

Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah untuk Menyalurkan Zakat dan Infaq Di LAZ (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah)

Nindy Siti Maulaya¹, Hendra Kholid²

Abstrak

Bank syariah menjalankan fungsi sosial seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, atau dana sosial lainnya. Bank CIMB Niaga Syariah menyediakan aplikasi OCTO Mobile untuk pembayaran zakat, infaq, dan sedekah secara online. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas dan faktor pendorong ketertarikan nasabah bank syariah untuk menyalurkan zakat dan infaq di Lembaga Amil Zakat. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang berupa Case Study dengan pendekatan Empiri. Data dalam penelitian ini, data primer dari wawancara dengan nasabah Bank CIMB Niaga Syariah sebanyak 7 orang nasabah. Hasil penelitian menunjukkan: Pertama, kualitas layanan OCTO Mobile dianggap baik untuk menyalurkan zakat dan infaq secara online karena memiliki fitur yang memudahkan membayar zakat dan infaq dengan pembayaran dana zakat langsung masuk ke rekening lembaga zakat tersebut. Kedua, Faktor religiusitas merupakan faktor pertama yang menjadi faktor pendorong ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat. Faktanya 4 dari 7 nasabah CIMB Niaga Syariah belum memahami dan mengeluarkan zakat pendapatan. Selain itu faktor pendapatan tidak begitu mempengaruhi ketertarikan seorang nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq.

Kata Kunci: Bank Syariah, Ketertarikan, ZIS

Abstract

Beside commercial, Islamic bank have another role to enhance social function especially to raise zakat, infaq, and shadaqa (ZIS) fund. Bank CIMB Niaga Syariah provides OCTO Mobile Apps for ZIS payment. The purpose of this research is to analyze which factors that encourage the intention of Islamic bank customers' to pay zakat through online payment channel in Bank CIMB Niaga Syariah. Seven Customers of Bank CIMB Niaga Syariah have interviewed to understand zakat paying intention thorough online channel. The research results show that: First, the quality of the OCTO Mobile service is considered good for channeling zakat and infaq online because it has features that make it easy to pay zakat and infaq, with zakat funds going directly to the zakat institution's account. Second, religiosity is the primary factor driving customers' interest in channeling zakat. In fact, four out of seven Bank CIMB Niaga Syariah customers' have lack of ZIS literacy and not pay ZIS.

Keywords: Islamic bank, Intention, ZIS

PENDAHULUAN

¹Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut, Email: nindymaulaya@gmail.com

² Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut, Email: hendrakholid@iiq.ac.id

Kemungkinan peluang potensi zakat di Indonesia sebenarnya sangat besar, menurut data Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), berhasil meningkatkan penghimpunan zakat, infaq dan sedekah (ZIS) dan dana sosial keagamaan lainnya (DSKL) mencapai Rp21,3 triliun pada tahun 2022. Angka penyaluran yang menyentuh Rp20 triliun membuat angka efektivitasnya mencapai 93,83%. Ini menandakan BAZNAS RI maupun BAZNAS dan LAZ di daerah, hampir mendekati sempurna dalam menyalurkan dana yang dihimpun dari para muzakki. BAZNAS mulai melakukan pelayanan pengumpulan dengan strategi digital (swiknyo, 2010:18), dan juga di beberapa platform digital mulai memberikan layanan zakat online, salah satunya bisa melalui *mobile banking* dimana terdapat pilihan untuk berzakat maupun berinfaq yang terdapat dalam bank syariah. Adapun Bank CIMB Niaga Syariah menyediakan aplikasi *mobile banking* berupa OCTO Mobile untuk memudahkan pembayaran zakat dan infaq secara online.

Penghimpunan dana zakat di Bank CIMB Niaga Syariah mengalami penurunan dalam 3 tahun terakhir, sepanjang tahun 2020-2022 sumber dana ZIS berasal dari zakat, infaq dan sedekah berasal dari dana eksternal yang dibayarkan oleh nasabah. Zakat yang ditunaikan bersumber dari zakat atas bagi hasil yang diterima nasabah dan zakat lainnya. Dana Zakat yang dihimpun pada tahun 2020 mencapai sebesar Rp791,3 Juta dan disalurkan melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) sebesar Rp560 Juta, diikuti tahun 2021 mengalami penurunan menjadi Rp526 Juta dan disalurkan melalui Lembaga Amil Zakat sejumlah Rp525 Juta, diikuti tahun 2022 Dana Zakat yang dihimpun sejumlah Rp408 Juta dan disalurkan kepada Lembaga Amil Zakat sebanyak Rp878 Juta. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq dilembaga amil zakat, seperti faktor religiusitas, faktor kepercayaan, pemahaman terhadap zakat, dan pendapatan. Dari beberapa faktor ketertarikan diatas, dapat diambil dua faktor yang mempengaruhi ketertarikan yaitu tingkat religiusitas dan tingkat pendapatan.

Pada penulisan ini penulis ingin memfokuskan pembahasan kepada ketertarikan nasabah Bank CIMB Niaga Syariah dalam membayar Zakat dan Infaq berdasarkan fasilitas yang sudah disediakan dalam OCTO Mobile yang sudah bekerjasama dengan 15 Lembaga Amil Zakat (LAZ) untuk memudahkan membayar Zakat maupun infaq dengan cepat dan mudah, dan juga menganalisis faktor yang mendorong nasabah bank CIMB Niaga Syariah tertarik untuk menyalurkan zakat dan infaq.

LANDASAN TEORITIS

Pengertian Bank Syariah

Pengertian bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir* *riba*, *zalim* dan objek yang haram. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan UUS, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Kata syariah dalam bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atas pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai hukum Islam. Maka bank syariah dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana untuk kegiatan usaha atau kegiatan yang lainnya sesuai hukum Islam. Dengan demikian, bank syariah adalah bank yang tidak mengandalkan bunga, dan operasional produknya, baik penghimpunan maupun penyuluhan dananya dan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang dari dan untuk debitur berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam. (Wangsawidjaya, 2012:15-16)

Bank Syariah menjalankan usahanya selalu diawasi oleh lembaga pengawas khusus kesyariahan, yaitu Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS bertugas mengawasi operasional dan produk-produk bank agar sesuai dengan fatwa-fatwa DSN-MUI. Setiap lembaga keuangan syariah baik bank, asuransi, pegadaian, koperasi, dan lembaga keuangan lainnya wajib memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS dipilih oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) atas permintaan lembaga keuangan tersebut. Bank syariah jika terjadi masalah-masalah akan diselesaikan pada pengadilan agama. (Nurnisrina & Putra, 2018:56)

Landasan Hukum Bank Syariah

Bank syariah tidak memiliki rujukan atau referensi langsung dari Al-Qur'an dan Hadis, yang ada hanyalah referensi yang dirujuk untuk riba terkait bunga bank. Maka dari itu, referensi yang dirujuk untuk bank syariah nash Al-Qur'an, Hadis maupun ijma' yang berkaitan dengan riba. Adapun landasan hukum antara lain sebagai berikut:

a. Firman Allah SWT surah Ali 'Imran ayat 130

حُذِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةٌ تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلَّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ
سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ١٠٣

“Ambillah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui.” (At-Taubah [9]:(103)

- a. Firman Allah SWT surah Al-Baqarah ayat 261

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ
سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ٢٦١

“Perumpamaan orang yang menginfakkan hartanya di jalan Allah seperti sebutir biji yang menumbuhkan tujuh tangkai, pada setiap tangkai ada seratus biji. Allah melipatgandakan bagi siapa yang Dia kehendaki, dan Allah Mahaluas, Maha Mengetahui.” (QS. Al-Baqarah [2]:(261)

Pengertian Lembaga Amil Zakat (LAZ)

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Lembaga Amil Zakat yang disingkat menjadi LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat dan disahkan oleh pemerintah yang memiliki tugas melakukan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat sesuai dengan ketentuan agama. Dibentuknya LAZ bertujuan untuk membantu BAZNAS dalam melakukan pengelolaan zakat.

Landasan Hukum Lembaga Amil Zakat (LAZ)

Lembaga Amil Zakat (LAZ) tidak memiliki rujukan atau referensi langsung dari Al-Qur'an dan Hadis. Namun, Lembaga Amil Zakat (LAZ) memiliki landasan Hukum yang berlaku di Indonesia sebagai berikut:

- a. UU No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat
- b. Peraturan Presiden No.14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat
- c. Keputusan Menteri Agama No.373 Tahun 2003 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat.
- d. Keputusan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No.29/D Tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat.
- e. Intruksi Presiden RI No.3 Tahun 2014
- f. Peraturan Badan Amil Zakat Nasional No.1 Tahun 2014
- g. Peraturan Badan Amil Zakat Nasional No.2 Tahun 2014
- h. Peraturan Badan Amil Zakat Nasional No.1 Tahun 2016

Pengertian Ketertarikan

Menurut Teori insentif, ketertarikan kepada tujuan maupun obyek tertentu memotivasi sebagian besar perilaku. Insentif adalah imbalan atau rangsangan lain yang memotivasi untuk bertindak. Daya tarik yang dikerahkan oleh insentif bersumber dari pemikiran bahwa kita dapat memenuhi suatu kebutuhan atau jika diri sendiri menghendaki (Nevid, 2021:10).

Pengertian Kualitas

Kualitas adalah kebaikan atau keunggulan suatu hal. Hal ini dinilai berdasarkan standar kelayakan yang diterima untuk hal-hal tersebut dan terhadap kebutuhan pengguna dan kepentingan pengelola lainnya (Smith, 1993:37). Kualitas produk jasa perbankan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah melalui ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan produk dan layanan saat dibutuhkan, kebenaran janji promosi atas produk dan layanan, kesesuaian pesanan, keamanan dan keselamatan, fleksibilitas pembayaran, ketersediaan fasilitas pelayanan dan kemudahan pengambilan, termasuk biaya administrasi dan pemeliharannya, serta kemampuan penyempurnaan produk layanan secara terus menerus tanpa batas. (Parasuraman, 2000).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan studi kasus. Penulis meneliti suatu fenomena yang terjadi di Bank CIMB Niaga Syariah. Penelitian ini bersifat empiris, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji kualitas layanan dan faktor yang mendorong nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq di Lembaga Amil Zakat. Penulis memulai penelitian ini dengan wawancara kepada narasumber, lalu menganalisis hasil penelitian tersebut.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer atau objek pertama dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan 7 orang narasumber selaku nasabah bank CIMB Niaga Syariah pada tanggal 22 – 24 Agustus 2023.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah literatur yang berhubungan langsung dengan permasalahan penelitian ini, antara lain: karya-karya yang relevan yang terkait dengan materi penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Ketertarikan Nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Terhadap Kualitas Layanan OCTO Mobile Untuk Membayar Zakat Dan Infaq Di CIMB Niaga Syariah

Kualitas layanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas layanan OCTO *Mobile* untuk meyalurkan zakat dan infaq

- a. Lebih mudah dan cepat. Layanan pembayaran zakat maupun infaq sudah lebih mudah diakses serta lebih cepat karena tidak perlu lagi datang ke lembaga zakat untuk menyalurkan zakat dan dana zakat langsung masuk ke rekening lembaga tersebut.
- b. Dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun
- c. Tersedia berbagai pilihan lembaga zakat. Penyaliran zakat ataupun infaq tidak hanya berfokus pada satu lembaga zakat melainkan bisa menyalurkannya ke 15 lembaga zakat yang telah bekerja sama dengan CIMB Niaga Syariah seperti BAZNAS, Dompot Dhuafa, ACT, Rumah Zakat, Daarut Tauhid Peduli, Baitul Mal Hidayatullah, PPPA Daarul Qur'an, Inisiatif Zakat Indonesia, Al-Azhar, Rumah Yatim, Griya Yatim Dhuafa, Nurul Hayat, Baziz DKI, Yayasan Kesejahteraan Madani, dan Dompot Sosial Madani.

Kualitas layanan OCTO *Mobile* sudah dianggap baik untuk menyalurkan zakat dan infaq secara *online* karena memiliki fitur yang memudahkan membayar zakat dan infaq dengan pembayaran dana zakat dan infaq langsung masuk ke rekening lembaga zakat tersebut hanya dengan memanfaatkan jaringan internet *smartphone*.

Analisis Faktor Pendorong Ketertarikan Nasabah Untuk Menyalurkan Zakat Dan Infaq di Bank CIMB Niaga Syariah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq dilembaga amil zakat, seperti faktor religiusitas, faktor kepercayaan, pemahaman terhadap zakat, dan pendapatan. Dari beberapa faktor ketertarikan diatas, dapat diambil dua faktor yang mempengaruhi ketertarikan yaitu tingkat religiusitas dan tingkat pendapatan. Faktor Pendorong Ketertarikan Nasabah Untuk Membayar Zakat dan Infaq:

- a. Faktor Religiusitas. Dari hasil wawancara yang didapat, faktor religiusitas merupakan faktor pertama yang menjadi faktor pendorong ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat.

Faktanya 4 dari 7 orang nasabah belum memahami dan mengeluarkan zakat pendapatan. meskipun tahu bahwa zakat atau pun infaq adalah perintah Allah dan memiliki niat untuk saling membantu sesama manusia yang memang membutuhkan bantuan dari segi harta tetapi masih kurangnya kesadaran pribadi untuk mengeluarkan zakat.

- b. Faktor pendapatan. faktor pendapatan tidak begitu mempengaruhi ketertarikan seorang nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq. hal ini ditunjukkan dengan masih ada yang pendapatannya sudah mencapai nisab tetapi belum dibayarkan zakat pendapatannya.

Bisa disimpulkan bahwa faktor utama pendorong ketertarikan dalam membayar zakat adalah faktor religiusitas dimana pemahaman zakat dan kesadaran pribadi dalam mengeluarkan zakat.

PENUTUP

Berdasarkan beberapa paparan dan bahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat dan Infaq Di LAZ maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *OCTO Mobile* dianggap baik untuk menyalurkan zakat dan infaq secara *online* karena memiliki fitur yang memudahkan membayar zakat dan infaq dengan pembayaran dana zakat langsung masuk ke rekening lembaga zakat tersebut.
2. Faktor religiusitas merupakan faktor pertama yang menjadi faktor pendorong ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat. Faktanya 4 dari 7 orang nasabah belum memahami dan mengeluarkan zakat pendapatan. Selain itu faktor pendapatan tidak begitu mempengaruhi ketertarikan seorang nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan bank CIMB Niaga Syariah, sebaiknya lebih informatif lagi tentang pembayaran zakat maupun infaq melalui aplikasi *OCTO Mobile*. Sehingga nasabah tidak melewatkan informasi seputar zakat dan infaq di Bank CIMB Niaga Syariah. Bagi nasabah Bank CIMB Niaga Syariah, diharapkan bisa mengaplikasikan pemahaman zakatnya untuk membayar zakat pendapatan jika sudah memasuki nisabnya dan bisa menggunakan fitur zakat dan kebajikan di *OCTO Mobile* lebih baik lagi atau dapat langsung menyalurkan zakat di Lembaga Amil Zakat.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa menggunakan atau menambah variabel lain yang berbeda dari penelitian ini. Dan diharapkan dapat menggunakan metode lain atau metode

kuantitatif sehingga dapat menghasilkan analisa dengan data yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Wangsawidjaya Z. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arifin, Gus. (2011). *Keutamaan Zakat, Infak, dan Sedekah*. Bintaro Tangerang: Quanto.
- Al-Jaziri, Abdurrahman. (1996). *Fiqh Empat Mazhab*, terj. Ali Yafie, Cet I. Jakarta: Darul Ulum Press.
- Al-Qaradawi, Yusuf. (1993). *Al-'ibadah fi al-Islam*. Beirut: Muassasah
- Az-Zuhaili, Wahbah. (2013). *Tafsir Al-Munir Jilid 2. Terj. Abdul Hayyie al Kattani, dkk*. Jakarta: Gema Insani.
- BAZNAS Optimis Peningkatan Pengelolaan Zakat Nasional 2022 Meningkatkan 52 Persen, <https://baznas.go.id/>, diakses pada tanggal 01 september 2023 pukul 20.10 WIB.
- Indonesia. Undang-undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Laporan Tahunan Bank CIMB Niaga Syariah, <https://investor.cimbniaga.co.id> diakses pada tanggal 24 Agustus 2023 pukul 23.15 WIB.
- Nevid, Jeffrey S. (2021). *Motivasi dan Emosi: Konsep dan Aplikasi Psikologi*. Purworejo: Nusamedia.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithhaml A. Parsu. (2000). *A Conceptual Framework for Understanding E-service Quality. Implication for Future Research and Managerial Practice*. Marketing Science Institute Working Paper. Laporan No. 00-15.
- Sari, Elsi Kartika. (2006). *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*. Jakarta: Grasindo.
- Smith, Gerald F. (1993). *The Meaning of Quality*. Total Quality Management. 4 (3).
- Swiknyo, Dwi. (2010). *Komplikasi Tafsir Ayat-ayat Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarno, Sigit dan Sujana Ismaya. (2007). *Kamus Besar Ekonomi*. Bandung: Pustaka Grafika.