

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR ZAKAT, INFAQ,
SEDEKAH, DAN WAKAF (ZISWAF) PADA APLIKASI BSI MOBILE
(Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

VIVI ANA ALLAWITTO

NIM. 214110202118

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivi Ana Allaidawito
NIM : 214110202118
Jenjang : S.1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto).

Menyatakan bahwa Naskah ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 21 Mei 2025

Saya yang menyatakan,



Vivi Ana Allaidawito

NIM. 214110202118

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

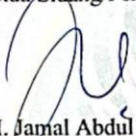
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

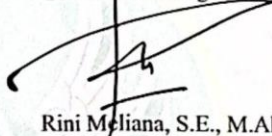
**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR ZAKAT, INFAQ,
SEDEKAH, DAN WAKAF (ZISWAF) PADA APLIKASI BSI MOBILE
(Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto)**

Yang disusun oleh Saudara **Vivi Ana Allaidawito NIM 214110202118** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu, 18 Juni 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

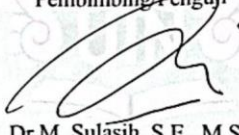
Ketua Sidang/Penguji


Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji


Rini Meliana, S.E., M.Ak.
NIP. 19940713 202012 2 016

Pembimbing/Penguji


Dr. M. Sulasih, S.E., M.Si.
NIP. 19800119 202321 2 017



Purwokerto, 24 Juni 2025

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Vivi Ana Allaidawito NIM. 214110202118 yang berjudul :

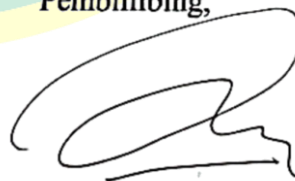
Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaann Fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto).

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dan Ilmu Perbankan Syariah (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 21 Mei 2025

Pembimbing,



Dr.M. Sulasih, S.E., M.Si.
NIP. 19800119 202321 2 017

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR ZAKAT, INFAQ,
SEDEKAH, DAN WAKAF (ZISWAF) PADA APLIKASI BSI MOBILE
(Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto)**

Vivi Ana Allaidawito

NIM. 214110202118

Email : viviallaidawito21@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam layanan keuangan, termasuk pada layanan perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi BSI Mobile menyediakan fitur Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) sebagai bentuk inovasi digital dalam memfasilitasi ibadah finansial umat Muslim. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor kemudahan, keamanan, dan kepercayaan mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile di Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 384 responden yang merupakan penggunaan aplikasi BSI Mobile yang pernah menggunakan fitur ZISWAF. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik Analisis Regresi Berganda dengan SPSS versi 25 untuk mengukur pengaruh masing masing variabel independent terhadap keputusan pengguna secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pengguna, keamanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna, kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pengguna, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) pada Aplikasi BSI Mobile di Purwokerto. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel seperti kepuasan, literasi digital, atau kualitas layanan, serta memperluas wilayah penelitian agar hasilnya lebih mendalam.

Kata Kunci: BSI Mobile, ZISWAF, Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Keputusan Pengguna

**THE INFLUENCE OF CONVENIENCE, SECURITY, AND TRUST ON
THE DECISIONS TO USE THE ZAKAT, INFAQ, SADAQAH, AND
Waqf (ZISWAF) FEATURE ON THE BSI MOBILE APPLICATION
(Study on BSI Mobile Users in Purwokerto)**

Vivi Ana Allaidawito
NIM. 214110202118

Email : viviallaidawito21@gmail.com

Study Program of Islamic Banking
Islamic Economic and Business Faculty State
Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The development of digital technology has significantly transformed financial services, including Islamic banking services. Bank Syariah Indonesia (BSI), through its BSI Mobile application, offers features for Zakat, Infaq, Sadaqah, and Waqf (ZISWAF) as a digital innovation to facilitate financial worship for Muslims. This study aims to determine the extent to which the factors of convenience, security, and trust influence user decisions in utilizing the ZISWAF feature on the BSI Mobile application in Purwokerto.

This study uses a quantitative approach. Data were collected through distributing questionnaires to 384 respondents who were users of the BSI Mobile application who had used the ZISWAF feature. The sampling technique used purposive sampling. The data collected were analyzed using Multiple Regression Analysis techniques with SPSS version 25 to measure the influence of each independent variable on user decisions partially or simultaneously.

The result of the study show that: Convenience has a effect on user decisions, security has a effect on user decisions, trust has a effect on user decisions, and convenience, security, and trust simultaneously have a effect on the decisions to use the Zakat, Infaq, Sadaqah, and Waqf (ZISWAF) features on the BSI Mobile application in Purwokerto. Further research is recommended to add variabel such as satisfaction, digital literacy, or service quality, as well as expand the research area for more indepth results.

**Keyword: BSI Mobile, ZISWAF, Convenience, Security, Trust, User
Decision**

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah:5-6)

“If you never bleed, you never gonna grow”

“Apapun yang terjadi, pulanglah sebagai sarjana”



PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0548b/U/1987. Pedoman Transliterasi Arab-Latin, dengan beberapa penyesuaian sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	ša	Š	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	je
ح	ħa	<u>H</u>	ha (dengan garis dibawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ya
ص	šad	S	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	D	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	T	te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	Z	zet (dengan garis di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka

ل	lam	L	‘el
م	mim	M	‘em
ن	nun	N	‘en
و	waw	W	w
ه	ha’	H	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya’	Y	ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

عَدَّة	ditulis	‘iddah
--------	---------	--------

3. Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	ditulis	Hikmah	جِزْيَة	ditulis	jizyah
------	---------	--------	---------	---------	--------

(tentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandal ‘al” serta bacaan ke du aitu terpisah, maka ditulis dengan h.

كِرَامَةُ الْوَلِيَاءِ	ditulis	
------------------------	---------	--

- b. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	ditulis	Zakat al-fitr
-------------------	---------	---------------

4. Vokal pendek

(َ)	Fathah	ditulis	a
(ِ)	Kasrah	Ditulis	i
(ُ)	Dammah	ditulis	u

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	a
	جَاهِلِيَّة	ditulis	a
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>jahiliyah</i>
	تَنْسَا	Ditulis	<i>tansa</i>
3.	Kasrah + ya mati	Ditulis	i
	كَرِيْم	Ditulis	<i>karim</i>
4.	Dammah + wawu mayi	Ditulis	u
	فَرُوْض	Ditulis	<i>farud</i>

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>ainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
	قَوْل	Ditulis	<i>qaul</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
الْشُّكْرَت	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

السماء	Ditulis	<i>as-Samá</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawí al-furúḍ</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan syukur kepada Allah SWT, karya skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu saya tercinta, Bapak Dusro dan Ibu Wiwi Harsiwi yang selalu mendoakan, memberikan perhatian, nasihat, motivasi kasih sayang dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun, serta doa terbaik yang tidak pernah putus sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberi kesehatan dan panjang umur.
2. Kakak tersayang, Akbar Yusuf Wito dan kakak ipar Nurohmi yang selalu memberikan semangat dan nasihat untuk penulis.
3. Kakak tersayang saya yang sudah tiada, Alm Nizar Zulmi Aldi Wito yang tidak sempat melihat adik menyelesaikan kuliah, terimakasih sudah membuat hidup penulis penuh makna walaupun pertemuan kita di dunia sangat singkat. Penulis akan selalu merindukan kamu selamanya.
4. Dosen pembimbing, Ibu Dr.M. Sulasih, S.E., M.Si., yang telah membimbing skripsi saya dari awal hingga akhir dengan penuh kesabaran dan memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
5. Kepada diri saya sendiri. Vivi Ana Allaidawito. Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Selain itu juga disaat kendala “*people come and go*” sering kali menghantui pikiran yang selama ini menghambat proses penyelesaian skripsi ini yang juga memotivasi penulis untuk terus ambisi dalam menyelesaikan skripsi ini, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak lelah mencoba, terima kasih untuk tidak memutuskan tidak menyerah di tahun ini. Sesulit apapun proses yang dilalui di skripsi ini, penulis telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu, mari tetap berjuang untuk kedepan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa Syukur kepada Allah SWT, atas berkat, Rahmat, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna Dalam Menggunakan Fitur Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto)” untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kita tergolong umatnya yang akan mendapatkan pertolongan di hari kiamat, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari tentu masih banyak kelemahan dan kekurangan. Peneliti juga menyadari berkat pertolongan Allah SWT dan dukungan, bimbingan, serta bantuan semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini hingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Dengan ketulusan hati dan penuh rasa Syukur pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan dukungan baik materi maupun non materi demi terselesaikannya penelitian ini. Penelitian ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

5. Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Dr.M. Sulasih S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terimakasih atas segala bantuan, arahan, motivasi, dan ilmu yang diberikan sehingga peneliti dapat menyusun skripsi dengan baik, serta waktu yang diberikan ditengah kesibukan namun tetap bersedia untuk membantu dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.
12. Segenap dosen, staff, tata usaha dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
13. Bapak dan Ibu saya tercinta, Bapak Dusro dan Ibu Wiwi Harsiwi yang selalu mendoakan, memberikan perhatian, nasihat, motivasi kasih sayang dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun, serta doa terbaik yang tidak pernah putus sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberi kesehatan dan panjang umur.
14. Kakak tersayang, Akbar Yusuf Wito dan kakak ipar Nurohmi yang selalu memberikan semangat dan nasihat untuk penulis.

15. Kakak tersayang saya yang sudah tiada, Alm Nizar Zulmi Aldi Wito yang tidak sempat melihat adik menyelesaikan kuliah, terimakasih sudah membuat hidup penulis penuh makna walaupun pertemuan kita di dunia sangat singkat. Penulis akan selalu merindukan kamu selamanya.
16. Sahabatku yang sudah 11 tahun bersama, yaitu Indah Sri Rahayu, Istik Laily, dan Neli Septiana Putri, terima kasih telah kebersamai penulis menyusun skripsi ini dengan memberikan dukungan dan doa yang tiada henti, memberikan semangat, dan selalu ada dalam suka maupun duka.
17. Teman terdekatku, Bintan Ayu Khaerani, terima kasih sudah selalu ada saat penyusunan skripsi ini, terima kasih telah selalu membantu pada saat kesulitan, terima kasih juga untuk semangat dan dukungannya selama ini.
18. Yusuf Sudiarto, penulis ucapkan terima kasih karena sudah selalu ada untuk penulis dengan menjadi *support system* dalam kondisi suka maupun duka, selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, serta do'a kepada penulis.
19. Kepada Ariska Arofah, teman seperjuangan pada akhir semester ini, teman huru hara saat pengerjaan skripsian. Terimakasih sudah menjadi teman yang selalu yang mau berjuang bareng untuk menyelesaikan studi ini.
20. Teman-teman Perbankan Syariah C Angkatan 2021, terima kasih atas dukungannya selama ini dan juga kebersamai penulis.
21. KKN kelompok 71 tahun 2025, penulis sangat berterima kasih karena sudah menjadi bagian dari pengalaman dalam perkuliahan ini, terima kasih atas semangat dan dukungannya selama ini.
22. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
23. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri. Vivi Ana Allaidawito. Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Selain itu juga disaat kendala "*people come and go*" sering kali menghantui pikiran yang selama ini menghambat proses penyelesaian skripsi ini yang juga memotivasi penulis

untuk terus ambisi dalam menyelesaikan skripsi ini, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak lelah mencoba, terima kasih untuk tidak memutuskan tidak menyerah di tahun ini. Sesulit apapun proses yang dilalui di skripsi ini, penulis telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu, mari tetap berjuang untuk kedepan.

Purwokerto, 21 Mei 2025

Penulis,



Vivi Ana Allaidawito
NIM. 214110202118



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	viii
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Kajian Pustaka	22
C. Landasan Teologis.....	28
D. Kerangka Berfikir	31
E. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
D. Variabel dan Indikator Penelitian	39
E. Pengumpulan Data Penelitian.....	41
F. Uji Instrumen Penelitian	42
G. Teknik Analisis Data	43
H. Analisis Regresi Linear Berganda	45
I. Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47

B. Karakteristik Responden	55
C. Uji Instrumen Penelitian.....	56
1) Uji Validitas	56
2) Uji Reliabilitas	58
D. Uji Asumsi Klasik	60
1) Uji Normalitas.....	60
2) Uji Multikolineritas.....	60
3) Uji Heteroskedastisitas.....	61
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
F. Pengujian Hipotesis	63
1) Uji t (Parsial).....	64
2) Uji F (Simultan)	65
3) Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
G. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	132



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Observasi Pendahuluan.....	3
Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	24
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna BSI Mobile	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolineritas	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji-t.....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Fitur ZISWAF	6
Gambar 4. 1 Aplikasi BSI Mobile.....	53
Gambar 4. 2 Fitur-fitur menu Berbagi-Ziswaf.....	54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern ini, pemakaian teknologi berkembang pesat dalam mencukupi kebutuhan manusia guna memperoleh layanan elektronik ataupun informasi. Semua dirasa lebih efektif dan efisien dengan menggunakan teknologi. Masyarakat merasa terbantu dengan pemanfaatan teknologi untuk memperoleh sebuah layanan. Pada bidang keuangan juga turut mengalami perkembangan yang sangat pesat (Miswan, 2019). Teknologi digital menjadi tren dan perhatian bagi industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya. Hal ini membutuhkan kemampuan untuk beradaptasi dengan inovasi teknis. Dengan teknologi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Industri perbankan perlu mempercepat adopsi perbankan digital agar tetap kompetitif dengan memberikan layanan yang lebih sederhana dan cepat serta memenuhi permintaan nasabah (Muliasari, 2022) .

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang masalah dana yang terpercaya, dalam hal ini adalah sebagai penghubung keuangan (*financial intermediate*) antara penabung dan peminjam (Sulasih *et al.*, 2024). Sektor perbankan ini juga merasakan persaingan bisnis semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam bidang industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan, agar berjalan dengan baik untuk terus menciptakan kepercayaan dan kepuasan nasabah. dikenal Dengan *mobile banking*, pelayanannya dapat memenuhi kebutuhan nasabah melalui media elektronik dengan mudah. Menggunakan *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan layanan perbankan melalui smartphone di mana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam tanpa nasabah harus pergi ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali tarik setor tunai. Harapannya adalah

memudahkan nasabah dalam bertransaksi layanan *mobile banking* (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022)

Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu industri perbankan yang terbentuk dari adanya merger tiga bank syariah BUMN pun mulai mengembangkan sistem transaksi keuangan secara digital melalui layanan BSI Mobile yang dimilikinya. Layanan BSI Mobile pun menawarkan berbagai fitur menarik yang tidak kalah saing apabila dibandingkan dengan industri perbankan lain. Penggunaan aplikasi mobile untuk pembayaran e-commerce semakin populer di era digital yang semakin canggih. Dengan menggunakan ponsel nasabah dapat dengan cepat melakukan pembayaran berkat program ini. Bank BSI Syariah merupakan salah satu bank yang telah merilis aplikasi mobile untuk pembayaran online atau e-commerce. Menurut Lubis (2021) dalam Lutfiah & Dalimunte, (2022) Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan mobile banking untuk membantu nasabahnya dalam bertransaksi. Nasabah BSI dapat menggunakan platform administrasi keuangan mobile yang disebut BSI Mobile. Ada alasan yang baik untuk mengunjungi bank secara langsung karena adanya BSI Mobile, sebuah aplikasi yang secara efisien menawarkan kemudahan bertransaksi keuangan syariah dengan menggunakan telepon genggam yang aman, cepat dan mudah digunakan.

Fitur-fitur yang ditawarkan oleh layanan BSI Mobile di antaranya fitur transfer uang, pembayaran, pembelian, layanan Islami, ZISWAF, top up *e-wallet*, *e-commerce*, dan sebagainya. Salah satu fitur yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu fitur ZISWAF. Dana tersebut antara lain zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (Umrotul Khasanah, 2020). Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan syariah yang juga memiliki mekanisme dan strategi pembiayaan tersendiri untuk meningkatkan jumlah donatur. Mekanisme penggalangan dana yang digunakan BSI untuk penggalangan dana ZISWAF menggunakan *mobile banking* untuk memudahkan pembayaran dan pembelian Zakat. Dengan

menghimpun dana ZISWAF melalui BSI Mobile, Bank Syariah Indonesia tidak hanya mendukung nasabahnya dengan teknologi penghimpunan dana ZISWAF namun juga berperan sebagai entitas pengelola Zakat dengan memberikan akses/fasilitas bagi nasabah untuk menyalurkan ZISWAF. Dana kepada Lembaga/Organisasi, Pengelola Zakat. BSI Mobile memungkinkan penggunaanya melakukan transaksi dengan mudah (Lubis & Siregar, 2021).

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan menggunakan kuesioner sebanyak 35 pengguna BSI di Purwokerto yang mengetahui fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile adalah sebanyak 68,6% dan yang tidak mengetahui fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile adalah sebanyak 31,4%. Dan pengguna fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile adalah 57,1% dan yang tidak menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile adalah 42,9%. Dalam hasil observasi ini juga, pengguna ZISWAF paling banyak pada sedekah yaitu 22,9%, zakat 20%, infaq 14,3%, dan wakaf 2,9%.

Tabel 1. 1
Hasil Observasi Pendahuluan

Kategori	Presentase (%)	Jumlah Pengguna
Pengetahuan tentang fitur ZISWAF		
Mengetahui	68,6%	24
Tidak Mengetahui	31,4%	11
Total		35
Penggunaan fitur ZISWAF		
Menggunakan	60%	21
Tidak Menggunakan	40%	14
Total		35
Jenis Transaksi		

ZISWAF		
Sedekah	22,9%	8
Zakat	20%	7
Infaq	14,3%	5
Wakaf	2,9%	1
Tidak menggunakan transaksi	40%	14
Total		35

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel di atas menunjukkan dari total 35 responden, sebanyak 24 orang (68,6%) menyatakan mengetahui adanya fitur ZISWAF di aplikasi BSI Mobile, sementara 11 orang (31,4%) tidak mengetahuinya. Ini artinya mayoritas pengguna BSI Mobile sudah familiar dengan keberadaan fitur ZISWAF, yang merupakan langkah penting dalam layanan digital perbankan syariah. Pada penggunaan fitur ZISWAF, 21 orang (60%) sudah menggunakan, sedangkan 14 orang (40%) belum menggunakannya. Artinya, meskipun sebagian besar pengguna udah mengetahui fitur tersebut, tidak semuanya mengambil keputusan untuk menggunakannya. Pada jenis transaksi yang dilakukan, fitur sedekah paling banyak digunakan yaitu (22,9% atau 8 orang), diikuti oleh zakat (20% atau 7 orang). Infaq (14,3% atau 5 orang), dan wakaf (2,9% atau 1 orang). Sebanyak 14 orang (40%) menyatakan tidak menggunakan fitur ZISWAF.

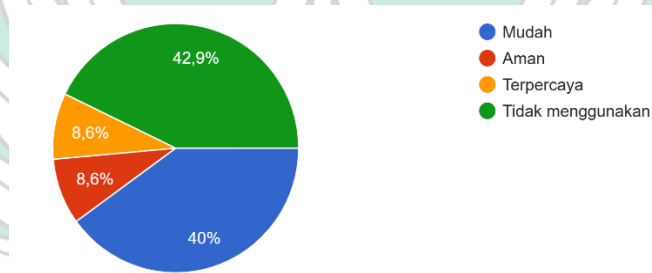
Dengan hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna BSI sudah mengetahui fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile dan peneliti ini akan melakukan penelitian untuk mengetahui berapa banyak orang yang melakukan transaksi ZISWAF secara online dengan faktor kemudahan penggunaan fitur, keamanan untuk melakukan transaksi, dan kepercayaan terhadap aplikasi BSI Mobile.

Pengambilan keputusan merupakan suatu proses memilih dari beberapa alternative pilihan, artinya seorang konsumen yang hendak melakukan pembelian atau penggunaan barang harus mempunyai beberapa alternative pilihan. Menurut (Busemeyer, 2020) hasil dari keputusan tersebut tergantung dari bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut dilakukan. Jadi dapat diartikan bahwa pengambilan keputusan adalah di mana konsumen membandingkan alternative-alternatif yang ada hingga akhirnya memutuskan satu alternatif yang di pilih. Pengambilan keputusan sebagai proses integrasi yang melibatkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih jawaban dan memilih yang terbaik. Dalam kedudukan produk jasa yang dihasilkan untuk pelanggan dengan mengetahui keputusan penggunaan, dengan cara menggunakan layanan yang disediakan oleh pihak perusahaan atau organisasi yang menyediakan produk akan jasa yang dipromosikan kepada pelanggan atau konsumen (Khoiriyah & Putra, 2022).

Pengambilan keputusan dipengaruhi oleh faktor kemudahan, keamanan, dan kepercayaan, selain itu juga dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal lainnya, seperti persepsi manfaat, sikap terhadap teknologi, tingkat literasi digital, serta orientasi nilai dan religiusitas. Dalam perilaku konsumen, pengambilan keputusan tidak hanya bersifat rasional tetapi juga emosional dan spiritual. Menurut (Kolter dan Keller, 2021), proses pengambilan keputusan konsumen terdiri dari lima tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian atau menggunakan.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu itu mudah atau tidak sulit. Ketika seseorang percaya bahwa teknologi dapat digunakan tanpa banyak usaha, maka minat masyarakat untuk menggunakan teknologi semakin meningkat. Selain itu, manfaat teknologi juga semakin meningkat (Diawati, 2023). Mobile

banking memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi non finansial. Transaksi non finansial seperti pengecekan informasi saldo rekening dan pergantian rekening. Saat ini, transaksi keuangan meliputi listrik, asuransi, pembayaran tunjangan belajar di luar negeri, pembelian pinjaman, pengiriman uang, pembayaran zakat, dan lain- lain. Masyarakat Indonesia mudah menerima dan mengadopsi berbagai hal terkait teknologi informasi dengan menggunakan sistem internet yang tersedia di telepon seluler dan perangkat lainnya (Puspita Sari, 2022). Variabel kemudahan memiliki indikator, indikator tersebut adalah efisien waktu, kemampuan melakukan transaksi, kemudahan operasional dan fleksibel (Badaruddin & Risma, 2021).



Gambar 1. 1
Pengguna Fitur ZISWAF

Berdasarkan hasil observasi pada gambar di atas menunjukkan bahwa penggunaan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile lebih banyak karena mudah dengan presentase 40%. Kemudahan memberikan gambaran yaitu suatu sistem diciptakan bukan untuk menyulitkan pemakaiannya, tetapi justru akan mempermudah seseorang dalam menyelesaikan, dan juga merujuk pada keyakinan seseorang bahwa sistem teknologi informasi yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, dalam artian pengguna BSI Mobile ini lebih mudah pada saat melakukan transaksi pada fitur ZISWAF yang ada di aplikasi BSI Mobile.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Gebrina (2024), nasabah milenial lebih cenderung membayar atau menyalurkan sendiri secara langsung melalui platform bank BSI karena aplikasi yang ada menyediakan rekening badan amal, sehingga nasabah lebih mudah untuk mengakses pilihan yang akan disalurkan. Maka hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap membayar ZISWAF melalui BSI Mobile. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Srikandi *et al.*, 2022), pada variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi ZISWAF pada BSI Mobile, karena kemudahan sudah menjadi ekspektasi dasar dan tidak lagi menjadi faktor pembeda, pengguna juga lebih mempertimbangkan faktor kepercayaan dan manfaat.

Keamanan merupakan faktor lain dari kemudahan dalam fitur ZISWAF pada BSI Mobile. Keamanan dimungkinkan karena kepercayaan nasabah terhadap bank dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan diperhitungkan oleh seluruh pengguna sistem. Keamanan menurut (Teherdost, 2020) mendefinisikan sebagai sejauh mana pengguna merasa aman ketika menggunakan dan seberapa aman pengguna merasakannya ketika menggunakan layanan digital tertentu. Keamanan merupakan tingkat dimana pengguna aplikasi menganggap bahwa aman untuk mengungkapkan informasi pribadi dan informasi keuangan selama interaksi dan transaksi melalui situs web, dan pengguna meyakini bahwa penyedia layanan tidak mengungkapkan atau berbagi informasi mereka kepada orang lain atau penyalahgunaan dengan tujuan apa pun. Indikator dari keamanan adalah aman, terjamin keamanannya, informasi akurat, melindungi transaksi, aman dan nyaman data bertransaksi, dan keamanan sesuai harapan (Kamarudin *et al*, 2022).

Berdasarkan hasil observasi pada gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa 8,6% pengguna memilih karena aman dalam menggunakan fitur ZISWAF. Keamanan menjadi salah satu pilihan pengguna BSI Mobile karena data dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile

dapat terjamin maka pengguna akan terus menggunakan fitur tersebut. Keamanan juga mendefinisikan sejauh mana pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi atau menggunakan aplikasi BSI Mobile terutama dalam menggunakan fitur ZISWAF.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2023), pada variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan ZISWAF pada BSI Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan saat bertransaksi zakat *online* dapat mendorong masyarakat untuk melakukan pembayaran zakat secara *online*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Puspita Sari, 2022), pada variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ZISWAF pada BSI Mobile. Hal ini terjadi kurangnya kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pribadi yang mereka berikan ke pihak penyedia zakat *online* dikarenakan minimnya edukasi dan sosialisasi tentang keamanan data, dan juga kekhawatiran data disalahgunakan oleh pihak tidak tanggung jawab.

Kepercayaan adalah evaluasi individu dalam menerima, memproses, dan mengumpulkan informasi, yang mengarah pada berbagai penilaian dan asumsi. Kepercayaan sangat penting dalam melakukan transaksi online karena pemberi dan penerima tidak bertemu secara langsung, melainkan hanya melalui internet. Dari segi kepercayaan, masih banyak masyarakat yang ragu untuk menyalurkan ZISWAF melalui m-banking karena rendahnya literasi masyarakat. Kepercayaan berasal karena sebuah proses yang secara perlahan berubah menjadi sebuah kepercayaan. Artinya, kepercayaan merupakan keyakinan seseorang bahwa segala sesuatu memiliki sifat tertentu (Amir, 2019). Indikator dari kepercayaan adalah kehandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas

Berdasarkan hasil observasi pada gambar 1.1 di atas menunjukan bahwa kepercayaan mendapatkan 8,6% dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile. Kepercayaan menjadi salah satu faktor pengguna BSI Mobile untuk melakukan suatu transaksi. Pengguna

BSI Mobile juga tidak harus berada di dalam bank dalam menyalurkan hartanya, cukup dengan *handphone* pengguna itu sendiri, tetapi pengguna tersebut yakin bahwa zakat, infaq, sedekah dan wakaf yang diberikan akan tetap disalurkan. Kepercayaan memiliki pengaruh penting sebagai presuasi terhadap seseorang yang akan memilih suatu produk atau layanan pada *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Srikandi *et al* (2022), pada variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi berbagi ZISWAF pada BSI Mobile. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2022), variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap menyalurkan zakat, infak dan sedekah menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dikarenakan masyarakat yang sudah biasa menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekahnya secara langsung melalui kotak amal dibandingkan melalui perantara aplikasi atau secara *online*.

Dari beberapa pernyataan diatas, untuk mengukur sebuah variabel, model teori yang digunakan ialah *Technology Accetance Model* (TAM). *Technology Accetance Model* (TAM) adalah model yang dikenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dalam disertasinya dan dipublikasikan pada karya ilmiah tahun 1989. Popularitas model Davis ini terlihat pada banyaknya penulis yang mengutip karyanya. Dalam memformulasikan TAM, Davis menggunakan TRA sebagai *grand theory*, namun tidak mengakomodasikan semua komponen teori TRA. Davis hanya memanfaatkan komponen *attitude*, sedangkan *normative belief* dan *subjective norms* tidak digunakannya (Malhotra dan Galletta, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile?
4. Apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile.
- b. Menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile.
- c. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile.
- d. Menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini akan menambah ilmu dan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*.
- b. Bagi lembaga Bank Syariah Indonesia dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan agar mengoptimalkan potensi pelayanan terhadap nasabah pengguna BSI *Mobile*.
- c. Bagi akademik, sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi para pembaca dan mahasiswa sehingga dapat dijadikan sumber pengetahuan maupun kajian mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Ajzen. Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Kehendak merupakan predictor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda (tidak selalu berdasarkan kehendak). Konsep penting ini adalah focus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Model *Theory of Reasoned Action* (TRA) digunakan untuk mempelajari perilaku manusia. Penelitian dalam psikolog sosial menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang terhadap perilaku tertentu merupakan faktor penentu apakah iya atau tidaknya individu dalam melakukan perilaku tersebut. TRA menjelaskan bahwa keyakinan dapat mempengaruhi sikap dan norma sosial yang mana akan merubah bentuk keinginan berperilaku baik dipandu ataupun terjadi begitu saja dalam sebuah perilaku individu. Teori ini menegaskan peran dari “niat” seseorang dalam menentukan apakah sebuah perilaku akan terjadi. Dalam TRA, diungkapkan bahwa semakin kuat niat seseorang untuk melakukan tindakan, semakin tinggi upaya yang akan diberikan untuk melaksanakannya. Jadi, semakin besar kekuatan niat, semakin besar pula kemungkinan tindakan tersebut akan diwujudkan (Adolph, 2020).

2. Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking (M-Banking) merupakan seperangkat pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam

rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah dengan mempertimbangkan aspek berbagai pengamanan (PJOK No.12/PJOK.03/2018).

M-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan yang digunakan sebagai alat komunikasi bergerak seperti *smartphone* yang dapat dilakukan melalui aplikasi yang disediakan oleh perbankan. Di era zaman teknologi saat ini, layanan M-Banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembelian serta pembayaran isi pulsa, token listrik dan sebagainya. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki *smartphone* dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja (Annisa 2021).

b. Penggunaan Layanan Mobile Banking

Mobile Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card* (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan

Data atau *SIM Toolkit*. Terdapat beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam layanan mobile banking antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya (Salsabila, 2022).

Penggunaan *smartphone* yang terus meningkat dan gaya hidup masyarakat yang semakin berkembang, sangat mempengaruhi terhadap perkembangan *mobile banking* (Shankar & Jebarajakirthy, 2020). Dalam perbankan, layanan *mobile banking* saat ini telah

berkembang secara signifikan dan berpotensi untuk melakukan layanan perbankan secara online. Dampak positif penggunaan *mobile banking* bagi nasabah yaitu nasabah dapat melakukan transaksi lebih mudah, sedangkan dampak bagi bank adalah bank dapat memberikan keuntungan seperti mendapatkan lebih banyak nasabah dan meningkatkan kepercayaan nasabah (Fadillah, 2021).

Selain itu, *mobile banking* memiliki berbagai fungsi diantaranya (Widya Santi, 2021) :

1. Pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan.
2. Pembayaran transaksi keuangan.
3. Memberikan laporan aktivitas keuangan.
4. Pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.
5. Memberikan informasi letak ATM atau kantor cabang terdekat.
6. Layanan pembayaran tagihan secara elektronik.

3. Keputusan Pengguna

a. Definisi Keputusan Pengguna

Menurut Kabir (2023) pengguna membuat keputusan apakah akan menggunakan suatu jasa atau tidak setelah menimbang sejumlah elemen fisik, emosional, praktis, interpersonal dan struktural. Pilihan menyajikan tantangan yang unik, yang ditangani oleh konteks masalah, dan darimana kesimpulan dapat dibentuk. Hasil ini akan digunakan untuk menginformasikan keputusan kesiapan pelanggan di masa mendatang tentang BSI *Mobile*.

Menurut Kotler (2020) konsumen akan melalui tahapan pencarian informasi sebelum mengambil keputusan. Kepuasan pelanggan yang meningkat kemungkinan baru dapat memutuskan untuk melakukan pembelian produk atau jasa jika sumber informasi yang didapat jelas dan mudah dipahami. Sehingga pengguna merasa puas dan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan maka, akan

mudah untuk direkomendasikan kepada orang lain.

Fase pengambilan keputusan pengguna, seperti kesadaran akan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan pemilihan tindakan perlu pertimbangan yang cermat. pendapat responden, keputusan pengguna adalah pilihan yang dirasakan dan diinginkan nasabah, diberikan sehubungan dengan aktivitas pengambilan keputusan yang disetujui nasabah untuk menggunakan BSI Mobile. (Pragusto Sumarsono *et al.*, 2020)

b. Indikator Keputusan Pengguna

Menurut Kolter & Armstrong (2019) beberapa indikator yang mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu:

a. *Recognition of Needs* (Pengenalan Kebutuhan)

Ini adalah tahap awal di mana pengguna menyadari adanya kebutuhan atau masalah yang harus dipenuhi. Kesadaran ini bisa muncul akibat rangsangan internal (misal: keinginan, rasa lapar, kebutuhan baru) maupun eksternal (misal: pengaruh lingkungan, iklan, atau rekomendasi orang lain).

b. *Information Search* (Pencarian Informasi)

Setelah mengenali kebutuhan, pengguna akan mencari informasi yang relevan untuk memenuhi kebutuhannya. Informasi bisa diperoleh dari pengalaman pribadi, teman, keluarga, internet, atau sumber lain.

c. *Purchase Decision* (Keputusan Pembelian/Menggunakan)

Pada tahap ini, pengguna mengevaluasi alternatif yang tersedia dan memutuskan produk atau jasa mana yang akan dipilih.

d. *Post Purchase Behavior* (Perilaku Pasca Pengambilan Keputusan)

Pengguna akan menilai apakah produk atau jasa tersebut memenuhi harapan mereka. Jika puas, pengguna cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada

orang lain. Jika tidak puas, bisa timbul ulasan yang negatif.

4. ZISWAF

a. Zakat

Menurut Bahasa zakat dapat diartikan sebagai pembersih, tumbuh atau berkembang. Sedangkan secara istilah zakat merupakan harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh seseorang Muslim yang memiliki harta dengan tujuan membersihkan atau mensucikan harta yang dimilikinya serta dalam rangka menjalankan syariat Islam (Amri, 2019). Dengan pengertian lain, zakat adalah mengeluarkan sebagian harta dalam waktu tertentu (haul atau ketika panen), dengan nilai tertentu (12,5%) dan sasaran tertentu (fakir, miskin, amil, mualaf, riqab, gharmin, fustabilillah, dan ibnu sabil). Zakat terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu zakat fitrah (jiwa) dan zakat maal (harta). Dimana zakat fitrah adalah zakat jiwa yang berarti asal dari kejadian. Zakat fitrah membersihkan kesia0siaan yang dilakukan oleh orang yang sedang berpuasa. Sedangkan zakat maal atau zakat harta adalah zakat yang dikenakan atas harta yang dimiliki oleh seseorang atau Lembaga dengan syarat-syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam pemahaman umum, zakat mempunyai arti tumbuh atau suci. Zakat dipahami sebagai tindakan mengurangi harta, padahal pada pandangan Allah SWT, memberikan zakat berarti bertambah (Hidayatul Murteza & Abdul Aziz, 2024). Pelaksanaan zakat harus sesuai dengan syarat wajib dan sah zakat yang sudah ditetapkan oleh kesepakatan ulama. Menurut Gus dalam Ramadhan (2021) menulis dalam bukunya syarat wajib zakat diantaranya:

1. Beragama Islam
2. Aqil, baligh dan mumayyiz
3. Merdeka
4. Tamlik

b. Infaq

Infaq dapat diartikan belanja, menghabiskan miliknya, atau mengeluarkan harta. Secara istilah, infaq berarti mengeluarkan hartanya untuk dipergunakan untuk kepentingan agama atau kepentingan umat Islam. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, infaq berarti harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha di luar zakat untuk kemaslahatan umum.

Infaq adalah membelanjakan harta secara umum, yang didasari dengan iman dan di jalan Allah (*fisabilillah*). Infaq juga terdiri dari infaq wajib dan infaq sunnah, antara lain sebagai berikut (Zubaedah *et al.*, 2022)

1) Infaq Wajib

Infaq wajib dapat terdiri atas zakat memenuhi kebutuhan keluarga, kafarat, dan nazar, yang berbentuk dan jumlah pemberiannya telah ditentukan.

2) Infaq Sunnah

Infaq yang dilakukan seorang muslim untuk mencari ridha Allah SWT, bisa dilakukan dengan berbagai cara dan bentuk. Infaq yang diberikan kepada para fakir miskin, sesama muslim, infaq karena bencana alam, dan infaq karena kemanusiaan serta memberi makanan bagi orang terkena musibah (Zubaedah *et al.*, 2022). Jadi, dapat disimpulkan bahwa infak adalah harta yang dikeluarkan oleh seseorang tanpa dibatasi jumlah dan waktunya yang diberikan kepada lain dengan tujuan orang kebaikan/memberikan manfaat bagi orang lain.

c. Sedekah

Sedekah berasal dari kata *shidq* yang berarti benar, dalam arti sejalan antara ucapan, perbuatan, dan keyakinan. Menurut Yusuf Qardawi, makna sedekah dalam Al-Qur'an dikaitkan dengan kata memberi, membenarkan, ketakwaan, kikir dan dusta (BI, 2019).

Sedekah memiliki makna luas, sedekah dapat berarti zakat, infak, dan kebaikan non materi.

Ada beberapa amalan yang menyamai pahala orang yang berinjak, bahkan ia melebihinya. Namun semuanya itu tentu sesuai dengan usaha masing-masing. Jika tidak memiliki kelebihan harta, maka untuk dapat mendapatkan pahala sedekah dapat dilakukan dengan mengucapkan zikir seperti subhanallah, Allahu Akbar, Alhamdulillah dan Lailahailallah. Pintu untuk melakukan amar makruf dan nahi munkar senantiasa terbuka lebar. Orang yang melakukan kewajiban tersebut, akan mendapatkan pahala yang tidak kalah dengan pahala orang yang berinjak (BI, 2019).

d. Wakaf

Waqaf dapat diartikan sebagai pemberian harta seseorang yang zatnya bersifat tahan lama kepada nadzir wakaf dengan ketentuan bahwa pemberian tersebut harus digunakan kepada hal yang bermanfaat, dan sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam ajaran Islam. Harta yang diberikan itu telah menjadi pemberian kepada Allah, dalam artian untuk kepentingan umum (Sudarsono, 2019).

Wakaf adalah perbuatan hukum wakif (pihak yang melakukan wakaf) untuk memisahkan dan/atau menyerahkan sebagian harta benda miliknya untuk dimanfaatkan selamanya atau untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan kepentingannya guna keperluan ibadah dan/atau kesejahteraan umum sesuai syariah (Pratiwi & Fadilah, 2021)

5. Kemudahan

a. Definisi Kemudahan

Kemudahan (*perceived ease of use*) yaitu menunjukkan pengguna sistem teknologi akan menggunakan apabila sistem tersebut bisa mudah untuk digunakan atau menggunakan teknologi akan membebaskan dirinya dari usaha (Wiyono *et al.*, 2008). Sedangkan kemudahan yang dirasakan pengguna menurut Davis

diartikan sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan terbebas dari usaha atau tanpa adanya kesulitan.

Kemudahan penggunaan teknologi diartikan sebagai keyakinan seseorang dalam menggunakan teknologi bisa dengan mudah untuk digunakan dan dipahami. Menurut Widyana (2019:83) kemudahan merupakan keyakinan individu dalam penggunaan teknologi tidak membutuhkan usaha yang besar atau tidak akan membebani saat digunakan (Kurnianingsih *et al.*, 2020).

b. Indikator Kemudahan

Menurut Davis (1989) ada beberapa indikator dari kemudahan, yaitu sebagai berikut:

1. Efisiensi waktu, sistem teknologi mempermudah seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Segala bentuk pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual akan dapat dilakukan dengan mudah dengan bantuan teknologi.
2. Kemampuan melakukan transaksi, mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan dan seseorang yang baru pertama kali melakukan transaksi akan dengan cepat memahami proses transaksi.
3. Kemudahan operasional, sistem menawarkan layanan yang lebih mudah untuk digunakan dan disesuaikan oleh pengguna pada saat melakukan transaksi.
4. *Fleksibel*, kapasitas untuk menyesuaikan diri dan berfungsi dengan baik dalam berbagai keadaan dengan sejumlah orang atau kelompok. *Fleksibel* layanan sistem membuat pengguna dapat mengakses transaksi kapan dan di lokasi mana saja (Aditya & Putu Mahyumi, 2022)

6. Keamanan

a. Definisi Keamanan

Damayanti (2020) menjelaskan bahwa keamanan merupakan salah satu hal yang memungkinkan karena kepercayaan nasabah

terhadap bank dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank yang dipertimbangkan oleh semua pengguna sistem. Keamanan adalah salah satu bagian penting dari sebuah sistem informasi. Memastikan keamanan transaksi online dan perlindungan informasi pribadi donator adalah prioritas utama. Sistem harus mematuhi regulasi perlindungan data yang berlaku dan mengimplementasikan teknologi keamanan yang tinggi seperti enkripsi data, untuk menjaga kerahasiaan dan integritas informasi (Sari & Raharja, 2023). Namun pada kenyataannya masih banyak jenis penipuan dan kejahatan yang dilakukan terlepas dari keamanan sistem mobile banking itu sendiri. Oleh karena itu, untuk mengurangi kriminalitas, sistem keamanan mobile banking perlu diperbarui secara berkala (Iqbal *et al* 2022).

b. Indikator Keamanan

Ada beberapa indikator keamanan menurut Sujarweni (2019) yaitu sebagai berikut:

1. Aman, aplikasi dapat menjaga dan menjamin keamanan informasi identitas pengguna serta proses transaksi yang menyeluruh.
2. Terjamin keamanannya, ini merupakan hal penting karena bisa menjaga data pengguna serta melakukan kepercayaan pengguna serta menaikkan kepercayaan pengguna terhadap perusahaan.
3. Informasi akurat, informasi yang disampaikan secara benar, jelas, tepat, dan sesuai dengan fakta atau data sebenarnya.
4. Melindungi transaksi, menyediakan bukti transfer untuk memastikan keamanan transaksi dan juga kemudahan transaksi yang aman.
5. Aman dan nyaman data bertransaksi, prosedur yang dirancang untuk melindungi data digital. Pencurian data seperti untuk dijual, pencurian data dan akses sah (*illegal*) data.
6. Keamanan sesuai harapan, menjamin bahwa data pribadi pengguna tidak disalahgunakan oleh pihak internal maupun

eksternal (Nurusukma *et al.*, 2021).

7. Kepercayaan

a. Definisi Kepercayaan

Kepercayaan (*trust* atau *belief*) merupakan bahwa Tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudahan terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan, dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang adanya pembelajaran dari pengalaman (Amir, 2020).

Menurut Sari & Budi (2023) kepercayaan adalah kesediaan satu pihak untuk menanggung risiko atas nama pihak lain berdasarkan harapan dan kepercayaan bahwa pihak lain tersebut akan bertindak sesuai harapan. Dalam suatu hubungan, kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki oleh satu pihak terhadap pihak lain bahwa pihak yang menerima kepercayaan akan melaksanakan semua tugas sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal penggunaan mobile banking, mayoritas pengguna tidak menyadari risiko yang terkait dengan keamanan dan kerahasiaan, sebaliknya, mereka hanya percaya bahwa bank telah menangani keamanan dan kerahasiaan dengan serius meskipun mereka tidak menyadari seberapa kuat perlindungan ini. Dengan demikian, salah satu hal penting yang mendorong pengguna untuk melakukan transaksi keuangan adalah tingkat kepercayaan nasabah.

b. Indikator Kepercayaan

Berikut beberapa indikator kepercayaan menurut Maharani (2010):

1. Kehandalan, artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Kejujuran, merupakan elemen terpenting dalam mendapatkan kepercayaan, hal ini dimaksudkan untuk menghindari kecurangan

yang bersifat merugikan yang lain. Jujur bermakna keselarasan antara berita dengan kenyataan yang ada. Dengan kata lain, jujur adalah berkata atau memberikan suatu informasi yang sesuai kenyataan dari kebenaran.

3. Kepedulian, merupakan sikap empati yang tinggi yang dapat dirasakan pihak bank maupun memberikan solusi permasalahan nasabahnya dan sebagai bentuk perhatian yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
4. Kredibilitas, artinya penyelenggara mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.

B. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk menyajikan teori-teori yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Dari sudut pandang ini, landasan teori akan menjadi dasar pemikiran dan penelitian. Peneliti juga akan meninjau penelitian terkait. Sehingga, peneliti akan melihat sisi lain yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Untuk mendukung penelitian ini, juga dibutuhkan penelitian sebelumnya yang dapat digunakan sebagai bahan referensi. Oleh karena itu, terdapat penelitian sebelumnya yang sesuai dengan penelitian yang akan diuji, yakni diantaranya :

Penelitian yang dilakukan Khotijah *et al* (2023) berjudul “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking”. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor seperti keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, dan fitur aplikasi mempengaruhi kepuasan nasabah yang menggunakan layanan mobile banking di Bank Syariah. Penelitian ini juga menyarankan agar Bank Syariah terus meningkatkan aspek keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi dalam mobile banking untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini penting agar membangun loyalitas pelanggan dan menarik lebih banyak pengguna baru ke layanan *mobile*

banking mereka.

Penelitian yang dilakukan Srikandi *et al* (2022) berjudul “Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagi ZISWAF Pada BSI *Mobile*”. Focus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis factor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi berbagi ZISWAF di kalangan dosen Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Padangsidimpuan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya membangun kepercayaan dan memberikan manfaat yang jelas kepada pengguna untuk mendorong adopsi teknologi perbankan Syariah, terutama dalam konteks aplikasi berbagi ZISWAF.

Penelitian yang dilakukan Ramadhan (2021) berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, dan Transparansi Terhadap Keputusan Donatur dan Muzaki dalam Membayar Zakat, Infak, Sedekah Melalui Platform E-Wallet”. Dalam penelitian ini, penyediaan layanan *e-wallet* perlu focus pada peningkatan fitur keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan platform tersebut untuk kegiatan amal.

Penelitian yang dilakukan Nurhayati (2022) berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menyalurkan Elektronik Zakat, Infak, dan Sedekah Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan seseorang tentang zakat, infak, dan sedekah menjadi factor yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan menyalurkan dana secara elektronik, dibandingkan kemudahan atau tingkat kepercayaan terhadap aplikasi itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh Handinisari *et al* (2022) berjudul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru)”. Penelitian ini menjelaskan bahwa aspek keamanan, kemudahan dan kepercayaan merupakan elemen penting

yang harus diperhatikan oleh BSI dalam meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking*. Hal ini memberikan wawasan bagi bank untuk lebih memprioritaskan peningkatan teknologi, edukasi nasabah dan jaminan keamanan transaksi agar layanan *mobile banking* dapat lebih banyak digunakan oleh nasabah.

Penelitian yang dilakukan Ramayani *et al* (2020) berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel menunjukkan signifikan statistik terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini membuktikan bahwa keempat faktor ini berperan penting dalam keputusan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Penelitian yang dilakukan Sintia Delvianti *et al* (2023) berjudul “*The Influence of Perceptions of Ease, Benefits and Security on Student Interest in Using BSI Mobile Service in Jambi Province*”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan secara signifikan mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan layanan BSI Mobile di Jambi. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut berkontribusi terhadap minat penggunaan, menunjukkan bahwa peningkatan dalam persepsi ini akan meningkatkan minat mahasiswa untuk melakukan layanan tersebut. Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya faktor-faktor tersebut dalam mendorong adopsi teknologi perbankan syariah di kalangan generasi muda.

Tabel 2. 1
Kajian Pustaka

No	Nama Peneliti/Jurnal	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	Sitti Nur Khotijah, M. Clolid Mawardi, Irma Hidayati. 2022.	Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap	Dalam penelitian ini membuktikan bahwa keseluruhan hipotesis dinyatakan	Perbedaan: 1. Penelitian ini membahas variabel kenyamanan, kualitas dan fitur aplikasi.

	<i>Islamic Economic and Finance Journal</i>. 3(2): 541-551	Nasabah Bank Syariah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	dapat diterima dan menunjukkan hasil positif secara signifikan.	Sedangkan yang ingin peneliti lakukan adalah hanya membahas variabel keamanan. 2. Penelitian ini membahas bagaimana kepuasan nasabah bank syariah menggunakan <i>mobile banking</i>, sedangkan yang akan peneliti lakukan adalah minat pengguna BSI dalam menggunakan fitur ZISWAF. Persamaan: 1. Membahas tentang variabel keamanan.
2	Devi Srikandi, Nofinawati, Sarmiana Batubara. 2022. <i>Journal of Islamic Social Finance Management</i>. 3(1) 53-68.	Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagi ZISWAF Pada BSI <i>Mobile</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kemudahan terhadap penggunaan Aplikasi berbagi ZISWAF pada <i>mobile banking</i> BSI. Namun, terdapat penggunaan aplikasi berbagi ZISWAF pada <i>mobile banking</i> BSI. Secara simultan, terhadap penggunaan aplikasi berbagi ZISWAF pada <i>mobile banking</i> BSI.	Perbedaan: 1. Penelitian ini mengenai determinan berinteraksi menggunakan aplikasi berbagi ZISWAF pada BSI <i>mobile</i>. Perbedaan: 1. Membahas tentang aplikasi ZISWAF pada <i>mobile banking</i> BSI.

3	Ummy Khaira Ramadhan. 2021.	Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Transparansi Terhadap Keputusan Dan Muzaki Dalam Membayar Zakat, Infak, Sedekah Melalui Platform E-Wallet	Dalam penelitian ini membuktikan bahwa keseluruhan hipotesis dinyatakan dapat diterima dan menunjukkan hasil yang positif secara signifikan.	Perbedaan: 1. Penelitian ini menggunakan variabel transparansi, sedangkan yang ingin peneliti lakukan adalah hanya kepercayaan, kemudahan dan keamanan. 2. Objek penelitian pada platform E-Wallet. Persamaan: 1. Membahas variabel kepercayaan, kemudahan dan keamanan.
4	Nurhayati. 2022	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menyalurkan Elektronik Zakat, Infak Dan Sedekah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.	Dalam penelitian ini membuktikan bahwa variabel kemudahan dan kepercayaan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel independen. Sedangkan variabel pengetahuan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel independen.	Perbedaan: 1. Pada penelitian ini terdapat variabel pengetahuan. Persamaan: 1. Membahas variabel kemudahan dan kepercayaan. 2. Objek penelitian pada aplikasi BSI Mobile.

5	Hesti Handinisari, Sofian Muhlisin, Yono. 2023. <i>Journal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam.</i> 4(3) 818-823	Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru)	Dalam penelitian ini Membuktikan bahwa keseluruhan hipotesis dinyatakan dapat diterima dan menunjukkan hasil yang positif secara signifikan.	Perbedaan: 1. Penelitian ini membahas minat bertransaksi menggunakan layanan <i>mobile banking</i>. Persamaan: 1. Membahas variabel keamanan, kemudahan dan kepercayaan. 2. Objek penelitian pada Mobile Banking BSI.
6	Ramayani, Early Ridho Kismawadi, Rifyal Dahlawy Chalil. 2020 <i>Journal Ilmiah Mahasiswa.</i> 2(2) 93-108	Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Manfaat Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking	Dalam penelitian ini membuktikan bahwa keseluruhan hipotesis dinyatakan dapat diterima dan menunjukkan hasil yang positif secara signifikan.	Perbedaan: 1. Penelitian ini membahas variabel manfaat, kemudahan. 2. Objek penelitian ini pada penggunaan <i>mobile banking</i>. Persamaan: 1. Membahas variabel kepercayaan dan keamanan.
7	Sintia Delvianti, Usdeldi, Muhamad Subhan. 2023. <i>Journal Proceeding of International Conference on Islamic Economics, Islamic Banking, Zakah and Waqf.</i> 1 hal 667-684	The Influence of Perception Of Ease, Benefits and Security on Student interest in Using BSI Mobile Services in Jambi Province	Dalam penelitian ini membuktikan bahwa keseluruhan hipotesis dinyatakan dapat diterima dan menunjukkan hasil yang positif secara signifikan.	Perbedaan: 1. Objek penelitian pada layanan BSI Mobile di Provinsi Jambi. Persamaan: 1. Membahas variabel kemudahan dan keamanan.

Pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku atau keputusan pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*, termasuk fitur ZISWAF. Namun, terdapat pula beberapa variabel penelitian yang menunjukkan hasil yang tidak signifikan untuk salah satu variabel, seperti yang ditemukan oleh Srikandi et al (2022) terhadap variabel kemudahan.

C. Landasan Teologis

1. Kemudahan

Kemudahan yang paling baik adalah kemudahan yang di tawarkan oleh Islam. Betapa bahagianya menjadi seorang Muslim karena semuanya baik. Agama Islam selalu memberikan keringanan bagi setiap muslim Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah (2): 185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ
وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur”.

Salim Bahreisy & Said Bahreisy dalam tafsir Ibnu Katsier, Allah SWT menghendaki agar kalian mudah dalam mengikuti ajaranNya, memuji-Nya di hari raya Idul Fitri, bersyukur atas hidayah-Nya, dan berterima kasih kepada segala nikmat yang telah diberikan-Nya kepada kalian berupa kemudahan, petunjuk, dan hidayah. Sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan *mobile banking* itu sederhana dan tidak membutuhkan banyak usaha adalah bagaimana seseorang mendefinisikan konsep kemudahan penggunaan. Gagasan ini melibatkan kejelasan tujuan penggunaan *mobile banking* dan memudahkan pengguna untuk menggunakan sistem kapanpun pengguna menginginkannya.

2. Keamanan

Keamanan di dunia digital sangatlah penting mengingat informasi dan catatan serta potensi penyalahgunaan data individu lainnya. Inovasi pelanggaran perlindungan ini menggabungkan semua data unik dan lainnya. Segala tindakan yang melibatkan memperoleh, mengubah atau akses ke informasi pribadi seseorang tanpa persetujuan orang tersebut dianggap sebagai pelanggaran privasi yang merupakan kejahatan dunia maya (Soediro, 2019). Privasi seseorang dalam Islam sangat diatur yakni yang terdapat Q.S. An-Nur Ayat 27, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْذِنُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا
ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang beriman! Janganlah kamu memasuki rumah yang bukan rumahmu sebelum meminta izin dan memberi salam kepada penghuninya. Yang demikian itu lebih baik bagimu, agar kamu selalu ingat”.

Abu Hurairah juga meriwayatkan bahwa Rasulullah Shallallahu'alaihi wa sallam bersabda, “Apabila seseorang menengok atau melihat ke dalam rumahmu tanpa izin darimu, lalu kamu melemparnya dengan batu kerikil hingga tercungkil matanya, maka tidak ada dosa bagi kamu” (HR. Al-Bukhari dan Muslim).

3. Kepercayaan

Kepercayaan dalam konsep Islam, telah disebutkan dalam Q.S. An-Nisa ayat (4): 58 yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا
يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil.

Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.

Salim Bahreisy & Said Bahreisy dalam tafsir Ibnu Katsier, jangan abaikan banyak amanah yang telah diberikan kepada Anda, Allah telah mewajibkan Anda untuk menjaganya. Dan dia memberi Anda petunjuk untuk membuat keputusan di antara individu-individu berdasarkan keadilan dan objektivitas. Dan itulah bimbingan dan petunjuk terbaik yang Allah berikan kepada kalian. Sungguh, Allah Maha Melihat, Maha Mendengar, dan Maha Mengamati apa yang kamu kerjakan.

Karena ayat ini bersifat umum, unsur mendasar dari semua transaksi bisnis, baik yang dilakukan secara online maupun offline, adalah kepercayaan. Membangun kepercayaan membutuhkan pengenalan satu sama lain dengan baik, mengikuti prosedur ijab qabul, mendapatkan materai, dan formalitas lainnya. Selain perlindungan vertikal yang diberikan oleh standar, nilai, dan etika yang dijunjung tinggi oleh para pelaku usaha, pelaku usaha juga dilindungi secara horizontal oleh peraturan perundang-undangan. Harmonisasi dengan prosedur yang menumbuhkan kepercayaan juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses di dunia online.

4. Keputusan Pengguna

Dalam Islam proses pengambilan keputusan diterangkan dalam beberapa ayat yang telah lebih bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala aktifitas. Selain itu, konsep pengambilan keputusan dalam Islam lebih ditentukan pada sifat adil dan berhati-hati dalam menerima informasi seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Hujurat Ayat 06:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحِرُوا

عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نُدْمِينَ ﴿٦﴾

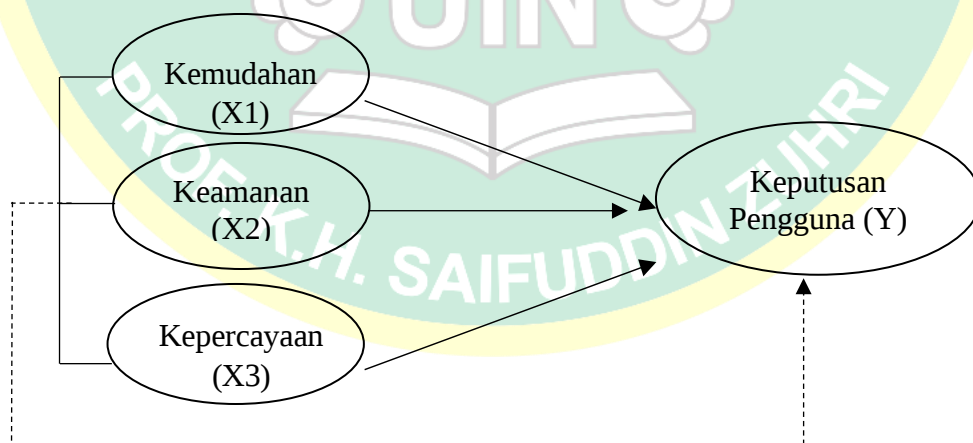
Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu”.

Dari ayat di atas dapat diketahui bahwa sebagai umat muslim hendaknya berhati-hati dalam menerima suatu berita atau informasi. Ketika kita tidak mempunyai pengetahuan tentang hal tersebut maka sebaiknya periksa dan teliti terlebih dahulu. Ayat ini juga didasarkan dengan sikap hati-hati umat Islam dalam membuat keputusan untuk mengonsumsi dan menggunakan suatu produk yang halal.

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017). Kerangka pemikiran penelitian ini adalah Kemudahan (X1), Keamanan (X2), Kepercayaan (X3).

Berdasarkan penjelasan di atas maka kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1 Model Penelitian

Keterangan :

_____ = Berpengaruh secara parsial

..... = Berpengaruh secara simultan

E. Hipotesis

1. Kemudahan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile.

Putri Gebrina (2024) menyatakan kemudahan sebagai pengoperasian suatu sistem yang memiliki tingkat kemudahan untuk dilakukan seseorang dalam melakukan berbagai hal. Sehingga kemudahan pengguna dapat menjaga keunggulan produk dan layanan aplikasi BSI Mobile untuk masyarakat menyampaikan keinginannya menyalurkan ZISWAF di jalan Allah untuk umat yang membutuhkan iuran tangan sesame. Mayoritas kemudahan pengguna yang lebih tinggi menghasilkan kenyamanan kemudahan penggunaan yang lebih besar dan kemampuan pengguna untuk menggunakannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variable kemudahan penggunaan secara signifikan terhadap membayar ZISWAF melalui BSI Mobile. Diawati (2023) dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh positif signifikan secara parsial antara variable kemudahan terhadap penggunaan berbagai ZISWAF pada BSI Mobile. Dengan demikian bahwa adanya unsur kemudahan penggunaan dalam fitur berbagai ZISWAF menentukan pengguna untuk menggunakan fitur tersebut. Dengan penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah, pengguna dapat memaksimalkan penggunaan fitur berbagai ZISWAF.

H1 : Kemudahan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile.

2. Keamanan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*

Wijaya (2023) keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan saat bertransaksi zakat secara *online* dapat mendorong masyarakat untuk melakukan pembayaran zakat secara *online*. Ramayani et al (2020) keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang, keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi ZISWAF melalui *mobile banking*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variable keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan ZISWAF pada *mobile banking*.

H2 : Keamanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) fitur ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*.

3. Kepercayaan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*.

Puspita Sari (2022) variable kepercayaan memiliki nilai signifikan memiliki pengaruh terhadap kesadaran membayar zakat online melalui fitur ZISWAF di BSI *Mobile*. Masyarakat sudah mengetahui kewajiban dengan membayar zakat dan di dukung oleh masyarakat yang mengetahui BSI *Mobile* dari bentuk maupun desain, tetapi sebagian masyarakat masih enggan untuk melakukan penyaluran zakatnya melalui BSI *Mobile*. Hal ini disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan BSI *Mobile* maka akan mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam berzakat menggunakan BSI *Mobile*.

Putri Gebrina (2024) dalam memutuskan melakukan pembayaran ZISWAF melalui BSI *Mobile* kepercayaan merupakan salah satu komponen penting yang menjadi pertimbangan, namun pada

kenyataannya kepercayaan tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan membayar ZISWAF melalui BSI Mobile. Berdasarkan kajian tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepercayaan masyarakat kota Banda Aceh kalangan milenial lebih cenderung melakukan menunaikan ZISWAF melalui BSI Mobile sehingga dapat dikatakan meningkatkan penyaluran dana ZISWAF atau termasuk tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variable kepercayaan secara signifikan terhadap keputusan membayar ZISWAF melalui BSI Mobile.

H3 : Kepercayaan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile.

4. Kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile.

Putri Gebrina (2024) keputusan masyarakat untuk membayar ZISWAF melalui BSI Mobile sangat berpengaruh dan menjadi lebih mudah dikarenakan tidak banyak menyita waktu dan tenaga masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang ingin membayar ZISWAF melalui BSI Mobile tersebut juga karena tingkat privasi dan pengamanan yang tidak diketahui oleh banyak orang melainkan kita sendiri yang membayar. Jadi untuk variabel kemudahan, keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk membayar ZISWAF melalui BSI Mobile. Menurut Srikandi et al (2022) dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti secara simultan terdapat pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi berbagi ZISWAF pada *mobile banking* BSI dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

H4 : Kemudahan (X1), Keamanan (X2) dan Kepercayaan (X3) memiliki pengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan (Y) fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *field research* (penelitian lapangan) dan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena dalam pelaksanaannya, meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dari data yang diperoleh, instrument penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini juga dimaksud untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap minat pengguna BSI dalam menggunakan fitur zakat, infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF) pada aplikasi BSI *mobile*. Menurut KBBI penelitian kuantitatif adalah mengambil data dalam jumlah besar. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Purwokerto pada pengguna BSI *Mobile*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan April 2025.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Machali (2021) seluruh sumberdata yang dapat diberikan informasi yang berguna bagi masalah penelitian yang diteliti disebut populasi penelitian. Penentuan populasi dalam penelitian ini didasarkan pada hasil survei awal yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Purwokerto telah memanfaatkan fitur ZISWAF. Survei awal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa responden yang dijadikan populasi benar-benar relevan dengan tujuan penelitian, yaitu mereka yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*. Dengan demikian, populasi penelitian difokuskan pada pengguna BSI *Mobile* yang pernah

menggunakan fitur ZISWAF, agar data yang diperoleh dapat menggambarkan secara akurat pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur tersebut.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci (Tjiptono, 2007). Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu.

Penentuan jumlah sampel penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Lemeshow, yang mana tepat digunakan dalam penentuan populasi yang tidak diketahui penjumlahannya (Riyanto, 2020). Perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Za^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,5)^2}$$

$$n = 384.16$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Za = Nilai standar dari distribusi a = 5% = 1,96

P = Estimasi proporsi populasi 50% atau 0,5

Q = Interval dan penyimpangan (1-P) = 0,5

L = Tingkat ketelitian 5% atau 0,05

Maka, diperoleh hasil jumlah sampel penelitian yaitu penyebaran kuesioner 384.16 responden dengan dibulatkan menjadi 384 yang merupakan pengguna BSI *mobile* di Purwokerto. Kuesioner yang akan dibagikan pada pengguna BSI *mobile* di Purwokerto berdasarkan kriterianya yaitu :

1) Berdomisili di Purwokerto

Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah individu yang berdomisili atau tinggal di wilayah Purwokerto. Pembatasan wilayah ini dilakukan agar penelitian lebih terfokus dan sesuai dengan ruang lingkup studi yang diangkat, yaitu pengguna aplikasi BSI Mobile di Purwokerto.

2) Pengguna fitur ZISWAF pada BSI Mobile

Responden merupakan pengguna aktif aplikasi BSI Mobile yang telah menggunakan fitur ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf) minimal satu kali. Kriteria ini agar responden memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fitur ZISWAF, sehingga dapat memberikan jawaban yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan pengguna (Y) dalam menggunakan ZISWAF.

b) Variabel Independen (Bebas)

Variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel dependen (Sugiyono, 2017). Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan (X1), keamanan (X2) dan kepercayaan (X3).

2. Indikator Penelitian

Indikator adalah nilai dari variabel yang ingin diteliti. Indikator dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Indikator Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kemudahan (X1) (Davis 1989 dalam Badaruddin & Risma 2021)	Kemudahan adalah aktifitas yang dilakukan manusia yang tidak memerlukan usaha berlebih untuk menyelesaikan pekerjaannya (A Kadir, 2019).	1. Efisien waktu 2. Kemampuan melakukan transaksi 3. kemudahan operasional 4. Fleksibel Menurut Davis (1989)
Keamanan (X2) (Sujarweni 2019 dalam Kamarudin <i>et al</i> 2022)	Keamanan adalah bagaimana mendeteksi kejahatan sistem yang didasarkan pada informasi tersebut yang tidak memiliki fisik (Rahardjo 2019).	1. Aman 2. Terjamin Keamanannya 3. Informasi Akurat 4. Melindungi Transaksi 5. Aman dan nyaman data bertransaksi 6. Keamanan sesuai harapan. Menurut Sujarweni (2019)

Kepercayaan (X3) (Maharani dalam Fudaili dan Azis 2022)	Kepercayaan merupakan kesediaan satu pihak untuk mempercayai pihak lain atau suatu ikatan yang saling berhuungan antara satu dengan yang lain (Ika Fauzia, 2019).	1. Kehandalan 2. Kejujuran 3. Kepedulian 4. Kredibilitas Menurut Maharani (2010)
Keputusan Pengguna (Y) (Kolter & Armtrong, 2019)	Keputusan pengguna merupakan proses pengintergrasi yang mengkominasikan pengetahuan untuk mengevaluasi atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya (Kuheba <i>et al.</i> , 2020).	1. <i>Recognitif of Needs</i> 2. <i>Information Search</i> 3. <i>Purchase Decision</i> 4. <i>Post Purchase Behavior</i> Menurut Kolter & Armstrong (2019)

E. Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan sikap mencatat dan memilih serangkaian fenomena, perilaku, dan situasi di tempat penelitian sesuai tujuan (Hasan, 2020). Jadi peneliti melakukan penelitian langsung ke lapangan, dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kputusan Pengguna Dalam Menggunakan Fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Pada Pengguna BSI

Mobile di Purwokerto).

2. Kuesioner

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner. Menurut Supranto (2019), kuesioner merupakan pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan untuk memperoleh data-data yang relevan. Penyebaran kuesioner ini ditujukan kepada pengguna BSI *mobile* di Purwokerto.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode pengukuran skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang mengenai fenomena sosial. Fenomena sosial akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian.

Tabel 3. 2
Skala Pengukuran

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil dari suatu penelitian dianggap valid apabila terdapat hal yang sama antara data yang dihimpun dengan data yang sebenarnya dari subjek penelitian. Instrumen yang valid berarti instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan (mengukur) data tersebut valid. Valid berarti instrumen dapat mengukur apa yang diukurnya (Sugiyono, 2019).

Untuk menentukan apakah validitas ditentukan oleh kriteria penilaian uji validitas, yaitu :

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (dengan taraf signifikansi 0,05), item kuisisioner dapat dikatakan valid.
- b) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (dengan taraf signifikansi 0,05) item kuisisioner dapat dinilai tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai (a) 0,60 (Ghozali, 2019).

Untuk melakukan pengujian reabilitas dalam penelitian ini digunakan program SPSS (*Statistical Packaged for Sosial Siences*) dimana jika variable memberikan *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dikatakan reliabel.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2019).

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2019) cara normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Untuk setiap uji *monte carlo* digunakan untuk menentukan apakah data tersebut normal. Dengan menggunakan nilai signifikan dua sisi pada uji SPSS ini data yang terdistribusi secara teratur dapat diidentifikasi. Data residual yang dinyatakan berdistribusi normal atau tidak

sebagai berikut:

- Jika nilai Sig.(2 tailed) $> 0,05$ maka berarti residual berdistribusi normal.
- Jika nilai Sig.(2 tailed) $< 0,05$ maka berarti residual berdistribusi tidak normal.

b) Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, jika variabel bebas berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas $= 0$. Cara mendeteksi terhadap adanya multikolineritas dalam model regresi dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) sebagai berikut (Ghozali, 2009) :

- Besarnya Variabel Inflation Factor (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai $VIF \leq 10$
- Besarnya Tolerance pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai $Tolerance \geq 0,1$

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan apakah dalam model regresi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam pengamatan ini dapat dilakukan dengan cara uji Glejser. Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residua. Dasar pengambilan keputusan dengan uji glejser adalah:

- Jika nilai signifikans $> 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi

heteroskedastisitas.

H. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah minat pengguna BSI, sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah kemudahan, keamanan dan kepercayaan.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X). Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Minat Pengguna BSI
- a = Konstanta
- X₁ = Kemudahan
- X₂ = Keamanan
- X₃ = Kepercayaan
- b₁, b₃ = Koefisien Regresi
- e = Standard Error

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali I, 2019). Uji statistik t memiliki nilai signifikansi sebesar 5% dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika signifikansi < 0,05 maka H1 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika signifikansi > 0,05 maka H1 ditolak berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Y).

2. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hipotesis satu (H_1) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol. Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2019). Dalam penelitian ini menunjukkan apakah variabel independen yang terdiri dari variabel kemudahan, kemanan dan kepercayaan untuk menjelaskan variabel dependennya, yaitu minat pengguna BSI. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut :

- a. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka H_1 ditolak.
Apabila $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka H_1 diterima.
 - b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_1 ditolak.
Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_1 diterima.
- ## 3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2019).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia

Indonesia adalah negara dengan masyarakatnya yang beragama muslim terbesar di dunia, mengantongi peluang untuk industry keuangan syariah menjadi terdepan. Dukungan yang kuat dari pemangku kepentingan dan meningkatnya pengetahuan masyarakat terhaap *halal matter* menjadi pendorong perluasan ekosistem industry halal di Indonesia. Bank Syariah termasuk dalam hal ini. Selama tiga decade terakhir posisi sector perbankan syariah di Indonesia telah tumbuh dan berkembang pesat. Dalam perluasan jaringan, peningkatan layanan, ataupun inovasi produk dari tahun ke tahun terdapat tren yang baik.

1 Februari 2021 atau Jumadil Akhir 1442 H merupakan sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia yang merupakan penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu perusahaan. Penggabungan ketiga Bank Syariah dengan menyatukan kelebihanannya menghasilkan layanan yang tidak terbatas, jangkauan luas, serta mempunyai permodalan yang lebih mencukupi. BSI didorong untuk mampu bersaing ditingkat global.

Merger bank Syariah ialah bentuk usaha menciptakan Bank Syariah kebanggaan umat, dengan harapan bisa sebagai kekuatan baru pembangunan ekonomi nasional dan dapat andil untuk kesejahteraan masyarakat. Adanya Bank BSI menjadikan contoh perbankan Syariah Indonesia yang kontemporer, universal dan Rahmatan Lil'alam (Bank Syariah, 2022).

2. Produk-produk Bank Syariah Indonesia

1. Penyaluran Dana

Penyaluran dana merupakan kagiatan utama perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah. Dalam bank syariah

penyaluran dana ini lebih akrab disebut dengan pembiayaan, sedangkan pada bank konvensional sering disebut kredit.

Dalam menyalurkan dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam tiga kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya. Pertama, transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual beli. Kedua, transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa. Ketiga, transaksi pembiayaan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa, dengan prinsip bagi hasil. Pada kategori pertama dan kedua, tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang dijual. Produk yang termasuk dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip sewa yaitu ijarah. Sedangkan pada kategori ketiga, tingkat keuntungan bank ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi-hasil. Pada produk bagi hasil keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati di muka. Produk perbankan yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah musyarakah dan mudharabah:

1. Prinsip Jual Beli (Ba'i)

Prinsip jual-beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual-beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barang seperti:

- a. Pembiayaan Murabahah. *Murabahah bi tsaman ajil* atau lebih dikenal sebagai murabahah. Murabahah berasal dari kata ribhu (keuntungan) adalah transaksi jual beli di mana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga

jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual-beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan, murabahah lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (bitsaman ajil). Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad sedangkan pembayaran dilakukan secara Tangguh.

- b. Salam. Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara Tangguh sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu pembayaran barangnya harus ditentukan secara pasti.
- c. Istishna. Produk istishna menyerupai produk salam, namun dalam istishna pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skim istishna dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

2. Prinsip Sewa (Ijarah)

Transaksi ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada ijarah objek transaksinya adalah jasa.

3. Prinsip Bagi Hasil (Syirkah)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan prinsip bagi hasil adalah:

- a. Musyarakah. Bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah musyarakah (syirkah atau syarikah atau serikat atau kongsi). Transaksi musyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerjasama untuk meningkatkan nilai asset yang mereka miliki secara Bersama-sama. Termasuk dalam golongan musyarakah adalah semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih di mana mereka secara Bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerjasama dapat berupa dana, barang perdagangan (*trading asset*), kewiraswastaan (*entrepreneurship*), kepandaian (*skill*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*), atau *intangible asset* (seperti hak paten atau *good will*), kepercayaan/reputasi (*credit worthiness*) dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang. Dengan merangkum seluruh kombinasi dari bentuk kontribusi masing-masing pihak dengan atau tanpa Batasan waktu menjadikan produk ini sangat fleksibel.
- b. Mudharabah. Dalam industri perbankan syariah, mudharabah adalah salah satu jenis musyarakah yang paling populer. Mudharabah adalah jenis kerjasama antara dua orang atau lebih di mana shahibul maal (pemilik modal) mempercayakan mudharib (pengelola) sejumlah modal dengan janji untuk membagi keuntungan. Dalam bentuk ini, Kerjasama dengan kontribusi penuh modal shahibul maal dan keahlian mudharib diperlukan. Transaksi seperti ini tidak membutuhkan wakil shahibul maal untuk mengelola proyek. Sebagai orang yang percaya, mudharib harus

berhati-hati dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan. Sebagai wakil shahibul maal, dia diharuskan untuk mengelola modal dengan cara tertentu untuk mencapai keuntungan yang maksimal (Bawono et al., 2016).

2. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana dalam bank syariah merupakan kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana dari pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana dalam rangka menjalankan fungsi intermediasi bank. Jenis produk bank syariah dalam kategori ini secara khusus dikembangkan berdasarkan prinsip Wadi'ah dan Mudharabah. Prinsip Wadi'ah dalam hal ini dikembangkan menjadi 2 jenis yakni Wadi'ah Yad Amanah dan Wadi'ah Yad Dhamanah. Wadi'ah Yad Amanah, yang digunakan dalam praktik bank, biasanya dikenal dengan istilah titipan murni. Artinya, bank tidak boleh memutar titipan nasabah. Wadi'ah Yad Amanah sama dengan produk jasa *Save Deposit Box* (SDB) dalam bahasa bank konvensional, tetapi Wadi'ah Yad Dhamanah adalah kebalikannya, karena pihak bank dapat menggunakan titipan nasabah. *Saving Account* (Tabungan Wadi'ah) dan *Current Account* (Giro Wadi'ah) menggunakan prinsip ini (Azizah & Naufal, 2023).

3. BSI Mobile

Sering dengan pertumbuhannya, bank-bank di Indonesia menawarkan banyak kemudahan, salah satunya adalah *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi keuangan melalui penggunaan telekomunikasi seluler seperti ponsel pintar untuk memberikan akses cepat dan mudah terhadap informasi umum tentang barang dan jasa bank serta transaksi keuangan yang terjadi dalam waktu nyata (Kadenun, 2023).

Selain memberikan kemudahan kepada pelanggan, *mobile banking* juga membantu bank karena dapat mengurangi biaya investasi untuk pelanggan tunai dan outlet. Layanan *mobile banking* bank syariah adalah evolusi dari dua inovasi sebelumnya dari bank syariah yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Dibandingkan dengan *internet banking*, pengguna *mobile banking* memiliki keunggulan karena mereka menerima notifikasi SMS untuk setiap transaksi, yang mengurangi kemungkinan penipuan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang menggunakan aplikasi perbankan digital untuk mempermudah transaksi pelanggannya. Lubis, 2021 dalam (Ulya et al., 2022) mengatakan bahwa nasabah dapat melakukan transaksi dan layanan perbankan berbasis syariah dengan cepat dan mudah di *smartphone* mereka dari mana saja dan kapan saja, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.

Setelah pengumuman tanggal 1 Februari 2021 sebagai tanggal resmi mulai beroperasinya, Bank Syariah Indonesia (BSI) meulai mengembangkan BSI Mobile dan memperbarui fitur dan system notifikasinya. Nasabah dapat mengakses saluran distribusi layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui ponsel mereka melalui jaringan 3G/4G atau WiFi. Hingga saat ini, bank terus berusaha untuk megembangkan dan memperbaiki system untuk mempertahankan transaksi perbankan.

Layanan BSI Mobile ini dapat digunakan pada *smartphone* dengan system operasi Android atau iOS. Nasabah dapat menggunakan BSI Mobile setelah menginstalnya melalui aplikasi pendukung *smartphone* seperti *App Store* atau *Google Play Store* pada tahap berikutnya, nasabah dapat menggunakan aplikasi untuk mengaktifkan akun mereka. Untuk melakukan setiap transaksi, nasabah BSI Mobile hanya membutuhkan jaringan internet dan tidak dikenakan biaya pulsa.

Dengan memilih menu dalam aplikasi, nasabah dapat memanfaatkan fitur layanan BSI Mobile. Salah satu keunggulan BSI Mobile adalah memungkinkan pengguna melakukan perjalanan secara *mobile* tanpa batasan waktu dan wilayah sambil tetap menjalankan tugas yang sedang berjalan. Aksesnya menjadi lebih mudah, nyaman, dan aman bagi pelanggan.



Gambar 4. 1 Aplikasi BSI Mobile

BSI Mobile tidak hanya membuat transaksi mudah, tetapi juga membuat sarana berbagi seperti zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) yang dapat dibagikan satu sama lain. Fasilitas yang lebih lengkap dan modern dibuat untuk aplikasi BSI Mobile. Dengan kemampuan terbaru ini, penggunaan BSI Mobile akan menjadi lebih menarik bagi donator.



Gambar 4. 2 Fitur-fitur menu Berbagi-Ziswaf

Menu berbagi-ziswaf menawarkan fitur yang memungkinkan donator mendapatkan keuntungan Ketika mereka berdonasi. Fitur ini mencakup berbagai jenis Zakat, Infaq, Wakaf, Warteg Mobile, Jadiberkah.id, Kalkulator, Zakat, Kitabisa, Rumah Zakat, Bantuan kemanusiaan, BAZNAS, Zakat Fitrah, Fidyah, Berbagi Berbuka dan Sahur, Berbagi Paket Lebaran, Zakat Maal, Berbagi Qurma (Quran Maslahat), Berbagi Iftar, dan Infak Sembako Keluarga.

Donator BSI dapat dengan mudah membagikan Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf secara mobile dengan menu berbagi-ziswaf yang tidak dibatasi waktu dan tempat. Sebagian besar aplikasi *mobile banking* dan situs web yang mendistribusikan ziswaf tidak menawarkan keuntungan dari layanan ini. Dengan mengelola zakat, infaq, sedekah,

dan wakaf dengan benar, dapat memperoleh manfaat dari pengelolaan ziswaf dan mampu menunjang kebutuhan negara dengan membantu mereka yang membutuhkan (Sofyan Hakim & Indah Rahmanungsih, 2022).

B. Karakteristik Responden

Data mengenai jenis kelamin responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	149	38,8%
2	Perempuan	235	61,2%
	Total	384	100%

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 149 orang, sedangkan responden perempuan sebanyak 235 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah perempuan. Dominasi responden Perempuan ini dapat mencerminkan bahwa kelompok perempuan cenderung lebih aktif atau lebih tertarik dalam memanfaatkan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile, atau memiliki keterlibatan yang lebih besar dalam aktivitas keuangan sosial berbasis digital, seperti pembayaran ZISWAF atau transaksi sosial pada BSI Mobile.

Data mengenai pekerjaan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	242	63%
2	Pegawai Negeri/ Swasta	80	20,8%

3	Wiraswasta	45	11,7%
4	Lain-lain	17	4,5%
	Total	384	100%

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 4.2 menunjukkan data mengenai karakteristik berdasarkan pekerjaan, dapat dilihat responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 242 orang, pegawai negeri/swasta berjumlah 80 orang, wiraswasta berjumlah 45 orang, dan pekerjaan lain-lain berjumlah 17 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan lebih banyak pada pelajar/mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa remaja, khususnya pelajar dan mahasiswa, memainkan peran besar dalam penggunaan layanan ZISWAF secara digital melalui aplikasi BSI Mobile. Kemungkinan besar, tingginya keterlibatan remaja dalam aplikasi ini disebabkan oleh literasi digital dan kemudahan akses teknologi.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna BSI Mobile

No	Keterangan	Jumlah Pengguna	Presentase
1	Pengguna BSI Mobile	384 orang	100%
2	Bukan Pengguna	-	-
	Total	384 orang	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh responden 384 merupakan pengguna BSI Mobile dan tidak ada responden yang bukan pengguna. Ini menunjukkan bahwa penggunaan BSI Mobile pada kelompok responden adalah 100%.

C. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil dari suatu penelitian dianggap valid apabila terdapat hal yang sama antara data yang dihimpun dengan data yang sebenarnya

dari subjek penelitian. Uji validitas instrument dilakukan dengan menggunakan perhitungan rumus *pearson product moment*.

Untuk menentukan apakah validitas ditentukan oleh kriteria penelitian uji validitas, yaitu :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (dengan taraf signifikan 0,05), item kuesioner dapat dikatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (dengan taraf signifikan 0,05) item kuesioner dapat dinilai tidak valid.

Dalam menguji validitas, keputusan didasarkan pada perbandingan koefisien korelasi r_{hitung} dengan r_{tabel} , untuk *degree of freedom* (df) sebagai berikut :

$$N = 384$$

$$n-2 = 384-2 = 382$$

$$\alpha = 0,05$$

$$r_{tabel \text{ ke } 382} \text{ adalah } 0,1001$$

Tabel 4. 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	No item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	keterangan
Kemudahan (X1)	1	0,717	0,1001	Valid
	2	0,788	0,1001	Valid
	3	0,762	0,1001	Valid
	4	0,646	0,1001	Valid
	5	0,712	0,1001	Valid
Keamanan (X2)	1	0,751	0,1001	Valid
	2	0,780	0,1001	Valid
	3	0,758	0,1001	Valid
	4	0,554	0,1001	Valid
	5	0,661	0,1001	Valid
Kepercayaan (X3)	1	0,699	0,1001	Valid
	2	0,602	0,1001	Valid

	3	0,824	0,1001	Valid
	4	0,855	0,1001	Valid
	5	0,855	0,1001	Valid
Keputusan Pengguna (Y)	1	0,868	0,1001	Valid
	2	0,899	0,1001	Valid
	3	0,908	0,1001	Valid
	4	0,907	0,1001	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel diatas, diketahui hasil perhitungan uji validitas pada variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan tersebut memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel. Hasil uji validitas dalam penelitian ini memperkuat bahwa kuesioner telah disusun secara tepat, dan seluruh indicator telah mampu menggambarkan variabel-variabel penelitian secara utuh dan konsisten. Artinya, semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur. Apabila suatu alat ukur digunakan sebanyak dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil diperoleh variable konsisten, maka alat tersebut reliable. Untuk mengetahui reliabilitas kuesioner dilakukan pengujian menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Sugiyono (2018:220) suatu instrument dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,6. Jika instrument alat ukur memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,6, maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Berikut penjelasannya:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6 maka instrument memiliki reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya atau dinyatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,6 maka instrument tidak memiliki reliabilitas yang baik dan tidak dapat dipercaya atau tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4. 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	No item	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	keterangan
Kemudahan (X1)	1	0,759	0,60	Reliabel
	2	0,674	0,60	Reliabel
	3	0,688	0,60	Reliabel
	4	0,794	0,60	Reliabel
	5	0,709	0,60	Reliabel
Keamanan (X2)	1	0,585	0,60	Reliabel
	2	0,564	0,60	Reliabel
	3	0,578	0,60	Reliabel
	4	0,836	0,60	Reliabel
	5	0,624	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X3)	1	0,762	0,60	Reliabel
	2	0,889	0,60	Reliabel
	3	0,713	0,60	Reliabel
	4	0,696	0,60	Reliabel
	5	0,696	0,60	Reliabel
Keputusan Pengguna (Y)	1	0,905	0,60	Reliabel
	2	0,889	0,60	Reliabel
	3	0,888	0,60	Reliabel
	4	0,886	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah data SPSS versi 25

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh dari perhitungan masing-masing variabel memiliki nilai lebih dari $> 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, kepercayaan dan keputusan pengguna dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan dan layak digunakan untuk penelitian, karena hasil uji reliabilitas ini memperkuat bahwa kuesioner yang digunakan telah memenuhi standar alat ukur ilmiah.

D. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali I, 2018). Verifikasi normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan kriteria nilai signifikan atas Monte Carlo (2-tailed). Metode Monte Carlo merupakan metode pengujian normalitas data dengan menggunakan pengembangan sistematis yang memanfaatkan bilangan acak. Tujuan dilakukannya Monte Carlo adalah untuk melihat distribusi data yang telah diuji dari sampel yang bernilai acak atau nilainya bernilai terlalu ekstrem. Penerapan uji Kolmogorov-Smirnov didasarkan pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Apabila tingkat taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 tidak ada perbedaan yang signifikan atau data berdistribusi normal. Sedangkan apabila taraf disignifikansi kurang dari 0,05 berarti data yang akan diuji berbeda dengan data normal standar, artinya data tersebut tidak normal.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandarized Residual</i>	keterangan
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,279	Normal

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,279 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linear klasik, yaitu dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

2) Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas bermaksud menguji ada tidaknya hubungan antara variabel independen dari model regresi. Model regresi yang baik

seharusnya tidak memiliki hubungan antara variabel bebas. Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) digunakan untuk menguji multikolinieritas dalam penelitian. Suatu item data dapat dikatakan bebas dari gejala multikolinieritas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 (tolerance > 0,10) dan VIF (*variance inflation factor*) kurang dari 10 (VIF < 10).

Tabel 4. 7
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel X	Tolerance	VIF	Keterangan
Kemudahan	0,458	2,182	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
Keamanan	0,393	2,545	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
Kepercayaan	0,433	2,310	Tidak terjadi gejala multikolinieritas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel 4.6 hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa VIF dari Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan dimana lebih kecil dari 10. Dan nilai tolerance dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel bebas. Dengan tidak ditemukannya gejala multikolinieritas, maka pengaruh masing-masing variabel independent terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile dapat diukur secara akurat. Hal ini memperkuat keandalan hasil penelitian dan mendukung kesimpulan yang diambil.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dimaksudkan untuk memeriksa apakah di dalam suatu model regresi terdapat varians yang tidak sama antara residual satu pengamat ke pengamat lainnya. Jika varians dari residual pengamat satu lainnya konstan, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara mendeteksi

ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melalui uji Glejser.

Dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Apabila taraf signifikansi $> 0,05$ artinya model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Apabila taraf signifikansi $< 0,05$ artinya model regresi terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 8
Hasil Uji Heteroskidastisitas

	Nilai Sig	Keterangan
Kemudahan	0,702	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Keamanan	0,640	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,153	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas, tidak terjadi heteroskidastisitas pada semua variabel. Dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas karena semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Variabel kemudahan (X1) sebesar $0,702 > 0,05$, nilai signifikansi dari variabel keamanan (X2) sebesar $0,640 > 0,05$ dan nilai signifikansi dari variabel kepercayaan (X3) sebesar $0,153 > 0,05$. Dengan tidak ditemukan atau tidak terjadi heteroskedastisitas, maka regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan layak dan meneuhi asumsi dasar regresi linear, sehingga hasil analisis dapat dipercaya.

E. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah dimana dua atau lebih variabel X atau variabel independent (variabel bebas) dan variabel Y atau variabel dependen (variabel terikat) bertujuan untuk memperkirakan rata-rata dari variabel dependen (Y) atas dasar nilai variabel (X). Nilai koefisien bagi regresi berganda dapat diperoleh melalui model regresi linear berganda, adapun

persamaan yang diambil pada penelitian ini yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Pengguna

α = Konstanta

X_1 = Kemudahan

X_2 = Keamanan

X_3 = Kepercayaan

$b_1..b_3$ = Koefisien Regresi

e = Standard Error

Tabel 4. 9
Analisis Regresi Linear Berganda

	Koefisien Regresi
Constant (a)	5,693
Kemudahan	0,413
Keamanan	0,098
Kepercayaan	0,356

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linear berganda, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 5,693 + 0,413X_1 + 0,098X_2 + 0,056X_3 + e$$

- 1) b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 0,098 dan bernilai positif. Hal ini berarti setiap peningkatan sebesar satu satuan variabel Kemudahan (X_1), Keamanan (X_2), dan Kepercayaan (X_3) maka akan meningkatkan Keputusan Pengguna (Y) sebesar 0,098 dengan asumsi variabel Kemudahan (X_1), Keamanan (X_2) dan Kepercayaan (X_3) tetap atau konstan.
- 2) b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,413 dan bernilai positif. Hal ini berarti setiap peningkatan sebesar satu satuan variabel Kemudahan (X_1), Keamanan (X_2), dan Kepercayaan (X_3) maka akan meningkatkan Keputusan Pengguna (Y) sebesar 0,413 dengan asumsi variabel

Kemudahan (X1), Keamanan (X2) dan Kepercayaan (X3) tetap atau konstan.

- 3) b₂ (nilai koefisien regresi X₂) sebesar 0,098 dan bernilai positif. Hal ini berarti setiap peningkatan sebesar satu satuan variabel Kemudahan (X₁), Keamanan (X₂), dan Kepercayaan (X₃) maka akan meningkatkan Keputusan Pengguna (Y) sebesar 0,098 dengan asumsi variabel Kemudahan (X₁), Keamanan (X₂) dan Kepercayaan (X₃) tetap atau konstan.
- 4) b₃ (nilai koefisien regresi X₃) sebesar 0,356 dan bernilai positif. Hal ini berarti setiap peningkatan sebesar satu satuan variabel Kemudahan (X₁), Keamanan (X₂), dan Kepercayaan (X₃) maka akan meningkatkan Keputusan Pengguna (Y) sebesar 0,356 dengan asumsi variabel Kemudahan (X₁), Keamanan (X₂) dan Kepercayaan (X₃) tetap atau konstan.

F. Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Uji-t merupakan alat analisis regresi yang berguna untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 (alfa = 5 %). Penolakan atau penerimaan hipotesis dilakukan dengan kriteria apabila taraf signifikansi > 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Apabila signifikansi < 0,05 maka hipotesis tidak dapat ditolak (koefisien regresi signifikan).

$$\begin{aligned}
 T_{\text{tabel}} &= \alpha/2 ; (n-k-1) \\
 &= 0,05/2 ; (384-4-1) \\
 &= 0,025 ; 379 \\
 &= 1,966
 \end{aligned}$$

Tabel 4. 10
Hasil Uji-t

Variabel	t tabel	t hitung	Sig
Kemudahan	1,966	6,839	0,000
Keamanan	1,966	2,437	0,000
kepercayaan	1,966	2,937	0,013

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji T di atas, maka nilai-nilai variabel adalah sebagai berikut :

- i. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t-hitung $>$ t-tabel yaitu $6,839 > 1,966$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan variabel kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengguna. Dengan kata lain hipotesis pertama diterima.
 - ii. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai t-hitung $>$ t-tabel yaitu $2,437 > 1,966$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan variabel keamanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengguna. Dengan kata lain hipotesis kedua diterima.
 - iii. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t-hitung $>$ t-tabel yaitu $2,937 > 1,966$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,013 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengguna. Dengan kata lain hipotesis ketiga diterima.
- 2) Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika taraf signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Namun jika nilai signifikansinya $> 0,05$ berarti variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= (k-1 ; n-k) \\
 &= (4-1 ; 384-4) \\
 &= 3 ; 380 = 2,63
 \end{aligned}$$

Tabel 4. 11
Hasil Uji F

	F hitung	Sig
<i>Regression</i>	55,165	0,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai F hitung > F tabel yaitu $55,165 > 2,63$ dan nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, yang artinya variabel kemudahan (X1), keamanan (X2) dan kepercayaan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Keputusan Pengguna (Y) dalam menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat ukur yang digunakan untuk menghitung seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati angka 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Tabel 4. 12
Hasil Koefisien Determinasi

	R Square	Adjusted R Square
<i>Regression</i>	0,503	0,598

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Dari hasil perhitungan data dapat diketahui nilai adjusted R Square sebesar 0,598 atau 59,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan dan kepercayaan dapat mempengaruhi keputusan pengguna sebesar 59,8%. Sedangkan sisanya sebesar 40,2% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

G. Pembahasan

1) Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $6,839 > 1,966$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi sebesar 0.413. Dari hasil perhitungan tersebut, dapat diketahui bahwa H_1 dapat diterima, yang artinya variabel Kemudahan (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna (Y).

Dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA), kemudahan dipandang sebagai salah satu keyakinan (*belief*) yang membentuk sikap (*attitude*) individu terhadap perilaku, yaitu penggunaan fitur ZISWAF. Ketika pengguna menilai bahwa fitur ZISWAF mudah diakses, proses transaksi sederhana, dan navigasi aplikasi tidak membingungkan, maka mereka akan memiliki sikap positif terhadap perilaku menggunakan fitur tersebut. Sikap positif ini, menurut TRA, akan memperkuat niat (*intention*) untuk menggunakan fitur, yang pada akhirnya berujung pada perilaku actual, yakni keputusan untuk benar-benar menggunakan fitur ZISWAF.

Kemudahan dalam penelitian ini mencakup indikator efisiensi waktu, kemampuan melakukan transaksi, kemudahan operasional, dan fleksibilitas. Sebagian besar responden menyatakan bahwa fitur ZISWAF mudah digunakan, proses transaksinya cepat, dan tidak memerlukan prosedur yang rumit hal ini menjadi daya tarik utama bagi pengguna dalam memilih dan memutuskan untuk menggunakan fitur ZISWAF secara digital melalui BSI Mobile. Selain itu juga pengguna

dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu menghadapi antrian atau prosedur administrasi yang Panjang. Hal ini menjadi sangat relevan bagi masyarakat modern yang memiliki mobilitas tinggi dan kebutuhan akan layanan keuangan yang praktik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk memutuskan menggunakan fitur ZISWAF.

Menurut Mukhtisar *et al* (2021) mendefinisikan kemudahan yaitu sebagai suatu teknologi ketika seseorang merasa bahwa komputer atau internet baking dapat dengan mudah dipahami dan digunakan yang berarti bahwa pengguna tidak perlu melakukan banyak usaha untuk menggunakannya. Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seorang individu berpikir bahwa memanfaatkan teknologi dapat dicapai dengan sedikit atau tanpa usaha. Oleh karena itu minat seseorang untuk bertransaksi melalui BSI Mobile akan bergantung pada seberapa nyaman mereka mempersepsikan kemudahan dari aplikasi tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khairunnisa, Sisca Damayanti (2023) menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif pengguna *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung merespons secara positif dan bersedia menggunakan aplikasi *mobile banking* apabila aplikasi tersebut mudah digunakan, tidak rumit, dan memberikan pengalaman pengguna yang nyaman. Penelitian yang dilakukan oleh penulis juga menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian Khairunnisa, Sisca Damayanti (2023) sama-sama menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor penting

dalam menentukan sikap dan keputusan pengguna terhadap layanan keuangan digital, termasuk fitur ZISWAF.

2) Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,437 > 1,966$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi sebesar 0,098. Dari hasil perhitungan tersebut, dapat diketahui bahwa H2 dapat diterima, yang artinya variabel Keamanan (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna (Y).

Keamanan merupakan keyakinan penting yang membentuk sikap pengguna terhadap perilaku. Dalam TRA, sikap terhadap perilaku dipengaruhi oleh evaluasi individu terhadap konsekuensi yang mungkin timbul dari perilaku tersebut. Jika pengguna yakin bahwa data pribadi dan dana mereka terlindungi dengan baik, risiko penipuan atau kebocoran data rendah, serta sistem aplikasi dapat dipercaya, maka mereka akan menilai perilaku menggunakan fitur ZISWAF sebagai sesuatu yang aman dan layak dilakukan.

Keamanan dalam penelitian ini mencakup indikator, aman, terjamin keamanan, informasi yang akurat, melindungi transaksi, aman dan nyaman data bertransaksi, dan keamanan sesuai yang diharapkan pengguna. Sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi BSI Mobile mampu menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan finansial mereka, serta memberikan bukti transaksi yang jelas dan terpercaya. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keamanan merupakan factor kunci dalam membentuk kepercayaan dan keputusan pengguna, terutama dalam layanan keuangan berbasis digital seperti fitur ZISWAF. Pengaruh tersebut berarti bahwa setiap peningkatan nilai keamanan maka akan meningkatkan keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile.

Keamanan dari transaksi online adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi prosedur transaksi online (Taherdoost *et al.*, 2014). Selain itu, Shah *et al* (2014) menyatakan bahwa keamanan persepsian individu terhadap fitur keamanan sebuah web memiliki peran penting dalam perilaku online dan intensi pengambilan keputusan bertransaksi online. Sebagai pengguna terbanyak sistem e-learning, siswa sangat peduli dengan privasi dan keamanan saat menggunakan sistem e-learning.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Deana Olga (2021) menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *internet banking*. Dalam penelitian tersebut faktor keamanan menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan perlindungan data pribadi dan transaksi. Penelitian yang dilakukan oleh penulis juga sama-sama variabel keamanan terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan pengguna. Pengguna lebih yakin menggunakan fitur ZISWAF jika mereka percaya bahwa aplikasi menjamin kerahasiaan dan keselamatan data serta transaksi.

3) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,937 > 1,966$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,013 < 0,05$ serta koefisien regresi sebesar 0,356. Dari hasil perhitungan tersebut, dapat diketahuibahwa H2 dapat diterima, yang artinya variabel Kepercayaan (X3) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pengguna (Y).

Dalam TRA, kepercayaan dapat dikategorikan sebagai keyakinan yang kuat dalam membentuk sikap terhadap perilaku. Kepercayaan mencakup keyakinan pengguna bahwa aplikasi dan institusi yang menyediakan layanan ZISWAF benar-benar dapat diandalkan, memiliki integritas, serta mampu memenuhi janji dan ekspektasi pengguna.

Ketika kepercayaan ini terbentuk, pengguna akan menilai penggunaan fitur ZISWAF sebagai tindakan yang benar dan aman.

Kepercayaan dalam penelitian ini mencakup indikator kehandalan, kejujuran, kepedulian, dan kredibilitas. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka yakin dana yang mereka salurkan melalui fitur ZISWAF akan disalurkan dengan tepat dan amanah kepada lembaga yang dituju. Rasa yakin dan tenang ini mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut secara konsisten. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam membentuk keputusan pengguna. Pengaruh tersebut berarti bahwa setiap peningkatan nilai kepercayaan maka akan meningkatkan keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile.

Menurut Prasetyano (2020) dalam Sari & Budi (2023) kepercayaan adalah kesediaan satu pihak untuk menanggung risiko atas nama pihak lain berdasarkan harapan dan kepercayaan bahwa pihak lain tersebut akan bertindak sesuai harapan. Dalam suatu hubungan, kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki oleh satu pihak terhadap pihak lain bahwa pihak yang menerima kepercayaan akan melaksanakan semua tugas sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini penggunaan *mobile banking*, mayoritas pengguna tidak menyadari risiko yang terkait dengan keamanan dan kerahasiaan, sebaliknya, mereka hanya percaya bahwa bank telah menangani keamanan dan kerahasiaan dengan serius meskipun mereka tidak menyadari seberapa kuat perlindungan ini. Dengan demikian, salah satu hal penting yang mendorong pengguna untuk melakukan transaksi keuangan adalah tingkat kepercayaan nasabah.

Menurut Salim Bahreisy & Said Bahreisy dalam tafsir Ibnu Katsier, jaga abaikan banyak amanah yang telah diberikan kepada Anda, Allah telah mewajibkan Anda untuk menjaganya, dan dia memberi Anda petunjuk untuk membuat keputusan di antara individu-individu

berdasarkan keadilan dan objektivitas. Dan itulah bimbingan dan petunjuk terbaik yang Allah berikan kepada kalian. Sungguh, Allah Maha Melihat, Maha Mendengar, dan Maha Mengamati apa yang kamu kerjakan. Karena ayat ini bersifat umum, kepercayaan diartikan sebagai kepercayaan. Unsur mendasar dari semua transaksi bisnis, baik yang dilakukan secara online maupun offline, adalah kepercayaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muzdalipah dan Mahmudi (2023) menentukan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan membayar infaq melalui BSI Mobile terhadap kalangan milenial di Yogyakarta. Dalam penelitian tersebut, kepercayaan dipahami sebagai keyakinan pengguna bahwa *platform* yang digunakan dapat dipercaya dalam menjaga integritas transaksi dan menyalurkan dana secara transparan dan tepat sasaran. Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis juga menunjukkan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna. Hal ini kepercayaan menjadi faktor penting dalam keputusan pengguna untuk menggunakan layanan ZISWAF berbasis digital.

4) Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna

Berdasarkan hasil yang didapat dalam uji F (Simultan), nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $55,165 > 2,63$ dan nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima, yang artinya variabel kemudahan (X1), keamanan (X2) dan kepercayaan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna (Y) dalam menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile. Kemudian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna dapat diketahui dari koefisien determinasinya dengan melihat nilai Adjusted R Square. Nilai Adjusted R Square yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 59,8%. Artinya, kemudahan,

keamanan, dan kepercayaan dapat memengaruhi keputusan pengguna sebesar 59,8%. Sedangkan sisanya sebesar 40,2% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Jadi, keputusan pengguna untuk menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile sangat berpengaruh dan menjadi mudah dan tidak banyak menyita waktu dan tenaga pengguna untuk melakukan transaksi ZISWAF melalui Aplikasi BSI Mobile. Keamanan juga sangat penting bagi pengguna karena untuk menjaga privasi saat bertransaksi. Selain itu kepercayaan pengguna yang ingin menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile tersebut juga besar karena tingkat privasi dan pengamanan data yang tidak diketahui orang banyak melainkan kita sendiri yang ingin melakukan transaksi. Sehingga banyak memberikan hal-hal positif bagi masyarakat yang ingin menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Srikandi, et al (2022) tentang pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap pengguna fitur berbagi-ZISWAF pada *mobile banking* BSI, menyatakan bahwa memiliki pengaruh secara simultan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis juga sama-sama memiliki pengaruh positif signifikan pada variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna. Pada variabel kemudahan menjadi faktor paling dominan, hal ini disebabkan karena karakteristik responden penelitian yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa yang lebih akrab dengan penggunaan aplikasi digital, sehingga mengutamakan aspek praktik dan efisiensi waktu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pemaparan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kemudahan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa apabila semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile, maka juga akan meningkatkan keinginan pengguna untuk terus menggunakannya dalam melakukan transaksi.
2. Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile. Keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keakuratan informasi, dan jaminan bahwa transaksi benar-benar tersalurkan sebagaimana semestinya. Hal ini menunjukkan bahwa apabila tingkat keamanan pada fitur ZISWAF di Aplikasi BSI Mobile semakin ditingkatkan, maka keinginan pengguna untuk menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile juga akan semakin meningkat.
3. Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile. Pengguna akan merasa yakin untuk berzakat atau berdonasi secara online Ketika mereka percaya bahwa aplikasi BSI Mobile dapat menyalurkan dana secara transparan, tepat sasaran, dan sesuai syariat. Hal ini menunjukkan bahwa apabila tingkat kepercayaan pengguna terhadap fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile semakin meningkat, maka akan semakin meningkat pula jumlah nasabah yang menggunakan fitur ZISWAF.
4. Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile. Ketiga variabel ini saling melengkapi dalam

mempengaruhi keputusan pengguna. Aplikasi yang mudah digunakan, aman, dan dipercaya akan lebih mampu menarik pengguna untuk memanfaatkan fitur ZISWAF secara digital. Hal ini membuktikan bahwa TPB relevan digunakan sebagai landasan teologis dalam menjelaskan perilaku pengguna aplikasi BSI Mobile dan mendorong keputusan pengguna untuk memanfaatkan layanan digital perbankan syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi pihak instansi terkait diharapkan dapat lebih meningkatkan layanan dan membangun tingkat kepercayaan pengguna untuk menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile, dan berinovasi secara terus-menerus untuk meningkatkan dan mendorong pengguna untuk berpartisipasi lebih luas.
2. Penelitian hanya memfokuskan pada tiga variabel independent, yaitu kemudahan, keamanan, dan kepercayaan. Padahal, terdapat faktor lain yang juga dapat mempengaruhi keputusan pengguna, seperti faktor promosi, pengalaman pengguna, kualitas layanan dan faktor sosial. Bagi peneliti selanjutnya, dapat disarankan untuk menambah atau mengganti faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Sehingga dapat diketahui lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan fitur ZISWAF pada Aplikasi BSI Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- A Kadir. (2019). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Ahmad Hasan, R. (2019). *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*. Bandung : Pustaka Setia.
- Amri, M. (2019). Implementasi Zakat Profesi (Studi Analisis Pelaksanaan Zakat Profesi Aparatur Sipil Negara di BAZNAS Kabupaten Banyumas Perspektif Sosiologi Hukum Islam). *IAIN Purwokerto*, 1–106.
- Annisa, D. (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran Pengguna Mobile Banking Terhadap Pembayaran Zakat Online Pada Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Medan Aksaea.
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study on the Village Community). *Telanaipura Jambi*, 1(1), 36122.
- Bawono, A., Finisia, M., & Oktaviani, R. (2019). *30 Jurnal Muqtasid*. 7, 29–53.
- BI. (2019). *Pengelolaan Zakat Yang Efektif: Konsep dan Praktik di Berbagai Negara*. Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia.
- D Srikandi, N. N. (2022). Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagai Ziswaf pada BSI Mobile. *JISFIM: Journal of Islamic Social Finance Management*, 53 - 68.
- Dalimunte, D. L. (2022). Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan. *Jurnal of Indonesia Management*.
- Davis, F.D (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dwita Febrianti, S. A. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5(2)
- Djaghballou, C. E., Djaghballou (2018). Efficiency and Productivity Performance of Zakat Funds in Algeria. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 474-494.

- Diawati, S. N. (2023). *Determinan Masyarakat Solo Raya Bertransaksi Menggunakan Berbagai Ziswaf Pada Bsi Mobile*. 75.
- Fatmawati, E. (2019). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>
- Fitri Nur Latifa, R. H. (2020). Digitalization of ZISWAF Development in Indonesia. Sidoarjo, Indonesia.
- Gebrina, P. (2024). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf Melalui BSI Mobile.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analysis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. .
- Hasan, A. (2010). Marketing dari Mulut ke Mulut. *Media Pressindo* : Yogyakarta.
- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 818-828. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>
- Hidayatul Murteza, Y., & Abdul Aziz, J. (2024). Implementasi Zakat dan Penghapusan Riba dalam Pemikiran Muhammad Nejatullah Siddiqi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 3834–3847. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.1286>
- Holilur Rahman, W. (2024). Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep). *Journal of Economic and Islamic Research Vol. 2 No. 2*.
- Ika Yunia Fauzia. (2020). Etika Bisnis Dalam Islam. Jakarta: Kencana Pranata Media Group
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11-18.
- KBBI, T. R. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. *Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama*.
- Kuheba, M. R., Manoppo, W. S., & Tumbel, T. M. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Go-Jek pada Mahasiswa

- Fispol Unsrat Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(004), 269352.
- Lubis, & Siregar. (2021). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Skripsi*, 1(1), 1–165.
- Lutfiah, D., & Dalimunte, A. A. (2022). Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan. *Journal of Indonesian Management*, 2(2), 205–212. <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*.
- Maharani, D. (2010). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 44-49.
- Malhotra, Y., & Galletta, D. F. (2019, January). Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical validation. In *Proceedings of the 32nd annual Hawaii international conference on systems sciences. 2019. HICSS-32. Abstracts and CD-ROM of full papers* (pp. 14-pp). IEEE.
- Miswan, A. (2019). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah. *Skripsi*, 1, 105–112.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Muliasari, L. (2022). Digital Banking Strategy Analysis Of Bri-Lieza Muliasari Digital Banking Strategy Analysis Of Bri under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0). *Jurnal Ekonomi*, 11(02), 842-853. <http://ejournal.seanistitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Nurhayati. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menyalurkan Elektronik Zakat, Infak dan Sedekah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *SKRIPSI*.
- Owoyemi, M. Y. (2020). Zakat management: The crisis of confidence in zakat agencies and the legality of giving zakat directly to the poor. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(2), 498–510. <https://doi.org/10.1108/JIABR-07-2017-0097>

- Pragusto Sumarsono, A., Handika Surbakti, M., Huda, N., & Rini, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (Msm). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 225–235.
- Pratiwi, S., & Fadilah, S. (2021). Pengaruh Pengelolaan Wakaf terhadap Tingkat Produktivitas pada Lembaga Wakaf. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1), 38–41. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i1.139>
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Puspita Sari, E. (2022). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kesadaran Berzakat Melalui Fitur Ziswaf BSI Mobile*. 1–114.
- Ramadhan, U. K. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Transparansi Terhadap Keputusan Donatur Dan Muzaki Dalam Membayar Zakat, Infak, Sedekah Melalui Platform E- Wallet. .
- Ramayani, E. R. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking.
- Salsabila, Syifa. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial*.
- Sari, S. M., & Cipta Raharja, M. (2023). Inovasi Platform E-Commerce Dalam Pengumpulan Zakat Dan Wakaf: Meningkatkan Aksesibilitas, Transparansi, Dan Efisiensi Dalam Penggalangan Dana Sosial. *Filantropi: Jurnal Manajemen Zakat Dan Wakaf*, 4(2), 158–169. <https://doi.org/10.22515/finalmazawa.v4i2.7604>
- Sintia Delvianti, Usdeldi, & Muhamad Subhan. (2023). The Influence of Perceptions of Ease, Benefits and Security on Student Interest in Using BSI Mobile Services in Jambi Province. *Proceeding of International Conference on Islamic Economics, Islamic Banking, Zakah and Waqf*, 1, 667–684. <https://doi.org/10.24090/ieibzawa.v1i.860>
- Sofyan Hakim, & Indah Rahmanungsih. (2022). Pengaruh Layanan Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Di Bsi Kotawaringin Timur. *Cemerlang: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(4), 43–54. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i4.375>

- Srikandi, D., Nofinawati, N., & Batubara, S. (2022). Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagi ZISWAF pada BSI Mobile. *Journal of Islamic Social Finance Management*, 3(1), 53–68. <https://doi.org/10.24952/jisfim.v3i1.5881>
- Sudarsono. H. (2021). Faculty of Business and Economic UII.
- Sudarsono, H. (2018). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah . Yogyakarta : Ekonisia.
- Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. *Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta.*
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. *Bandung: CV Alfabeta.* .
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D. *Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D (edisi ke-2). *Bandung: Alfabeta.*
- Sujarweni, W. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sulasih, S., Intansari, A. Isty, & Novandari, W. (2024). Strategi Bank Syariah Indonesia Mempertahankan Nasabah Melalui Handling Complaint Di BSI KCP Purwokerto. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 94–108. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i2.281>
- Syah, M. (2010). Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Tjiptono, F. (2013). Manajemen Jasa. Penerbit Andi Offset. *Yogyakarta.*
- Ulya, F. N., Qoyyimah, Q., & Hana, K. F. (2022). Analysis Of Customer Interest and Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service. *Al-Bank: Journal of IslamicIslamic Banking and Finance*, 2(2), 113. <https://doi.org/10.31958/ab.v2i2.6011>
- Wiyono, A. S., Ancok, D., & Hartono, J. (2019). Aspek Psikologis pada Implementasi Sistem Teknologi Informasi Mahasiswa Magister Chief Information Officer Sekolah Teknik Elektro dan Informatika. *E-Indonesia Initiative*, 2008, 21–23.
- Zubaedah, Mas'ud, A., & Marosea, N. (2022). Analisis Penerapan Psak No.109 Tentang Akuntansi Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Badan Amal Zakat Nasional (Baznas) Kota Kendari. *Prosiding Konferensi Akuntansi Khatulistiwa*, 109, 21–32.

Zuraidah, A. A. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Saya Vivi Ana Allaidawito dengan NIM 214110202118 mahasiswi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Perbankan Syariah, yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile, Studi pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto”.

Saya meminta waktu Bapak/Ibu/Saudara/I untuk membantu saya dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Perlu saya sampaikan bahwa kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan akademis dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi saya.

Oleh sebab itu, untuk menunjang kualitas penelitian saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh dan tanpa ada pengaruh dari siapapun. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih. Semoga bantuan yang anda berikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Hormat Saya,



Vivi Ana Allaidawito

214110202118

A. Kuesioner

Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile, Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto

B. Identitas Responden

Nama :

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa

Pegawai Negeri / Swasta

Wiraswasta

Lain-lain

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Apakah anda pengguna BSI Mobile? :

C. Screening Question

Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut ini :

Petunjuk Pengisian :

Silahkan pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan saat ini.

Caranya:

1. Memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.
2. Skala jawaban
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (ST)
 - 3 = Kurang Setuju (KS)
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)

1. Kemudahan

NO	PERTANYAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	K S (3)	S (4)	SS (5)
1.	Penyaluran ZISWAF melalui BSI Mobile sangat menghemat waktu.					
2.	Aplikasi BSI Mobile menawarkan petunjuk yang sulit dipahami.					
3.	Aplikasi BSI Mobile memiliki letak dan sistem menu yang mudah dipahami.					
4.	Penyaluran ZISWAF melalui BSI Mobile dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Penyaluran ZISWAF melalui BSI Mobile sangat mudah dan aksesnya cepat.					
5.	Penyaluran ZISWAF melalui BSI Mobile dapat dilakukan kapan dan dimana saja.					

2. Keamanan

NO	PERTANYAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	K S (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya merasa aman menggunakan BSI Mobile untuk melakukan penyaluran ZISWAF.					
2.	Data pribadi saya dijaga dengan baik dari segi privasi dan kerahasiaannya					

	oleh BSI Mobile.					
3.	Saya percaya bahwa BSI Mobile adalah aplikasi yang aman untuk digunakan dalam penyaluran ZISWAF.					
4.	Aplikasi BSI Mobile secara transparan memberikan informasi tentang kebijakan dan prosedur keamanannya kepada pengguna dalam penyaluran ZISWAF.					
5.	Saya merasa tidak tenang mengetahui bahwa BSI Mobile selalu berusaha untuk meningkatkan keamanan layanannya.					

3. Kepercayaan

NO	PERTANYAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	K S (3)	S (4)	SS (5)
1.	BSI Mobile dapat diandalkan untuk melakukan penyaluran ZISWAF.					
2.	BSI Mobile menunjukkan perhatian terhadap kemudahan pengguna dan keamanan pengguna saat melakukan penyaluran ZISWAF.					
3.	BSI Mobile tidak melindungi data privasi nasabah dengan baik.					
4.	BSI Mobile akan cepat dan tepat menyelesaikan masalah jika					

	penyaluran ZISWAF mengalami kesulitan.					
5.	BSI Mobile menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur penyaluran ZISWAF.					

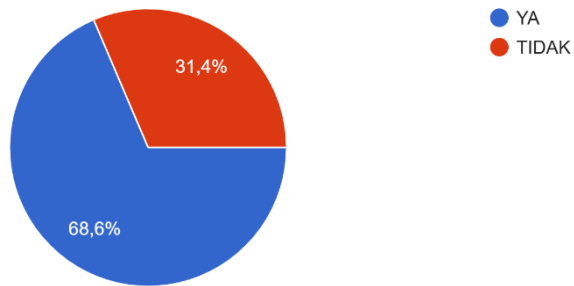
2. Keputusan Pengguna

NO	PERTANYAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	K S (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya memutuskan untuk menggunakan BSI <i>Mobile</i> pada PT. Bank Syariah Indonesia karena sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Saya menggunakan BSI <i>Mobile</i> karena keinginan sendiri.					
3.	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> pada PT. Bank Syariah Indonesia.					
4.	Saya akan merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang lain.					

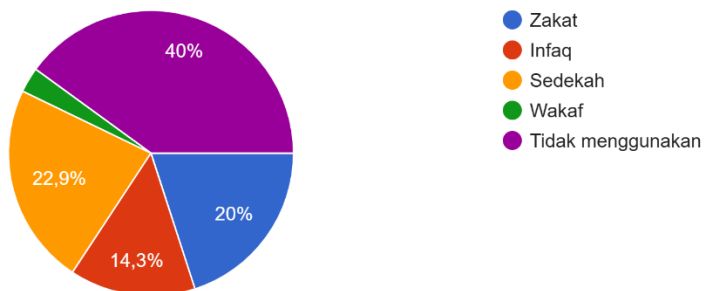
Lampiran 2

**OBSERVASI PENDAHULUAN PENGGUNA BSI MOBILE DI
PURWOKERTO**

1. Yang mengetahui fitur ZISWAF



2. Pengguna fitur ZISWAF pada aplikasi BSI Mobile di Purwokerto



Lampiran 3

DATA RESPONDEN

Nama	Pekerjaan	Jenis Kelamin
Ulfa	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
M. Khaidar Rk	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Siti Maulida Ma'lufah	Lain-Lain	Perempuan
Istik	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Laily	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Noviya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ariska Arofah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Indah	Lain-Lain	Perempuan
Rossy Putriwanti	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Selvi Yulianita	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Atika Putri Nuraini	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Yusuf Sudiarto	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Nunung	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Galuh	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Neli Septiana Putri	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Siti	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ana	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Riski	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Aldi	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Akbar	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Fazillah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Putri	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rahayu	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Putra	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Cakra	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Mario	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Bintan Ayu Khaerani	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Sintia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Yuliana Khoirun Nisa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Zidni Ni'matul Maula	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan

Agita Maulia Rizki	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Hanan Afif S	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Nurohmi	Lain-Lain	Perempuan
Fikri	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Isna	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Dhamar Bayu	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Intan Alyssa Salsabila	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Intan	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Dinda Putri Rahayu	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Siska Noviyanti	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Sasa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Wibowo	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Silvia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bintang	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Wiwi	Lain-Lain	Perempuan
Yusri	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Sari	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Ayu	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Martini	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Alfian	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Ojah	Wiraswasta	Perempuan
Yuli	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Salsabila	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Septi	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Rahma	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Lilis	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Jaka	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Jono	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Afilia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Surya	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Hamina	Lain-Lain	Perempuan
Haidar	Lain-Lain	Laki-Laki
Mohammad Salah	Wiraswasta	Laki-Laki
Zakia Salsabila	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fadlan	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Cecep	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Istik Laily	Pegawai	Perempuan

	Negeri/Swasta	
Pamungkas	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Alena	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Genita	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Maulida	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Suyati	Lain-Lain	Perempuan
Gita	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Pratama	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ibnu	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Nizar	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Rizka Ramadhani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Zulmi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Surya	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Ramadhani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Aisyah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fernanda Anindya Putri	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Raya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Syafa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Laela Maryatun	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Aminatun	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Eka Setia Pamuji	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Pitaloka	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Zahratun	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Jihan	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Indri	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Muhammad Rayan	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Septiana	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Galang	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Wiwi Harsiwi	Wiraswasta	Perempuan
Dusro	Wiraswasta	Laki-Laki
Muhammad Yamin	Wiraswasta	Laki-Laki
Bintan Ayu Khaerani	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Nurohmi	Lain-Lain	Perempuan
Bibah	Lain-Lain	Perempuan
Rizmah Nabila	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Aulia Farah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Najma Jannatin	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan

Dinan Farazi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Fajri Amri	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Zahira Cahya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Hilda Aulia	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Tasya Farah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rafka Sauqi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Rahma Fitriyani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ayu Komalasari	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Irma Gita	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Rizky Fajar	Wiraswasta	Laki-Laki
Brilian Elfatih	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Andhika Pratama	Wiraswasta	Laki-Laki
Rafan Sauqi	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Dika Pratama	Wiraswasta	Laki-Laki
Haidar Nabil	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Permata Mutiara	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Aditya Putra	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ghina Indriyani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Zidni Alif	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Wafi Zidan	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Indah Ghina Barki Auliya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Razita Firda Maulina	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Sasy Anindya Aisha	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ikhan Nady Khasbiya Noor	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Muslihatun Risa	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Aseppul Bahri	Wiraswasta	Laki-Laki
Arsyi Syafaatillah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bagus Zami Bahrillah	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Eka Puji Lestari	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Egi Nur Zaman	Wiraswasta	Laki-Laki
Khoerun Nisa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ida Maya Yulianti	Wiraswasta	Perempuan
Agus Fathul Mubarak	Wiraswasta	Laki-Laki
Ami Nur Rahayu	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ilmi Sagita	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan

Naura Dinar	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fira Fauziyah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Dewinta Yuniar	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Tazkia Putri Amalia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Siti Nur Rohmah	Wiraswasta	Perempuan
Hasna Mahitsa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Asyifa Bella	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Anisa Rahma	Wiraswasta	Perempuan
Firman Syahputra	Wiraswasta	Laki-Laki
Didin Afifudin	Wiraswasta	Laki-Laki
Ilham Humedi	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Siti Nur Jannah	Wiraswasta	Perempuan
Alif Gustiananda	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Hamzah Ibnu	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Ulum Maulana	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Candra Barqi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Fadel Abu Thoyib	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Dwi Anissa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Aira Rahma	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bintan Ayu Khaerani	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Hilmi Najmi	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Nizam Purwanto	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Lita Permata	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Siti Maimunah	Wiraswasta	Perempuan
Nur Jannah	Wiraswasta	Perempuan
Saskia Nisa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Sumantin	Wiraswasta	Perempuan
Milah Sumilah	Wiraswasta	Perempuan
Amanda Lestari	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fitriyani Ningrum	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Fajar Alamsyah	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Alfina Kharisma	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Laila Mufarokha	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Nur Hayati	Wiraswasta	Perempuan
Zaenal Arifin	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki

Khoirul Anwar	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Ulfah Khasanah	Wiraswasta	Perempuan
Romlah	Wiraswasta	Perempuan
Miftahul Huda	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Mirza Hasqi Hasan	Wiraswasta	Laki-Laki
Aprilianti	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Lenty Chanina	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Rina Adzalina	Wiraswasta	Perempuan
Sugeng Riyadi	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Fitria Wahidiyah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Elfa Milla Muthia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fadilatul Hasanah	Wiraswasta	Perempuan
Tamalia Nur Cahyani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Arinta Destina	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Salma Faradisa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Era Fazira	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Zulfatun Nadifah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rasya Ridwan	Wiraswasta	Laki-Laki
Rahma Nur Afika	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Berlin Rahma	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fakhry Zahran	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Aghif Maulana	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Adzkar Afiya	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Fajri Yanuar	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Ahmad Khoerun Nizam	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Lukman Riadh	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Lutfiana Azizah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Firyatul Adibah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Slamet Riyadi	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Ridho Putra	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Noer Latifah	Wiraswasta	Perempuan
Ilham Nur Hakim	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Maesyaroh	Wiraswasta	Perempuan
Untung Purnama	Pegawai	Laki-Laki

	Negeri/Swasta	
Nur Aeni	Wiraswasta	Perempuan
Darojat	Wiraswasta	Laki-Laki
Muhaemin	Wiraswasta	Laki-Laki
Sumantin	Wiraswasta	Perempuan
Munawaroh Siti	Wiraswasta	Perempuan
Daminah	Wiraswasta	Perempuan
Siti Badriah	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Sinta	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bambang	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Prifvy Arsyinta	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Azmi Aditya	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Naufal	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Juliana	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rizki Maulana	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
M Taufik	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Hilda Aulia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Firza	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Gita Handayani	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Ahmad Revi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Yanuar Arif	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Gifani Tri Andika	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Aditya Rizki	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Livia Farah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Medina Rahmatia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Siti Fatimah	Wiraswasta	Perempuan
Muhammad Guntur	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Wulandari	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Akmaludin Anwar	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Wahyuni Putri	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Amelia Kiranti	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Purnomo Prasetya	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Sintiya Mahardika	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Muhammad Iqbal	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki

Huda Wijaya	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Tia Ivanka	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Teguh Karin	Wiraswasta	Laki-Laki
Syihab Alamsyah	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Reza Anbiya	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Adam Lingga	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Ilham Fajrul	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Maulana Maul	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Nur Kholik	Wiraswasta	Laki-Laki
Aliya Zahra	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Nur Fadhilah	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Hamidah Khoeriyah	Wiraswasta	Perempuan
Erlinda Farah	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Yogi Firdaus	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Angga Putra	Wiraswasta	Laki-Laki
Arsy Nur Fatma	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bagus Fajar Firmansyah	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Andromeda Sabiq	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Khusnatul Aulia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bima Malik Ahmad	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Rifaah Aulia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Maher Malik	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Ghina Aisyi Ramadhani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Hilyatul Aulia Amir	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Adinda Jelita	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rahma Senjawani Putri	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Zaki Maula	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Nayla Aisya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ulfa Khusnul	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Olivia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Aira Salsabila	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Aulia Rahma	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Zakiyatun Nisa	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Kaila Sasa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Kenan Alfaizar	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Rani Ayu Fatmawati	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan

Sofia Aliya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Siska Suciati	Wiraswasta	Perempuan
Zahira Cahya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Jamiatun Awaliyah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Wasirun	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Agam Ridwan	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Romlah Jamiah	Wiraswasta	Perempuan
Laelatul Qudsiyah	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Indira Farah Maula	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Salman Alfarizi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Farhatun Nisa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bayu Aji	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Feri Ardiansyah	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Aira Fitri Ramadhani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Arsyila Romisya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rifai Mansyur	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Gendhis Salsabila Aisyi	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rafasya Faris	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Lakshita Dwi Utami	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Arinta Putri	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Rahma Shila	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fitriyani Aulia	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Zubaidillah	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Ikhyia Ulumuddin	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Okky Setiana	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Indah Ayu Ningsih	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Bella Safitri	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Khayatul Fauziah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fahmi Saputra	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Lili Aliyah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Iroh Marlani	Wiraswasta	Perempuan
Khoerunnida	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Putri Ayu Sobrina	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Raisya Zulfa	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan

Naelul Ardan	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Zian Ardinata	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Hani Rifaah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Indana Zulfa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Arsenio Ahmad	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Rendi Dwi Wicaksana	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Deni Nur Alamsyah	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Faiz Rizki Utama	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Zidni Faruq	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Sintia Putri	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Nadia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Habiburahman	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Rahmana Kusuma	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Rizqi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Wahyu Hidayat	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Ahmad Bahrudin	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Linda Farhatub	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Nahnu Ihwani	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Shafa Audina	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Adiva Fahri	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Tati Purwati	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Indri Manansih	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Laeli	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rafatar	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Sintia Adiamecca	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Hisbi	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Putra Ardiansyah	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Afilia Syahrani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Linda Oktavia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Supriyono	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Firza Arfiansyah	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Bayu Firmansyah	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Selfi Amalia	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Azmi Izulhaq	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Azka	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Pratama	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki

Syah Dewa	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
M Adan	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Zidan Ramadhani	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Siti Hawa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Nadia Sintya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Ariansyah	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Naya Ramadhani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Tyas	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Wiwit Wahyuni	Lain-Lain	Perempuan
Syafika	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Linda Oktavia	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Kiara	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rosaa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Meisya	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Willy	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Hani	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Eka	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Wildan	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Fita	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fauzan	Pegawai Negeri/Swasta	Laki-Laki
Aisyah	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Rifqy	Lain-Lain	Laki-Laki
Astri	Wiraswasta	Perempuan
Belva	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Khanza	Lain-Lain	Perempuan
Faridz Wahyu Al-Mujahid Sutan	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Nala	Lain-Lain	Perempuan
Revalinan Gayatri Rahadjo	Lain-Lain	Perempuan
Dian	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fahmi	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki
Lala	Pegawai Negeri/Swasta	Perempuan
Kalista	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Keisha	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan

Sasa	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Fifian	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan
Arzani	Lain-Lain	Laki-Laki
Oliv	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan



Lampiran 4

DATA TABULASI RESPONDEN

Kemudahan (X1)

X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	Total X1	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
4	5	3	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	5	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	4	3	3	4	19	5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	2	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	2	4	18	5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	5	5	2	5	5	22
4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23
4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	23	5	4	5	3	4	21
5	5	3	3	4	20	4	4	4	3	4	19
5	5	4	5	4	23	4	4	4	3	5	20
5	5	1	5	4	20	5	5	4	3	4	21
4	4	3	5	4	20	4	4	4	3	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	20
5	5	2	5	5	22	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24
4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	4	19
5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	4	22
4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24
4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	5	25
4	4	1	3	4	16	5	5	4	5	5	24
4	4	4	3	4	19	5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23	5	5	3	5	5	23
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	5	25
4	4	5	3	4	20	5	5	5	5	5	25

4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	4	3	5	22	5	5	5	5	5	25
2	2	2	5	4	15	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
5	5	2	3	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	5	25
5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	25
4	4	5	3	5	21	5	5	5	5	5	25
4	5	5	3	5	22	5	5	1	5	5	21
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	1	5	5	21
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
1	5	5	5	5	21	5	5	4	5	5	24
3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25
1	5	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	5	24
4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	5	23
5	5	5	3	5	23	5	4	5	4	5	23
4	4	4	3	5	20	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	2	4	5	21
4	4	4	3	5	20	5	4	5	4	5	23
5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24
5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	5	22
5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	3	5	23	5	5	4	4	5	23

5	5	5	3	4	22	5	4	5	4	5	23
5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	25
4	4	5	3	5	21	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25
5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	4	3	5	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	1	5	5	21
5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
4	4	1	5	5	19	5	5	4	5	5	24
4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	4	22
5	4	4	2	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25
5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	5	24
4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25

4	5	5	4	5	23	3	3	4	5	4	19
5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24	4	4	4	3	4	19
5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19
5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	3	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23
5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	5	4	4	2	5	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	21
5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21

5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22
5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22
5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	4	21
4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22
5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

Keamanan (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24
4	5	4	4	5	22	4	5	5	2	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	3	18	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24
5	4	4	2	4	19	5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	2	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
5	5	5	2	5	22	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	20
5	5	5	3	5	23	5	5	5	2	4	21
4	4	4	3	5	20	5	4	4	3	5	21
4	4	1	4	5	18	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	5	23
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19	5	5	4	3	5	22
4	4	4	5	4	21	5	5	5	3	5	23
4	4	4	4	4	20	5	4	5	3	5	22
4	4	4	3	4	19	4	5	4	2	5	20
4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	5	23
4	5	4	3	4	20	4	4	5	2	5	20
4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	5	23
4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25

4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	5	24
4	5	5	3	5	22	5	5	5	4	5	24
4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	5	24
4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	5	24
5	5	3	5	5	23	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24
5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24
4	4	4	3	5	20	5	5	5	4	5	24
5	4	5	3	3	20	5	5	5	4	5	24
5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	23	5	5	5	3	5	23
5	5	5	3	4	22	5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	4	22	5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24
4	5	5	3	5	22	5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	4	23	5	5	5	3	5	23
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24
5	5	5	2	5	22	5	5	5	4	5	24
5	5	5	2	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	4	22	5	5	4	5	5	24
4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22
5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	5	3	5	22	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	5	24
4	5	5	3	5	22	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	5	20	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	5	24
4	4	4	3	5	20	5	5	4	5	5	24

5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24
5	4	5	3	5	22	5	5	5	4	5	24
5	4	4	2	5	20	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25
5	2	3	4	3	17	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	3	5	3	19	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	4	3	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	5	4	5	5	5	24
5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	5	24
4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24
5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
4	5	3	5	4	21	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	5	24
5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25

4	4	5	3	5	21	5	5	5	5	5	25
5	4	5	2	5	21	5	5	5	5	5	25
4	5	5	3	5	22	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	24	4	4	3	5	3	19
5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	3	19
5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	22
5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	5	24	4	5	4	4	4	21
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	5	3	5	21	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
5	5	5	1	5	21	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	3	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22

5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	5	21
5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	4	22
5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24
4	5	5	3	5	22	4	4	4	4	4	20
5	5	4	3	5	22	4	4	4	5	4	21
5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	4	21
5	5	5	3	5	23	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

K.H. SAIFUDDIN

Kepercayaan (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3
4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	4	4	2	2	17	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	4	18	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20	5	3	5	5	5	23
4	3	5	5	5	22	4	3	4	4	4	19
5	5	4	4	4	22	5	3	5	5	5	23
5	3	4	3	3	18	5	3	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
4	5	3	4	4	20	4	3	4	4	4	19
4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19	5	5	5	4	4	23
4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24
4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24

4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	3	21	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19	5	5	5	4	4	23
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	3	4	5	5	21	5	2	5	5	5	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	3	5	5	5	22	5	5	5	4	4	23
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
3	5	3	3	3	17	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23
4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25
5	2	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	3	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	3	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	3	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25

5	3	4	5	5	22	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	3	5	5	5	23	5	4	5	4	4	22
5	3	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
5	3	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24
5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
3	3	5	5	5	21	5	4	5	5	5	24
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	3	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	3	4	5	5	21	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	2	4	4	4	18	5	5	5	5	5	25
4	2	5	4	4	19	5	5	5	5	5	25
3	4	3	3	3	16	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23
5	4	2	3	3	17	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
5	4	5	3	3	20	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24

5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	5	23
5	2	5	5	5	22	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	3	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	3	18
5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24
5	1	5	5	5	21	4	5	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21
5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23
5	4	5	5	5	24	4	5	4	3	3	19
5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23
5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	24

5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	3	20
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23

K.H. SAIFUDDIN

Keputusan Pengguna (Y)

Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y	Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y
4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
4	3	4	4	15	5	4	5	5	19
4	5	3	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
3	4	4	4	15	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	2	3	14	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	3	15	5	5	5	5	20

4	5	5	4	18	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	3	4	17	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
1	1	1	1	4	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	5	5	5	5	20
1	2	1	1	5	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	4	4	4	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	4	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	3	3	14	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
3	4	4	4	15	5	4	5	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	4	3	16	5	5	5	5	20
5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
4	3	5	4	16	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
4	5	4	4	17	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20

4	5	5	4	18	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	3	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
4	5	5	4	18	4	5	5	5	19
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
5	4	5	5	19	4	4	5	4	17

5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	4	3	4	16
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	4	3	4	4	15
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16

K.H. SAIFUDDIN

Lampiran 5

UJI VALIDITAS

1) Kemudahan (X)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,558**	,451**	,210**	,425**	,717**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X1.2	Pearson Correlation	,558**	1	,582**	,312**	,467**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X1.3	Pearson Correlation	,451**	,582**	1	,318**	,466**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X1.4	Pearson Correlation	,210**	,312**	,318**	1	,315**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X1.5	Pearson Correlation	,425**	,467**	,466**	,315**	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	384	384	384	384	384	384
Total X1	Pearson Correlation	,717**	,788**	,762**	,646**	,712**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	384	384	384	384	384	384

2) Keamanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,614**	,615**	,155**	,462**	,751**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000	,000
	N	384	384	383	384	384	384
X2.2	Pearson Correlation	,614**	1	,633**	,163**	,517**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	384	384	383	384	384	384
X2.3	Pearson Correlation	,615**	,633**	1	,107*	,516**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,037	,000	,000
	N	383	383	383	383	383	383
X2.4	Pearson Correlation	,155**	,163**	,107*	1	,072	,554**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,037		,160	,000
	N	384	384	383	384	384	384
X2.5	Pearson Correlation	,462**	,517**	,516**	,072	1	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,160		,000
	N	384	384	383	384	384	384
Total X2	Pearson Correlation	,751**	,780**	,758**	,554**	,661**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	384	384	383	384	384	384

3) Kepercayaan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,237**	,623**	,485**	,485**	,699**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X3.2	Pearson Correlation	,237**	1	,291**	,226**	,226**	,602**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X3.3	Pearson Correlation	,623**	,291**	1	,687**	,687**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X3.4	Pearson Correlation	,485**	,226**	,687**	1	1,000**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	384	384	384	384	384	384
X3.5	Pearson Correlation	,485**	,226**	,687**	1,000**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	384	384	384	384	384	384
Total X3	Pearson Correlation	,699**	,602**	,824**	,855**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	384	384	384	384	384	384

4) Keputusan Pengguna

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	,768**	,679**	,683**	,868**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384
Y2	Pearson Correlation	,768**	1	,733**	,734**	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	384	384	384	384	384
Y3	Pearson Correlation	,679**	,733**	1	,819**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	384	384	384	384	384
Y4	Pearson Correlation	,683**	,734**	,819**	1	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	384	384	384	384	384
Total Y	Pearson Correlation	,868**	,899**	,908**	,907**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	384	384	384	384	384



Lampiran 6

UJI RELIABILITAS

1) Kemudahan (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18,44	2,920	,532	,714
X1.2	18,48	2,840	,652	,674
X1.3	18,50	2,882	,610	,688
X1.4	18,50	2,893	,364	,794
X1.5	18,38	3,087	,558	,709

2) Keamanan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18,27	2,680	,611	,585
X2.2	18,31	2,532	,639	,564
X2.3	18,32	2,570	,602	,578
X2.4	18,69	2,708	,151	,836
X2.5	18,23	2,767	,491	,624

3) Kepercayaan (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18,48	3,394	,555	,762
X3.2	18,68	3,184	,282	,889
X3.3	18,51	3,086	,723	,713
X3.4	18,55	2,906	,758	,696
X3.5	18,55	2,906	,758	,696

4) Keputusan Pengguna

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	14,03	2,388	,771	,905
Y2	14,07	2,327	,822	,889
Y3	14,10	2,163	,824	,888
Y4	14,14	2,203	,827	,886



Lampiran 7

UJI ASUMSI KLASIK

1) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		384
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,28097884
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,098
	Negative	-,083
Test Statistic		,098
Asymp. Sig. (2-tailed)		,020 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,279 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound ,268
		Upper Bound ,291

2) Uji Multikolineritas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kemudahan (X1)	,458	2,182
	Keamanan (X2)	,393	2,545
	Kepercayaan (X3)	,433	2,310

a. Dependent Variable: Total Y

3) Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,013	,652		15,365	,000
	Kemudahan	-,120	,038	-,192	-,394	,702
	Keamanan	-,019	,040	-,029	-,468	,640
	Kepercayaan	,051	,035	,084	1,430	,153

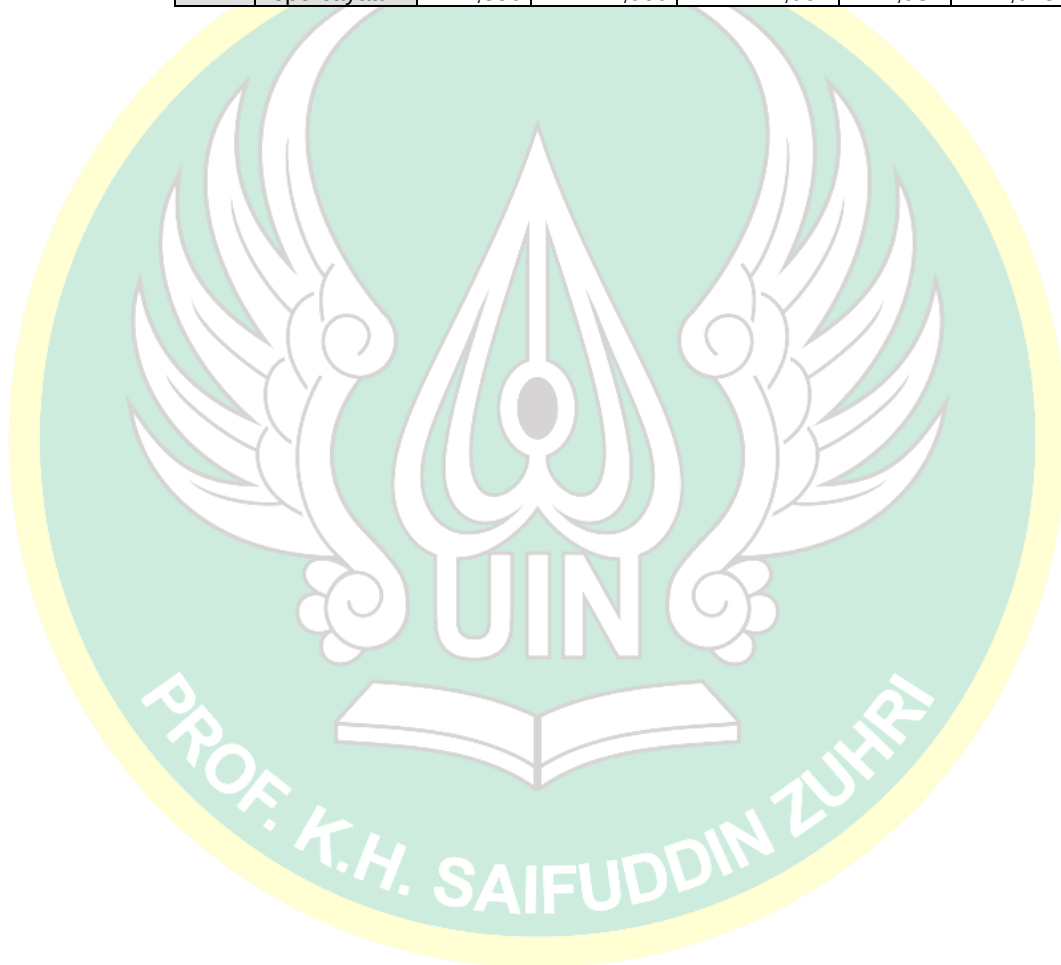
a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran 8

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,693	1,068		5,331	,000
	Kemudahan	,413	,060	,433	6,839	,000
	Keamanan	,098	,068	,098	2,437	,000
	Kepercayaan	,356	,060	,061	2,937	,013



Lampiran 9



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 55/Un.19/FEBl.J.PS/PP.009/1/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Vivi Ana Allaidawito
NIM : 214110202118
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Dr.M. Sulasih, S.E., M.Si.
Judul : Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna BSI Dalam Menggunakan Fitur Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) Pada Aplikasi BSI Mobile (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Purwokerto)

Pada tanggal 15 Januari 2025 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 15 Januari 2025
Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

gan
iner

Lampiran 11



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT
 Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia | www.uinsalzu.ac.id | www.bahasa.uinsalzu.ac.id | +62 (281) 635624

CERTIFICATE
الشهادة

No B-5826/Un.19/K.Bhs/PP.009/ 1/2022

This is to certify that

Name : **VIVI ANA ALLAIDAWITO**

Place and Date of Birth : **Brebes, 21 Februari 2003**

Has taken : **IQLA**

with Computer Based Test,

organized by Language Development Unit on : **10 Desember 2021**

with obtained result as follows :

Listening Comprehension: 56 Structure and Written Expression: 55 Reading Comprehension: 54

فهم السموع فهم العبارات والتركيب فهم المقروء

Obtained Score : **550** المجموع الكلي :

The test was held in UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.

منحت إلى

الاسم

محل وتاريخ الميلاد

وقد شارك/ت الاختبار

على أساس الكمبيوتر

التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ

مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي:



EPTUS
English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI



IQLA
Arabic and English Language Institute

Purwokerto, 10 Desember 2024

The Head of Language Development Unit,

رئيسة الوحدة لدراسة اللغة



Mullihan, S.S., M.Pd.
NIP.19720923 200003 2 001



Lampiran 12



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp: 0281-635624, 628250 | www.uinsaizu.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: Un.17/UPT.MAJ/412/02/2023

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri kepada:

VIVI ANA ALLAWITO

(NIM: 214110202118)

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

Tulis	: 90
Tartil	: 75
Imla'	: 75
Praktek	: 70
Tahfidz	: 75



ValidationCode

Lampiran 13



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, Fax. 0281-636553, Website: febi.uinsalzu.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: B-1628/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/10/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

NAMA : VIVI ANA ALLAWITO
NIM : 214110202118
Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun 2024 mulai bulan Juli 2024 sampai dengan Agustus 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqasyah/Skripsi.

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Saifuddin Zuhri, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Purwokerto, 20 September 2024

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Yuliz Shofwa Shafriani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Idenditas Diri

Nama : Vivi Ana Allaidawito
NIM : 214110202118
Tempat/Tanggal Lahir : Brebes, 21 Februari 2003
Alamat : Purbayasa, Rt 03 Rw 02, Kecamatan
Tonjong, Kabupaten Brebes
Nama Ayah : Dusro
Nama Ibu : Wiwi Harsiwi

B. Riwayat Hidup

SD : MI Mauhibul Athfal Purbayasa
SMP : SMP Negeri 1 Tonjong
SMA : SMA Bustanul Ulum NU Bumiayu
Perguruan Tinggi : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. UKM Olahraga 2021-2023

