

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL BAZNAS TERHADAP MINAT MUZAKI MEMBAYAR ZAKAT SECARA DIGITAL DI BAZNAS KOTA PALEMBANG

Siti Suhaibah¹, Amir Salim²

^{1,2}Program Studi Ekonomi Syariah Indo Global Mandiri

Email: sitisuhaibah78@gmail.com¹, amirsalim@stebisigm.ac.id²

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam berbagai aktivitas masyarakat, termasuk dalam pelaksanaan pembayaran zakat. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai lembaga resmi pengelola zakat di Indonesia turut melakukan transformasi digital melalui layanan Kantor Digital BAZNAS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku muzaki dalam menggunakan Aplikasi Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi, serta menganalisis kontribusinya terhadap penghimpunan dana zakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan muzaki pengguna Kantor Digital BAZNAS, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Kantor Digital BAZNAS memberikan perubahan positif terhadap perilaku muzaki. Faktor utama yang mendorong pembayaran zakat tetap berasal dari kesadaran religius, sedangkan aplikasi berfungsi sebagai sarana yang memberikan kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, dan efisiensi dalam menunaikan kewajiban zakat. Kepercayaan terhadap BAZNAS juga menjadi faktor penting dalam keputusan muzaki menggunakan dan mempertahankan penggunaan layanan digital. Data BAZNAS Kota Palembang menunjukkan adanya peningkatan jumlah muzaki dan dana ZIS yang dihimpun dari tahun 2024 hingga April 2026. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala teknis seperti jaringan internet dan pemeliharaan sistem. Penelitian menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan zakat dapat mendukung perubahan perilaku muzaki dan memperkuat penghimpunan zakat apabila didukung kemudahan penggunaan, kepercayaan, transparansi, serta kesadaran religius masyarakat.

Kata kunci: *Digitalisasi Zakat, Kantor Digital BAZNAS, Muzaki, Minat Membayar Zakat, Kepercayaan, Religiusitas.*

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged changes in various aspects of people's activities, including zakat payment. As the official zakat management institution in Indonesia, the National Amil Zakat Agency (BAZNAS) has implemented digital transformation through the BAZNAS Digital Office service. This study aims to analyze the behavior of muzaki in using the BAZNAS Digital Office Application in Palembang, identify factors influencing its use, and analyze its contribution to zakat fund collection. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through semi-structured interviews with muzaki who use the BAZNAS Digital Office, observation, and documentation. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was examined through source and method triangulation. The findings indicate that the use of the BAZNAS Digital Office has contributed to positive changes in muzaki behavior. Religious awareness remains the main motivation for paying zakat, while the application functions as a medium that provides convenience, speed, flexibility, and efficiency. Trust in BAZNAS is also an important factor influencing the decision to use and continue using digital

zakat services. Data from BAZNAS Palembang indicate an increase in the number of muzaki and ZIS funds collected from 2024 to April 2026. Nevertheless, technical challenges such as unstable internet connections and system maintenance were still encountered. The study concludes that digitalization of zakat services can support changes in muzaki behavior and strengthen zakat collection when supported by ease of use, institutional trust, transparency, and religious awareness.

Keywords: *Zakat Digitalization, BAZNAS Digital Office, Muzaki, Zakat Payment Intention, Trust, Religiosity.*

PENDAHULUAN

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap Muslim yang telah memenuhi ketentuan syariat. Zakat tidak hanya memiliki dimensi ibadah sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT, tetapi juga mempunyai dimensi sosial dan ekonomi karena dana yang dihimpun dapat disalurkan kepada golongan yang berhak menerimanya untuk memenuhi kebutuhan dan mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat¹. Oleh karena itu, pengelolaan zakat yang efektif, profesional, transparan, dan akuntabel diperlukan agar potensi zakat dapat dihimpun dan didayagunakan secara optimal. Secara terminologis, zakat merupakan sejumlah harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh seorang Muslim yang telah memenuhi syarat untuk diberikan kepada golongan yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan syariat Islam².

Di Indonesia, pengelolaan zakat secara kelembagaan memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Undang-undang tersebut mengatur kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, serta pendayagunaan zakat³. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dan memiliki kewenangan dalam pengelolaan zakat secara nasional⁴. Keberadaan lembaga pengelola zakat tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penghimpunan dan pendayagunaan zakat sekaligus memberikan pelayanan yang lebih mudah dan terpercaya kepada muzaki⁵.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam perilaku masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas, termasuk transaksi keuangan. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital karena menawarkan kemudahan akses, kecepatan transaksi, efisiensi waktu, serta fleksibilitas dalam memperoleh layanan⁶. Perubahan tersebut turut mendorong lembaga keuangan dan lembaga sosial untuk mengembangkan layanan berbasis digital⁷. Dalam konteks pengelolaan zakat, digitalisasi dapat menjadi instrumen yang mendukung proses

¹ Ab Rahman, A., M. H. Alias, and A. A. Rahman. "Zakat Institution in Malaysia: Problems and Issues." *Global Journal Al-Thaqafah* 2, no. 1 (2012): 35–41.

² Kementerian Agama Republik Indonesia. *Fikih Zakat Kontekstual Indonesia*. Jakarta: Direktorat Pemberdayaan Zakat dan Wakaf, 2019.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 2011.

⁴ Al-Qaradawi, Yusuf. *Fiqh az-Zakah*. Beirut: Muassasah ar-Risalah, 2020.

⁵ Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991): 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-)

⁶ Ubabuddin and U. Nasikhah. "Peran Zakat, Infaq dan Shadaqah dalam Kehidupan." *Jurnal Ilmiah Al-Muttaqin* 6, no. 1 (2021): 60–76.

⁷ Wahab, Norazlina Abdul, and Abdul Rahim Abdul Rahman. "Efficiency of Zakat Institutions and Its Determinants." *Journal of Economics and Behavioral Studies* 2, no. 5 (2021): 31–40.

penghimpunan zakat dengan menyediakan alternatif pembayaran yang lebih mudah diakses oleh masyarakat⁸.

Digitalisasi pembayaran zakat memungkinkan muzaki menunaikan kewajibannya tanpa harus datang secara langsung ke kantor lembaga pengelola zakat. Melalui layanan digital, proses pembayaran dapat dilakukan dengan lebih fleksibel sesuai dengan kebutuhan pengguna⁹. Selain memberikan kemudahan transaksi, sistem digital juga dapat mendukung pencatatan transaksi, penyampaian informasi, serta pemberian bukti pembayaran kepada muzaki. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi dalam penghimpunan zakat tidak hanya berkaitan dengan perubahan media pembayaran, tetapi juga berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada muzaki¹⁰.

BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat terus mengembangkan pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung pelayanan dan penghimpunan zakat. Salah satu bentuk digitalisasi tersebut adalah Kantor Digital BAZNAS, yang dikembangkan sebagai sarana untuk mendukung pelayanan dan aktivitas pengelolaan zakat secara digital. Melalui layanan digital tersebut, masyarakat dapat memperoleh akses terhadap berbagai layanan BAZNAS, termasuk pembayaran zakat, infak, dan sedekah serta informasi mengenai layanan dan program yang disediakan. Kehadiran layanan digital tersebut menunjukkan adanya upaya lembaga zakat untuk menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan perubahan karakteristik masyarakat dalam melakukan transaksi.

Selain Kantor Digital BAZNAS, BAZNAS juga mengembangkan Aplikasi Menara Masjid BAZNAS yang berfungsi sebagai sarana pendukung pengelolaan jaringan masjid dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ)¹¹. Aplikasi tersebut dapat mendukung berbagai aktivitas, antara lain pendataan masjid, UPZ, muzaki, dan mustahik, pengajuan bantuan, monitoring program, pelaporan, serta pemetaan potensi zakat. Pengembangan berbagai layanan digital tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pengelolaan zakat mencakup tidak hanya aspek pembayaran, tetapi juga aspek administrasi, pendataan, pelayanan, dan pengelolaan informasi.

Dalam konteks daerah, BAZNAS Kota Palembang merupakan salah satu lembaga pengelola zakat yang memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung pelayanan dan penghimpunan zakat. Berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian ini, BAZNAS Kota Palembang memperoleh penghargaan sebagai Kantor Digital Terbaik se-Indonesia pada tahun 2025. Informasi tersebut dapat menjadi gambaran mengenai perhatian dan upaya lembaga dalam mengembangkan digitalisasi pelayanan zakat. Namun, pencapaian dalam pengembangan sistem digital belum dengan sendirinya menunjukkan bahwa seluruh muzaki telah beralih menggunakan layanan digital. Tingkat penggunaan layanan tersebut tetap perlu dilihat dari sisi perilaku dan minat pengguna.

Data penghimpunan zakat, infak, dan sedekah pada BAZNAS Kota Palembang juga menunjukkan adanya perubahan jumlah muzaki dan dana yang dihimpun. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 80 muzaki dengan total penghimpunan sebesar Rp87.101.868. Pada tahun 2025 jumlah tersebut meningkat menjadi 104 muzaki dengan total penghimpunan sebesar Rp142.541.808. Sementara itu, sampai dengan April 2026 tercatat 134 muzaki dengan total penghimpunan sebesar Rp67.717.920¹². Data tersebut menggambarkan perkembangan jumlah muzaki dan penghimpunan dana ZIS pada periode yang diamati. Akan tetapi, data tersebut belum dapat digunakan untuk

⁸ Anurahman, D., and N. K. Putri. "Analisis Pembayaran Zakat melalui E-Payment dengan Pendekatan Systematic Literature Review (SLR)." 2022.

⁹ Yunus. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas, dan Kontribusi terhadap Minat Pedagang Mengeluarkan Zakat di Baitul Mal." *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2021).

¹⁰ Aziz, S. A., and H. Amin. "The Impact of Perceived Service Quality on User Satisfaction in the Zakat Online System." *Journal of Islamic Marketing* 8, no. 3 (2017): 498–512.

¹¹ Az-Zuhaili, Wahbah. *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*. Damaskus: Dar al-Fikr, 2019.

¹² BAZNAS. *Laporan Tahunan BAZNAS Kota Palembang*. Palembang: BAZNAS Kota Palembang, 2023.

menyimpulkan bahwa peningkatan jumlah muzaki maupun dana penghimpunan secara langsung disebabkan oleh penggunaan aplikasi digital. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji keterkaitan penggunaan layanan digital dengan minat muzaki dalam melakukan pembayaran zakat secara digital¹³.

Ketersediaan teknologi pada dasarnya tidak secara otomatis menjamin bahwa masyarakat akan menggunakannya¹⁴. Keputusan seseorang untuk menggunakan layanan digital dapat dipengaruhi oleh persepsi mengenai kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, keamanan transaksi, kepercayaan terhadap penyedia layanan, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Dalam konteks pembayaran zakat, faktor-faktor tersebut menjadi semakin penting karena transaksi tidak hanya berkaitan dengan aktivitas ekonomi, tetapi juga dengan pelaksanaan kewajiban keagamaan. Oleh sebab itu, penerimaan terhadap teknologi pembayaran zakat perlu dipahami dari perspektif perilaku muzaki sebagai pengguna layanan.

Kepercayaan terhadap lembaga pengelola zakat juga menjadi aspek yang relevan dalam penggunaan layanan digital. Muzaki perlu memiliki keyakinan bahwa dana yang dibayarkan melalui layanan tersebut diterima dan dikelola oleh lembaga yang memiliki legalitas serta dapat mempertanggungjawabkan pengelolaannya. Transparansi, akuntabilitas, keamanan transaksi, penyampaian informasi, dan keterbukaan mengenai program pendistribusian zakat dapat menjadi bagian penting dalam membentuk kepercayaan muzaki. Dalam layanan berbasis digital, kepercayaan tersebut juga berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan sistem yang digunakan.

Di sisi lain, kesadaran religius merupakan aspek yang membedakan pembayaran zakat dengan transaksi digital pada umumnya. Minat muzaki dalam membayar zakat pada dasarnya berangkat dari kesadaran bahwa zakat merupakan kewajiban bagi Muslim yang telah memenuhi syarat. Teknologi dalam konteks tersebut berperan sebagai sarana yang dapat memberikan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban. Dengan demikian, penggunaan aplikasi digital dalam pembayaran zakat perlu dipahami sebagai interaksi antara faktor keagamaan dan perkembangan teknologi, bukan semata-mata sebagai perubahan metode transaksi¹⁵.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk mengkaji bagaimana penggunaan aplikasi digital BAZNAS berkaitan dengan minat muzaki dalam melakukan pembayaran zakat secara digital. Penelitian ini penting dilakukan karena keberadaan layanan digital tidak hanya perlu dilihat dari aspek ketersediaan teknologi, tetapi juga dari tingkat penerimaan dan minat masyarakat sebagai pengguna. Penelitian pada BAZNAS Kota Palembang menjadi relevan karena lembaga tersebut telah mengembangkan digitalisasi pelayanan sekaligus menunjukkan perkembangan jumlah muzaki dan penghimpunan dana ZIS dalam periode penelitian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Penggunaan Aplikasi Digital BAZNAS terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat secara Digital di BAZNAS Kota Palembang.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi digital BAZNAS dan minat muzaki dalam melakukan pembayaran zakat secara digital serta menguji keterkaitan penggunaan aplikasi digital tersebut dengan minat muzaki membayar zakat secara digital di BAZNAS Kota Palembang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerimaan layanan digital dalam penghimpunan zakat serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan pelayanan zakat berbasis teknologi.

¹³

¹⁴ Davis, Fred D. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

¹⁵ Kurniawan, Fandi. “Fostering and Empowering Digital BAZNAS.” *Jurnal Sistem Informasi* 2, no. 4 (2023): 4–8.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai pengalaman muzaki dalam menggunakan Aplikasi Kantor Digital BAZNAS sebagai sarana pembayaran zakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan minat muzaki dalam melakukan pembayaran zakat secara digital¹⁶. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi berdasarkan pengalaman, persepsi, alasan, dan pertimbangan informan dalam menggunakan layanan digital BAZNAS. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menyajikan fenomena berdasarkan kondisi empiris yang ditemukan di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BAZNAS Kota Palembang, dengan fokus pada layanan digital yang berkaitan dengan penggunaan Kantor Digital BAZNAS sebagai salah satu sarana pembayaran zakat. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa BAZNAS Kota Palembang telah mengembangkan pelayanan berbasis digital dalam mendukung penghimpunan zakat. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026, meliputi tahap persiapan penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan hasil penelitian.

3. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah muzaki yang pernah menggunakan Kantor Digital BAZNAS dalam melakukan pembayaran zakat. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Kriteria informan utama dalam penelitian ini meliputi: (1) beragama Islam; (2) berdomisili di Kota Palembang; (3) telah memenuhi kewajiban sebagai muzaki; (4) pernah menggunakan Kantor Digital BAZNAS untuk melakukan pembayaran zakat; dan (5) bersedia memberikan informasi berdasarkan pengalaman yang dimiliki. Selain muzaki sebagai informan utama, penelitian juga melibatkan pihak BAZNAS atau amil yang berkaitan dengan pelayanan digital sebagai informan pendukung. Informan pendukung digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan layanan digital, mekanisme pelayanan, serta upaya BAZNAS dalam mendorong penggunaan layanan pembayaran zakat secara digital.

Jumlah informan tidak ditentukan semata-mata berdasarkan jumlah tertentu sejak awal, tetapi disesuaikan dengan kecukupan dan kedalaman informasi yang diperoleh di lapangan. Pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah memadai untuk menjelaskan fokus penelitian dan tidak ditemukan informasi substantif baru yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder¹⁷. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan muzaki pengguna Kantor Digital BAZNAS dan pihak BAZNAS yang berkaitan dengan pelayanan digital. Data primer digunakan untuk menggali pengalaman informan dalam menggunakan layanan digital, alasan penggunaan, persepsi terhadap kemudahan dan keamanan, tingkat kepercayaan terhadap BAZNAS, serta pertimbangan yang berkaitan dengan minat membayar zakat melalui layanan digital.

¹⁶ Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.

¹⁷ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, seperti dokumen dan laporan BAZNAS Kota Palembang, data penghimpunan zakat, informasi mengenai layanan digital BAZNAS, peraturan perundang-undangan, buku, artikel jurnal ilmiah, serta sumber literatur lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan zakat, digitalisasi zakat, perilaku muzaki, dan penggunaan layanan pembayaran digital.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi¹⁸.

Pertama, wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman dan persepsi informan dalam menggunakan Kantor Digital BAZNAS. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan, tetapi peneliti tetap memberikan ruang kepada informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara lebih luas. Materi wawancara mencakup pengalaman menggunakan aplikasi, kemudahan dan manfaat layanan, alasan memilih pembayaran zakat secara digital, kepercayaan terhadap BAZNAS, keamanan transaksi, kualitas informasi, kesadaran dalam menunaikan zakat, serta pengalaman dan kecenderungan informan dalam menggunakan layanan digital untuk pembayaran zakat.

Kedua, observasi dilakukan terhadap proses dan kondisi pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan layanan digital BAZNAS. Observasi diarahkan pada aktivitas pelayanan, penggunaan sarana digital, penyampaian informasi kepada muzaki, serta kondisi yang berkaitan dengan pelaksanaan pembayaran zakat secara digital.

Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang relevan dengan penelitian, seperti data penghimpunan zakat, dokumentasi layanan digital, informasi program BAZNAS, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang dapat mendukung dan memperkuat hasil wawancara dan observasi.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan¹⁹.

Pada tahap kondensasi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Data kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema yang relevan, seperti pengalaman penggunaan aplikasi, kemudahan penggunaan, manfaat layanan, keamanan transaksi, kepercayaan terhadap BAZNAS, kesadaran religius, serta minat menggunakan pembayaran zakat secara digital.

Tahap berikutnya adalah penyajian data, yaitu menyusun hasil penelitian dalam bentuk uraian naratif, pengelompokan tema, dan matriks data apabila diperlukan. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti melihat pola, hubungan antartema, serta kecenderungan yang muncul dari pengalaman informan.

Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan disusun berdasarkan pola dan tema yang ditemukan dari data lapangan. Kesimpulan kemudian diverifikasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga interpretasi yang dihasilkan tetap didasarkan pada data empiris penelitian.

¹⁸Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.

¹⁹Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.

7. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, terutama antara muzaki pengguna Kantor Digital BAZNAS dan pihak BAZNAS atau amil yang berkaitan dengan pelayanan digital. Perbandingan tersebut dilakukan untuk melihat konsistensi informasi mengenai penggunaan dan pelaksanaan layanan pembayaran zakat secara digital.

Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Apabila terdapat perbedaan informasi, peneliti melakukan penelusuran lebih lanjut terhadap sumber data dan konteks informasi tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya bergantung pada satu teknik atau satu sumber data, tetapi diperkuat melalui berbagai sumber informasi yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perilaku Muzaki dalam Menggunakan Kantor Digital BAZNAS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Kantor Digital BAZNAS memberikan pengalaman yang berbeda dalam pelaksanaan pembayaran zakat dibandingkan dengan mekanisme pembayaran secara konvensional. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian informan sebelumnya melakukan pembayaran zakat dengan datang secara langsung ke kantor BAZNAS atau melalui kegiatan penghimpunan zakat yang diselenggarakan oleh instansi tertentu. Setelah mengenal dan menggunakan layanan digital, pembayaran dapat dilakukan melalui perangkat telepon pintar yang terhubung dengan internet.

Perubahan tersebut menunjukkan adanya adaptasi muzaki terhadap perkembangan teknologi dalam pelaksanaan pembayaran zakat. Layanan digital memberikan alternatif pembayaran yang memungkinkan muzaki melakukan transaksi tanpa harus hadir secara fisik di kantor BAZNAS. Dengan demikian, digitalisasi dalam konteks penelitian ini lebih terlihat sebagai perubahan mekanisme atau sarana pembayaran, sementara motivasi dasar dalam menunaikan zakat tetap berkaitan dengan kewajiban keagamaan²⁰.

Temuan wawancara juga menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi bukan merupakan alasan utama informan dalam menunaikan zakat. Informan pada umumnya menjelaskan bahwa mereka membayar zakat karena memahami zakat sebagai kewajiban seorang Muslim, sedangkan aplikasi digunakan sebagai sarana untuk mempermudah pelaksanaan kewajiban tersebut. Temuan ini memperlihatkan bahwa teknologi berfungsi sebagai **instrumen pendukung**, bukan sebagai pengganti motivasi religius dalam pembayaran zakat.

2. Kesadaran Religius dalam Pembayaran Zakat

Kesadaran religius menjadi salah satu tema yang dominan dalam hasil wawancara. Para informan menunjukkan pemahaman bahwa zakat merupakan kewajiban bagi Muslim yang telah memenuhi ketentuan syariat. Pemahaman tersebut tercermin dari pengetahuan informan mengenai kewajiban zakat yang berkaitan dengan terpenuhinya syarat tertentu, termasuk nisab dan haul untuk jenis zakat tertentu.

Kesadaran religius tidak hanya terlihat dari pemahaman mengenai kewajiban individual, tetapi juga dari pandangan informan mengenai fungsi sosial zakat. Zakat dipahami sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat yang membutuhkan dan sebagai instrumen yang memiliki manfaat sosial. Dengan demikian, pembayaran zakat dalam pengalaman informan memiliki dua dimensi, yaitu pelaksanaan kewajiban keagamaan dan kepedulian sosial.

²⁰ Fitriyah, Farah. "Pengaruh Preferensi Muzakki terhadap Pembayaran Zakat secara Online: Studi pada Muzakki Kota Jakarta." *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 4 (2022): 77

Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital tidak menghilangkan karakter religius dari pembayaran zakat. Sebaliknya, teknologi digunakan sebagai sarana yang membantu muzaki melaksanakan kewajiban tersebut secara lebih praktis.

3. Kemudahan Penggunaan Kantor Digital BAZNAS

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu tema yang paling banyak muncul dalam wawancara. Informan menggambarkan bahwa proses penggunaan layanan digital relatif mudah dipahami, terutama dalam melakukan pembayaran zakat. Menu dan tahapan transaksi dinilai cukup sederhana sehingga pengguna dapat mengikuti proses pembayaran tanpa harus mendapatkan bantuan secara langsung dari petugas.

Kemudahan juga berkaitan dengan aspek waktu dan tempat. Muzaki tidak harus datang ke kantor BAZNAS untuk melakukan pembayaran karena transaksi dapat dilakukan menggunakan telepon pintar yang terhubung dengan internet. Kondisi tersebut memberikan fleksibilitas bagi muzaki yang memiliki keterbatasan waktu atau aktivitas yang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke kantor²¹.

Temuan ini dapat dikaitkan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), khususnya konsep *perceived ease of use*. Dalam perspektif tersebut, persepsi bahwa suatu teknologi mudah digunakan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan penerimaan teknologi. Dalam penelitian ini, pengalaman informan menunjukkan bahwa kemudahan proses pembayaran menjadi salah satu pertimbangan dalam penggunaan Kantor Digital BAZNAS.

4. Fitur dan Kecepatan Pembayaran

Selain kemudahan akses, fitur layanan menjadi bagian yang dipertimbangkan oleh informan dalam menggunakan Kantor Digital BAZNAS. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dalam penelitian, layanan digital menyediakan berbagai fasilitas yang berkaitan dengan pembayaran dan informasi zakat. Informan juga menyebutkan keberadaan fasilitas seperti pembayaran zakat, infak, sedekah, kalkulator zakat, serta riwayat transaksi.

Fitur kalkulator zakat memberikan bantuan bagi pengguna dalam memperkirakan nominal zakat yang perlu ditunaikan sesuai dengan jenis zakat yang dihitung. Sementara itu, riwayat transaksi dan bukti pembayaran memberikan informasi mengenai transaksi yang telah dilakukan.

Dari sisi proses, informan menggambarkan pembayaran sebagai transaksi yang relatif cepat. Setelah memilih jenis pembayaran, memasukkan nominal, dan mengikuti instruksi yang tersedia, transaksi dapat diselesaikan dan pengguna memperoleh bukti pembayaran. Kondisi tersebut memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis dibandingkan dengan mekanisme pembayaran yang mengharuskan muzaki datang secara langsung.

5. Kepercayaan Muzaki terhadap BAZNAS

Kepercayaan merupakan tema penting yang ditemukan dalam penggunaan layanan digital zakat. Pengalaman informan menunjukkan bahwa kemudahan teknologi saja belum cukup untuk membuat seseorang merasa nyaman dalam melakukan pembayaran. Muzaki juga mempertimbangkan lembaga yang menerima dan mengelola dana zakat.

Status BAZNAS sebagai lembaga resmi pengelola zakat menjadi salah satu pertimbangan informan dalam menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan juga berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman masyarakat terhadap berbagai kegiatan BAZNAS, seperti program bantuan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan program pemberdayaan masyarakat.

²¹ Gumilang. "Perkembangan Teknologi Informasi dalam Sistem Pembayaran Digital." 2020.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan dalam pembayaran zakat digital memiliki dua aspek yang saling berkaitan, yaitu kepercayaan terhadap lembaga dan kepercayaan terhadap sistem layanan. Muzaki perlu merasa yakin bahwa dana disalurkan melalui lembaga yang memiliki legitimasi sekaligus merasa aman ketika melakukan transaksi melalui sistem digital.

6. Transparansi sebagai Bagian dari Kepercayaan

Transparansi menjadi aspek lain yang muncul dalam hasil penelitian. Informan menyatakan bahwa informasi mengenai kegiatan, program, serta penyaluran dana zakat memberikan gambaran mengenai pemanfaatan dana yang telah dihimpun oleh BAZNAS. Informasi tersebut dapat membantu muzaki memahami aktivitas lembaga dan membentuk penilaian berdasarkan informasi yang tersedia.

Dalam konteks pembayaran zakat digital, transparansi menjadi semakin relevan karena proses pembayaran dilakukan melalui sistem elektronik sehingga hubungan langsung antara muzaki dan petugas tidak selalu terjadi. Oleh karena itu, informasi mengenai pengelolaan dana, program penyaluran, dan kegiatan BAZNAS menjadi bagian penting dalam membangun hubungan kepercayaan dengan muzaki.

Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran zakat perlu disertai dengan keterbukaan informasi. Penyediaan teknologi tanpa dukungan informasi yang memadai dapat membatasi pemahaman masyarakat mengenai pengelolaan dana yang telah mereka bayarkan.

7. Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi menjadi salah satu pertimbangan informan, terutama pada tahap awal menggunakan layanan digital. Beberapa informan mengungkapkan adanya kekhawatiran mengenai kemungkinan transaksi gagal, dana tidak masuk, kesalahan nominal, atau kendala dalam proses pembayaran.

Namun, pengalaman melakukan transaksi dan memperoleh bukti pembayaran memberikan informasi tambahan kepada pengguna mengenai status transaksi. Riwayat pembayaran juga membantu pengguna melakukan pengecekan terhadap transaksi yang telah dilakukan. Dengan demikian, pengalaman penggunaan secara langsung menjadi bagian dari proses terbentuknya rasa aman dalam melakukan pembayaran zakat secara digital²².

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keamanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis sistem, tetapi juga dengan kemampuan layanan menyediakan informasi yang dapat memberikan kepastian kepada pengguna mengenai status transaksi.

8. Perubahan Pola Pembayaran Zakat

Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan Kantor Digital BAZNAS berkaitan dengan perubahan pola pembayaran pada sebagian informan. Perubahan tersebut terlihat dari adanya peralihan dari mekanisme pembayaran secara langsung menuju penggunaan layanan digital.

Informan menyampaikan beberapa pengalaman, antara lain pembayaran dapat dilakukan dengan lebih fleksibel, waktu yang diperlukan relatif lebih singkat, serta transaksi dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor BAZNAS. Sebagian informan juga menyatakan adanya keinginan untuk kembali menggunakan layanan digital pada pembayaran berikutnya setelah memperoleh pengalaman yang dianggap baik²³.

Dengan demikian, perubahan yang ditemukan dalam penelitian lebih tepat dipahami sebagai perubahan pola dan pengalaman pembayaran, bukan sebagai bukti bahwa aplikasi secara langsung

²² Masyita, Dian, and Erwin Febrian. "Digitalisasi Zakat dan Tantangannya di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 7, no. 2 (2021): 123–135.

²³ Hairunnizam, Wahid, Sanep Ahmad, and Radiah Abdul Kader. "Attitudes towards Zakah Payment in the Federal Territory of Malaysia." *International Journal of Management Studies* 16, no. 1 (2009): 31–55.

menyebabkan perubahan perilaku muzaki. Dalam penelitian kualitatif, temuan tersebut menunjukkan bagaimana informan memaknai penggunaan teknologi dalam pengalaman pembayaran zakat mereka.

9. Penggunaan Layanan Digital untuk Infak dan Sedekah

Penggunaan layanan digital tidak terbatas pada pembayaran zakat. Beberapa informan juga menyatakan bahwa kemudahan akses membuat mereka dapat menggunakan layanan tersebut untuk menyalurkan infak dan sedekah.

Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki potensi untuk menyediakan akses yang lebih luas terhadap aktivitas filantropi Islam. Ketika berbagai bentuk pembayaran dapat dilakukan melalui satu layanan digital, pengguna memperoleh alternatif yang lebih praktis untuk menyalurkan dana sosial keagamaan.

Namun demikian, temuan tersebut perlu dipahami sebagai pengalaman yang disampaikan oleh informan penelitian dan belum dapat digeneralisasikan sebagai pola seluruh muzaki BAZNAS Kota Palembang.

10. Faktor yang Berkaitan dengan Penggunaan Kantor Digital BAZNAS

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, terdapat tiga tema utama yang berkaitan dengan pengalaman muzaki dalam menggunakan Kantor Digital BAZNAS, yaitu kesadaran religius, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap BAZNAS.

Kesadaran religius menjadi dasar yang mendorong muzaki untuk melaksanakan kewajiban zakat. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan bagaimana teknologi membantu muzaki melakukan pembayaran secara lebih fleksibel. Sementara itu, kepercayaan berkaitan dengan keyakinan terhadap lembaga pengelola maupun keamanan proses transaksi.

Ketiga tema tersebut tidak berdiri sendiri. Dalam pengalaman informan, motivasi untuk membayar zakat berasal dari kesadaran keagamaan, kemudian kemudahan teknologi menyediakan sarana pembayaran, sedangkan kepercayaan terhadap BAZNAS memberikan keyakinan untuk menggunakan sarana tersebut.

Tabel 1. Tema Utama Pengalaman Muzaki dalam Menggunakan Kantor Digital BAZNAS

Tema	Temuan Penelitian	Makna bagi Muzaki
Kesadaran religius	Zakat dipahami sebagai kewajiban agama	Menjadi dasar pembayaran zakat
Kemudahan penggunaan	Pembayaran dapat dilakukan melalui telepon pintar dan tanpa datang ke kantor	Memberikan fleksibilitas
Fitur layanan	Tersedia fasilitas pembayaran dan informasi transaksi	Membantu proses pembayaran
Kepercayaan	BAZNAS dipandang sebagai lembaga resmi	Memberikan keyakinan terhadap lembaga
Transparansi	Informasi program dan kegiatan BAZNAS menjadi perhatian informan	Mendukung keterbukaan informasi
Keamanan	Bukti dan riwayat transaksi membantu memberikan kepastian	Mendukung rasa aman dalam transaksi
Fleksibilitas	Pembayaran dapat dilakukan sesuai waktu dan tempat pengguna	Memudahkan pelaksanaan kewajiban
Penggunaan ulang	Sebagian informan menyatakan keinginan menggunakan kembali	Menunjukkan pengalaman penggunaan yang positif

11. Perkembangan Jumlah Muzaki dan Penghimpunan ZIS

Data penelitian juga menunjukkan adanya perkembangan jumlah muzaki dan dana ZIS yang dihimpun oleh BAZNAS Kota Palembang selama periode pengamatan.

Tabel 2. Jumlah Muzaki dan Penghimpunan ZIS BAZNAS Kota Palembang

Tahun	Jumlah Muzaki	Penghimpunan ZIS
2024	80 orang	Rp87.101.868
2025	104 orang	Rp142.541.808
April 2026	134 orang	Rp67.717.920

Sumber: Data BAZNAS Kota Palembang, diolah peneliti (2026).

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah muzaki tercatat meningkat dari 80 orang pada 2024 menjadi 104 orang pada 2025 dan 134 orang sampai April 2026. Sementara itu, nominal penghimpunan ZIS pada masing-masing periode menunjukkan jumlah yang berbeda. Perbedaan tersebut perlu dipahami dengan mempertimbangkan bahwa data April 2026 merupakan data parsial, sehingga belum dapat dibandingkan secara langsung dengan data satu tahun penuh 2024 dan 2025.

Selain itu, data agregat tersebut belum dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa peningkatan jumlah muzaki atau penghimpunan ZIS merupakan akibat langsung dari penggunaan Kantor Digital BAZNAS. Data tersebut berfungsi sebagai gambaran empiris mengenai perkembangan penghimpunan ZIS, sedangkan hubungan antara penggunaan layanan digital dan pengalaman muzaki dianalisis melalui hasil wawancara.

12. Kendala dalam Penggunaan Kantor Digital BAZNAS

Meskipun sebagian besar informan memberikan pengalaman yang positif, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam penggunaan layanan digital. Kendala tersebut meliputi jaringan internet yang tidak stabil, pemeliharaan atau *maintenance* sistem, keterlambatan akses pada kondisi tertentu, serta keraguan pengguna baru terhadap keamanan transaksi.

Kendala teknis tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak selalu berlangsung tanpa hambatan. Keandalan sistem dan kualitas jaringan menjadi bagian penting dalam memastikan layanan digital dapat digunakan secara konsisten. Bagi pengguna baru, informasi mengenai mekanisme transaksi dan keamanan juga diperlukan untuk mengurangi keraguan pada tahap awal penggunaan.

Dengan demikian, pengembangan layanan digital tidak hanya berkaitan dengan penambahan fitur, tetapi juga mencakup pemeliharaan sistem, peningkatan keandalan layanan, keamanan transaksi, serta edukasi kepada pengguna.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Kantor Digital BAZNAS berkaitan dengan perubahan pengalaman dan pola pembayaran zakat yang dilakukan oleh muzaki. Sebelum menggunakan layanan digital, sebagian informan melakukan pembayaran zakat secara langsung melalui kantor BAZNAS atau melalui kegiatan penghimpunan yang diselenggarakan oleh instansi tertentu. Setelah menggunakan Kantor Digital BAZNAS, pembayaran dapat dilakukan melalui perangkat telepon pintar yang terhubung dengan internet. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi menyediakan alternatif mekanisme pembayaran yang lebih fleksibel bagi muzaki.

Temuan tersebut dapat dikaitkan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989)²⁴. Salah satu konsep utama dalam TAM adalah *perceived ease of use*, yaitu persepsi bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan terlihat dari pengalaman informan dalam melakukan pembayaran, mulai dari mengakses layanan, memilih jenis zakat, memasukkan nominal

²⁴ Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

pembayaran, mengikuti tahapan transaksi, hingga memperoleh bukti pembayaran. Kemudahan akses melalui telepon pintar juga memungkinkan muzaki melakukan pembayaran tanpa harus datang secara langsung ke kantor BAZNAS²⁵.

Kemudahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga dengan fleksibilitas waktu dan tempat. Muzaki dapat melakukan pembayaran sesuai dengan kondisi dan waktu yang dimiliki. Dengan demikian, Kantor Digital BAZNAS memberikan alternatif pelayanan yang dapat menyesuaikan dengan pola aktivitas masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dalam berbagai transaksi²⁶.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan teknologi bukan merupakan dasar utama bagi muzaki dalam menunaikan zakat. Kesadaran religius tetap menjadi dasar utama dalam keputusan informan untuk membayar zakat. Informan memahami zakat sebagai kewajiban agama yang harus ditunaikan ketika telah memenuhi ketentuan syariat. Dalam konteks tersebut, aplikasi digital berfungsi sebagai sarana yang membantu pelaksanaan kewajiban, bukan sebagai faktor yang menggantikan motivasi keagamaan²⁷.

Temuan tersebut memperlihatkan adanya perbedaan fungsi antara motivasi religius dan teknologi. Kesadaran religius berkaitan dengan mengapa muzaki membayar zakat, sedangkan teknologi berkaitan dengan bagaimana muzaki melaksanakan pembayaran tersebut. Pemisahan fungsi ini penting karena pembayaran zakat memiliki karakteristik yang berbeda dengan transaksi ekonomi biasa. Penggunaan teknologi tidak mengubah substansi zakat sebagai kewajiban keagamaan, tetapi memberikan alternatif dalam mekanisme pelaksanaannya.

Selain kemudahan, kepercayaan terhadap lembaga pengelola zakat menjadi aspek penting dalam pengalaman informan. Muzaki tidak hanya mempertimbangkan kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga mempertimbangkan lembaga yang menerima dan mengelola dana yang dibayarkan. Status BAZNAS sebagai lembaga resmi pengelola zakat menjadi salah satu dasar yang membentuk keyakinan informan untuk menggunakan layanan tersebut. Pengalaman masyarakat terhadap berbagai program BAZNAS juga menjadi bagian dari informasi yang membentuk persepsi terhadap lembaga.

Kepercayaan tersebut memiliki dimensi yang lebih luas daripada sekadar kepercayaan terhadap aplikasi. Muzaki perlu memiliki keyakinan bahwa dana yang dibayarkan diterima oleh lembaga yang memiliki legitimasi dan dikelola sesuai dengan tujuan zakat. Pada saat yang sama, pengguna juga membutuhkan keyakinan bahwa sistem digital dapat memproses transaksi secara aman dan memberikan informasi yang jelas mengenai status pembayaran. Dengan demikian, kepercayaan dalam pembayaran zakat digital mencakup kepercayaan terhadap lembaga dan kepercayaan terhadap sistem layanan.

Transparansi juga muncul sebagai bagian penting dalam membangun kepercayaan muzaki. Informasi mengenai kegiatan BAZNAS, program pendistribusian, serta pemanfaatan dana zakat dapat membantu masyarakat memperoleh gambaran mengenai pengelolaan dana yang telah mereka bayarkan. Bagi muzaki, keterbukaan informasi menjadi salah satu bentuk pertanggungjawaban lembaga kepada masyarakat.

Dalam konteks digitalisasi, transparansi menjadi semakin relevan karena hubungan antara muzaki dan lembaga dapat berlangsung melalui media elektronik. Oleh karena itu, penyediaan

²⁵ Sahroni, Oni, and Adiwarman A. Karim. *Fikih Zakat Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.

²⁶ Maulidina, H. I., and A. S. Nihayatun. "Anteseden Perilaku Membayar Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional di Lumajang." *Jurnal Ekonomi Syariah* 8, no. 2 (2020).

²⁷ U. Raden Fatah Palembang. "Pengaruh Digital Payment terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat." *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5 (2023): 2607

informasi yang mudah diakses mengenai program, kegiatan, penghimpunan, dan pendistribusian zakat dapat menjadi bagian dari kualitas pelayanan digital. Digitalisasi tidak hanya perlu menyediakan saluran pembayaran, tetapi juga perlu didukung oleh penyampaian informasi yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aktivitas pengelolaan zakat²⁸.

Aspek keamanan transaksi juga menjadi bagian dari pengalaman informan. Beberapa informan pada awal penggunaan layanan masih memiliki kekhawatiran mengenai kemungkinan transaksi gagal, kesalahan pembayaran, atau dana tidak tercatat. Namun, tersedianya bukti pembayaran dan riwayat transaksi memberikan informasi yang membantu pengguna mengetahui status transaksi yang telah dilakukan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kepastian informasi setelah transaksi merupakan bagian penting dalam membangun rasa aman pengguna.

Temuan mengenai kemudahan, kepercayaan, dan keamanan menunjukkan bahwa penerimaan terhadap pembayaran zakat digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi. Pengalaman pengguna terbentuk melalui interaksi antara kualitas sistem, karakteristik lembaga, dan pertimbangan personal muzaki. Oleh karena itu, keberhasilan layanan digital perlu dilihat secara lebih luas daripada sekadar jumlah fitur yang tersedia.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya kecenderungan sebagian informan untuk menggunakan kembali layanan digital setelah memperoleh pengalaman pembayaran yang dianggap mudah dan praktis. Sebagian informan juga menyatakan kesediaan untuk merekomendasikan penggunaan layanan kepada keluarga, teman, atau rekan kerja. Temuan tersebut menggambarkan adanya pengalaman positif dalam penggunaan layanan, meskipun penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengukur secara statistik tingkat minat atau menguji hubungan kausal antara penggunaan aplikasi dan minat muzaki.

Dengan demikian, terdapat tiga aspek utama yang saling berkaitan dalam pengalaman muzaki menggunakan Kantor Digital BAZNAS, yaitu kesadaran religius, kemudahan teknologi, dan kepercayaan terhadap lembaga. Kesadaran religius menjadi dasar bagi pelaksanaan kewajiban zakat; kemudahan teknologi menyediakan sarana yang lebih fleksibel untuk melakukan pembayaran; sedangkan kepercayaan memberikan keyakinan kepada muzaki terhadap lembaga dan sistem yang digunakan²⁹.

Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa digitalisasi zakat sebaiknya tidak dipahami hanya sebagai perubahan dari pembayaran konvensional menuju pembayaran elektronik. Digitalisasi merupakan bagian dari transformasi pelayanan yang mencakup kemudahan akses, keamanan transaksi, kualitas informasi, transparansi, dan pengalaman pengguna. Semakin baik aspek-aspek tersebut dikelola, semakin besar ruang bagi layanan digital untuk menjadi alternatif pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan muzaki³⁰.

Berdasarkan temuan penelitian, pengembangan Kantor Digital BAZNAS perlu diarahkan tidak hanya pada penyediaan fasilitas pembayaran, tetapi juga pada peningkatan kualitas sistem dan pelayanan. Pemeliharaan sistem, penguatan keamanan transaksi, penyediaan informasi yang transparan, penyederhanaan prosedur, serta edukasi kepada pengguna menjadi aspek yang relevan untuk terus dikembangkan. Edukasi juga penting bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital agar mereka memahami prosedur pembayaran dan memperoleh informasi yang memadai mengenai keamanan transaksi.

²⁸ Saad, Ram Al Jaffri, and Abubakar Usman Farouk. "A Comprehensive Review of Barriers to a Functional Zakat System in Nigeria: What Needs to Be Done?" *International Journal of Ethics and Systems* 35, no. 1 (2019): 24–42.

²⁹ Sahrani, Oni, and Adiwarman A. Karim. *Fikih Zakat Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2021.

³⁰ Susanti, Y., and N. Rini. "Factors Influencing the Intention of Paying Zakat through E-Zakat System." *International Journal of Zakat* 3, no. 3 (2020): 17–28.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi berfungsi sebagai sarana pendukung dalam pelaksanaan kewajiban zakat. Kesadaran religius tetap menjadi dasar pembayaran, sementara kemudahan dan fleksibilitas layanan digital membantu muzaki dalam melaksanakan pembayaran. Kepercayaan terhadap BAZNAS, transparansi pengelolaan dana, dan keamanan transaksi kemudian menjadi aspek yang mendukung pengalaman penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, pengembangan digitalisasi zakat perlu dilakukan secara terpadu dengan memperhatikan aspek teknologi, kualitas pelayanan, tata kelola lembaga, dan karakteristik kebutuhan muzaki.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang dalam mendukung pembayaran zakat secara digital, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan zakat memberikan kemudahan bagi muzaki dalam melaksanakan kewajiban zakat. Penggunaan layanan digital tidak menggantikan motivasi religius muzaki, tetapi menjadi sarana yang mendukung pelaksanaan pembayaran zakat agar lebih mudah, fleksibel, dan praktis.

Pertama, perilaku muzaki menunjukkan adanya kecenderungan untuk beradaptasi dengan pembayaran zakat melalui layanan digital. Kantor Digital BAZNAS memungkinkan muzaki melakukan pembayaran tanpa harus datang secara langsung ke kantor BAZNAS, sehingga memberikan fleksibilitas dari sisi waktu dan tempat. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa layanan digital menjadi alternatif yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi dalam aktivitas sehari-hari.

Kedua, kesadaran religius menjadi dasar utama dalam keputusan muzaki untuk menunaikan zakat. Muzaki memahami zakat sebagai kewajiban agama yang memiliki dimensi ibadah sekaligus sosial. Dalam konteks ini, teknologi berfungsi sebagai instrumen pendukung yang mempermudah pelaksanaan kewajiban tersebut, bukan sebagai pengganti motivasi religius dalam membayar zakat.

Ketiga, kemudahan penggunaan merupakan aspek penting dalam pengalaman muzaki menggunakan Kantor Digital BAZNAS. Kemudahan akses, tampilan dan menu yang relatif sederhana, ketersediaan kalkulator zakat, proses transaksi, bukti pembayaran, serta riwayat transaksi membantu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih praktis. Dengan demikian, kualitas pengalaman pengguna menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan zakat digital.

Keempat, kepercayaan terhadap BAZNAS menjadi aspek penting dalam penerimaan dan penggunaan layanan pembayaran zakat digital. Kepercayaan tersebut berkaitan dengan kedudukan dan legalitas BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat, pengalaman masyarakat terhadap program-program BAZNAS, transparansi informasi, serta keyakinan terhadap keamanan transaksi. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital perlu berjalan seiring dengan penguatan transparansi, akuntabilitas, dan keamanan pengelolaan zakat.

Kelima, data BAZNAS Kota Palembang menunjukkan perkembangan jumlah muzaki, yaitu dari 80 orang pada tahun 2024 menjadi 104 orang pada tahun 2025 dan mencapai 134 orang hingga April 2026. Data tersebut menggambarkan adanya perkembangan partisipasi muzaki dalam periode penelitian. Namun, karena data tahun 2026 masih merupakan data sampai April dan penelitian ini tidak menggunakan pengujian statistik untuk menguji hubungan kausal, perkembangan tersebut tidak dapat disimpulkan sebagai akibat langsung dari penggunaan Kantor Digital BAZNAS.

Secara keseluruhan, Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang dapat dipahami sebagai sarana pendukung dalam memberikan kemudahan dan fleksibilitas pembayaran zakat secara digital. Penggunaan layanan tersebut terbentuk melalui keterkaitan antara kesadaran religius sebagai landasan pembayaran zakat, kemudahan teknologi sebagai sarana pelaksanaan, serta kepercayaan terhadap lembaga sebagai dasar keyakinan muzaki dalam menggunakan layanan digital. Oleh karena

itu, keberlanjutan digitalisasi layanan zakat perlu diarahkan pada peningkatan kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, transparansi pengelolaan, serta edukasi kepada masyarakat agar pemanfaatan layanan zakat digital dapat berlangsung secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ab Rahman, A., M. H. Alias, and A. A. Rahman. "Zakat Institution in Malaysia: Problems and Issues." *Global Journal Al-Thaqafah* 2, no. 1 (2012): 35–41.
- Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991): 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- Al-Qaradawi, Yusuf. *Fiqh az-Zakah*. Beirut: Muassasah ar-Risalah, 2020.
- Anurahman, D., and N. K. Putri. "Analisis Pembayaran Zakat melalui E-Payment dengan Pendekatan Systematic Literature Review (SLR)." 2022.
- Aziz, S. A., and H. Amin. "The Impact of Perceived Service Quality on User Satisfaction in the Zakat Online System." *Journal of Islamic Marketing* 8, no. 3 (2017): 498–512.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*. Damaskus: Dar al-Fikr, 2019.
- BAZNAS. *Laporan Tahunan BAZNAS Kota Palembang*. Palembang: BAZNAS Kota Palembang, 2023.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Fitriyah, Farah. "Pengaruh Preferensi Muzakki terhadap Pembayaran Zakat secara Online: Studi pada Muzakki Kota Jakarta." *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 4 (2022): 77.
- Gumilang. "Perkembangan Teknologi Informasi dalam Sistem Pembayaran Digital." 2020.
- Hairunnizam, Wahid, Sanep Ahmad, and Radiah Abdul Kader. "Attitudes towards Zakah Payment in the Federal Territory of Malaysia." *International Journal of Management Studies* 16, no. 1 (2009): 31–55.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Fikih Zakat Kontekstual Indonesia*. Jakarta: Direktorat Pemberdayaan Zakat dan Wakaf, 2019.
- Kurniawan, Fandi. "Fostering and Empowering Digital BAZNAS." *Jurnal Sistem Informasi* 2, no. 4 (2023): 4–8.
- Masyita, Dian, and Erwin Febrian. "Digitalisasi Zakat dan Tantangannya di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 7, no. 2 (2021): 123–135.
- Maulidina, H. I., and A. S. Nihayatun. "Anteseden Perilaku Membayar Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional di Lumajang." *Jurnal Ekonomi Syariah* 8, no. 2 (2020).
- Saad, Ram Al Jaffri, and Abubakar Usman Farouk. "A Comprehensive Review of Barriers to a Functional Zakat System in Nigeria: What Needs to Be Done?" *International Journal of Ethics and Systems* 35, no. 1 (2019): 24–42.
- Sahroni, Oni, and Adiwarman A. Karim. *Fikih Zakat Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Sahroni, Oni, and Adiwarman A. Karim. *Fikih Zakat Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2021.
- Sepitriani, I., and F. Khalik. "Zakat, Infak dan Shadaqah sebagai Ketaatan kepada Allah dan Rasulullah SAW." 2022.
- Setiawan, B., and D. Kartini. "Determinants of Intention to Pay Zakat Online in Indonesia." *International Journal of Management and Business Research* 10, no. 2 (2020): 115–122.
- Siregar, R. K. "Efektivitas Pemanfaatan Layanan Digitalisasi dalam Pembayaran Zakat bagi Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara." *Jurnal UMSU* 2, no. 3: 25.
- Sugiyono, D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Susanti, Y., and N. Rini. "Factors Influencing the Intention of Paying Zakat through E-Zakat System." *International Journal of Zakat* 3, no. 3 (2020): 17–28.

- Ubabuddin and U. Nasikhah. "Peran Zakat, Infaq dan Shadaqah dalam Kehidupan." *Jurnal Ilmiah Al-Muttaqin* 6, no. 1 (2021): 60–76.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 2011.
- Wahab, Norazlina Abdul, and Abdul Rahim Abdul Rahman. "Efficiency of Zakat Institutions and Its Determinants." *Journal of Economics and Behavioral Studies* 2, no. 5 (2021): 31–40.
- Yunus. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas, dan Kontribusi terhadap Minat Pedagang Mengeluarkan Zakat di Baitul Mal." *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2021).