

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia telah masuk dalam zona 4.0 dimana teknologi berkembang dengan cepat, hal ini dibuktikan dengan respon perkembangan teknologi informasi secara signifikan. Didorong dengan adanya pandemi covid19 yang mengharuskan Lembaga Pendidikan melakukan kegiatan belajar mengajar dalam jaringan, pekerjaan dilakukan dari rumah serta pembatasan kegiatan sosial masyarakat, membuat masyarakat semakin bergantung pada penggunaan gadget seperti tablet, android, laptop dan sejenisnya.

Data Badan Pusat Statistik menyebutkan, teknologi informasi dan komunikasi berkembang selama lima tahun terakhir, menunjukkan peningkatan pemakaian sangat cepat, dan yang paling tinggi terjadi pada pemakaian internet rumah tangga mencapai angka 78,18%. Hal ini diikuti dengan pertumbuhan pemakaian telepon seluler oleh penduduk pada tahun 2020 mencapai 62,84%. Serta kepemilikan komputer juga mengalami peningkatan pada sektor rumah tangga sebanyak 18,83%. Jumlah akses internet yang dilakukan penduduk yang pada kurun waktu 2016-2020 juga mengalami peningkatan sebesar 27,46%.

Dengan semakin canggihnya fitur yang ada pada telepon genggam atau smartphone,

mengakibatkan penurunan kepemilikan telepon kabel pada tahun ke tahun.¹

Peningkatan kemajuan teknologi digital ini telah memasuki segala aspek, dari segi ekonomi, perusahaan dapat memperluas jangkauan pangsa pasarnya, karena pembeli tidak lagi dibatasi ruang dalam interasinya, karena adanya bisnis dan layanan baru dalam sistem transaksi pembayaran seperti *Internet Banking, Sms Banking dan E-commerce*.²

Inovasi yang berkembang dalam layanan sistem pembayaran Salah satunya yaitu layanan transaksi pembayaran digital berbasis kode QR. Bank Indonesia memproyeksikan manfaat yang besar dengan adanya metode pembayaran tersebut guna menyokong efisiensi perekonomian, mempercepat inklusif keuangan serta dipandang dapat mengembangkan UMKM.

Secara resmi sistem pembayaran berbasis QRIS diluncurkan pada tahun 2020 oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) QRIS merupakan standar kode QR yang digunakan pada transaksi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik dan *Mobile Banking*.³

¹ Dan Pariwisata Direktorat Statistik Keuangan, Teknologi Informasi, *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020* (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2020).

² Ana Srikaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020).

³ Putri Surya Sartika, “Implementasi Aplikasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Daud Beureuh 1)” (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022).

Dengan diluncurkannya sistem pembayaran berbasis digital QRIS, Lembaga Amil Zakat memandang hal tersebut adalah sebagai suatu peluang dalam usaha meningkatkan perolehan dana zakat, infak dan sedekah melalui media online. Kegiatan ini menjadi salah satu usaha yang dilakukan Lembaga Amil Zakat secara masif, yakni digitalisasi zakat, dimana pelayanan pembayaran zakat bisa dilaksanakan secara daring. Inovasi tersebut merupakan bentuk usaha optimalisasi peningkatan dana zakat, infak dan sedekah.

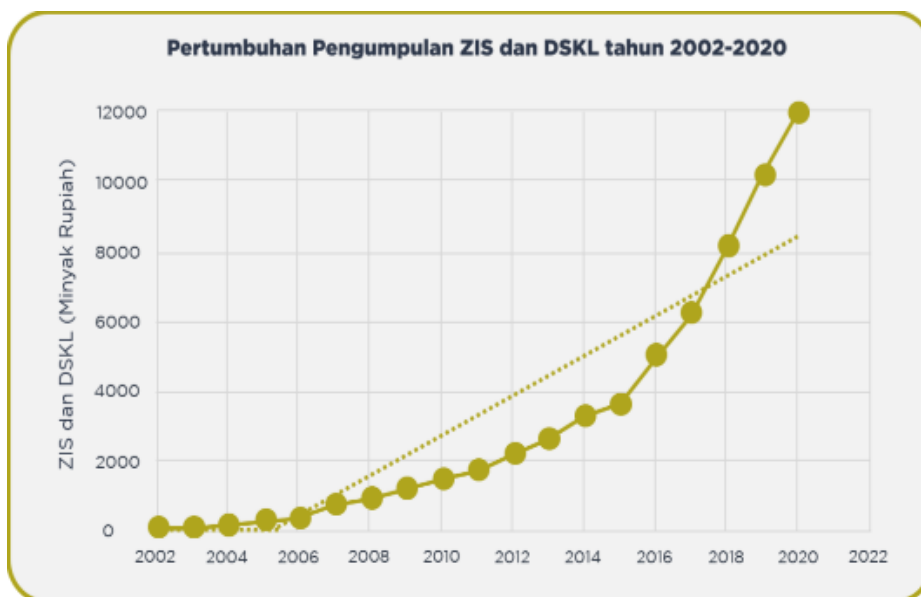
Upaya Lembaga Amil Zakat dalam melebarkan sayap sehingga dapat menarik umat Islam lebih banyak lagi yang melaksanakan zakat, infak dan sedekah, Lembaga Amil Zakat meluncurkan *platform* digital sendiri atau bermitra dengan perusahaan *fintech*.⁴

Kemunculan wabah covid19 menjadi salah satu pendorong Lembaga Amil Zakat mengoptimisasikan pelayanan digital dalam usaha meningkatkan perolehan dana zakat, infak dan sedekahnya, oleh sebab itu pada tahun 2020, Lembaga Amil Zakat memanfaatkan kondisi ini untuk mempromosikan *fintech* syariah guna memulihkan keadaan ekonomi Nasional agar suatu harta tidak menumpuk di satu titik atau hanya

⁴ Budi Prijanto Windi Astuti, “Faktor Yang Memengaruhi Minat Muzaki Dalam Membayar Zakat Melalui Kitabisa.Com: Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory of Planned Behavior,” *Jurnal Al-Muzara’ah* 9, no. 1 (2021).

bertumpuk di beberapa kalangan orang-orang tertentu dengan zakat, infak dan sedekah yang lumrah disingkat dengan ZIS.⁵

Dilihat dari data outlook BAZNAS, pertumbuhan zakat, infak dan sedekah dari tahun 2002 hingga 2020 mengalami kenaikan yang positif. Dari paparan data ini juga dapat disimpulkan bahwa, tren pertumbuhan terjadi secara signifikan ketika terjadi suatu peristiwa atau bencana, seperti yang terjadi ketika peristiwa tsunami aceh dan covid19.⁶



Gambar 1 1 Pertumbuhan Perolehan Dana ZIS

Salah satu Lembaga Amil Zakat yang memanfaatkan perkembangan inovasi layanan sistem pembayaran untuk menghimpun perolehan dana zakat, infak dan sedekah adalah LAZ Sidogiri. Lembaga

⁵ Ersi Sisdiyanto, Ainul Fitri, and Desi Isnaini, "Penerapan Pembayaran Zakat Digital Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Cashless Society)," *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan* 4, no. 2 (2021): 112–123.

⁶ Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional, *Outlook Zakat Indonesia 2022* (Jakarta: PUSKAS BAZNAS, 2022).

ini merupakan organisasi nirlaba yang beroperasi di bidang penghimpunan, penyaluran dan pendayagunaan dana zakat, infak, sedekah dan dana kemanusiaan lainnya dengan cara meningkatkan hasil guna dan daya guna dana zakat, infak dan sedekah. Lembaga ini, menjadi fasilitator bagi para *muzakki*, *munfiq* maupun *mutashaddiq* guna mensejahterakan kaum dhuafa dan mustahik dengan meningkatkan fungsi dan peran pranata keagamaan melalui kegiatan-kegiatan yang bergerak di bidang keagamaan, kemanusiaan, sosial dan pendidikan.⁷

Lembaga Amil Zakat Sidogiri adalah salah satu Lembaga Amil Zakat yang menerapkan pelayanan digital berbasis QRIS dalam usaha meningkatkan perolehan dana zakat, infak dan sedekahnya. Lembaga ini tidak hanya mengumpulkan zakat dari para muzakki, tetapi juga menyalurkan dana zakat kepada mustahiq.⁸

Strategi pelayanan berbasis digital QRIS yang dilakukan oleh LAZ Sidogiri merupakan salah satu langkah dalam upaya meningkatkan perolehan dana zakat, infak dan sedekah, hal ini sejalan dengan beberapa Lembaga Amil Zakat lainnya yang menerapkan strategi ini, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Holilur Rahman, pengelolaan dana zakat melalui media digital di Indonesia melalui *platform* digital senantiasa meningkat. Kerjasama lembaga zakat dengan kemitraan *fundraising*

⁷ LAZ Sidogiri, "Tentang LAZ Sidogiri," *LAZ Sidogiri.Org*, last modified 2019, accessed March 29, 2023, <http://lazsidogiri.org/tentang-kami>.

⁸ LAZ Sidogiri, "Tentang LAZ Sidogiri."

platform diharapkan juga bermanfaat dengan memunculkan muzakki baru.⁹

Dari penjabaran konteks penelitian, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “optimalisasi pelayanan berbasis digital QRIS untuk meningkatkan perolehan Dana zakat, infak, dan sedekah di LAZ Sidogiri”.

B. Identifikasi Masalah

1. Perkembangan digital
2. Pelayanan digital
3. Pembayaran digital
4. Digital QRIS
5. Peningkatan Dana zakat infak dan sedekah

C. Fokus Penelitian

1. Bagaimana optimalisasi layanan digital yang diterapkan oleh Lembaga Amil Zakat Sidogiri?
2. Bagaimana layanan digital QRIS dapat meningkatkan perolehan dana zakat, infak dan sedekah?
3. Apa manfaat yang diperoleh dengan menerapkan pelayanan berbasis digital QRIS ?

D. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi layanan digital yang diterapkan oleh Lembaga Amil Zakat Sidogiri.

⁹ Holilur Rahman, “Inovasi Pengelolaan Zakat Di Era Digital,” *Journal of Islamic Studies* 6, no. 2 (2021): 61.

2. Untuk mengetahui bagaimana layanan digital QRIS dapat meningkatkan perolehan dana zakat, infak dan sedekah.
3. Untuk mengetahui manfaat yang diperoleh dengan menerapkan pelayanan berbasis digital QRIS.

E. Manfaat penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka peneliti menjabarkan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi akademik

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai pengetahuan tambahan, wawasan, serta dapat dijadikan rujukan pada penelitian selanjutnya mengenai pelayanan berbasis digital dalam meningkatkan perolehan dana zakat, infak dan sedekah. Serta sebagai tambahan perbendaharaan buku di perpustakaan Universitas Yudharta Pasuruan dan terkhusus sebagai tambahan referensi atau sebagai bahan perbandingan pada penelitian studi ekonomi syariah yang selanjutnya.

2. Bagi penulis

Peneliti berharap hasil penelitian ini mampu memberikan pengetahuan baru serta wawasan mengenai ilmu zakat, infak dan sedekah, inovasi dalam pengumpulan dana zakat, infak dan sedekah, serta bagaimana peningkatan dana zakat, infak dan sedekah melalui optimalisasi layanan digital.

3. Bagi LAZ Sidogiri

Penulis juga berharap, temuan dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi Lembaga Amil Zakat khususnya LAZ Sidogiri sebagai sumbangan pemikiran dan refleksi dalam melihat peningkatan dana zakat, infak dan sedekah yang diperoleh melalui optimalisasi pelayanan berbasis digital QRIS.

F. Definisi operasional

1. Optimalisasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menerangkan bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal yang artinya terbaik atau tertinggi. Menurut Poerwadarminta yang dikutip oleh Zulkifli, optimalisasi memiliki arti “suatu hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan/target, jadi optimalisasi adalah suatu pencapaian yang sejalan dengan target secara efektif dan efisien”. Optimalisasi dapat pula dimaknai suatu ukuran yang mana ketika kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dapat memenuhi semua kebutuhan dengan baik.¹⁰

2. Pelayanan digital

Menurut Kotler yang dikutip oleh Januar Ida Wibowati, pelayanan yakni setiap hal-hal yang ditawarkan berupa tingkah laku atau kegiatan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada asalnya,

¹⁰ Zulkifli, “Optimalisasi Peran Dinas Pendidikan Dalam Mengatasi Buta Aksara Di Kabupaten Mamuju” 4 (2016): 1–23.

pelayanan tidak berwujud adalah sesuatu yang tidak berwujud benda dan tidak berakibat pada kepemilikan apapun.¹¹

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan digital merupakan usaha seseorang atau suatu lembaga dalam menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain yang bertindak sebagai konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dalam bentuk tidak berwujud dan tidak berimbas pada kepemilikan apapun, dimana dengan usaha tersebut juga berimbas pada peningkatan value terhadap seseorang atau lembaga yang melakukan pelayanan dengan melalui media digital.

3. QRIS

QRIS adalah kepanjangan dari kalimat *Quick Response (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. QRIS merupakan standar kode yang digunakan dalam transaksi pembayaran digital dengan menggunakan aplikasi uang elektronik berbasis *server*, dompet elektronik, atau *mobile banking*. Kegiatan ini diatur langsung oleh Bank Indonesia dalam PADG No.21/18/2019 tentang Penerapan Standar Pembayaran Internasional QRIS. QRIS diciptakan agar memudahkan transaksi pembayaran digital di tengah masyarakat serta dapat dikendalikan regulator dari satu arah.

¹¹ Januar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang," *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 15–31.

4. Peningkatan

Menurut KBBI, peningkatan memiliki arti langkah/proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya). Sedangkan menurut Adi S yang dikutip oleh Elok Nuriyanto mengartikan peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang memiliki makna lapis atau lapisan dari suatu hal yang kemudian membentuk suatu susunan.¹²

Tingkat dapat pula dimaknai kelas, taraf, dan pangkat. Sedangkan peningkatan memiliki arti kemajuan. Secara global, peningkatan adalah usaha guna menaikkan tingkat, derajat, serta kualitas maupun kuantitas. Peningkatan dapat pula dimaknai suatu penambahan keterampilan serta kemampuan supaya menjadi semakin baik. Pengertian yang lain, peningkatan diartikan suatu capaian pada suatu proses, ukuran, sifat, relasi dan lain-lain.

5. Dana zakat, infak dan sedekah.

Zakat merupakan harta khusus disyariatkan ketika dikeluarkan harus memenuhi *haul* (batasan waktu), dan *nishob* (ukuran minimal harta yang dikeluarkan), dapat pula diartikan sebagai harta yang dikeluarkan. Dari segi yang memperoleh, dana zakat merupakan dana yang diserahkan oleh seorang muzakki kepada mustahik, sedangkan dari segi yang mengelola, dana zakat

¹² Elok Nuriyanto, "Peningkatan Hasil Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Two Stay Two Stray (TSTS) Pada Siswa SMP," *Jurnal Suluh Edukasi* 01, no. 1 (2020): 101–119.

merupakan dana yang diserahkan oleh muzakki untuk dikelola yang kemudian disalurkan kepada mustahik melalui beberapa program khusus atau disalurkan secara langsung.

Infak yaitu harta yang diserahkan oleh seseorang atau badan usaha selain zakat demi kebaikan secara umum, dapat juga didefinisikan infak yaitu memberikan harta demi suatu kepentingan yang tidak ditentukan syarat-syaratnya. Infak merupakan kebalikan dari zakat, jika harta yang dikeluarkan zakatnya harus memenuhi syarat-syarat tertentu begitu pula seseorang yang menerima juga tertentu atau dikhususkan, sedangkan untuk infak, harta yang dikeluarkan tidak terikat terhadap syarat-syarat tertentu dan penerimanya juga tidak dikhususkan.

Pengertian sedekah secara istilah berarti pemberian secara sukarela, dalam bentuk uang, barang, jasa, kebaikan, dan lain-lain, kepada orang-orang yang berhak menerima dengan nominal yang tidak disyaratkan atas kehendak sendiri, di mana saja, kapan saja dengan mengharap ridha Allah SWT.¹³

¹³ Masykur Arif, *Hidup Berkah Dengan Sedekah* (Yogyakarta: Kaktus, 2018).