
Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Pembayaran Zakat Digital: Studi Kasus Pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Indonesia

Abdul Chadjib Halik¹, Murtiadi Awaluddin², Mashuri Masri³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Hidayatullah Depok

^{2,3} Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

E-mail: ajib@stiehidayatullah.ac.id¹, murtiadi.awaluddin@uin-alauddin.ac.id², mashuri.masri@uin-alauddin.ac.id³

Article History:

Received: 04 Agustus 2024

Revised: 26 Agustus 2024

Accepted: 31 Agustus 2024

Keywords: Kepercayaan, Zakat, Digital, BMH, Transparansi

***Abstract:** Penelitian ini menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat maal digital yang dikelola oleh Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Indonesia. Metode kualitatif digunakan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen untuk mendapatkan pemahaman yang dalam tentang persepsi masyarakat dan praktik pengelolaan BMH. Hasil menunjukkan bahwa keamanan data yang kuat, transparansi operasional, dan antarmuka pengguna yang user-friendly merupakan elemen krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya integritas dan responsivitas lembaga dalam menjawab kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat terkait pengelolaan zakat digital. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup perlunya implementasi kebijakan yang mengedepankan keamanan data dan transparansi sebagai fondasi untuk meningkatkan adopsi dan partisipasi pembayaran zakat maal digital di masa depan.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pembayaran zakat. Di Indonesia, Baitul Maal Hidayatullah (BMH) sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) resmi dari pemerintah telah mengadopsi sistem pembayaran digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengumpulan dan distribusi zakat. Sistem pembayaran zakat digital diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat oleh BMH, mengingat pentingnya zakat dalam ekonomi Islam dan kesejahteraan sosial (Alfarizi, 2023).

Teknologi digital menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam proses pembayaran zakat, sehingga masyarakat dapat membayar zakat kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor BMH atau lembaga zakat lainnya. Sistem ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi muzakki (orang yang membayar zakat) dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat. Berdasarkan penelitian (Adinda & Amalia, 2022),

kenyamanan dan aksesibilitas merupakan faktor penting yang dapat mendorong masyarakat untuk menggunakan sistem pembayaran zakat digital .

Namun demikian, penerapan teknologi digital dalam pembayaran zakat juga menghadirkan tantangan baru, terutama terkait dengan kepercayaan masyarakat. Sebuah studi menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap teknologi keuangan Islam masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keamanan data dan transparansi proses (Kasri & Sosianti, 2023) . Kepercayaan adalah faktor kunci yang menentukan keberhasilan adopsi teknologi baru dalam sistem pembayaran zakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital yang dikelola oleh BMH.

Meskipun penerapan teknologi digital dalam pembayaran zakat menunjukkan potensi yang besar, masih ada tantangan dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keamanan, transparansi, dan akuntabilitas sistem tersebut (Waliyulloh & Hasibuan, 2023). Kurangnya informasi dan pemahaman tentang sistem pembayaran digital dapat menjadi penghalang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital yang dikelola oleh BMH. Penelitian ini akan mengkaji persepsi masyarakat terhadap sistem ini dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan mereka.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji persepsi masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital yang diterapkan oleh BMH dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini. Penelitian ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana masyarakat memandang keamanan, transparansi, dan kemudahan penggunaan sistem pembayaran zakat digital. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi BMH secara khusus dan dunia perzakatan secara umum dalam mengembangkan dan mempromosikan sistem pembayaran zakat digital yang lebih baik dan dapat dipercaya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu BMH dan lembaga pengelola zakat yang ada di Indonesia untuk meningkatkan efektivitas sistem pembayaran digital dan memperkuat kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini memiliki signifikansi penting baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini akan menambah literatur yang ada mengenai pengelolaan zakat digital dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi keuangan Islam. Studi oleh (Alfarizi, 2023) menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pembayaran zakat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat jika didukung oleh sistem yang transparan dan akuntabel. Selain itu, penelitian oleh (Histori, 2022) mengungkapkan bahwa kepercayaan masyarakat dapat diperkuat melalui edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat dan keamanan sistem pembayaran digital . Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh BMH dan lembaga pengelola zakat lainnya untuk meningkatkan efektivitas sistem pembayaran digital dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi strategis bagi BMH dalam mengembangkan dan mempromosikan sistem pembayaran zakat digital yang lebih baik dan dapat dipercaya.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang holistik dalam mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital di Indonesia. Penelitian ini tidak hanya fokus pada aspek teknis dan operasional dari sistem pembayaran digital, tetapi juga mengkaji aspek sosial dan psikologis yang mempengaruhi

kepercayaan masyarakat. Selain itu, penelitian ini menggunakan studi kasus BMH, lembaga amil zakat nasional yang memiliki peran penting dalam pengelolaan zakat di Indonesia karena memiliki sebaran jumlah kantor perwakilan dan gerai di seluruh wilayah propinsi di Indonesia, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam dan relevan bagi pengembangan sistem pembayaran zakat digital di masa depan.

LANDASAN TEORI

2.1 Zakat dalam Perspektif Islam

Zakat merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang memenuhi syarat. Tujuan zakat adalah untuk menyucikan harta dan jiwa pemberi zakat serta untuk membantu meringankan beban kaum fakir miskin (QS. At-Taubah: 103). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Yusuf Al-Qardawi (2000) dalam bukunya "Fiqh az-Zakat," zakat berfungsi sebagai instrumen redistribusi kekayaan yang dapat membantu mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi dalam masyarakat (Kasri & Sosianti, 2023).

Keberadaan zakat dalam Islam bukan hanya sekadar bentuk kedermawanan semata, tetapi juga merupakan kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh setiap Muslim yang mampu. Hadis Rasulullah SAW menyebutkan, "Sesungguhnya Allah telah mewajibkan zakat kepada mereka, yang diambil dari orang kaya mereka dan diberikan kepada orang miskin mereka" (HR. Bukhari dan Muslim). Dengan demikian, zakat memiliki dimensi spiritual, sosial, dan ekonomi yang sangat penting dalam membangun kesejahteraan umat Islam (Risdianto, 2022).

2.2 Teknologi Digital dalam Pembayaran Zakat

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pembayaran zakat. Teknologi digital menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses pembayaran zakat. Sistem pembayaran zakat digital memungkinkan muzakki untuk membayar zakat kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor lembaga pengelola zakat, seperti BMH. Menurut studi (Amellia Tamara et al., 2023), penerapan teknologi digital dalam pembayaran zakat dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan zakat.

Selain itu, (Alfarizi, 2023) menyatakan bahwa sistem pembayaran digital yang mudah digunakan dan aman dapat mendorong lebih banyak orang untuk membayar zakat. Hal ini sejalan dengan prinsip syariah yang menganjurkan kemudahan dalam beribadah. Dalam konteks ini, teknologi digital dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat, sehingga tujuan zakat sebagai instrumen redistribusi kekayaan dan peningkatan kesejahteraan sosial dapat tercapai.

2.3 Kepercayaan Masyarakat terhadap Sistem Pembayaran Digital

Kepercayaan adalah faktor kunci dalam keberhasilan adopsi teknologi baru, termasuk dalam sistem pembayaran zakat digital. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keamanan, transparansi, dan kemudahan penggunaan sistem tersebut. Menurut (Cater, 2005), kepercayaan terdiri dari beberapa komponen, yaitu keyakinan terhadap kompetensi, integritas, dan niat baik dari penyedia layanan.

Penelitian (Shalihah et al., 2023) menunjukkan bahwa keamanan data merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Muzakki harus yakin bahwa data pribadi dan informasi keuangan mereka akan terlindungi dengan baik. Transparansi dalam proses pengumpulan dan distribusi zakat juga penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Sistem yang transparan memungkinkan muzakki untuk memantau bagaimana zakat mereka disalurkan dan digunakan. Selain itu,

kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital, yang mencakup antarmuka yang user-friendly dan proses yang sederhana, juga merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat (Manalu et al., 2022) .

2.4 BMH dan Sistem Pembayaran Zakat Digital

Baitul Maal Hidayatullah (BMH) sebagai salah satu lembaga amil zakat nasional yang ada di Indonesia memperoleh izin operasional dari Kementerian Agama RI sebagai LAZNAS sejak tahun 2001. Saat ini BMH mengadopsi teknologi digital dalam sistem pembayaran zakat, infak dan shadaqah (ZIS) dan dana sosial keagamaan lainnya (DSKL). Menggunakan berbagai platform digital untuk memfasilitasi pembayaran ZIS, termasuk aplikasi mobile dan situs web. Hasil wawancara peneliti dengan mas Hermanto (Supervisor Layanan ZIS Digital BMH) menjelaskan kemudahan layanan ZIS Online yang dapat di akses melalui website <https://donasi.bmh.or.id/> memberikan kemudahan pembayaran ZIS seperti via Gopay, virtual account (dengan pilihan multi bank), OVO, DANA, Shopee pay, dll. “Muzakki yang telah melakukan pembayaran ZIS mendapatkan notifikasi pembayaran, donasi sukses, kalkulator zakat otomatis, hingga laporan penyaluran ZIS melalui Whatsapp” ujar Hermanto menjelaskan. Adopsi teknologi digital oleh BMH bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan zakat, serta untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat.

Dari hasil wawancara peneliti dengan mas Zain (Direktur Marketing BMH), dijelaskan bahwa “adopsi teknologi digital dalam sistem pembayaran zakat telah memberikan dampak positif terhadap pengumpulan ZIS. Jumlah zakat yang dikumpulkan melalui platform digital mengalami peningkatan yang signifikan”. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan zakat juga meningkat, yang membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap BMH, ujar mas Zain. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Histori, 2022) yang menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi tentang manfaat dan keamanan sistem pembayaran digital dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat .

2.5 Kajian Teoritis tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Teori kepercayaan dalam konteks adopsi teknologi digital mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Menurut (Nurikmah et al., 2023), faktor-faktor tersebut meliputi keamanan dan privasi, transparansi, dan kemudahan penggunaan sistem . Keamanan dan privasi menjadi perhatian utama bagi masyarakat yang menggunakan sistem pembayaran digital. Mereka harus yakin bahwa data pribadi dan informasi keuangan mereka terlindungi dengan baik. Transparansi dalam proses pengumpulan dan distribusi zakat juga penting untuk membangun kepercayaan. Sistem yang transparan memungkinkan muzakki untuk memantau bagaimana zakat mereka disalurkan dan digunakan.

Kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan. Sistem yang user-friendly dan mudah digunakan akan lebih diterima oleh masyarakat. Penelitian (Putra et al., 2023) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap teknologi digital dipengaruhi oleh persepsi risiko dan manfaat yang dirasakan. Sistem pembayaran digital yang memberikan manfaat nyata bagi pengguna dan mengurangi risiko yang dirasakan akan lebih dipercaya oleh masyarakat .

2.6 Tinjauan Empiris tentang Kepercayaan terhadap Sistem Pembayaran Zakat Digital

Studi empiris menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital dapat ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi. Penelitian oleh (Kasri & Sosiati, 2023) menemukan bahwa edukasi dan sosialisasi tentang manfaat dan keamanan sistem pembayaran digital dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan

masyarakat . Penelitian oleh (Noorbiah et al., 2023) juga menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat digital dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, penelitian ini akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital yang dikelola oleh BMH. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali persepsi masyarakat dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan rekomendasi praktis bagi BMH dan Lembaga Pengelola Zakat yang ada di Indonesia dalam meningkatkan sistem pembayaran zakat digital.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital yang dikelola oleh BMH. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang persepsi, sikap, dan pengalaman masyarakat terkait dengan penggunaan sistem pembayaran zakat digital (Renaldy & Mas'udi, 2023). Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, dengan fokus pada BMH sebagai lembaga pengelola zakat nasional di Indonesia.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di kantor pusat BMH yang ada di Jakarta dan beberapa kantor perwakilan di berbagai kota besar di Indonesia. Subjek penelitian terdiri dari muzakki (pemberi zakat) yang menggunakan sistem pembayaran zakat digital BMH, serta pengelola dan staf BMH yang terlibat dalam pengelolaan sistem tersebut. Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih individu yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian (Tafur-Arciniegas & Contreras, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam dilakukan dengan muzakki dan amil BMH terkait untuk menggali persepsi, sikap, dan pengalaman mereka terkait dengan penggunaan sistem pembayaran zakat digital. Pertanyaan wawancara dirancang untuk mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan, seperti keamanan, transparansi, dan kemudahan penggunaan sistem (Manalu et al., 2022).

Observasi partisipatif dilakukan untuk memahami secara langsung bagaimana sistem pembayaran zakat digital BMH berjalan dan bagaimana interaksi antara muzakki dan admin pengelola (layanan digital BMH) dalam proses pembayaran zakat. Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari BMH untuk mengamati proses pengumpulan dan distribusi zakat. Analisis dokumen dilakukan terhadap laporan tahunan, kebijakan, dan prosedur BMH yang terkait dengan pengelolaan zakat digital. Dokumen-dokumen ini memberikan informasi tambahan yang mendukung temuan dari wawancara dan observasi (Monroe et al., 2019).

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Analisis tematik dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data wawancara, observasi, dan dokumen. Proses analisis dimulai dengan transkripsi wawancara dan catatan

observasi, diikuti dengan pengkodean data untuk mengidentifikasi tema-tema yang relevan. Tema-tema ini kemudian dianalisis secara mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital di BMH (Kasri & Sosianti, 2023).

Peneliti juga menggunakan triangulasi data untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber data (wawancara, observasi, dan dokumen) untuk memastikan konsistensi dan akurasi informasi (Requena, 2024). Hasil analisis data akan disajikan dalam bentuk deskriptif dan interpretatif, dengan kutipan langsung dari wawancara untuk memberikan ilustrasi yang lebih jelas tentang pengalaman dan persepsi subjek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan tentang Kepercayaan Masyarakat terhadap Sistem Pembayaran Zakat Digital

Penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital yang dikelola oleh BMH dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu keamanan, transparansi, dan kemudahan penggunaan. Sebagian besar muzakki yang diwawancarai merasa yakin dengan sistem pembayaran digital BMH karena adanya jaminan keamanan data pribadi dan informasi keuangan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Kurniasari, 2021) yang menekankan pentingnya keamanan data dalam membangun kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital .

Keamanan data menjadi perhatian utama bagi muzakki, terutama dalam hal perlindungan terhadap informasi pribadi dan transaksi finansial. BMH telah mengimplementasikan teknologi enkripsi data dan otentikasi dua faktor untuk memastikan keamanan tersebut, yang mendukung temuan penelitian sebelumnya oleh (Al-Khouri, 2014) tentang pentingnya perlindungan data dalam meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital .

Muzakki juga menyatakan bahwa transparansi dalam pengelolaan zakat digital merupakan faktor penting yang meningkatkan kepercayaan mereka. Mereka merasa lebih percaya karena dapat memantau secara langsung bagaimana zakat mereka disalurkan dan digunakan. Studi oleh (Mahyudin, 2023) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa transparansi dalam proses pengumpulan dan distribusi zakat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Transparansi ini diwujudkan melalui laporan tahunan yang dipublikasikan oleh BMH, serta update rutin mengenai distribusi zakat melalui situs web dan aplikasi mobile. Upaya ini memungkinkan muzakki untuk melihat langsung dampak dari zakat yang mereka bayarkan, yang menurut (Ismail et al., 2023), adalah komponen penting dalam membangun kepercayaan dalam konteks digital .

Kemudahan penggunaan sistem pembayaran zakat digital juga menjadi faktor signifikan. Muzakki mengungkapkan bahwa antarmuka yang user-friendly dan proses yang sederhana membuat mereka lebih nyaman dan cenderung menggunakan sistem tersebut. Penelitian (Siagian et al., 2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan adalah salah satu determinan utama dalam adopsi teknologi baru dan pembentukan kepercayaan .

BMH telah mengembangkan aplikasi pembayaran ZIS secara Online dan situs web yang dirancang untuk mudah digunakan oleh berbagai kelompok usia. Fitur-fitur seperti panduan pembayaran, kalkulator zakat, dan layanan bantuan pelanggan (muzakki) yang menunjukkan kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital dapat meningkatkan partisipasi masyarakat

dalam pembayaran zakat secara online. Ini sejalan dengan temuan studi oleh (Nurjannah & Hendrawan, 2023)

Tabel 1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat terhadap Sistem Pembayaran Zakat Digital

Faktor	Deskripsi	Referensi
Keamanan	Jaminan keamanan data pribadi dan informasi keuangan melalui teknologi enkripsi dan otentikasi	(Kurniasari, 2021), (Nurjannah & Hendrawan, 2023)
Transparansi	Kemampuan muzakki untuk memantau penyaluran dan penggunaan zakat secara langsung	(Mahyudin, 2023), (Ismail et al., 2023)
Kemudahan Penggunaan	Antarmuka user-friendly dan proses sederhana dalam aplikasi dan situs web	(Siagian et al., 2022), (Nurjannah & Hendrawan, 2023)

Sumber : Hasil wawancara dengan Responden, 2024 (diolah).

Tabel 2: Hasil Wawancara dengan Muzakki

Responden	Faktor Kepercayaan	Kutipan Wawancara
R1	Keamanan	"Saya merasa aman menggunakan pembayaran digital karena BMH menggunakan enkripsi data dan otentikasi dua faktor."
R2	Transparansi	"Saya dapat melihat langsung bagaimana zakat saya didayagunakan, ini membuat saya lebih percaya menyalurkan zakat lewat BMH."
R3	Kemudahan Penggunaan	"Aplikasi BMH sangat mudah digunakan, proses pembayaran zakat menjadi lebih cepat dan nyaman."
R4	Keamanan dan Transparansi	"Keamanan data pribadi dan laporan distribusi yang transparan sangat penting bagi saya dalam memilih BMH."
R5	Kemudahan Penggunaan	"Dengan panduan yang jelas di aplikasi, saya tidak kesulitan dalam menghitung dan membayar zakat."

Sumber : Hasil wawancara dengan Responden, 2024 (diolah).

Penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital, penting bagi BMH untuk terus memperkuat keamanan, transparansi, dan kemudahan penggunaan sistem mereka. Pendekatan holistik yang menggabungkan ketiga faktor ini dapat membantu BMH membangun kepercayaan yang kuat dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat digital.

Peran BMH dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Melalui Transparansi dan Akuntabilitas

BMH telah mengambil langkah-langkah signifikan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat digital. Penelitian ini menemukan bahwa BMH menyediakan laporan tahunan dan pembaruan berkala tentang distribusi zakat melalui situs web dan aplikasi mobile mereka. Hal ini memungkinkan muzakki untuk melihat langsung dampak dari zakat yang mereka bayarkan, sehingga meningkatkan rasa percaya dan kepuasan. Penelitian oleh (Ismail et al., 2023) juga menunjukkan bahwa transparansi adalah komponen penting dalam membangun kepercayaan dalam konteks digital . Laporan tahunan BMH mencakup informasi terperinci tentang pengumpulan dan distribusi zakat, yang meliputi jumlah zakat yang terkumpul, alokasi dana, dan penerima manfaat. Transparansi ini memungkinkan muzakki untuk dapat memantau penggunaan dana zakat mereka dan memastikan bahwa dana tersebut digunakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, BMH memberikan update berkala melalui media sosial dan platform digital lainnya, yang memberikan informasi real-time kepada muzakki tentang kegiatan dan program-program yang didanai oleh zakat mereka.

Selain transparansi, BMH telah menerapkan berbagai langkah keamanan untuk melindungi data pengguna. Langkah-langkah ini mencakup enkripsi data dan autentikasi dua faktor, yang merupakan standar industri dalam melindungi informasi sensitif. Kebijakan privasi yang jelas dan transparan juga membantu meningkatkan kepercayaan muzakki. Studi oleh (Nurjannah & Hendrawan, 2023) menunjukkan bahwa perlindungan data yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital .

BMH juga secara aktif melakukan kampanye edukasi melalui berbagai media untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya zakat dan cara pembayaran zakat secara digital. Program-program sosialisasi yang mereka lakukan, seperti seminar, workshop, dan kampanye media sosial, telah membantu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang zakat digital. Penelitian oleh (Histori, 2022) menunjukkan bahwa edukasi yang efektif dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi baru .

Untuk mendukung langkah-langkah tersebut, BMH juga melibatkan pihak ketiga yang independen untuk mengaudit keuangan dan operasional mereka. Audit independen ini memberikan jaminan tambahan kepada muzakki bahwa BMH mengelola dana zakat dengan integritas dan akuntabilitas tinggi. Penelitian oleh (Yona Andreani & Laylan Syafina, 2022) menunjukkan bahwa audit independen dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pengelola zakat melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas.

Berikut adalah tabel yang merangkum langkah-langkah yang telah diambil oleh BMH untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas:

Tabel 3. Langkah-langkah BMH dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Langkah	Deskripsi	Referensi
Laporan Tahunan	Informasi terperinci tentang pengumpulan dan distribusi zakat	(Ismail et al., 2023)
Pembaruan Berkala	Update real-time melalui media sosial dan platform digital	(Mahyudin, 2023)
Langkah Keamanan	Enkripsi data dan autentikasi dua faktor untuk melindungi informasi sensitif	(Nurjannah & Hendrawan, 2023)
Kebijakan Privasi	Kebijakan privasi yang jelas dan	(Nurjannah &

	transparan	Hendrawan, 2023)
Kampanye Edukasi	Seminar, workshop, dan kampanye media sosial untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat	(Histori, 2022)
Audit Independen	Audit keuangan dan operasional oleh pihak ketiga yang independen	(Yona Andreani & Laylan Syafina, 2022)

Sumber : Hasil wawancara dengan Responden, 2024 (diolah).

Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen BMH dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui transparansi dan akuntabilitas. Dengan terus memperkuat praktik-praktik ini, BMH dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat di antara muzakki dan meningkatkan partisipasi dalam pembayaran zakat digital.

Dampak Penggunaan Teknologi Digital pada Efektivitas Pengelolaan Zakat

Adopsi teknologi digital dalam sistem pembayaran zakat oleh BMH telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pengelolaan zakat. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan teknologi digital memungkinkan BMH untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengumpulan dan distribusi zakat. Hal ini sejalan dengan temuan studi oleh (Amellia Tamara et al., 2023) yang menunjukkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat .

Efisiensi Pengumpulan dan Distribusi Zakat

Teknologi digital memungkinkan proses pembayaran zakat menjadi lebih cepat dan mudah, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat. Sistem pembayaran digital yang user-friendly dan mudah diakses melalui perangkat mobile dan internet memfasilitasi muzakki dalam melakukan pembayaran zakat kapan saja dan di mana saja. Penelitian oleh (Siagian et al., 2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat .

Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas yang ditingkatkan melalui penggunaan teknologi digital membantu membangun kepercayaan masyarakat. BMH menyediakan laporan tahunan dan update berkala mengenai pengumpulan dan distribusi zakat melalui platform digital mereka, memungkinkan muzakki untuk memantau penggunaan dana zakat mereka secara real-time. Penelitian oleh (Amellia Tamara et al., 2023) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan zakat .

Pengelolaan Data yang Efektif

BMH juga melaporkan bahwa adopsi teknologi digital telah membantu mereka dalam mengelola data zakat dengan lebih efektif. Sistem digital memungkinkan mereka untuk melacak dan menganalisis data zakat secara real-time, sehingga dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam distribusi zakat. Kemampuan untuk memantau dan menganalisis data secara akurat dan cepat memungkinkan BMH untuk mengidentifikasi kebutuhan penerima zakat dengan lebih tepat dan menyalurkan dana zakat secara lebih efisien. Penelitian ini mendukung temuan oleh (Amellia Tamara et al., 2023) yang menunjukkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan zakat .

Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Adopsi teknologi digital oleh BMH juga berdampak pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat. Sistem pembayaran digital yang mudah digunakan dan

aman memberikan kenyamanan bagi muzakki, sehingga mereka lebih cenderung untuk melakukan pembayaran zakat secara rutin. Penelitian oleh (Nurjannah & Hendrawan, 2023) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat meningkat ketika sistem pembayaran digital yang aman dan mudah digunakan diterapkan .

Berikut adalah tabel yang merangkum dampak penggunaan teknologi digital pada efektivitas pengelolaan zakat:

Tabel 4. Dampak Penggunaan Teknologi Digital pada Efektivitas Pengelolaan Zakat

Dampak	Deskripsi	Referensi
Efisiensi	Proses pembayaran yang lebih cepat dan mudah meningkatkan partisipasi muzakki	(Siagian et al., 2022)
Transparansi	Laporan tahunan dan update berkala meningkatkan kepercayaan masyarakat	(Ismail et al., 2023)
Akuntabilitas	Pengelolaan data yang efektif memungkinkan keputusan distribusi zakat yang lebih baik	(Al-Khourri, 2014)
Partisipasi Masyarakat	Sistem yang user-friendly dan aman meningkatkan partisipasi muzakki dalam pembayaran zakat	(Nurjannah & Hendrawan, 2023)

Sumber : Hasil wawancara dengan Responden, 2024 (diolah).

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa adopsi teknologi digital oleh BMH dalam sistem pembayaran zakat telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pengelolaan zakat. Beberapa temuan utama meliputi:

1. Kepercayaan Masyarakat: Keamanan, transparansi, dan kemudahan penggunaan adalah faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran zakat digital. Kebijakan keamanan data yang ketat dan transparansi dalam distribusi zakat telah meningkatkan kepercayaan muzakki.
2. Peran BMH dalam Transparansi dan Akuntabilitas: BMH telah mengambil langkah-langkah penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui laporan tahunan, pembaruan berkala, dan kampanye edukasi. Langkah-langkah ini telah membantu membangun kepercayaan masyarakat.
3. Dampak Teknologi Digital: Penggunaan teknologi digital telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat. Hal ini memungkinkan BMH untuk mengelola dana zakat dengan lebih baik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran zakat.

DAFTAR REFERENSI

- Adinda, R., & Amalia, A. N. (2022). The Influence of Convenience, Expediency, and Trust on Consumers' Decisions in Using Digital Platforms as A Means of Paying Zakat, Infaq, and Alms. *Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomika*, 14(1), 39. <https://doi.org/10.35384/jime.v14i1.291>
- Al-Khourri, A. M. (2014). Digital Payment Systems: Global Opportunities Still Waiting to be

- Unleashed. *Business and Economic Research*, 4(2), 136.
<https://doi.org/10.5296/ber.v4i2.6296>
- Alfarizi, M. (2023). Zakat Melalui FinTech: Analitik Literatur Perspektif Hukum Ekonomi Islam. *Jurnal Kawakib*, 4(1), 41–56. <https://doi.org/10.24036/kwkib.v4i1.88>
- Amellia Tamara, E., Lipia Malina, J., Triansah, E., Puspita Sari, J., & Harpepen, A. (2023). *Application of Information Technology in Zakat Management Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Zakat*. 2(2), 335–340.
- Cater, B. (2005). Trust and Commitment in Professional Business-to-Business Markets. *Managing Global Transitions*, 5(4), 371–390.
- Histori, O. (2022). Financial Literacy, Social Influence And The Use Of Digital Payments: A Literature Review. *Proceeding of The International Conference on Economics and Business*, 1(2), 206–220.
- Ismail, N. L., Ismail, Z., Musa, O., & Loy, C. K. (2023). Malaysia Zakat Smart Contract Architectural Framework Design. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5), 2653–2678. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i5/16991>
- Kasri, R. A., & Sosianti, M. W. (2023). Determinants of the Intention To Pay Zakat Online: the Case of Indonesia. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 9(2), 275–294. <https://doi.org/10.21098/jimf.v9i2.1664>
- Kurniasari, F. (2021). the Factors Affecting the Adoption of Digital Payment Services Using Trust As Mediating Variable. *Emerging Markets : Business and Management Studies Journal*, 8(1), 15–24. <https://doi.org/10.33555/embm.v8i1.165>
- Mahyudin. (2023). Enrichment: Journal of Management The ability of service quality in moderating transparency against muzakki's awareness of paying zakat Mahyudin Lecturer in Tax Accounting, LP3M Superior Polytechnic. *Enrichment: Journal of Management*, 12(6), 5005–5013.
<https://enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/1149%0Ahttps://www.enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/1149/850>
- Manalu, I. F., Saidani, B., & Aditya, S. (2022). Pengaruh Perceived Security dan Perceived Ease of Use terhadap Intention to Use Dengan Trust sebagai Intervening pada Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital di Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(1), 186–197. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0301.14>
- Monroe, A., Mihayo, K., Okumu, F., Finda, M., Moore, S., Koenker, H., Lynch, M., Haji, K., Abbas, F., Ali, A., Greer, G., & Harvey, S. (2019). Human behaviour and residual malaria transmission in Zanzibar: Findings from in-depth interviews and direct observation of community events. *Malaria Journal*, 18(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12936-019-2855-2>
- Noorbiah, S., Rejab, M., Wahid, H., & Yaacob, S. E. (2023). *36 Business and Management Horizons ISSN. 11*(2), 35–46. <https://doi.org/10.5296/bmh.v11i1.21034>
- Nurikmah, T., Mudjiyanti, R., Santoso, S. B., & Amir. (2023). The Influence of Perceived Ease, Perceived Risk, System Security, and Service Quality on Trust in Transactions Using Shopee E-commerce. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 2(4), 264–274. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v2i4.70>

- Nurjannah, S., & Hendrawan, S. (2023). Pengaruh Emotional Marketing dan Perceived Ease of Use terhadap Donation Intention melalui Digital Payment. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(2), 482–487. <https://doi.org/10.37034/infv5i2.223>
- Putra, A. H., Haliyanto, L. D., Calista, Y., & Damayanti, N. (2023). *Factors Affecting Intention to Use on the Digital Banking Services Offered by Digital Banks in Indonesia*. 105–117. <https://doi.org/10.46254/ap03.20220021>
- Renaldy, A., & Mas'udi, M. (2023). The Impact of Industrial Era 4.0 and Social Media Marketing on Zakat Payments: A Study of E-Commerce and Online Applications by Zakat Institutions Bogor. *Journal of Islamic Economic and Business Research*, 3(1), 13–24. <https://doi.org/10.18196/jiebr.v3i1.74>
- Requena, P. E. (2024). Methodological Triangulation in the Study of Acquisition of Morphosyntactic Variation. *Language Learning and Development*, 20(1), 65–69. <https://doi.org/10.1080/15475441.2023.2239789>
- Risdianto. (2022). Zakat Effect on Aggregate Consumption in Islamic Economy in Cirebon. *International Proceedings of Nusantara Raya*, 1(1), 411–417. <https://doi.org/10.24090/nuraicon.v1i1.164>
- Shalihah, A. H., Ruldeviyani, Y., Saraswati, K., & Rasyiid, A. A. (2023). An Empirical Investigation of Factors Affecting Personal Information's Disclosure on Mobile Payment (E-Wallet) Platforms. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 13(3), 1031–1040. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.13.3.18054>
- Siagian, H., Tarigan, Z. J. H., Basana, S. R., & Basuki, R. (2022). The effect of perceived security, perceived ease of use, and perceived usefulness on consumer behavioral intention through trust in digital payment platform. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 861–874. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.010>
- Tafur-Arciniegas, M., & Contreras, A. F. L. (2018). First approach to purposeful sampling for determining key factors on outcome bias. *ASEE Annual Conference and Exposition, Conference Proceedings, 2018-June*. <https://doi.org/10.18260/1-2--30518>
- Waliyulloh, F., & Hasibuan, H. T. (2023). Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan dan Niat Muzakki Membayar Zakat. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(5), 1289. <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i05.p10>
- Yona Andreani, & Laylan Syafina. (2022). Akuntabilitas Dan Transparansi Laporan Keuangan Berbasis Teknologi Informasi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Deli Serdang. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 203–209. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.771>