

**PENGARUH LAYANAN PEMBAYARAN DIGITAL ZAKAT
DAN TRANSFER REKENING MENGGUNAKAN
M-BANKING TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Ma'rifatul Latifah
NPM. 1951020362**



Program Studi: Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**PENGARUH LAYANAN PEMBAYARAN DIGITAL ZAKAT
DAN TRANSFER REKENING MENGGUNAKAN
M-BANKING TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar (S.E) dalam Ilmu Ekonomi
dan Bisnis Islam**

Oleh :

MA'RIFATUL LATIFAH

NPM: 1951020362

Pembimbing I : Femei Purnamasari, M.Si

Pembimbing II : Anas Malik, M.E.Sy

Program Studi: Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Di zaman sekarang ini terdapat suatu trobosan baru dari setiap lembaga pengelola zakat tentang pelayanan untuk mempermudah para muzakki di lembaga amil zakat, yaitu layanan digital zakat (melalui dompet digital) dan layanan transfer rekening melalui M-banking . Dalam membentuk kepuasan para muzakki, lembaga/badan amil zakat perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh layanan digital zakat dan transfer rekening menggunakan M-Banking terhadap kepuasan muzakki. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan sistem pembayaran digital zakat dan transfer rekening menggunakan M-Banking berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif . Data yang diolah dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diambil peneliti dari penyebaran kuesioner (angket) kepada para muzakki tetap di BAZNAS Kota Bandar Lampung dengan jumlah sampel sebanyak 31 responden. . Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (uji R²) dengan menggunakan bantuan alat olah data statistika SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini adalah menunjukan bahwa kedua variabel yaitu digital zakat dan transfer rekening menggunakan M-Banking berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kota Bandar Lampung. Hal ini Berdasarkan hasil uji-F yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh nilai Fhitung $48,737 > Ftabel 3,333$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel digital zakat dan transfer rekening merupakan suatu layanan yang sangat memudahkan para muzakki untuk membayarkan zakat mereka, sehingga muzakki sangat merasa puas dengan adanya kedua layanan tersebut.

Kata Kunci: Digital Zakat, Transfer Rekening Menggunakan M-Banking, Kepuasan Muzakki

ABSTRACT

Nowadays, there is a new breakthrough from every zakat management institution regarding services to facilitate muzakki in amil zakat institutions, namely digital zakat services (via digital wallets) and account transfer services through M-banking muzakki to amil zakat institutions. In building muzakki satisfaction, zakat institutions/agencies need to improve the quality of their services. The formulation of the problem in this research is how digital zakat services and account transfers using M-Banking influence muzakki satisfaction. The aim of this research is to find out whether digital zakat payment system services and account transfers using M-Banking have an effect on muzakki satisfaction at BAZNAS Bandar Lampung City.

This research uses a type of quantitative research. The data processed in this study used primary data taken by researchers from distributing questionnaires to permanent muzakki at BAZNAS Bandar Lampung City with a total sample of 31 respondents. . The data analysis method used is multiple linear regression analysis, partial significance test (t test), simultaneous significance test (F test), and coefficient of determination test (R2 test) using the SPSS version 25 statistical data processing tool.

The results of this research show that the two variables, namely digital zakat and account transfers using M-Banking, have a significant partial and simultaneous effect on muzakki satisfaction at BAZNAS Bandar Lampung City. This is based on the results of the F-test carried out by the researcher, an Fcount value of $48.737 > F_{table} 3.333$, and a significance value of $0.000 < 0.05$. Digital zakat variables and account transfers are services that make it very easy for muzakki to pay their zakat, so muzakki are very satisfied with the existence of these two service.

Keywords: *Digital Zakat, Account Transfer Using M-Banking, Muzakki's Satisfaction*



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ma'rifatul Latifah
NPM : 1951020362
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar Pustaka.

Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 3 Agustus 2023

Penulis



Ma'rifatul Latifah

NPM. 1951020362



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. EndroSuratmin, Sukarame I, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289

SURAT PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung

**Nama : Ma'rifatul Latifah
NPM : 1951020362
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing 1,

Femei Purnamasari, M.Si

NIP. 198405212015032004

Pembimbing II,

Anas Malik, M.E.Sy

NIP. 198905062019031014

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Any Eliza, M.Ak

NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung”** yang disusun oleh **Ma'rifatul Latifah, NPM : 1951020362**, Program Studi **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Selasa, 8 Oktober 2023**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Asriani, M.H (.....)

Sekretaris : Adhe Rizky Mayasari, M.Pd (.....)

Penguji I : Siska Yuli Anita, M.M (.....)

Penguji II : Femei Purnamasari, M.Si (.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt., C.A

NIP. 19700042620080110088



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِ حَمِيدٍ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji”

(QS. Al-Baqarah Ayat 267)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang menciptakan alam semesta, kita memuji-Nya, dan meminta pertolongan, pengampunan serta petunjuk kepada-Nya, sehingga penulis mampu menyajikan hasil penelitian yang semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Dengan lafal *Bismillah* dan rasa syukur serta kerendahan hati, penulis mempersembahkan hasil penelitian ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yang menjadi alasan saya untuk selalu bertahan di setiap langkah. Ibu tercinta, Umi Fadilah yang telah melahirkan saya ke dunia ini dan tiada hentinya mendo'akan, menyayangi, dan memotivasi. Ayah tersayang, Ali Mujaidin, yang selalu memberikan dukungan moril dan material serta kasih dan sayang yang tak terhingga. Terimakasih atas segalanya, tanpa kalian saya tidak akan bisa melangkah sampai di titik ini.
2. Saudara-saudaraku yang selalu ada dan selalu memberikan semangat dan dukungan, Azizatul Hamidah, Khoirul Ummah yang selalu ada dan selalu memberikan semangat dan dukungan, terimakasih sudah membantu proses perkuliahan saya hingga lulus.
3. Permadani Diksi Nasional (Program Penerima Mahasiswa Bidikmisi UIN Raden Intan Lampung) yang telah memberikan kesempatan kepada saya menjadi penerima beasiswa selama menjalankan perkuliahan serta memberikan kesempatan untuk dapat bergabung dalam Komunitas Asosiasi Penerima Bidimisi (AMPIBI) sehingga saya dipertemukan dengan orang-orang yang memberikan pengalaman hebat dalam hidup saya.
4. Diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat dan mampu sampai di titik ini, meskipun banyak cobaan yang harus dilewati. Kamu hebat, kamu kuat.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ma'rifatul Latifah. Di lahirkan di Gayau Sakrti, 25 Mei 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ali Mujaidin dan Ibu Umi Fadilah. Jenjang pendidikan penulis ialah sebagai berikut :

1. TK. Dharma Wanita Pratama Mandira, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan pada tahun 2006-2007
2. MI Jauharotul Muallimin di Gayau Sakti, Lampung Tengah pada tahun 2007-2013
3. MTs Jauharotul Muallimin di Gayau Sakti, Lampung Tengah pada tahun 2013-2016
4. MA Jauharotul Muallimin di Gayau Sakti, Lampung Tengah pada Tahun 2016-2019
5. Kemudian pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Jurusan Perbankan Syariah .



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya telah memberikan penjelasan serta penerangan kepada hambanya yang tidak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzaki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung”**. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya, sahabat-sahabatnya, yang Insyaallah mendapat syafaat di hari akhir, aamiin.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Penulis menyadari bahwa banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, dengan demikian tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, M.M.,Akt.CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Any Eliza, M.Ak. selaku Ketua Jurusan dan Ibu Femei Purnamasari, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa memberikan arahan dan kemudahan agar penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Femei Purnamasari, M.Si selaku Pembimbing Akademik 1 yang dengan tulus meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis, sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan benar.
4. Bapak Anas Malik, M.E.Sy selaku Pembimbing Akademik II yang dengan tulus dan sabar untuk meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikirannya, serta memberikan motivasi dan

semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.

5. Bapak dan Ibu dosen serta segenap Karyawan Fakultas Ekonomi dan Binsis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal saya untuk dimasa yang akan datang.
6. Sahabatku Kholifatul Nasikah, Nadila Lutfi Afifah, Sutini, dan Aulia Sofi Azzahra yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Endy Sukma Dewata, Syaiful Anwar, dan Edy Darmadi yang seperti kakakku sendiri, yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan mendengarkan keluh kesah saya selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Chyntia Wulandari, Cindi Novitta Sari, Uri Arliva, Khusnul Khotimah, dan Mas'ud Fandika serta rekan-rekan kelas D Perbankan Syariah yang turut berperan dalam menyelesaikan studi penulis.
9. Seluruh Pihak yang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT. selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari masih banyak kakurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lain karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun guna melengkapi tulisan ini dan menjadikannya lebih baik lagi di kemudian hari.

Bandar Lampung, Agustus 2023

Ma'rifatul Latifah
1951020362

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PERNYATAAN	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Pengesahan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	15
D. Rumusan Masalah	16
E. Tujuan Penelitian	16
F. Manfaat Penelitian	16
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
H. Sistematika Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN	
HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	23
1. Contrast Theory	23
2. Teori Keuasan Muzakki	24
3. Digital Zakat	30
4. Transfer Rekening Menggunakan M-Banking	35
5. BAZNAS	38
B. Pengajuan Hipotesis	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan tempat Penelitian	51
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data	52
D. Definisi Operasional Variabel.....	53
E. Metode Analisis Data.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	65
1. Deskripsi Objek Penelitian	65
2. Deskripsi Responden	70
3. Hasil Penelitian dan Analisis	72
a. Uji Validitas.....	72
b. Uji Reabilitas	74
c. Uji Asumsi Klasik.....	75
d. Uji Hipotesis	77
B. Pembahasan dan Analisis.....	81
1. Pengaruh Digital Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki	81
2. Pengaruh Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Muzakki	82

BAB V PENUTUP

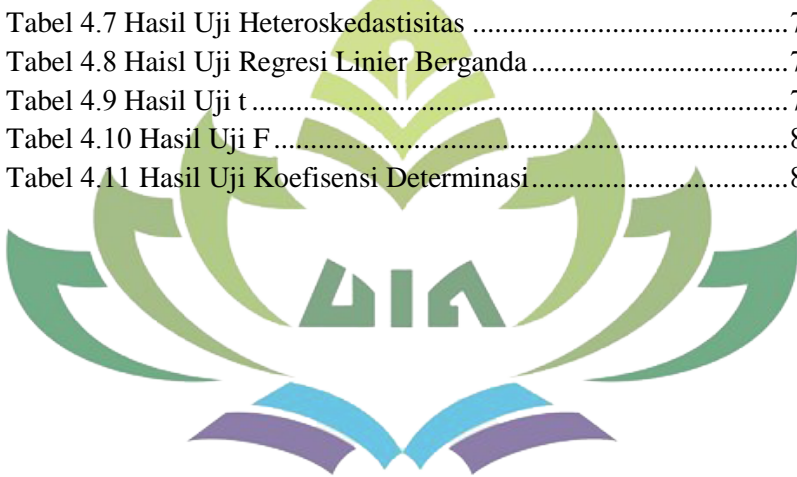
A. Simpulan	83
B. Rekomendasi.....	84

DAFTAR RUJUKAN.....85

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perolehan Zakat BAZNAS Tahun 2017-2021	10
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	18
Tabel 3.1 Pengukuran Kuisisioner	57
Tabel 3.2 Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Digital Zakat	72
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Transfer Rekening	73
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Muzakki	73
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas	74
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.9 Hasil Uji t	79
Tabel 4.10 Hasil Uji F	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Digital Zakat.....	14
Gambar 1.2 Transfer Rekening	14
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	48
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	70
Gambar 4.2 Usia Responden	71
Gambar 4.3 Profesi Responden	71



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai landasan utama yang sangat penting dalam sebuah penelitian maka untuk memahami istilah-istilah yang terdapat di dalam judul ini, secara singkat peneliti akan menjelaskan apa maksud dari judul ini dengan pemahaman dan penafsiran secara lugas. Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH LAYANAN PEMBAYARAN DIGITAL ZAKAT DAN TRANSFER REKENING MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN MUZAKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami judul diatas, maka diperlukan penegasan terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh

Menurut Surakhmad, pengaruh adalah kekuatan yang dapat timbul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan.

Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, dalam arti sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dengan kata lain pengaruh merupakan penyebab sesuatu terjadi atau dapat mengubah sesuatu ke bentuk yang kita inginkan (Badudu Zain).¹

2. Layanan Pembayaran

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan sebagaimana dikutip oleh M. Nur Rianto bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan

¹ Yusnita Ulfah Munthe; Fauzi Arif Lubis, “Pengaruh Dan Efektivitas Media Sosial Pada Proses Pengumpulan Zakat, Infaq, Dan Sedekah: Studi Kasus Di Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah Beramal (LAZ WASHAL)) Sumatera Utara,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022): 923–926.

kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.² Sedangkan layanan pembayaran adalah bentuk layanan yang melaksanakan pesan atau perintah untuk melakukan pembayaran.

3. Digital Zakat

Digital zakat adalah sebuah mekanisme pembayaran zakat dimana melibatkan media yang berbasis online seperti Electronic Banking dan Financial technology. sistem layanan yang umumnya diberikan oleh lembaga amil zakat yaitu dengan cara menggunakan scan barcode menggunakan aplikasi-aplikasi dompet digital yang telah bekerjasama dengan BAZNAS. Layanan digital zakat ini digulirkan untuk memudahkan para donatur yang akan membayar zakat, namun tidak sempat pergi ke bank ataupun kantor lembaga amil zakat yang dituju.³

4. Transfer Rekening Menggunakan M-Banking

Menurut Ismail, transfer rekening adalah bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu.⁴ Menurut Kasmir, pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang melalui rekening satu ke rekening lain dengan berbagai tujuan. Sedangkan transfer rekening menggunakan m-banking dapat diartikan sebagai transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-banking atau aplikasi bawaan operator seluler. Dengan menggunakan m-banking selain kirim uang menjadi lebih mudah, adanya fitur mobile banking membuat bayar tagihan apapun menjadi lebih mudah dan cepat. Misalnya kewajiban membayar zakat, tidak harus

² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010).

³ Uswah Hasanah Rizky Andika, "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan," *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2022): 275–284.

⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, 2nd ed. (Jakarta: Kencana, 2011).

jauh-jauh datang ke kantor lembaga zakat tetapi para domatur (muzakki) cukup membayar dari smartphone saja.

5. Kepuasan

Menurut Kuntari, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.⁵

6. Muzaki

Muzaki adalah orang yang dikenai kewajiban membayar zakat atas kepemilikan harta yang telah mencapai nishab dan haul. Menurut UU No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang muslim yang berkewajiban menunaikan zakat.⁶

7. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung

BAZNAS Kota Bandar Lampung merupakan lembaga zakat milik pemerintah. Dimana bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk menwujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

B. Latar Belakang Masalah

Zakat sebagai rukun Islam ketiga, merupakan instrumen utama dalam ajaran Islam yang berfungsi mendistribusikan kekayaan dari yang mampu ke tangan yang tidak mampu. Zakat juga merupakan institusi resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat, sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan.⁷

⁵ Bela Dwi Kuntari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Pt Astra International Tbk – Daihatsu Malang)" (Universitas Brawijaya, 2016), <http://repository.ub.ac.id/118962/>.

⁶ "Menurut Undang-Undang No, 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat," n.d.

⁷ Asmurni Mth, "Zakat Profesi Dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial," *Jurnal Ekonomi Islam* 1. No.1 (2007): 3.

Di Indonesia, zakat sangat memiliki potensi dan peran untuk memberdayakan ekonomi umat. Mengingat negara Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, maka sektor ekonomi Indonesia akan berkembang karena penduduk Indonesia berkewajiban untuk membayar zakat setiap tahunnya. Secara yuridis formal keberadaan zakat diatur dalam UU Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan Zakat yang bertujuan untuk membantu golongan fakir dan miskin, untuk mendorong terlaksananya undang-undang tentang pengelolaan zakat, pemerintah telah memfasilitasi melalui BAZNAS dan BAZDA yang bertugas untuk mengelola zakat, infaq dan sedekah.⁸

Dalam perspektif ekonomi Islam perlu diketahui bahwa prinsip-prinsip syariah dalam ekonomi telah banyak digunakan dalam sistem keuangan syariah. Dalam konteks teknologi digital dalam zakat masih tergolong penelitian yang belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Untuk itu kita perlu melihat perkembangan informasi dan teknologi terutama teknologi payment digital dalam Lembaga Keuangan Syariah non komersial yang saat ini sedang berkembang pesat. Bukan hanya itu, teknologi digital pada lembaga zakat menjadi suatu kajian menarik ketika didalamnya terdapat berbagai tema terkait berbagai persoalan dan tantangan pengelolaan zakat oleh BAZNAS.⁹

Diketahui bahwa pembayaran zakat digital semakin disenangi oleh masyarakat luas. Ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya pembayaran zakat digital dari tahun ke tahun, sehingga pembayaran zakat digital berkontribusi dalam meningkatkan pembayaran zakat. Pendistribusian zakat yang dilakukan oleh BAZNAS dikelompokkan menjadi beberapa program kegiatan yang produktif yaitu: 1) kegiatan

⁸ Amalia, "Potensi Dan Peranan Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan Di Kota Medan" (Universitas Sumatra Utara, 2012), <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/67532>.

⁹ Pertiwi Utami et al., "Refleksi Hukum Zakat Digital Pada Baznas Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Mustahik," *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 11, no. 1 (2020): 53.

ekonomi, 2) beasiswa, 3) kesehatan, 4) puskas, 5) layanan aktif, 6) bencana, 7) cendikia , dan 8) muallaf. diuntuk kegiatan produktif yang bertujuan untuk meningkatkan ekonomi umat.¹⁰

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa pembayaran zakat digital dari tahun 2016 sampai tahun 2020 mengalami kenaikan. Kenaikan pembayaran zakat digital ini memberikan dampak kepada kenaikan zakat secara keseluruhan. Sehingga dampak dari kenaikan pembayaran zakat digital akan berpengaruh terhadap ekonomi islam. Karena kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh BAZNAS selaku badan amil dalam menyalurkan zakat banyak disalurkan dalam bentuk zakat produktif, seperti pembinaan UMKM, pemberian modal, pendampingan, pemberian beasiswa, mendirikan sekolah, mendirikan rumah sehat. Dalam jangka panjang program-program tersebut akan dirasakan oleh masyarakat terutama dari sektor ekonomi. Harapan zakat dapat mengurangi angka kemiskinan bisa terjadi jika masyarakat muslim mau membayar kewajiban zakatnya. BAZNAS sebagai badan amil juga harus berinovasi dan selalu mengikuti perkembangan teknologi untuk memudahkan masyarakat dalam membayar zakat.¹¹

Selain itu kita juga perlu mengetahui hukum pembayaran zakat melalui digital dan transfer. Salah satu dasar yang menjadi acuan dari lembaga amil zakat dalam memberikan layanan pembayaran digital zakat dan transfer rekening adalah Firman Allah SWT di dalam al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan

¹⁰ Ersi Sisdiyanto, Ainul Fitri, and Desi Isnaini, “Penerapan Pembayaran Zakat Digital Dalam Presfektif Ekonomi Islam (Cashless Society),” *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan* 4, no. 2 (2021): 112–123.

¹¹ Ibid.

mereka, dan berdoaalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.” (QS. At-Taubah : 103).

Ayat di atas menjelaskan bahwa zakat itu diambil dari orang-orang yang berkewajiban berzakat (muzakki) untuk kemudian diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya (mustahik). Petugas yang melakukan pengumpulan dan pengelolaan itu adalah para amil zakat. Yang mana menurut Imam Qurthubi, amil adalah orang-orang yang ditugaskan (diutusoleh imam/pemerintah) untuk mengambil, menuliskan, menghitung, dan mencatat zakat yang diambil dari para muzakki untuk kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya.¹²

Unsur yang terpenting dalam zakat adalah pemberi, harta, dan penerima. Seorang muzakki haruslah orang yang memiliki harta mencapai nishab atau memenuhi kriteria sebagai seorang wajib zakat. Sedangkan harta zakat adalah harta yang diperbolehkan sebagai zakat. Sementara penerimanya haruslah orang yang benar-benar berhak menerima zakat (mustahik). Adapun unsur penting lainnya, meskipun tidak harus, dalam penyerahan zakat yaitu pernyataan zakat dan doa mustahik. Syaikh Yusuf Al-Qardhawi, dalam *Fiqhuzzakat-nya*, berpendapat bahwa seorang muzakki tidak harus menyatakan secara eksplisit kepada mustahik bahwa dana yang ia berikan adalah zakat¹³.

Oleh karena itu, apabila seorang muzakki (pemberi zakat) tanpa menyatakan kepada penerima manfaat bahwa uang yang ia serahkan adalah zakat, maka hukumnya tetap sah. Jadi, seseorang bisa menyerahkan zakatnya secara digital kepada lembaga amil zakat. Bersamaan dengan itu, idealnya seseorang yang menyalurkan dana zakat melalui

¹² Naufal Faris Manda, *Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Dan Datang Sendiri Ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulung Agung* (Tulung Agung, 2016).

¹³ Utami et al., “Refleksi Hukum Zakat Digital Pada Baznas Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Mustahik.”

digital atau transfer ke lembaga amil zakat disertai dengan konfirmasi secara tertulis. Konfirmasi tertulis itu merupakan salah satu bentuk pernyataan zakat. Selain itu, konfirmasi atau transfer ke rekening khusus zakat akan memudahkan amil dalam mendistribusikan harta zakat kepada orang-orang yang berhak. Membayar zakat fitrah pun bisa dilakukan secara digital atau transfer dan dalam bentuk uang. Supaya amanah, menyalurkan zakat dapat dilakukan via lembaga amil zakat nasional.¹⁴

Menurut ketua Umum Pengurus Pusat (PP) Muhammadiyah Haedar Nashir (2020) Berzakat secara digital sangat dibolehkan dan bermanfaat bagi kemaslahatan. Menurut Irfan Syaumi Beik (2020) hukum membayar zakat secara online atau digital adalah boleh. Menurut Abdul Somad (2020) ijab dan qabul dalam zakat adalah sunnah, sehingga transaksi komersial dan zakat secara digital diperbolehkan. Buya Yahya (2020) memberikan pendapat bahwa membayar zakat secara online harus tetap memperhatikan kemaslahatan sekitar. Berdasarkan dari beberapa pendapat ulama di atas dapat disimpulkan bahwa membayar zakat secara digital diperbolehkan.¹⁵

Penggunaan teknologi digital dalam transaksi pembayaran zakat jelas memiliki tujuan syariat Allah SWT. Artinya, ada kemaslahatan sehingga dapat diterima penggunaannya selama dengan syarat tidak terdapat kemudharatan atas penggunaan digital tersebut. Digital hanyalah alat pembayaran, karenanya tidak adanya ketentuan hukum yang mengharuskan penggantian zakat oleh BAZNAS yang diberikan muzakki melalui digital apabila terjadi penurunan tingkat kesejahteraan mustahik. Mustahik juga tidak terikat hukum, apabila setelah menerima zakat produktif, ternyata kesejahteraanya tidak meningkat.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

Teknologi digital yang digunakan BAZNAS untuk memperoleh zakat dari muzaki sesuai untuk kepentingan dari tujuan zakat. Akan tetapi apabila dalam penggunaan teknologi digital ternyata terdapat syarat-syarat yang membebankan muzakki ataupun mustahik, maka hukum transaksinya bisa menjadi fasid (tidak sah). Dikeluarkannya sertifikasi halal oleh MUI terhadap transaksi pembayaran zakat menggunakan digital, tidak dapat menjamin secara keseluruhan bahwa transaksi tersebut aman, terpercaya dan syari'. Menurut OJK (2019), "Penggunaan digital rentan terjadi penyalahgunaan data, peretas, dan penipuan."¹⁶

Kepercayaan masyarakat Indonesia kepada badan atau lembaga zakat masih cenderung lemah, sehingga kebanyakan dari mereka lebih memilih menyalurkan sendiri dana zakatnya secara langsung. Oleh sebab itu pemerintah melakukan upaya dengan mengukuhkan kedudukan organisasi pengelola zakat. Upaya tersebut diwujudkan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Undang-undang tersebut memberikan dasar pijakan hukum bagi masyarakat muslim untuk melakukan pemungutan zakat. Demi terlaksananya undang-undang tersebut, maka wewenang memungut zakat diserahkan pada suatu badan organisasi. Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 dengan jelas menyatakan bahwa pengelola/kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk atas prakarsa masyarakat.¹⁷

Di zaman sekarang ini terdapat suatu terobosan baru dari setiap lembaga pengelola zakat tentang pelayanan untuk mempermudah para donatur (muzaki) di lembaga amil zakat, yaitu layanan digital zakat (dompot digital) dan

¹⁶ Ibid.

¹⁷ "Menurut Undang-Undang No, 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat."

layanan transfer rekening melalui M-banking dari donatur (muzaki) kepada lembaga amil zakat. Diterapkannya layanan tersebut merupakan bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan lembaga amil zakat terhadap donatur (muzaki), Agar para donatur (muzaki) merasa puas dan percaya terhadap program-program layanan yang telah disediakan lembaga amil zakat. Layanan digital zakat dan transfer rekening ini dapat memberikan manfaat besar yaitu membuat pengumpulan dan pengelolaan zakat lebih efisien, transparan dan masif, mengurangi biaya dalam transaksi, mampu menjangkau masyarakat termasuk generasi milenial, dan mampu meningkatkan keamanan pengumpulan dan pengelolaan zakat secara nasional. Selain itu. Layanan tersebut dapat memberikan manfaat bagi donatur (muzaki) yaitu memberikan kemudahan dalam membayarkan zakat tanpa harus datang sendiri ke kantor lembaga amil zakat. Penelitian ini penting untuk diteliti agar dapat mengetahui sejauh manakah pengaruh dua inovasi sistem layanan zakat yaitu digital zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan muzakki agar dapat menarik banyak muzakki dalam menyalurkan zakatnya di lembaga tersebut. Setiap donatur (muzaki) sangat membutuhkan pelayanan yang dapat memberikan mereka kemudahan dalam berdonasi, untuk memberikan pelayanan tersebut dibutuhkan strategi yang baik dalam menghimpun atau menggalang dana yang merupakan sumber utama dalam pemasukan agar segala kegiatan program yang ada dapat berjalan dengan baik. atas dasar itulah BAZNAS memberikan berbagai macam pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan para donatur (muzaki) yang berbeda-beda, salah satunya adalah layanan digital zakat dan transfer rekening menggunakan M-Banking.¹⁸

Perkembangan badan amil pengelola zakat di tanah air

¹⁸ Feza Loy Gumanti, "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam* 1, no. 2808-0149 (2021).

memang telah menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan, meski terdapat kendala dan kekurangan yang perlu diperbaiki di masa yang akan datang. Kemajuan tersebut melahirkan kebutuhan terhadap piranti yang dimiliki oleh setiap lembaga pengelola zakat yang dituntut agar bekerja secara profesional, amanah, transparan, dan akuntabel.¹⁹ Menurut laporan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), penerimaan zakat di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat dari perolehan zakat 5 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Perolehan Zakat BAZNAS Tahun 2017-2021

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Perolehan	138	153	248	305	448
	Milyar	Milyar	Milyar	Milyar	Milyar

Sumber: Laporan Keuangan Baznas 2017-2021

Berangkat dari semangat Badan Amil Zakat Nasional dalam melakukan peningkatan penghimpunan zakat, kemajuan teknologi merupakan salah satu faktor yang dapat membantu BAZNAS dalam penghimpunan dananya. Di era yang modern sekarang, segala kemudahan dapat di akses melalui digital. Era digital membawa manusia secara umum memiliki gaya hidup baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik. Peran penting teknologi ini yang membawa peradaban manusia memasuki era digital dan pada masa ini segala bentuk transaksi bisa dilakukan dengan hanya menekan digit angka dan paperless menjadi salah satu trend di era ini.²⁰

Oleh karena itu, seiring dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat, lembaga zakat yang diawasi oleh

¹⁹ Manda, *Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Dan Datang Sendiri Ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baiul Maal Hidayatullah Tulung Agung*.

²⁰ Wawan Setiawan, *Era Digital Dan Tantangannya* (Universitas Pendidikan Indonesia, 2017).

pemerintah juga melakukan dan mengembangkan inovasi terbaru terkait pelayanan terhadap muzaki yang bertujuan untuk memperluas jangkauan muzaki yang mengikuti digitalisasi serta melakukan optimalisasi penyerapan dana zakat dari masyarakat. BAZNAS dalam hal ini terus meningkatkan pelayanan terhadap muzaki dan terus mengembangkan beberapa program layanannya agar penghimpunan dana di masyarakat bisa terhimpun secara maksimal. Jenis program layanan baznas dalam menghimpun dana zakat sangat beragam, hal ini dilakukan agar muzaki dapat lebih fleksibel dalam menunaikan zakatnya. Adapun delapan program layanan BAZNAS yang ditawarkan kepada muzaki diantaranya adalah: Layanan digital zakat, online payment chaneel, gerai zakat BAZNAS, aplikasi muzaki corner, pembayaran via ATM, zakat payroll sistem, konsultasi zakat, layanan jemput zakat.

Kedelapan jenis program di atas adalah bentuk dari kesungguh-sungguhan BAZNAS dalam menghimpun dana dari muzaki, dan tentunya BAZNAS tidak melakukannya sendiri, BAZNAS tersebut bermitra dengan institusi atau perusahaan baik pemerintah maupun swasta. Sebagian dari layanan yang disediakan BAZNAS di atas tidak terlepas dari dunia digitalisasi. Layanan digital zakat pada BAZNAS adalah salah satu program layanan BAZNAS yang selalu diperbaruhi perkembangannya, layanan digital ini yang membantu penghimpunan zakat yang mulanya dilakukan secara konvensional menjadi bergeser kearah digital.²¹

Para muzaki yang telah membayar zakatnya di lembaga/badan amil zakat perlu diperhatikan, karena para muzakki tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar bagi lembaga/badan amil zakat. Muzakki yang terus-menerus membayar zakatnya di lembaga/badan amil zakat akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan zakat lembaga

²¹ Aulia Rahmi, "Efektivitas Program Layanan Zakat Digital BAZNAS Indonesia Terhadap Penghimpunan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Periode 2016-2019.," *Tesis* (2021): 1-147.

tersebut. Maka dari itu, lembaga/badan amil zakat harus terus berupaya mempertahankan para muzakki yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk kepuasan dari para muzakki.²²

Penilaian Muzakki terhadap lembaga/badan amil zakat begitu beragam, sesuai persepsi dan pengalaman dari masing-masing muzakki. Menurut Firdaus (2020), salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya melalui badan amil zakat disebabkan karena faktor kepuasan. Sedangkan menurut Baznas & FEM IPB (2011), mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanannya.²³

Dalam membentuk kepuasan para muzakki, lembaga/badan amil zakat perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh lembaga/badan amil zakat dapat membentuk persepsi dan harapan positif pada muzakki, sehingga para muzakki akan merasa puas dengan lembaga/badan amil zakat tersebut. Kualitas pelayanan yang baik ini membuat muzakki puas karena harapan dan kebutuhan mereka telah terpenuhi.²⁴

Dalam penelitian ini, peneliti memilih studi kasus di BAZNAS Kota Bandar Lampung yang terbentuk pada tanggal 5 Juni 2014. Lembaga ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat serta memperkuat manfaat zakat bagi kesejahteraan masyarakat dan pengentasan kemiskinan. BAZNAS Kota Bandar Lampung BAZNAS Kota Bandar Lampung memiliki empat fungsi yaitu: 1) Perencanaan Pengumpulan, Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat; 2) pengenalan, pengumpulan, pendistribusian dan penggunaan zakat; 3) mengendalikan pengumpulan, pendistribusian dan penggunaan zakat; 4) Pelaporan dan pertanggungjawaban

²² Indri Yuliafitri, “Pengaruh Kepuasan Muzaki, Transparansi, Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki,” *Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 02 (2019): 205–218.

²³ Ibid.

²⁴ Ibid.

pelaksanaan pengelolaan zakat.²⁵

Guna meningkatkan kesadaran dan pemahaman pembayaran zakat/inafaq serta menanamkan kepercayaan BAZNAS Kota Bandar Lampung sebagai lembaga manajemen / pengelolaan zakat memiliki legalitas hukum sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku, maka Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung berupaya meningkatkan sosialisasi sesuai kemampuan dana yang ada. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan (UU RI Nomor 23 Tahun 2011 pasal3 ayat a,b).²⁶

Di BAZNAS Kota Bandar Lampung sendiri menyediakan berbagai layanan pembayaran zakat. Hal ini bertujuan untuk memudahkan para donatur/muzakki agar tidak perlu datang lagi ke kantor untuk membayarkan zakatnya. Diantara layanan-layanan yang ada di BAZNAS Kota Bandar Lampung adalah Layanan Digital Zakat dan Transfer Rekening. Digital zakat yang ada di BAZNAS Kota Bandar Lampung menggunakan scan bar-code yang terdapat di beberapa aplikasi dompet digital, seperti GoPay, OVO, Link Aja, Dana, Go-Mobile, SiMobi, e-Pay, Sakuku, dan Shopee Pay. Begitu juga pada layanan transfer rekening, BAZNAS Kota Bandar Lampung telah menyediakan nomor rekening dari berbagai macam bank syariah, diantaranya Bank Muamalat, CIMB Niaga Syariah, BNI Syariah, Bank Mega Syariah, dan Bank Lampung. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

²⁵ Suhendar Moh. Bahrudin, Agus Kurniawan, “Peran Zakat Dalam Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Lampung (Studi Pada Baznas Kota Bandar Lampung),” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8 No23, no. 1513–21 (2022).

²⁶ Baznas Lampung, *Tentang Kami Website Resmi*, n.d., <https://pid.baznas.go.id/>.

Gambar 1.1 Layanan Digital Zakat

Langkah Transaksi:

1. Buka salah satu **aplikasi support** anda;
2. Scan/pindai gambar **barcode** di atas;
3. Ketik **nominal**, pilih **keuntungan** & **bayar**;
4. Kirim **bukti transaksi** anda ke 08117911126.

Kontak Layanan Center :

- ☎ 0811 7911 126
- ☎ (0721) 5600835
- ✉ baznasbandarlampung.2016@gmail.com

Office:
Jalan Skala Bekhak No. 1, Enggal, Bandar Lampung

#SemestaKebajikanZakat

📍 Baznas Bandar Lampung 📱 @baznasbandarlampung 🌐 baznasbandarlampung.id

Sumber: *instagram BAZNAS Kota Bandar Lampung*

Gambar 1.2 Layanan Transfer Rekening

NO	BANK	NOMOR REKUNING
1	Bank Muamalat	3510066666
2	CIMB MUAMALAT	860666665500
3	BNI Syariah	3727770075
4	BANK MEGA	2006122315
5	mandiri	114.00.1242314.4
6	BANK LAMPUNG	380.03.04.99000.6

A.n. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung
 Konfirmasi Transfer ZIS: #SemestaKebajikanZakat
 ☎ 0811 7911 126
 ✉ baznasbandarlampung.2016@gmail.com
 📍 Jalan Skala Bekhak No. 1, Enggal, Bandar Lampung

☎ (0721) 5600835 ☎ 0811791126 📍 Baznas Bandar Lampung 📱 @ba.znas.bandarlampung 🌐 ba.znas.bandarlampung.id

Sumber : *Instagram BAZNAS Kota Bandar Lampung*

Layanan digital zakat dan transfer rekening ini merupakan salah satu pelayanan yang terdapat pada strategi fundraising BAZNAS, layanan ini memberikan berbagai macam kemudahan dan kepuasan yang berbeda-beda dengan layanan lembaga zakat yang lain dan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggalangan dana di BAZNAS. Sehingga melalui layanan digital zakat dan transfer rekening dapat dilihat seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan donatur (muzakki).²⁷

Bersadarkan latar belakang di atas bahwasannya persaingan antara lembaga amil zakat semakin ketat dan kemudian didukung oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat membuat Badan Amil Zakat Nasional meningkatkan layanannya diantaranya dengan memberikan layanan digital zakat dan transfer rekening. Oleh karena itu peneliti tertarik melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzaki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung”**.

C. Identifikasu Batasan Maasalah

Berdasarkan identifikasi masalah dari latar belakang diatas yaitu tentang bagaimana pengaruh layanan pembayaran digital zakat dan transfer rekening menggunakan m-banking terhadap kepuasan muzaki. Masalah pada penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian akan berfokus pada bagaimana pengaruh BAZNAS Bandar Lampung dalam meningkatkan kepuasan muzaki melalui layanan pembayaran digital zakat dan tranfer rekening melalui m-banking.
2. Objek wawancara penelitian ini adalah BAZNAS Kota Bandar Lampung, yang menjadi objek dalam penelitian

²⁷ Gumanti, “Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazizmu Kota Medan.” ” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam* 1, no. 2808–0149 (2021).

ini yaitu : Para Muzaki di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan dan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang menjadi bahasan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh digital zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh transfer rekening menggunakan m-banking terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh digital zakat dan transfer rekening menggunakan m-banking secara simultan terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem layanan pembayaran digital zakat terhadap kepuasan muzaki BAZNAS Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem layanan transfer rekening menggunakan m-banking terhadap kepuasan muzaki BAZNAS Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem layanan pembayaran digital zakat dan transfer rekening menggunakan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan muzaki BAZNAS Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini ialah sebagai bentuk tambahan ilmu pengetahuan terkait pengaruh sistem layanan pembayaran digital zakat dan

transfer rekening menggunakan m-banking terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti: Penelitian ini dapat menjadi menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis, khususnya mengenai pengaruh layanan pembayaran digital zakat dan transfer rekening menggunakan m-banking terhadap kepuasan muzaki, dan penulis juga dapat mengetahui sejauh mana kaitan antara teori dengan penerapannya dalam lapangan.
2. Bagi peneliti lain: Hasil penelitian ini diharapkan untuk kedepannya dapat dijadikan sebagai bahan tambahan dan bahan masukan oleh pihak-pihak yang ingin mengetahui tentang pengaruh layanan pembayaran digital zakat dan transfer rekening menggunakan m-banking terhadap kepuasan muzaki.
3. Bagi pihak perusahaan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

G. Kajian Penelitian Terlebih Dahulu Yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang didapatkan setelah melakukan studi pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya, beberapa penelitian terdahulu yang relevan tersebut adalah:

Tabel 1.2
Penelitian Terlebih Dahulu Yang Relevan

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rizky Andika, Uswah Hasanah (2022) ²⁸	Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sistem layanan jemput zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan muzakki, begitu juga variabel layanan transfer rekening memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan muzakki di LAZISMU Kota Medan
2.	Dina Sutiyani (2022) ²⁹	Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Via Transfer, Layanan Konter Zakat dan Kaulitas Pelayanan Terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan jemput zakat, transfer zakat, loket zakat, dan kualitas pelayanan

²⁸ Rizky Andika, "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan." *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*. Vol 3.

²⁹ Dina Sutiyani et al., "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Via Transfer, Layanan Konter Zakat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Kota Mojokerto," *ISLAMIC ECONOMICS AND FINANCE IN FOCUS* 1, no. 1 (2022): 72–86.

		Preferensi Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kota Mojokerto	berpengaruh signifikan terhadap preferensi muzakki untuk membayar zakat.
3.	Feza Loy Gumanti (2021) ³⁰	Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan	Hasil dari penelitian adalah variabel sistem layanan jemput zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan donatur, sedangkan variabel transfer rekening tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.
4.	Bunga Larasati Pujianto (2020) ³¹	Analisis Program Layanan Zakat Digital terhadap Penerimaan Zakat dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis (DEA) pada Badan Amil Zakat Nasional	Hasil penelitian tahun 2016-2018 program layanan zakat digital menunjukkan tingkat yang optimal efisiensi dengan pengujian menggunakan metode Data

³⁰ Gumanti, "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam*. 2021. Vol.01

³¹ Bunga Larasati Pujianto and Kristianingsih, "Analisis Program Layanan Zakat Digital Terhadap Penerimaan Zakat Dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis (DEA) Pada Badan Amil Zakat Nasional," *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* 1, no. 1 (2020): 15–22.

			Envelopment Analysis dengan Constant Return to Skala (CRS) model.
5.	Nur Jalaludin, Siti Aminah (2021) ³²	Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi penghimpunan dana zakat di BAZNAS Kota Tangerang implementasi telah efektif. Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas staf BAZNAS dan muzaki BAZNAS seperti jaringan internet masalah dan pelaporan bukti pembayaran zakat.

Jika dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu pada tabel tersebut, terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian berfokus pada pengaruh layanan pembayaran digital zakat dan transfer rekening menggunakan m-banking dengan mengambil sampel yaitu BAZNAS di Kota Bandar Lampung dan tentu saja penelitian ini dilakukan pada tahun terbaru yaitu tahun 2022.

³² Nur Jamaludin and Siti Aminah, "Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang," *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)* 2, no. 2 (2021): 180–208.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka berdasarkan pedoman penulisan skripsi UIN Raden Intan Lampung sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat sampul, halaman sampul, halaman abstrak, halaman pernyataan orisinalitas, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman riwayat hidup, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, dan halaman daftar lampiran.

2. Bagian Substansi (Inti) Skripsi

Bagian inti berisi bab-bab dan sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang penjelasan yang erat hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dalam bab-bab yang meliputi penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

Berisi teori yang digunakan dalam penelitian meliputi variabel-variabel pada penelitian dan pengajuan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, Teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrument penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, uji prasarat analisis, dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi deskripsi data serta analisis terhadap hasil data penelitian yang ada dan dideskripsikan guna menjawab masalah yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan rekomendasi yang ditarik dari pembuktian atau uraian yang telah ditulis terlebih dahulu dan berkaitan erat dengan pokok masalah.

3. **Bagian Akhir Skripsi**

Bagian akhir berisi daftar rujukan dan daftar lampiran.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis data yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) Kota Bandar Lampung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara layanan digital zakat terhadap kepuasan muzakki. Hal ini berdasarkan hasil uji-t didapatkan bahwa nilai t-hitung sebesar $2,296 > 2,048$ yang berarti nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dengan nilai sig $0,029 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_01 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan bahwa Digital Zakat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa indikator digital zakat yang meliputi kemudahan, keamanan, dan transparansi dari lembaga akan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki. Karena dengan tersedianya layanan digital zakat transaksi menjadi semakin efektivitas dan lebih cepat, hal ini dapat membuat para muzakki merasa puas.
2. Adanya pengaruh yang signifikan antara layanan transfer rekening menggunakan M-Banking terhadap kepuasan muzakki. Hal ini berdasarkan hasil uji-t didapatkan bahwa nilai t-hitung sebesar $4,521 > 2,048$ yang berarti nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_02 ditolak dan H_2 diterima yang menyatakan bahwa Transfer Rekening Menggunakan M-Banking berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa dengan adanya indikator kemudahan, disediakannya layanan transfer rekening, dan lembaga yang mudah dihubungi memberikan pengaruh terhadap kepuasan muzakki.

3. Adanya pengaruh secara simultan yang signifikan antara layanan digital zakat dan transfer rekening menggunakan M-Banking terhadap kepuasan muzakki. Hal ini berdasarkan hasil dari uji-F didapatkan nilai f -hitung sebesar $48,737 > 3,333$ yang berarti nilai f -hitung lebih besar dari nilai f -tabel dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa variabel independent Digital Zakat (X1) dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Muzakki (Y). Berdasarkan hasil tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa dengan adanya layanan digital zakat dan transfer rekening menggunakan M-Banking memberikan kemudahan dan efisiensi kepada muzakki sehingga berpengaruh terhadap kepuasan muzakki.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yakni sebagai berikut:

1. Bagi BAZNAS Kota Bandar Lampung Untuk BAZNAS Kota Bandar Lampung, agar dapat memperthankan pelayanannya terkait dengan penerimaan zakat melalui layanan digital zakat dan transfer rekening supaya muzakki selalu merasa nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, diharapkan BAZNAS Kota Bandar Lampung untuk melakukan sosialisasi mengenai tata cara menggunakan media digital yang baik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar bisa mengembangkan penelitian ini dan juga memperluas objek penelitian dengan menggunakan variabel yang berbeda.
3. Bagi muzakki diharapkan dapat memahami kewajiban untuk berzakat dan bisa menyalurkan zakatnya dengan cara yang sangat mudah dan gampang tanpa datang langsung ke kantornya melalui BAZNAS.

DAFTAR RUJUKAN

- Aji Supriyanto. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Selemba Infotek, 2005.
- Al-Muyassar, Tafsir. "Tafsir Web." Last modified 2022. <https://tafsirweb.com>.
- Amalia. "Potensi Dan Peranan Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan Di Kota Medan." Universitas Sumatra Utara, 2012. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/67532>.
- Aminudin, Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Arief, Suyoto. "Konsumen Rasional Dalam Perspektif Islam." *Islamic Economics Journal* 1, no. 1 (2017).
- Asyaikh Bathin. "Konsumen Rasional Dalam Prespektif Islam." *Islamic Economic Journal* 2, no. 1 (2017): 25. ejournal.unida.gontor.ac.id.
- Astuti, Windi, and Budi Prijanto. "Faktor Yang Memengaruhi Minat Muzaki Dalam Membayar Zakat Melalui Kitabisa.Com: Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory of Planned Behavior." *Al-Muzara'Ah* 9, no. 1 (2021): 21–44.
- Bela Dwi Kuntari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Pt Astra International Tbk – Daihatsu Malang)." Universitas Brawijaya, 2016. <http://repository.ub.ac.id/118962/>.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Chowdurry, Salleh &. "Technological Transformation in Malaysian Zakat Institutions." *International Journal Of Zakat* 5, no. 3 (2020).
- Dede Dzurotun Nisa, Tyas Silvi Ariyani dan Karina Oktaviani. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri." *Jurnal Manajemen XIII* (n.d.): 73.
- Djamal. *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Mitra Pustaka, 2015.
- Fabiana Meijon Fadul. "Pelaksanaan Transfe Dalam Negeri" (2019): 10–24.
- Fandy, Chandra G dan Tjiptono. *Service, Quality, Dan Satisfaction*.

- Yogyakarta, n.d.
- Fausiah, Nurlan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Pare-Pare: CV. Pilar Nusantara, 2019.
- Fitwi Luthfiyah. "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan." *Jurnal El-Idare* 1, no. 2 (2015): 198.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Gumanti, Feza Loy. "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam* 1, no. 2808–0149 (2021).
- Hadi. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Dan Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia, 2006.
- Hendratami, Achsan. "Faktor Minat Berdonasi Pada Lembaga Amil Zakat Sahabat Mustahiq." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 6, no. 2 (2019): 28.
- Hendrianto. "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci." *Journal Of Islamic Economic* 1, no. 2 (2016).
- Hendriyanto. "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci." *Jurnal Al-Falah: Journal Of Islamic Economics* 1 (166AD): 166.
- Hudaefi, Fahmi Ali. "Zakat Administration in Times of COVID-19 Pandemic in Indonesia: A Knowledge Discovery via Text Mining." *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* 4, no. 3 (2020).
- Husman, Husein. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara, 1996.
- Ismail. *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*. 2nd ed. Jakarta: Kencana, 2011.
- . *Manajemen Perbankan: Dari Teori Ke Aplikasi*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Jamaludin, Nur, and Siti Aminah. "Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang." *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)* 2, no. 2 (2021): 180–208.
- Jusuf, Jopie. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. 3rd ed.

- Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004.
- Karmanto, Gina Destrianti. "Instansi Masyarakat Dalam Menyalurkan Zakat, Infaq, Dan Shadaqah (ZIS) MELALUI Penggunaan Platform Crowdfunding." *Jurnal Ekonomi & Manajemen* 2, no. 2 (2020).
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA, 2011.
- . *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA, 2005.
- Kharisma, Puguh. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan E-Zakat Dalam Membayar Zakat, Infaq, Dan Sedekah." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 16, no. 1 (2021).
- Kuntari, Bela Dwi, Srikandi Kumadji, and Kadarisman Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 36, no. 1 (2016): 196–202. <https://media.neliti.com/media/publications/87117-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>.
- Lampung, Baznas. *Tentang Kami Website Resmi*, n.d. <https://pid.baznas.go.id/>.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Manda, Naufal Faris. *Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Dan Datang Sendiri Ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulung Agung*. Tulung Agung, 2016.
- Moh. Bahrudin, Agus Kurniawan, Suhendar. "Peran Zakat Dalam Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Lampung (Studi Pada Baznas Kota Bandar Lampung)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8 No23, no. 1513–21 (2022).
- Mth, Asmurni. "Zakat Profesi Dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial." *Jurnal Ekonomi Islam* 1. No.1 (2007): 3.
- Muawanah, Risalatul. "Pengaruh Kepercayaan Dan Citea Lembaga Terhadap Minat Donatur Membayar ZIS (Zakat, Infaq,

- Shadaqah) Di Lembaga Amil Zakat Ummul Quro (LAZ-UQ) Jombang.” *Jurnal Bisnis dan Informasi Manajemen* 1, no. 2 (2019): 111.
- Mujahid, Imam, Waryono Abdul Ghafur, Universitas Islam, Negeri Sunan, Kalijaga Yogyakarta, Diajeng Laily Hidayati, Akhmad Anwar Dani, et al. “OPTIMALISASI PENGHIMPUNAN ZAKAT MELALUI DIGITAL FUNDRAISING.” *Jurnal Al-Balagh* 4, no. 1 (2019).
- Muliawan, Jasa Ungguh. *Metodologi Penelitian Pendidikan Dengan Studi Kasus*. Pertama. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Mustofa Edwin. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 2007.
- Nadwi, Muneeza &. “The Potential of Application of Technology-Based Innovations for Zakat Administration in India.” *International Journal Of Zakat* 4, no. 2 (2019).
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Pujianto, Bunga Larasati, and Kristianingsih. “Analisis Program Layanan Zakat Digital Terhadap Penerimaan Zakat Dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis (DEA) Pada Badan Amil Zakat Nasional.” *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* 1, no. 1 (2020): 15–22.
- Rahmi, Aulia. “Efektivitas Program Layanan Zakat Digital BAZNAS Indonesia Terhadap Penghimpunan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Periode 2016-2019.” *Tesis* (2021): 1–147. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/29716/18913046AuliaRahmi.pdf?sequence=1>.
- Rizky Andika, Uswah Hasanah. “Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan.” *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2022): 275–284.
- Setiati, Ani. *Manajemen Peserta Didik Dan Model Pembelajaran: Cerdas, Kreatif, Dan Inovatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Setiawan, Wawan. *Era Digital Dan Tantangannya*. Universitas Pendidikan Indonesia, 2017.
- Sisdianto, Ersi, 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.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2014.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Bisnis Dan Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sutiyani, Dina, Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, and Universitas Brawijaya. "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Via Transfer, Layanan Konter Zakat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Kota Mojokerto." *ISLAMIC ECONOMICS AND FINANCE IN FOCUS* 1, no. 1 (2022): 72–86.
- Syahdani, Ikrar. "Analisi Fundraising ZIS Melalui Sistem Digital Terhadap Minat Donatur Di Masa Pandemi Covid-19." UIN Raden Intan Lampung, 2022.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- Utami, Pertiwi, Tulus Suryanto, Ruslan Abdul Ghofur, and M Nasor. "Refleksi Hukum Zakat Digital Pada Baznas Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Mustahik." *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 11, no. 1 (2020): 53.
- Utomo, Listianto Tri. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang." *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika* 3, no. 2 (2017): 13.
- Yuliafitri, Indri. "Pengaruh Kepuasan Muzaki, Transparansi, Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki." *Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 02 (2019): 205–218.
- Yusnita Ulfah Munthe; Fauzi Arif Lubis. "Pengaruh Dan Efektivitas Media Sosial Pada Proses Pengumpulan Zakat, Infaq, Dan Sedekah: Studi Kasus Di Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah Beramal (LAZ WASHAL)) Sumatera Utara." *Jurnal Ilmu*

- Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022): 923–926.
- Zeithaml, L. Berry & Parasurahman. A.V. *The Service Quality Puzzle*. Buziess Horizon, 1990.
- “Menurut Undang-Undang No, 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat,” n.d.
- “Tafsir Al-Wajiz.” Last modified 2022. <https://tafsirweb.com>.
- “Tafsir Ringkas Kementrian Agama RI.” *Tafsir Web*. Last modified 2022. <https://tafsirweb.com/>.

