

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi berbasis digital berkembang pesat di masyarakat, internet saat ini banyak digunakan banyak pihak sebagai alternatif dalam memudahkan segala aktivitas manusia.¹ Hal tersebut dikarenakan banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh penggunanya. Pada tahun 2021 persentase pengguna internet di Kota Tasikmalaya mencapai 61,06%,² hal tersebut menunjukkan betapa tingginya penetrasi internet di Kota Tasikmalaya bagi masyarakat.

Pesatnya perkembangan internet dalam dekade terakhir ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan masyarakat.³ Sehingga aktivitas dari berbagai aspek kehidupan seperti ekonomi, pendidikan, agama, hingga sosial dan budaya yang memanfaatkan kecanggihan akses internet. Penggunaan teknologi dalam bidang sosial salah satunya adalah aktivitas penggalangan dana atau *fundraising*. Platform donasi online telah menghubungkan para donatur dengan berbagai proyek sosial di seluruh dunia. Hal tersebut memungkinkan donasi menjadi lebih tertarget dan berdampak langsung pada permasalahan yang ada.

¹ Aisyah Ayu Anggaraenni H, "Platform Donasi Online Dan Filantropi Digital" (2019).

² Data Kota Tasikmalaya. <https://data.tasikmalayakota.go.id>

³ Aisyah Ayu Anggaraenni H, "Platform Donasi Online Dan Filantropi Digital."

Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, saat ini ada lebih dari 270 juta Muslim di Indonesia atau sebanyak 87,2%⁴, sehingga memiliki potensi yang cukup besar dalam penghimpunan dan pemberdayaan dana Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS). Untuk meningkatkan penghimpunan dana ZIS yang harus dikelola secara melembaga dan profesional sesuai dengan syariat Islam yang dilandasi dengan prinsip amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas, maka berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dihadirkan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yaitu lembaga yang melakukan pengelolaan Zakat secara nasional.⁵

BAZNAS sebagai lembaga pemerintah nonstruktural mengambil peran dalam melakukan tugas dan fungsi pengelolaan zakat dalam meningkatkan dana zakat, infaq, dan sedekah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan serta pengentasan kemiskinan ekstrim. BAZNAS bersifat mandiri dan bertanggungjawab kepada Presiden melalui Menteri serta berwenang melakukan tugas pengelolaan zakat secara nasional. Pada tahun 2021, Indonesia memiliki satu BAZNAS Pusat, 34 BAZNAS provinsi, dan 514 BAZNAS Kabupaten/Kota.⁶

Kota Tasikmalaya dikenal dengan kota santri, mayoritas penduduknya beragama Islam. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun

⁴ Badan Pusat Statistik (BPS). 2024

⁵ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011*, N.D.

⁶ *Badan Amil Zakat Nasional*, N.D.

2021, tercatat sebanyak 721.034 jiwa yang menganut agama Islam.⁷ Hal ini berpotensi terhadap pertumbuhan pengumpulan dan infaq-sedekah dari tahun ke tahun di BAZNAS Kota Tasikmalaya.

BAZNAS Kota Tasikmalaya merupakan salah satu pengelola dana ZIS di Kota Tasikmalaya yang terletak di Ruko Graha C7, Yudanegara, Kec. Cihideung, Kota Tasikmalaya. BAZNAS Kota Tasikmalaya telah memanfaatkan sistem digitalisasi untuk mengoptimalkan penghimpunan dana ZIS yang ada di Kota Tasikmalaya. BAZNAS Kota Tasikmalaya memiliki *website* tersendiri yang dapat diakses oleh semua orang, di dalamnya memuat berbagai informasi mulai dari program kerja, jumlah donatur, jumlah donasi yang terkumpul, dan transparansi pengelolaan.

Berdasarkan *outlook* Zakat Indonesia (2019), terdapat tiga jenis *platform* digital yang dapat digunakan untuk membayar zakat, infaq dan sedekah, yang *pertama*, *internal platform* yaitu *platform* yang dikembangkan oleh organisasi pengelola zakat itu sendiri dalam bentuk *website* atau aplikasi. Semisal muzaki *corner* yang dimiliki oleh BAZNAS, *dtpeduli.org*, Zakat Apps yang dimiliki oleh Sinergi Foundation, dan lain sebagainya. *Kedua*, yaitu *eksternal platform*, *platform* tersebut disediakan oleh mitra organisasi pengelola zakat untuk menghimpun dana zakat, infaq, dan sedekah. Semisal melalui *e-commerce* (tokopedia, bukalapak, lazada, blibli), *online crowdfunding*

⁷ Badan Pusat Statistik, *Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama*, n.d., accessed August 19, 2024, <https://tasikmalayakota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTUzIzI=/penduduk-menurut-agama-dan-kecamatan.html>.

(Kitabisa.com), *QR Code*. Ketiga, *media platform* yaitu metode pengumpulan dana zakat, infaq, dan sedekah melalui media sosial semisal OY! Indonesia.⁸

BAZNAS Kota Tasikmalaya menawarkan beberapa layanan untuk donatur, seperti pembayaran via bank, QRIS, dan melalui website resmi BAZNAS Kota Tasikmalaya.⁹ Layanan tersebut merupakan bentuk kesungguhan BAZNAS Kota Tasikmalaya dalam menghimpun dana dari para donatur. Jenis donasi yang disediakan di website resmi yaitu berkah berzakat, sedekah tanda syukur, program alat kesehatan, fidyah, zakat fitrah, dan lainnya.

Tabel 1.1 Penghimpunan Infaq Sedekah BAZNAS Kota Tasikmalaya

Tahun	Infaq	Sedekah
2020	4.052.590.702	241.160.557
2021	4.354.840.020	217.371.227
2022	4.955.440.722	868.829.988

Sumber: BAZNAS Kota Tasikmalaya

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat dalam mengeluarkan infaq dan sedekah meningkat, sebagaimana tercermin dari pertumbuhan dana yang terkumpul setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Hal ini menjadi sinyal positif bagi semua institusi pengelola dana ZIS di Indonesia untuk memaksimalkan fungsi dan perannya dalam aktivitas pengumpulan dana, terutama bagi BAZNAS Kota Tasikmalaya.

⁸ Badan Amil Zakat Nasional, *Outlook Zakat Indonesia 2023*, 2023.

⁹ "BAZNAS Kota Tasikmalaya," accessed September 10, 2024, <https://baznaskotatasik.com/>.

Perkembangan teknologi dan penggunaan pembayaran digital yang disediakan oleh BAZNAS berkontribusi pada peningkatan penghimpunan dana.¹⁰ Meskipun BAZNAS Kota Tasikmalaya telah menyediakan layanan digital untuk infaq dan sedekah, pada kenyataannya, partisipasi masyarakat dalam berinfaq dan sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya masih belum optimal. Kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang kemudahan serta keamanan berdonasi secara online menjadi faktor penghambat. Pak Irvan mengatakan bahwa BAZNAS Kota Tasikmalaya akan terus berupaya untuk meningkatkan strategi edukasi untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam berinfaq sedekah secara online.¹¹

Jumlah donatur BAZNAS Kota Tasikmalaya pada tahun 2024 tercatat ada 2.889 orang, yang berarti hanya 0,4% dari total populasi Muslim Kota Tasikmalaya yang membayar infaq dan sedekah ke BAZNAS. Rendahnya kesadaran masyarakat dalam menyalurkan infaq sedekah merupakan tantangan bagi BAZNAS. Oleh karena itu, BAZNAS terus berupaya membangun kepercayaan masyarakat. Hasil wawancara di BAZNAS Kota Tasikmalaya mengindikasikan bahwa kesadaran masyarakat untuk menyalurkan infaq dan sedekah perlu ditingkatkan. BAZNAS berkomitmen untuk mensosialisasikan nilai-nilai keutamaan ZIS, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

¹⁰ Ulfa Nabilah and Ajeng Kartika Galuh, "Preferensi Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Di Lembaga Amil Zakat Melalui Pembayaran Digital," *Islamic Economics And Finance In Focus* 2 (n.d.): 2023, <http://dx.doi.org/10.21776/ieff>.

¹¹ "Hasil Wawancara, dengan Pak Irvan" 19 Desember 2024

lembaga, dan melakukan survei kepuasan mengenai layanan digital yang ada di BAZNAS Kota Tasikmalaya untuk mengevaluasi pembayaran digital.¹²

Faktor yang memengaruhi preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah secara digital salah satunya yaitu, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), pengguna lebih memilih layanan digital yang mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan transaksi, keamanan, dan transparansi penggunaan dana.¹³ Semakin baik persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan layanan digital, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka memilih platform tersebut untuk menyalurkan infaq dan sedekah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibah, pada penelitian tersebut menyatakan bahwa preferensi masyarakat menyalurkan ZIS secara digital dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan¹⁴

Faktor lain yang dapat memengaruhi preferensi masyarakat berdonasi secara online salah satunya yaitu faktor kepercayaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan untuk percaya tanpa memikirkan adanya risiko-risiko yang dihadapi karena ekspektasi terhadap *platform* yang dituju, maka hal tersebut akan memberikan nilai positif bagi lembaga.¹⁵ Kepercayaan

¹² “Hasil Wawancara, dengan Pak Irvan” 02 Oktober 2024

¹³ Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*.

¹⁴ U Habibah and F Nurafini, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Membayar Zakat, Infaq Dan Shodaqoh Menggunakan Fitur Berbagi-Ziswaf BSI*, *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, vol. 7, 2024, <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>

¹⁵ Taufik, “Mediasi Kepercayaan Konsumen Pada Hubungan Kualitas Produk Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace” *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*” (n.d.), <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBMT>.

masyarakat dapat dipengaruhi oleh lembaga pengelola zakat yang profesional, integritas, amanah, transparan serta menaungi *platform* digital yang optimal. Sehingga apabila indikator tersebut telah dipenuhi, maka kepercayaan masyarakat untuk membayar infaq sedekah secara digital juga akan semakin meningkat.

Selain faktor kepercayaan, citra lembaga juga berperan dalam preferensi masyarakat berdonasi secara online. Citra lembaga (*corporate image*) merupakan bentuk skema yang tepat pada *public relations* dan bagian dari ilmu *mix marketing*.¹⁶ Citra lembaga diperlukan untuk menjaga hubungan baik dengan para donatur, baik donatur tetap maupun tidak tetap dengan cara memberikan pelayanan yang prima, profesional dan penuh kesungguhan. Jika suatu lembaga pengelola zakat memiliki citra lembaga yang positif, maka semakin banyak masyarakat yang lebih memilih menyalurkan infaq sedekahnya ke lembaga tersebut.

Sikap menggunakan teknologi atau menggunakan layanan digital dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan. Pengguna akan merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan dan memberikan manfaat cenderung memiliki sikap positif, sehingga meningkatkan kemungkinan penggunaan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pengguna berperan penting dalam menentukan penerimaan teknologi.¹⁷

¹⁶ Mulyana Imam Dwi Suwandi, *Citra Perusahaan*, n.d.

¹⁷ Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*.

Berdasarkan latar belakang di atas, menunjukkan bahwa adanya *research gap* antara berbagai hasil penerimaan teknologi menggunakan model TAM, dan belum adanya penelitian sebelumnya yang meneliti terkait preferensi menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji mengenai perilaku masyarakat dalam menyalurkan infaq sedekah secara online menggunakan teori TAM dengan menambahkan variabel kepercayaan dan citra lembaga. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor yang Memengaruhi Preferensi Masyarakat Menyalurkan Infaq Sedekah Melalui Layanan Digital BAZNAS Kota Tasikmalaya”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan pembayaran digital dalam menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya?
3. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya?
4. Apakah persepsi kemudahan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan pembayaran digital dalam menyalurkan infaq sedekah secara digital ke BAZNAS Kota Tasikmalaya?

5. Apakah kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya?
6. Apakah citra lembaga berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya?
7. Apakah sikap menggunakan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya?
8. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya melalui sikap menggunakan layanan digital?
9. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya melalui sikap menggunakan layanan digital?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap menggunakan pembayaran digital dalam menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan transaksi terhadap sikap menggunakan pembayaran digital dalam menyalurkan infaq sedekah secara digital ke BAZNAS Kota Tasikmalaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh citra lembaga terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya.
7. Untuk mengetahui sikap menggunakan teknologi terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya.
8. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya melalui sikap menggunakan layanan digital.
9. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap preferensi masyarakat menyalurkan infaq sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya melalui sikap menggunakan layanan digital.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat seperti:

1. BAZNAS Kota Tasikmalaya

Penelitian ini diharapkan dapat membantu BAZNAS Kota Tasikmalaya dalam menyusun program yang efektif dan meningkatkan kepercayaan dengan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana, sehingga akan menarik masyarakat dan meningkatkan jumlah penerimaan infaq dan sedekah melalui layanan digital yang disediakan.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberi pengetahuan mengenai gambaran pengaruh antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan transaksi, kepercayaan, sikap menggunakan, dan citra lembaga terhadap preferensi masyarakat dalam menyalurkan infaq dan sedekah melalui layanan digital BAZNAS Kota Tasikmalaya.

3. Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan menambah wawasan masyarakat untuk berinfaq dan sedekah, sehingga akan memberikan kesadaran bagi masyarakat untuk menyalurkan infaq dan sedekah ke BAZNAS Kota Tasikmalaya.