

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Implementasi**

Teori implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus Bahasa Inggris *implement* (mengimplementasikan) bermakna alat tulis dan perlengkapan. Implementasi dapat dimaksud sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan. Implementasi adalah proses dari penerapan ide, konsep dan kebijakan.

Menurut Ekowati mengemukakan definisi Implementasi eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini meliputi mentransformasi keputusan ke dalam tindakan operasional, berusaha mencakup perubahan besar dan kecil sebagaimana yang dimandatkan oleh keputusan kebijakan.

Tahapan implementasi sistem (*system implementation*) melibatkan perolehan hardware dan software, dan pengujian program dan prosedur. Hal ini akan melibatkan user dan para ahli yang akan menjalankan sistem yang baru. Implementasi dapat menjadi proses yang sulit dan memerlukan banyak waktu, namun kesuksesan sistem yang baru dikembangkan dapat dijalankan sesuai dengan kebijakan

dan perlunya usaha serta komitmen pemimpin organisasi akan mengurangi kegagalan dari implementasi dari sebuah sistem baru. Kebijakan tentang konservasi energi adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Dimana implementasi dapat dapat dimulai dari kondisi abstrak dan sebuah pertanyaan tentang apakah syarat agar implementasi berhasil, menurut George C. Edwards III ada empat variable dalam kebijakan publik yaitu komunikasi, sumber daya, sikap dan struktur birokrasi. Keempat factor tersebut harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan erat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam Implementasi menurut George C. Edwards II sebagai berikut:<sup>1</sup>

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Seseungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Para implementor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksa tidak akan mendapatkan hasil yang optimal

b. Sumber daya

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya pasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan prasarana. Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan

---

<sup>1</sup> *Ibid.*, hlm 103

kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Ketidakmampuan pelaksanaan program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energy merupakan gal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus.

c. Sikap

Salah satu factor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor, jika implementor Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas, program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain.

d. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan.

Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu :

- 1) kompetensi dan ukuran staf suatu badan
- 2) tingkat pengawasan hirarkis terhadap keputusan dalam badan pelaksana
- 3) sumber-sumber politik suatu organisasi
- 4) vitalitas suatu organisasi
- 5) tingkat komunikasi “terbuka”
- 6) kaitan formal dan informal

Bila sumber daya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan,

implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan.

## 2. Layanan Digital

Secara epistemologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantudalam mempersiapkan atau mengurus keperluan seseorang. Pengertian lainnya adalah bahwa pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus dalam bentuk barang maupun jasa dari satu pihak kepihak lainnya.<sup>2</sup>

Kemudian menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby tentang pelayanan adalah produk-produk yang tidak terlihat atau kasat mata tida dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>3</sup> Pelayanan juga bisa disebut sebagai serangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan publik atau pelanggan.<sup>4</sup>

Dari pengertian diatas pelayanan disimpulkan bahwa pelayanan bisa dilakukan untuk sendiri dan bersama, dan banyak ditemui pada saat sekarang ini pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela dalam bukunya adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Kemudian kementerian dalam negeri mengemukakan tentang pelayanan public adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.<sup>5</sup>

Sementara pelayanan public menurut keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 didalam buku Ratminto, pelayanan public merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh

---

<sup>2</sup> Hariansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), hlm 10

<sup>3</sup> Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm 2

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm 3

<sup>5</sup> Hariansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya, (Yogyakarta: Gray Media, 2011), hlm 12

instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>6</sup>

Dari berbagai pengertian pelayanan diatas menurut para ahli maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian pelayanan adalah merupakan suatu rangkaian proses atau aktivitas yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang dilakukan atau dilaksanakan oleh sebuah instansi atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar terpuaskan. Dalam hal pelayanan tentu telah ada indikator yang bisa menilai sebuah pelayanan dapat dikatakan baik atau buruk, dalam hal pelayanan bisa disebut dengan kualitas pelayanan. Para peneliti berpendapat bahwa sifat dari pelayanan memerlukan pendekatan yang berbeda untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas pelayanan. Sifat yang tidak berwujud dari pelayanan lebih menyulitkan kita untuk mengevaluasi kualitas layanan dibandingkan dengan kualitas barang. Gronroos, dan juga yang lainnya, menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu, definisi kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.<sup>7</sup>

Setelah membahas tentang pelayanan maka penjelasan selanjutnya adalah tentang layanan digital, digital atau yang lebih dikenal dengan Teknologi Informasi. Dalam hal ini menurut *Australian National Training Authority* dalam buku Aji Suprianto menjelaskan bahwa digital atau teknologi informasi adalah sebuah pengembangan aplikasi komputer dan lainnya dan teknologi berbasis komunikasi untuk memproses penyajian,

---

<sup>6</sup> Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm 5

<sup>7</sup> Christopher Lovelock, dkk, *Pemasaran JasaManusia, Teknologi, Strategi Perapektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm 153-154

mengelola data dan informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintah.<sup>8</sup>

Kemudian layanan digital dapat disimpulkan sebagai layanan penyebaran atau pengumpulan informasi atau yang lainnya yang berkaitan dengan sumber daya yang tersedia melalui internet atau website.<sup>9</sup> Dengan melakukan pelayanan yang baik dan didukung dengan digitalisasi yang mempunyai maka sebuah instansi akan bersinergi dalam mencapai tujuan dalam pengembangan sebuah instansi maupun organisasi.

Dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa layanan digital merupakan proses penghimpunan dan pendistribusian zakat yang dilakukan lembaga amil zakat dengan media internet. Menurut Tantriana & Rahmawati ada beberapa keunngulan yang dimiliki digital zakat: 1. Dapat meningkatkan pembayaran oleh muzaki kepada lembaga amil zakat 2. Memudahkan LAZ dalam menghimpun zakat dan pendistribusiannya 3. Dengan adanya digital zakat, memberikan kemudahan bagi muzaki untuk membayarkan zakatnya dimanapun dan kapanpun 4. Para muzaki dapat dengan mudah memonitor bagaimanapendistribusian zakat yang telah dilakukannya 5. Para muzaki dapat dengan mudah mengakses bagaimana laporan keuangan LAZ.<sup>10</sup>

#### **a. Jenis-jenis layanan digital**

##### 1) website

Website atau sering disebut web merupakan sebuah sistem yang mampu mengoleksi keterhubungan dokumen-dokumen yang disimpan di internet dan bisa diakses melalui protokol (*HTTP/Hyper Text Transfer Protocol*). Website merupakan sarana media yang bisa memberikan informasi, pengetahuan, dan mempromosikan/mengiklan sesuatu dengan sangat efektif karena melalui website ini kita bisa mendapat informasi mengenai jumlah

---

<sup>8</sup> Aji Supriyanto, Pengantar Teknologi Informasi, (Jakarta: Salemba Infotek, 2005), hlm 5

<sup>9</sup> Fitwi Luthfiah, Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan, Jurnal El-Idare, Vol 1, No.2, (Desember 2015). hlm 198

<sup>10</sup> Muafit, K. Digittalisasi Zakat

pengunjung, dan data dari pengunjung website tersebut berupa jenis kelamin, tempat tinggal, dan usia.

*World Wide Web (WWW)* atau disingkat *Web* ini adalah salah satu dari sekian banyaknya teknologi jaringan internet yang muncul dan berkembang saat ini. Dengan kehadirannya mampu mencakup wilayah yang luas hingga penjuru dunia. Saat ini terdapat beberapa perangkat lunak browser yang cukup populer yaitu diantaranya *Microsoft Internet Explorer*, *Netscape Navigator*, *Opera*, dan lain-lain.

## 2) Sosial media

Sosial media adalah sarana yang memanfaatkan media internet dengan alat elektronik yang memudahkan setiap penggunanya untuk bisa berkomunikasi, berinteraksi, saling berbagi informasi dengan kerabat atau orang-orang yang jauh dari sekitarnya melalui berbagai macam aplikasi seperti facebook, instagram, twitter, telegram, whatsapp, dan lainnya.

Dengan hadirnya media sosial ditengah-tengah masyarakat pada satu sisi memang menawarkan kemudahan kepada penggunanya yaitu dapat mengakses dan berbagi informasi secara cepat, mudah dan murah. Namun disisi lain juga terdapat berbagai penggunaan media sosial berkembang liar, keluar dari batas-batas keadaban dan beresiko memunculkan konflik dan perpecahan dimasyarakat itu sendiri

## 3) Sistem Aplikasi Online

Penggunaan sistem aplikasi bisa dikatakan sebagai pemasaran internet (internet marketing) yang biasa disebut *e-marketing* atau *e-commerce* adalah pemasaran dari produk atau jasa melalui internet. Pemasaran internet ini menuntut adanya penguasaan aspek kreatif dan aspek teknis internet secara bersama-sama, termasuk: desain, pengembangan, periklanan, dan penjualan. Teknologi internet ini membuka cakrawala yang tak terkira bagi

perkembangan peradaban manusia. Sebab melalui internet, segala bentuk halangan geografis terhapuskan, batas negara ditiadakan, manusia modern dimanapun berada dapat terhubung melalui internet.<sup>11</sup>

Setiap bidang pastinya memiliki beberapa sistem, sebelum lebih jauh dalam pembahasan maka perlu memahami tentang arti sistem itu sendiri. Sistem (*System*) dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mencapai tujuan tertentu, contoh sistem yang diartikan dengan pendekatan prosedur yaitu sistem akuntansi, sistem ini diartikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur penerimaan kas, pembelian, buku besar dan penjualan.

Dengan pendekatan komponen, sistem diartikan sebagai kumpulan-kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Contoh sistem ini adalah sistem komputer karena komputer kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak.<sup>12</sup>

Sedangkan pengertian aplikasi menurut Jogiyanto adalah penggunaan dalam suatu komputer , intruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.<sup>13</sup> Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa programan tertentu.<sup>14</sup>

Dari pengertian di atas jadi Sistem Aplikasi adalah sebuah perangkat terdiri dari beberapa bagian-bagian yang saling

---

<sup>11</sup> Agus Hermawan, Komunikasi Pemasaran, (Jakarta: Erlangga,2012), hlm 206

<sup>12</sup> Jogiyanto, Sistem Teknologi Informasi, (Yogyakarta: Andi Offset,2003), hlm 34

<sup>13</sup> *Ibid.*,hlm 36

<sup>14</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka,2007)hlm 155

berhubungan dan dalam penerapannya berasal dari rancangan sistem untuk mengolah beberapa data yang ada dengan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif.

Teori yang digunakan dalam sistem aplikasi ini adalah *Teory Cyyber Community* yaitu sebuah teori sistem aplikasi dimana aplikasi tersebut memiliki peran dalam pembentukan suatu kelompok atau organisasi yang terjalin atas motif tertentu, seperti hobi, cara pandang kebutuhan, kesamaan latar belakang dan hal tersebut dibuktikan dalam dunia nyata berupa komunitas.<sup>15</sup> Selain itu juga ada Teori Kognitif yaitu sebuah teori yang ditunjukkan kepada individu memperoleh, menyimpan dan mengolah suatu informasi yang akan menghasilkan perilaku dan tindakan. Artinya apa yang dilakukan seseorang dalam situasi saat menerima informasi dari sebuah sistem aplikasi tergantung pada pola stimulus dan respon serta pada mental yang muncul ketika seseorang mengelolanya.<sup>16</sup>

Ada beberapa contoh sistem aplikasi antara lain, sistem aplikasi online yang dimiliki oleh pemerintah, oleh lembaga keuangan dan lembaga yang lainnya, antara lain sistem aplikasi tersebut antara lain:

- a. *E-Commerce* yaitu suatu sistem aplikasi bisnis yaitu menggunakan model bisnis di mana produk dijual langsung ke konsumen atau kepada bisnis lainnya. Sistem ini juga memiliki jenis seperti dibawah ini.<sup>17</sup>
- b. *E-Goverment* atau *Electronic Goverment* merupakan upaya dan proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk

---

<sup>15</sup> Ranga Aditya, Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Minat Fotografi Pada KOMUNITAS Fotografi (Pekanbaru: Pekanbaru,2015), hlm 3

<sup>16</sup> Najhan Musyafak. Islam dan Ilmu Komunikasi, (Semarang: CV. Karya Abadi Jaya,2015), hlm 48

<sup>17</sup> Agus Hermawan, Komunikasi Pemasaran, (Jakarta: Erlangga,2012), hlm 211

mengimpletasikan pemanfaatan komputer, jaringan komputer dan Teknologi Informasi untuk menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik (masyarakat). Bentuk pelayanan public ini mencakup segala kegiatan administrasi kependudukan, pemerintahan, informasi masyarakat, berbasis komputer (misal melalui sistem informasi, website dan aplikasi mobile). *E-Government* menekankan pada transformasi dari sisi internal dari sisi eksternal dari berbagai hubungan yang terdapat pada sektor publik, dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan mutu, kualitas, dan kuantitas dari layanan publik yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat serta mewujudkan masyarakat digital dan masyarakat informasi.<sup>18</sup>

- c. *E-Learning* singkatan dari *electronic learning* merupakan istilah terkenal dalam pembelajaran online berbasis internet. Merupakan pembelajaran berbasis teknologi, mencakup sejumlah aplikasi dan proses, termasuk pembelajaran berbasis komputer, pembelajaran berbasis web.<sup>19</sup> Ada istilah lain yaitu *e-training* yang menggambarkan suatu perusahaan atau lembaga sebagai penyelenggara pelatihan menggunakan *e-learning*.

#### 4) *Fintech* ( *Financial Technology* )

*Fintech* atau singkatan dari financial technology dalam bahasa Indonesia yakni teknologi finansial. Dalam beberapa tahun terakhir, istilah *fintech* merupakan istilah yang kini populer di masyarakat. Saat kita mendengar istilah *fintech* pasti yang terlintas dalam pikiran seseorang ialah segala sesuatu yang identik dengan efektif dan efisien dalam setiap transaksi, meliputi pembayaran, peminjaman, pengiriman, investasi, peminjaman uang, dan lain sebagainya dengan mudah dan cepat. Dengan adanya *fintech* atau

---

<sup>18</sup> I Putu Agus Eka, *Komputer dan Masyarakat*, (Bandung: Informatika,2014),hlm 442

<sup>19</sup> Lantip dan Riyanto, *Teknologi Informasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Gava Media,2010), hlm 208

financial technology yang memberikan berbagai keunggulan diantaranya menghemat waktu, pikiran, tenaga dan biaya.<sup>20</sup> Salah satu jenis fintech e-wallet yang terdapat di Indonesia adalah GoPay, OVO, T-Cash, LinkAja yang memberikan layanan kepada penggunanya untuk menyimpan uang di aplikasi tersebut sehingga dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pembayaran digital juga merupakan salah satu layanan keuangan ritel yang paling banyak digunakan sehari-hari.

Layanan ini meningkatkan pengalaman bagi pelanggan yang mencari pengalaman pembayaran efisien dalam hal kecepatan, kenyamanan, dan aksesibilitas multi-saluran. Model bisnis pembayaran memiliki dua teknik pembayaran, yaitu (1) pembayaran konsumen dan ritel; (2) pembayaran grosir dan perusahaan. Ada pun teknologi pembayaran konsumen dan ritel seperti dompet digital, pembayaran mobile peer-to-peer (P2P), pertukaran dan pengiriman uang asing, pembayaran real-time, dan solusi mata uang digital

##### 5) Teknologi Perbankan

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di dunia membuat transaksi perbankan menjadi lebih efektif dan efisien dengan munculnya teknologi berbasis komputer, serta sudah bisa mengakses lewat jaringan internet bahkan dengan *mobile* HP dan SMS yang mempermudah transaksi antara pihak bank dan nasabah.

Dalam sistem perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan berinovasi dengan mengubah strategi bisnis dan menjadikan teknologi sebagai hal yang utama. Seperti hal-hal berikut ini:

- a) Adanya transaksi berupa transfer uang via *mobile* maupun via teller.

---

<sup>20</sup> Ana Toni Roby, Candra Yudha, dkk. *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm 2

- b) Adanya ATM (*Auto Teller Machine*) pengambilan uang secara *cash* dalam waktu 24 jam.
- c) Penggunaan Database di bank-bank.
- d) Sinkronisasi data antara kantor cabang dengan kantor pusat.<sup>21</sup>

**b. Faktor yang mendorong perkembangan Layanan digital**

- 1) Perkembangan teknologi informasi yang pesat
- 2) Perubahan gaya hidup masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi informasi
- 3) Adanya kebutuhan masyarakat layanan yang efektif, efisien, komprehensif, muda serta dapat diakses dimanapun dan kapanpun
- 4) Adanya persaingan perusahaan atau suatu lembaga dalam memberikan suatu kualitas layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- 5) Kebutuhan lembaga atau perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional yang efisien.<sup>22</sup>

**c. Tantangan pada era digital**

Dengan kemudahan-kemudahan yang didapatkan di era digital yang berkembang saat ini tidak menutup kemungkinan juga akan munculnya dampak negatif dari sistem digital ini, misalnya saja oknum-oknum tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan kemudahan ini dengan melakukan penipuan dan lainnya yang dapat merugikan beberapa pihak. Tentu saja hal-hal yang tidak diinginkan sama sekali, maka para pengguna dari teknologi digital saat sekarang ini diharapkan untuk mengenal dan mampu mengatasi hal-hal tersebut.

Berikut ini dampak negatif dari perkembangan era digital saat ini yang harus diantisipasi oleh masyarakat:

- 1) Adanya ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) disebabkan akses data yang mudah sehingga orang melakukan kecurangan seperti plagiat.

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, Nurbaiti, *Sistem informasi Keuangan/Perbankan* hlm.114

<sup>22</sup> Nabila Fahma Hasibuan, "Analisis Perkembangan Jumlah Kantor Cabang dan Kebutuhan Frontliners di Era Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah di Kota Medan)", (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan, 2019), h. 18.

- 2) Kemerossotan moral remaja, akses konten-konten dewasa mudahh tersebar membuat anak-anak remaja terkena efek candu yang membuat anak remaja tersebut melakukan hal-hal diluar batas kewajaran.
- 3) Adanya orang-orang yang melakukan kejahatan seperti hacker untuk menerobos system lembaga, misalnya lembaga perbankan.<sup>23</sup>

#### **d. Peran dan Fungsi Digitalisasi**

##### **1. Memudahkan Suatu Proses Kerja**

Dengan munculnya berbagai alat elektronik yang semakin canggih seperti Handphone(hp), komputer serta jaringan *internet* yang dapat menghubungkan orang-orang dimana saja dan kapan saja, setiap individu bisa dengan mudah melakukan komunikasi serta mengirimkan dan mendapatkan data untuk menunjang pekerjaan agar lebih mudah dan cepat. Hal ini bisa kita lihat dari beberapa penggunaan teknologi digital sebagai berikut:

- a. Pengiriman pesan, hal ini bisa kita lihat seperti penggunaan *e-mail* pada web, aplikasi *whatsapp* dan *telegram* dimana dengan layanan ini dapat membuat tiap individu bisa bertukar pesan ataupun informasi yang mereka miliki.
- b. Transfer data, hal ini merupakan suatu kerjaan yang sering dilakukan oleh orang-orang kantoran dimana orang bisa mentransferkan data dari satu komputer ke komputer lainnya dengan menggunakan jaringan internet melalui program FTP (*File Transfer Protocol*).
- c. Pencarian informasi, didalam internet juga terdapat berbagai literature-literatur yang berisikan informasi seperti buku, majalah, karya-karya ilmiah, dan terbitan pemerintah.
- d. Menyajikan serta meyimpan data-data yang dibutuhkan dengan baik.

##### **2. Sarana Pemasaran**

---

<sup>23</sup> Setiawan, Wawan (2017) *Era Digital dan Tantangannya*, In:Seminar Nasional Pendidikan 2017, 09 Agustus 2017, Sukabumi

Kelebihan dari penggunaan jaringan internet yang bisa menjangkau orang-orang yang jauh membuat lembaga atau perusahaan semakin mudah dalam menyebarkan pemasaran produk yang mereka tawarkan serta lebih efektif dan efisien. Sumber penghasilan, teknologi digital ini juga bisa menjadi peluang untuk sumber penghasilan bagi orang yang memang menguasai sistem digital, seperti halnya orang IT dimana dia bisa dibayar dalam membuat suatu iklan, website, ataupun aplikasi. Kemudian untuk lembaga atau perusahaan yang menawarkan produknya pun bisa mendapatkan penghasilan karena memasarkan produknya lewat teknologi digital sehingga banyak masyarakat yang tau dan ingin membelinya.

**e. Faktor-Faktor yang Mendorong Perkembangan Layanan Digitalisasi**

Faktor-faktor tersebut meliputi :

1. Perkembangan teknologi informasi yang pesat.
2. Perubahan gaya hidup masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
3. Adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang efektif, efisien, komprehensif, mudah serta dapat diakses dimanapun dan kapanpun.
4. Adanya persaingan perusahaan atau suatu lembaga dalam memberikan suatu kualitas layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5. Kebutuhan lembaga atau perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional yang efisien.

**3. Zakat**

**a. Pengertian zakat**

Zakat berasal dari bahasa arab yaitu dari kata *zaka*, *yazki zakatan* yang berarti mensucikan sesuatu, tumbuh dan berkembang. Menurut istilah, zakat adalah kadar harta tertentu yang diwajibkan

Allah SWT untuk dikeluarkan baik dari harta atau pribadi dengan cara-cara yang telah ditentukan kepada yang berhak menerimanya, dengan beberapa.<sup>24</sup>

Menurut UU No. 38 tahun 1998 tentang pengelolaan zakat, pengertian zakat adalah harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh orang muslim sesuai ketentuan agama untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya.<sup>25</sup> Dari definisi di atas jelaskan bahwa ada empat unsur dalam zakat, a) harta yang dikeluarkan, b) orang yang mengeluarkan zakat (muzaki), c) orang yang berhak menerima zakat (mustahiq) dan d) ukuran-ukuran harta yang di zakatkan.

Zakat dipandang sebagai ibadah “*maaliyah itjima'iyah*” ibadah memiliki posisi sangat penting, strategis dan menentukan, baik dilihat dari sisi ajaran islam maupun dari sisi pembangunan sejahteraan umat. Melihat kepentingannya pengelolaan zakat erat kaitannya dengan manajemen. Manajemen selalu diartikan pencapaian tujuan organisasi dengan mengemplementasikan empat fungsi dasar, *planning, organizing, actuating* dan *controlling* dalam menggunakan sumber daya organisasi yang ada. Apabila dikorelasikan dengan pengelolaan zakat, manajemen zakat adalah adanya pengelolaan zakat yang terencana, terorganisir, pengawasan yang melekat, sehingga dana zakat dapat dikelola secara baik dan professional.<sup>26</sup>

Zakat merupakan harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat islam. Zakat memiliki banyak hikmah, diantaranya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat yang kekurangan, memperkecil jurang kesenjangan ekonomi, menjaga kemampuan beli

---

<sup>24</sup> Azhar Akmal Tarigan., et.al. *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Bandung: Citapustaka Media, 2006), hlm 160

<sup>25</sup> Madani, *Fiqh Ekonomi Syariah (Fiqh Muamalah)*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 345

<sup>26</sup> Nispul Khoiri, *Pengelolaan Zakat Oleh Negara Menyahuti Gagasan Revisi UU Zakat No 38/1999*” jurnal An-Nadwah Vol.XXV, No.2, 2019

masyarakat agar dapat memelihara sektor usaha, mendorong masyarakat untuk berinvestasi, tidak menumpung hartanya.<sup>27</sup>

#### **b. Hukum Zakat**

Zakat hukumnya wajib ‘ain (*fardhu‘ain*) bagi setiap muslim apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh syariat. Dan merupakan kewajiban yang disepakati oleh umat Islam dengan berdasarkan dalil Qur’an, hadis dan ijma’.<sup>28</sup> Zakat merupakan salah rukun Islam yang wajib dijalankan oleh setiap muslim sebagai bukti ketaatan seorang hamba dalam menjalankan perintah Allah SWT., dan juga telah dinyatakan dalam Al-Qur’an bersamaan dengan shalat sebanyak 82 kali. Pada masa permulaan Islam di Mekkah, kewajiban zakat ini masih bersifat global dan belum ada ketentuan mengenai jenis dan kadar (ukuran) harta yang wajib dizakati. Zakat baru benar-benar diwajibkan pada tahun 2 hijriah, namun para ulama berbeda pendapat mengenai bulannya, pendapat yang mahsyur menurut ahli hadis adalah pada bulan syawal.<sup>29</sup> Hal ini seperti yang dijelaskan pada sistem pengelolaan zakat pada zaman Nabi Muhammad SAW.,

#### **c. Jenis-jenis Zakat**

- 1) Zakat fitrah yang dimaksud dengan zakat fitrah adalah nama bagi sejumlah makanan pokok yang dikeluarkan oleh seorang muslim setelah berlalunya bulan suci Ramadhan. Zakat ini disebut juga dengan zakat badan atau jzakat jiwa. Zakat fitrah berbeda dengan zakat harta dalam berbagai seginya. zakat fitrah lebih mengacu kepada orang, baik pembayaran zakatnya (muzaki) maupun penerimanya (mustahiq). Persoalan zakat fitrah memang

<sup>27</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm 9

<sup>28</sup> <https://lazismu.org/view/hukum-zakat> dikutip pada tanggal 28 Agustus 2022

<sup>29</sup> Abdul Aziz Muhammad azzam dan Abdul Wahab Sayyed Hawwas, *Foqoh Ibadah Thaharah Shalat, Zakat, Puasa dan Haji* (Jakarta: Amzah, cet 2,2009), hlm 344

lebih sederhana dibandingkan dengan permasalahan zakat harta.<sup>30</sup>

- 2) Zakat mal adalah zakat berupa harta benda yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim sebanyak 2.5% dari harta yang mencakup hasil berikut ini :
- a) Emas, perak dan logam mulia lainnya
  - b) Uang dan surat berharga lainnya.
  - c) Perniagaan.
  - d) Pertanian, perkebunan dan kehutanan.
  - e) Perternakan dan perikanan.
  - f) Pertambangan.
  - g) Perindustrian.
  - h) Pendapatan dan jasa
  - i) Rikaz (harta yang didapatkan).<sup>31</sup>

Berdasarkan hal diatas kewajiban mengeluarkan zakat mal (harta) menjadikan hal yang mutlak bagi tiap muslim yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakannya. Berikut ini tabel penjelasan secara ringkas Mengenai nisab, haul dan kadar zakat yang dikeluarkan.

**Tabel 2. 1 Nisab, Haul dan Kadar zakat yang dikeluarkan**

Nama	Nisab	Haul	Kadar yang dikeluarkan
Nuqud (emas, perak dan uang)	Emas 20 dinar(±96 gram)	Haul	2.5%
Binatang ternak	Unta 5 ekor Lembu/kerbau 30 ekor Kambing 40 ekor	Haul	1 ekor
Harta perdagangan	Nisab emas	Haul	2.5%
Harta temuan	Tidak ada nisab	Tidak ada haul	20%
Penghasilan			

<sup>30</sup> Al-Ma'ruf, Imron Ali, "Teori dan Aplikasi" Kajian Sastra, hlm 18

<sup>31</sup> Huda Nurul, Efendi Zain Zulihar, "Zakat Dalam Pendekatan Kontemporer" Pro Bisnis Vol.5, hlm 5

professional (mal mustafad)	Nisab emas	Tidak ada haul	2.5%
--------------------------------	------------	-------------------	------

#### d. Rukun dan syarat wajib zakat

Rukun dan syarat wajib zakat merupakan suatu unsur-unsur yang harus terpenuhi dalam melaksanakan zakat. Dimana rukun zakat meliputi orang yang berzakat, harta yang dizakatkan, dan orang-orang yang berhak menerima zakat.<sup>32</sup> Adapun syarat wajib zakat yaitu sebagai berikut:

- 1) Merdeka
- 2) Islam
- 3) Baligh dan berakal
- 4) Hartanya telah sampai nisab
- 5) Kepemilikan yang sempurna
- 6) Harta yang dizakati telah berjalan selama setahun.

#### e. Tujuan zakat

Sebagai pokok ajaran agama atau ibadah, zakat mengandung tujuan tertentu. Tujuan tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut :

- 1) Membantu, mengurangi dan mengangkat kaum fakir miskin dari kesulitan hidup dan penderitaan
- 2) Membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh al Ghorimin, Ibnu Sabil dan para musthaid lainnya
- 3) Membina dan merentangkan tali solidaritas/ persaudaraan sesama umat manusia
- 4) Mengimbangi ideology kapitalisme dan komunisme
- 5) Menghilangkan sifat bakhil dan loba pemilik kekayaan dan penguasa modal
- 6) Menghindarkan penumpukan kekayaan di atas penderitaan orang lain

---

<sup>32</sup> Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fikih*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm 40.

- 7) Mencegah jurang pemisah kaya dan miskin yang dapat menimbulkan malap`etaka dan kejahatan sosial.<sup>33</sup>

#### 4. Penerimaan dana zakat

Lembaga zakat bertugas menghimpun dan menerima zakat dari *muzaki* untuk dapat menjadi program pembayaran yang akan disalurkan kepada *mustahik*

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang (muzaki) menyalurkan dana zakat kepada lembaga zakat, sehingga berpengaruh terhadap penerimaan dana zakat lembaga pengelola zakat, diantaranya<sup>34</sup>:

##### a. Faktor Religiustas

Motivasi membayar zakat pada lembaga zakat mencerminkan tingkat religiusitas yang tinggi pula. Religiusitas merupakan keadaan yang diakibatkan oleh perilaku seseorang yang dilatarbelakangi oleh sikap yang merespon terhadap keyakinan pada perintah tuhan dalam rangka untuk memperoleh kebaikan hidup di dunia dan di akhirat, kemudian memotivasi seseorang dalam mengeluarkan zakat disebabkan oleh keimanan dan ketakwaan seseorang serta simbol kebersihan dan kesucian jiwa sehingga muzaki menyadari dan memahami mengenai kewajiban zakat serta anjuran infaq dan shadaqah hendaknya dibayarkan pada lembaga zakat.

##### b. Faktor Psikologis

Motivasi masyarakat dalam membayar zakat pada lembaga amil zakat lebih cenderung dipengaruhi oleh factor psikologis atau factor internal yang merupakan sorongan diri sendiri tanpa paksaan dari pihak manapun. Bila persepsi keyakinan dan sikap seseorang cenderung positif. Maka tindakan yang dilakukan tidak mengarah

---

<sup>33</sup><https://baznaskaranganyar.com/tujuan-hikmah-dan-keutamaan-zakat/> dikutip pada tanggal 28 Agustus 2022

<sup>34</sup> Ahmad Ajib Ridwan, Raditia Sukma. 2017. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Masyarakat dalam Membayar Zakat, Infaq, Shadaqah Melalui Lembaga Amil Zakat*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

kepada hal positif, pula dalam hal ini adalah perilaku membayar zakat pada LAZ.

c. Faktor sosial

Faktor sosial yang dimaksud adalah keluarga dan kelompok referensi ibadah zakat merupakan ajaran agama bukan semata mata karena dorongan keluarga dan dorongan kelompok referensi jika pemahaman keyakinan dan pengalaman nilai-nilai tentang agama seseorang kuat maka dengan sendirinya ia akan terdorong untuk mengajarkan agama tersebut.

d. Regulasi pemerintah

Selain faktor di atas, regulasi pemerintah juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi seseorang dalam membayar zakat pada LAZ, hal ini sebagai bukti legalitas formal pemerintah kepada LAZ.

e. Reputasi lembaga Amil Zakat

Atribut yang dimaksud adalah mengenai pengelolaan lembaga zakat pada LAZ, hal ini yang mencakup transparansi, akuntabel dan profesionalisme. Bahwa dengan pengelolaan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam membayar zakat pada LAZ tersebut sehingga selanjutnya akan meningkatkan motivasi mereka.

## B. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian penulis diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh:

Windika Wulandari, dalam Skripsi yang berjudul Peran Teknologi Digital Dalam Fundraising Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) pada LAZNAS MIZAN AMANAH ULUJAMI Jakarta Selatan, dimana penelitiannya bertujuan untuk menunjukkan bagaimana peran teknologi digital dalam *fundraising* dan mengetahui setelah diterapkannya sistem pembayaran melalui teknologi digital serta faktor yang menjadi keberhasilan *fundraising* zakat, infaq dan sedekah melalui teknologi digital. Adapun

hasil penelitiannya menunjukkan bahwa LAZNAS Mizan Amanah menerapkan jenis-jenis tempat pemasaran melalui teknologi digital seperti website, sosial media dan aplikasi mobile. Dengan teknologi digital ini LAZNAS Mizan Amanah Ulujami berpromosi, membuat konten dan program yang menarik sehingga bisa dipahami oleh para donatur.<sup>35</sup>

Fathimatuz Zahroh pada Tesis yang berjudul Analisis Efisiensi pada Implementasi Fintech dalam E-Zakat Sebagai Strategi Penghimpunan Dana Zakat Oleh Lazismu dan Nurul Hayat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem E-Zakat di lembaga Amil Zakat baik Lazismu maupun Nurul Hayat menggunakan beberapa media dalam menjalankan sistem E-Zakat yaitu transfer bank via ATM, e-banking, selain itu menggunakan website, aplikasi dan sosial media, serta kerjasama dengan beberapa e-commerce, seperti gojek, ovo dan link Aja. Sistem E-Zakat ini berjalan dengan baik dan merupakan bentuk strategi peningkatan penghimpunan dana zakat. Peran e-zakat sebagai strategi penghimpunan dana zakat oleh lembaga amil zakat di surabaya adalah memberikan kemudahan, memperluas pasar, memberikan dampak peningkat baik secara nominal pendapatan dana zakat maupun nonmaterial.<sup>36</sup>

Lailan Azizah, pada jurnal yang berjudul Penerapan Digitalisasi Untuk Perpustakaan, yang kesimpulan dari jurnal ini bahwasanya fungsi dari diadakannya digitalisasi untuk perpustakaan diperguruan tinggi adalah sebagai sarana yang dapat mempercepat akses layanan pengelolaan dan penyebaran informasi ilmiah di lingkungan perguruan tinggi, sehingga informasi yang diperlukan dapat langsung dimiliki dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Dimana informasinya akan disebar dalam bentuk digital baik itu kepada intern maupun ekstern kampus.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Windika wulandari, "Peran Teknologi Digital Dalam Fundraising Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) pada LAZNAS MIZAN AMANAH ULUJAMI Jakarta Selatan", (Skripsi, FDK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

<sup>36</sup> Fathimatuz Zahroh, "Analisis Efisiensi pada Implementasi Fintech dalam E-Zakat Sebagai Strategi Penghimpunan Dana Zakat Oleh Lazismu dan Nurul Hayat", (Tesis, Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

<sup>37</sup> Lailan Azizah. "Penerapan Digitalisasi Untuk Perpustakaan", *Jurnal Iqra*, 6 (2), Oktober 2012.

Wandi Riyaldi Ahmad pada skripsi yang berjudul Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Medan). Hasil penelitiannya Menunjukkan bahwa digitalisasi zakat berperan sebagai metode pengumpulan dana zakat secara digital yang lebih memudahkan baznas dan para muzaki dalam menghemat waktu serta biaya. Untuk implementasi digitalisasi zakat pada baznas kota medan yaitu melalui transfer via bank, webset scan kode QR dan sosial media dan pengaruh dari sistem digitalisasi dari webset dan QR pun manfaatannya belum dirasakan secara maksimal baik dari baznas maupun masyarakat.

Hasil dari beberapa penelitian terdahulu diatas, terdapat kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang teknologi digital atau layanan digital. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi dan fokus penelitiannya, dimana penelitian yang dilakukan peneliti berfokus terhadap implementasi layanan digital zakat terhadap penghimpunan dana zakat dimana studi kasusnya berlokasi di Baznas Kota Tasikmalaya.

### **C. Kerangka pemikiran**

Melihat begitu pentingnya zakat maka kita semua harus mau melakukan dan melaksanakan pembayaran zakat, dan umumnya masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui dua cara yang banyak dilakukan oleh Muzakki. Dua cara tersebut adalah bagaimana ada orang yang membayarkan zakatnya melalui lembaga zakat, dan ada juga yang membayarkan zakatnya langsung kepada mustahiq. Masing-masing cara tersebut tentu punya beberapa alasan utama seseorang membayar zakat di lembaga zakat misalnya dengan lembaga zakat maka akan tercapai suatu yang sifatnya transparans, dengan lembaga zakat juga lebih kelihatan lebih professional. Hal ini dikarenakan adanya kantor dan pekerja yang mengerjakan dalam hal menerima dan menyalurkan zakat, kenyamanan karena pasti disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerima zakat,

begitu juga timbul kemudahan pada saat ada orang yang membayar zakat lewat lembaga zakat, terpengaruh oleh lingkungan dimana dalam lingkungan tersebut banyak yang membayarkan lewat lembaga zakat, dan timbul adanya kepuasan.

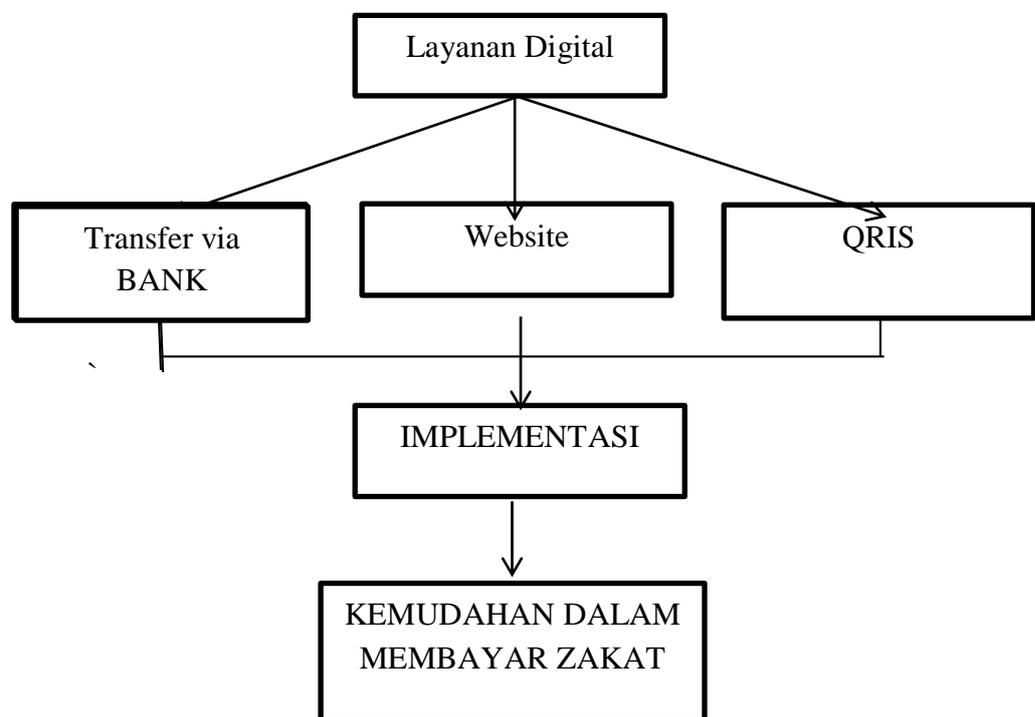
Lembaga zakat pada dasarnya dalam memberikan pelayanan haruslah yang pertama haruslah transparan dan bias menciptakan kepuasan baik kepuasan para muzakki maupun para mustahiq sehingga bisa menyebabkan suatu loyalitas yang sangat besar sehingga akan semakin banyak zakat dan wakaf yang diperoleh dan akhirnya disalurkan kepada para mustahiq. Pihak lembaga zakat haruslah berupaya bagaimana bisa menciptakan kepuasan bagi para muzakki sehingga dana yang diperoleh akan semakin banyak. Selain transparansi harus juga membuat orang-orang yang terlibat dalam lembaga zakat harus puas yang akhirnya akan loyal. Pada saat ini, pelayanan penerimaan zakat dapat dilakukan dengan teknologi karena digitalisasi sudah merambah ke berbagai bidang.

Penggunaan Berbagai layanan digital tersedia untuk membantu memudahkan dalam berbagai aktivitas. Diantaranya dalam bidang pendidikan, sosial, budaya maupun ekonomi yang termasuk salah satunya yaitu terkait pembayaran zakat. Untuk memudahkan para muzaki, maka ada beberapa layanan digital yang dapat digunakan dalam pembayaran zakat yaitu melalui Qris, transfer via bank dan layanan jemput zakat.

Menurut Tantriana & Rahmawati ada beberapa keunggulan yang dimiliki digital zakat:

1. Dapat meningkatkan pembayaran oleh muzaki kepada lembaga amil zakat
2. Memudahkan LAZ dalam menghimpun zakat dan pendistribusiannya
3. Dengan adanya digital zakat, memberikan kemudahan bagi muzaki untuk membayarkan zakatnya dimanapun dan kapanpun
4. Para muzaki dapat dengan mudah memonitor bagaimana pendistribusian zakat yang telah dilakukannya
5. Para muzaki dapat dengan mudah mengakses `bagaimana laporan keuangan LAZ.

Dengan adanya layanan digital zakat ini maka kemudahan dalam transaksi zakat tidak hanya dirasakan oleh Baznas kota Tasikmalaya saja tetapi juga dapat dirasakan oleh para *muzaki*. Terkhusus bagi *muzaki* yang tidak memiliki waktu luang untuk membayarkan zakatnya secara tradisional kepada Baznas, tetapi para *muzaki* dapat membayarkan secara langsung dengan menggunakan sebuah program pembayaran zakat digital sehingga penggunaan waktu lebih efektif dan efisien oleh para *muzaki*. Dengan diterapkan sistem layanan digital, Sehingga akan tercapai tujuan dalam pengembangan sebuah instansi maupun organisasi.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran