

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Umum

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Gambar 4. 1 Lokasi Kantor BAZNAS Kota Banjarmasin



Sumber Google Maps <https://maps.app.goo.gl/dLkjQ7poNdX2QERw5>⁵⁰

Letak Geografis BAZNAS Kota Banjarmasin berlokasi di Kantor Sekretariat Bersama ‘Khatib Dayan’, Jalan Lingkar Dalam Selatan, Kelurahan Kelayan Timur, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Posisi ini berada pada kawasan dengan kepadatan aktivitas sosial ekonomi yang cukup tinggi, sehingga memudahkan BAZNAS dalam memberikan layanan pengumpulan dan informasi kepada masyarakat.

⁵⁰ Google Maps, "BAZNAS Kota Banjarmasin," diakses 12 Februari 2026

Secara astronomis, Kota Banjarmasin berada pada koordinat 3°16'46' hingga 3°22'54' Lintang Selatan dan 114°31'40' hingga 114°39'55' Bujur Timur. Berdasarkan letak tersebut, Kota Banjarmasin termasuk dalam wilayah Waktu Indonesia Tengah (WITA). Kota ini memiliki luas wilayah sebesar 98,46 km² yang secara administratif terbagi ke dalam lima kecamatan, yaitu Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah, dan Banjarmasin Utara.

Secara geografis, Kota Banjarmasin memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Barito Kuala.
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Banjar.
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Barito Kuala.
- d. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Banjar.

Kota Banjarmasin dikenal dengan julukan 'Kota Seribu Sungai' karena wilayahnya dilalui oleh berbagai aliran sungai, di antaranya Sungai Barito dan Sungai Martapura. Dari kedua sungai tersebut, Sungai Martapura merupakan sungai terpanjang yang melintasi wilayah Kota Banjarmasin dengan panjang sekitar 25.066 meter.

2. Sejarah Singkat Pengelolaan Zakat Nasional Kota Banjarmasin

Pada masa awal perkembangan Islam di Nusantara sekitar abad ke-7 M, tingkat kesadaran masyarakat Muslim dalam menunaikan zakat masih tergolong rendah. Zakat pada saat itu belum dipandang sebagai ibadah yang memiliki urgensi setara dengan salat dan puasa dalam kehidupan

keagamaan masyarakat. Meskipun demikian, pemerintah kolonial Belanda memandang seluruh ajaran Islam, termasuk zakat, sebagai faktor yang mempersulit upaya penjajahan, khususnya di Aceh yang menjadi wilayah strategis pintu masuk mereka. Sebagai tindak lanjut dari kebijakan kolonial, Belanda mengeluarkan Bijblad Nomor 1892 Tahun 1866 dan Bijblad Nomor 6200 Tahun 1905 yang membatasi keterlibatan aparat keagamaan serta pejabat pemerintah, mulai dari tingkat kepala desa hingga bupati, termasuk golongan priyayi pribumi, dalam proses penghimpunan zakat.

Kebijakan ini berdampak pada menurunnya partisipasi masyarakat dalam menunaikan zakat melalui amil resmi seperti penghulu dan naib. Sebaliknya, masyarakat lebih memilih menyalurkan zakat kepada tokoh agama yang dihormati, seperti kyai atau guru mengaji. Di sisi lain, masyarakat Aceh bahkan memanfaatkan dana zakat untuk mendukung perjuangan melawan Belanda, sebagaimana Belanda menggunakan pajak untuk membiayai perang mereka.

Sejarah pengelolaan zakat di Aceh dapat ditelusuri hingga masa Kesultanan Aceh, khususnya pada pemerintahan Sultan Alauddin Riayat Syah (1539–1567). Pada masa itu, pelaksanaan zakat masih bersifat sederhana, di mana zakat fitrah yang umumnya ditunaikan pada bulan Ramadhan disalurkan langsung ke meunasah. Sementara itu, keberadaan Baitul Maal lebih berfungsi sebagai lembaga pengelola keuangan negara dan dipimpin oleh seorang wazir yang menyandang gelar Orang Kaya Seri Maharaja.

Pada masa perkembangannya, praktik zakat yang semula bersifat individual mulai diorganisir. Tokoh-tokoh Islam, seperti K.H. Ahmad Dahlan melalui Muhammadiyah, mulai mengambil peran dalam mengelola pengumpulan zakat secara lebih terorganisasi di lingkungan anggotanya. Menjelang masa kemerdekaan, upaya pengelolaan zakat juga dilakukan oleh Majelis Islam A'la Indonesia (MIAI) yang pada tahun 1943 mendirikan Baitul Maal sebagai lembaga yang bertugas mengoordinasikan pengelolaan zakat secara lebih terstruktur. Lembaga tersebut dipimpin oleh Wondoamiseno dengan dukungan sejumlah tokoh, di antaranya Kasman Singodimedjo, S.M. Kartosuwirjo, Moh. Safei, K. Taufiqurrachman, dan Anwar Tjokroaminoto.

Dalam waktu yang relatif singkat, Baitul Maal berhasil dibentuk di 35 dari 67 kabupaten yang ada di Pulau Jawa. Namun, perkembangan tersebut menimbulkan kekhawatiran pemerintah Jepang karena dianggap berpotensi memunculkan gerakan anti-Jepang. Akibatnya, pada 24 Oktober 1943 MIAI dibubarkan secara paksa oleh pemerintah Jepang. Sejak saat itu, perkembangan lembaga pengelola zakat mengalami kemunduran.

Upaya pemerintah dalam mendukung pengelolaan zakat kembali terlihat pada tahun 1968 melalui diterbitkannya Peraturan Menteri Agama Nomor 4 dan Nomor 5 Tahun 1968 tentang pembentukan Badan Amil Zakat dan Baitul Maal pada berbagai tingkatan kelembagaan. Komitmen tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Presiden Soeharto pada peringatan Isra Mi'raj tahun 1968 yang menyatakan kesiapan pemerintah untuk mengelola

zakat secara nasional. Akan tetapi, kebijakan tersebut tidak berlanjut karena pelaksanaannya ditunda untuk waktu yang tidak ditentukan melalui Instruksi Menteri Agama Nomor 1 Tahun 1969.

Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, para ulama di Jakarta, termasuk Buya Hamka, merekomendasikan pembentukan lembaga pengelola zakat di tingkat daerah. Rekomendasi tersebut kemudian diwujudkan dengan berdirinya BAZIS DKI Jakarta melalui keputusan Gubernur Ali Sadikin pada 5 Desember 1968. Upaya penguatan pengelolaan zakat terus berlanjut dengan diterbitkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 1969 mengenai pembentukan panitia penggunaan dana zakat, sekaligus mendorong pembentukan unit-unit pengelola zakat di lingkungan instansi pemerintah dan BUMN.

Pada tahun 1991, keberadaan BAZIS memperoleh penguatan melalui Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama yang kemudian dilanjutkan dengan Instruksi Menteri Agama mengenai pembinaan teknis pengelolaannya. Perkembangan pengelolaan zakat semakin mengalami kemajuan pada tahun 1999 dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Melalui undang-undang tersebut, pemerintah mengakui dua bentuk lembaga pengelola zakat, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk oleh pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk oleh masyarakat.

Sebagai tindak lanjut dari undang-undang tersebut, pemerintah membentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) melalui Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2001. BAZNAS bertugas menghimpun dan mendistribusikan zakat serta meningkatkan pelayanan melalui inovasi seperti Nomor Pokok Wajib Zakat (NPWZ) dan Bukti Setor Zakat (BSZ), serta kerja sama dengan perbankan. Upaya sosialisasi juga dilakukan secara luas sehingga pengumpulan zakat terus meningkat setiap tahun sejak 2002, disertai perluasan pendayagunaan zakat di bidang kemanusiaan, pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan dakwah.

Perkembangan pengelolaan zakat berikutnya ditandai dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 yang menggantikan undang-undang sebelumnya. Undang-undang ini menegaskan bahwa pengelolaan zakat bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan serta kesejahteraan masyarakat. Selain itu, BAZNAS ditetapkan sebagai koordinator nasional yang mengintegrasikan seluruh lembaga pengelola zakat di Indonesia.

Pada tingkat daerah, pengelolaan zakat di Kota Banjarmasin diawali dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Zakat. Regulasi tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan pembentukan Badan Amil Zakat Kota Banjarmasin melalui keputusan wali kota. Kepengurusan lembaga ini terus mengalami pembaruan hingga akhirnya terbentuk BAZNAS Kota Banjarmasin berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam pada tahun 2014.

Selanjutnya, pengurus periode 2016–2020 ditetapkan melalui keputusan Wali Kota Banjarmasin.⁵¹

4. Tugas dan Fungsi BAZNAS Kota Banjarmasin

a. Tugas

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat Pasal 6, BAZNAS merupakan lembaga yang berwenang melaksanakan pengelolaan zakat secara nasional.⁵²

b. Fungsi

- 1) Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- 2) Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- 3) Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- 4) Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat.

Selain melaksanakan pengelolaan zakat, BAZNAS juga melaksanakan pengelolaan infak, sedekah, dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵³

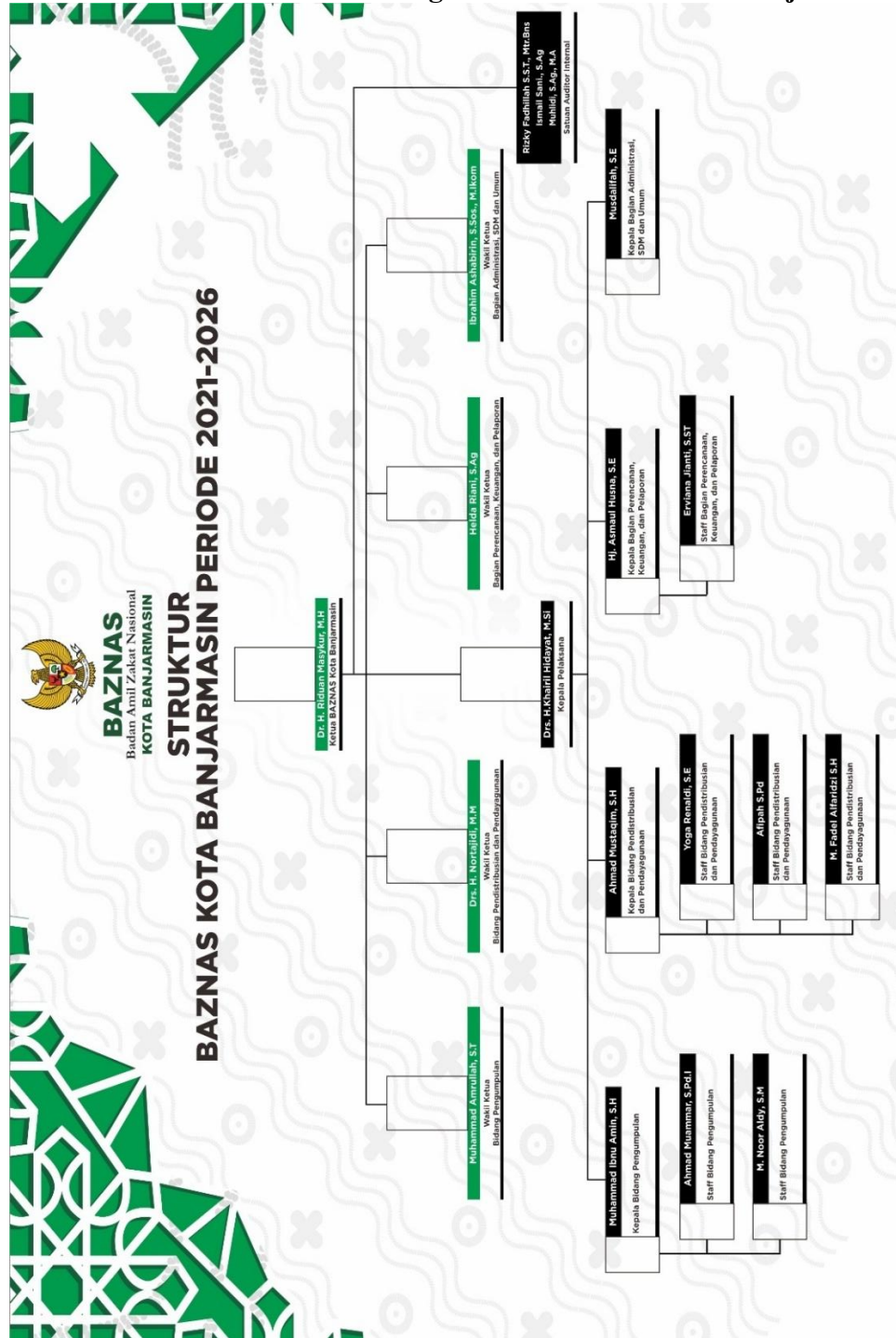
⁵¹ “Sejarah dan Profil BAZNAS Kota Banjarmasin,” BAZNAS Kota Banjarmasin, t.t., <https://baznaskotabjm.org/>.

⁵² Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat Pasal 6, 23, Republik Indonesia (2011).

⁵³ PPID BAZNAS RI, “Tugas dan Fungsi BAZNAS RI,” t.t., diakses 20 Februari 2026, <https://ppid.baznas.go.id/informasi-publik/berkala/tugas-fungsi-baznas>.

5. Struktur Pegawai BAZNAS Kota Banjarmasin

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BAZNAS Kota Banjarmasin



Sumber : Website BAZNAS Kota Banjarmasin⁵⁴

⁵⁴ BAZNAS Kota Banjarmasin, "Struktur Organisasi," diakses 12 Februari 2026, <https://baznaskotabjm.org/>

6. Visi Misi BAZNAS Kota Banjarmasin

Visi :

‘Menjadi lembaga utama menyejahterakan umat’

Misi :

Untuk mewujudkan visi tersebut, BAZNAS Kota Banjarmasin memiliki misi sebagai berikut:

- a. Membangun BAZNAS Kota Banjarmasin yang kuat, terpercaya, dan modern sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang berwenang dalam pengelolaan zakat.
- b. Memaksimalkan literasi zakat secara regional serta meningkatkan pengumpulan ZIS-DSKL secara masif dan terukur.
- c. Memaksimalkan pendistribusian dan pendayagunaan ZIS-DSKL untuk mengentaskan kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan umat, dan mengurangi kesenjangan sosial.
- d. Memperkuat kompetensi, profesionalisme, integrasi, dan kesejahteraan amil zakat Kota Banjarmasin secara berkelanjutan.
- e. Melaksanakan modernisasi dan digitalisasi pengelolaan zakat Kota Banjarmasin melalui sistem manajemen berbasis data yang kokoh dan terukur.

- f. Memperkuat sistem perencanaan, pengendalian, pelaporan, pertanggungjawaban, dan koordinasi pengelolaan zakat secara regional.
- g. Membangun kemitraan antara muzaki dan mustahik dengan semangat tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan.
- h. Meningkatkan sinergi dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan terkait dalam pembangunan zakat di Kota Banjarmasin.
- i. Berperan aktif dan menjadi referensi bagi gerakan zakat di Kalimantan Selatan.⁵⁵

B. Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah, landasan teori, serta data lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Pembahasan difokuskan pada dua aspek utama, yaitu potensi digitalisasi zakat dalam proses pengumpulan dana zakat serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapannya di BAZNAS Kota Banjarmasin. Tantangan tersebut mencakup aspek teknis maupun sosial budaya yang memengaruhi pemanfaatan layanan zakat digital oleh masyarakat.

⁵⁵ BAZNAS Kota Banjarmasin, “Visi dan Misi BAZNAS Kota Banjarmasin,” t.t., <https://baznaskotabjm.org/>.

1. Potensi Digitalisasi Zakat Pada Layanan BAZNAS Kota Banjarmasin

Penerapan digitalisasi dalam pengumpulan dana zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin merupakan suatu bentuk inovasi yang di dorong oleh perubahan perilaku masyarakat yang kini semakin mengarah transaksi nontunai juga didukung oleh internal lembaga yang mencakup kebijakan, strategi, dan kesiapan sistem. Sebagai Lembaga pengelolaan zakat di tingkat daerah. BAZNAS Kota Banjarmasin berupaya menyesuaikan strategi pengumpulan dan dengan penyediaan berbagai layanan digital yang mampu menjangkau muzaki khususnya dari kalangan generasi milenial dan Gen z yang mengutamakan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi.

Digitalisasi tersebut diimplementasikan melalui penyediaan beberapa kanal pembayaran, antara lain transfer bank, QRIS, serta *website* resmi BAZNAS Kota Banjarmasin yang terintegrasi dengan sistem pembayaran digital. Kehadiran berbagai kanal tersebut menjadi bagian dari upaya BAZNAS Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas akses masyarakat dalam menunaikan zakat.⁵⁶

Sebelum menguraikan hasil penelitian mengenai potensi dan tantangan digitalisasi zakat, peneliti terlebih dahulu menyajikan

⁵⁶ Dwi Prastyo Imelda Dian Rachmawati, "Digitalisasi Sebagai Strategi Penghimpunan Dana Zakat, Infak, Shadaqah (ZIS) Pada Masa Pandemi COVID-19 Oleh Lazismu Jawa Timur," *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi* 4, no. 1 (2022).

gambaran umum responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form. Selain data kuesioner, penelitian ini juga didukung oleh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di BAZNAS Kota Banjarmasin.

Tabel 4. 1 Hasil Statistik Deskriptif Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	8	57,1%
		Laki-Laki	6	42,9
		Total	14	100%
2.	Usia	20-30 Tahun	8	57,1%
		30-40 Tahun	3	21,4%
		40-50 Tahun	1	7,1%
		Yang lainnya	2	14,3%
		Total	14	100%
3.	Pendidikan Terakhir	SD	1	7,1%
		SMP/MTS	1	7,1%
		SMA/SMK/MA	4	28,6%
		S1	8	57,1%
		Total	14	100%
4.	Menunaikan zakat melalui BAZNAS Kota Banjarmasin	Pernah	13	92,9%
		Tidak Pernah	1	7,1%
		Total	14	100%
5.	Pengguna Layanan Zakat berbasis digital	Pernah	10	71,4%
		Tidak Pernah	4	28,6%
		Total	14	100%

Berdasarkan Tabel 4.1, penelitian ini melibatkan 14 responden dengan karakteristik yang beragam. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 8 orang (57,1%), sedangkan laki-laki sebanyak 6 orang (42,9%).

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 20–30 tahun sebanyak 8 orang (57,1%), diikuti usia 30–40 tahun sebanyak 3 orang (21,4%), usia 40–50 tahun sebanyak 1 orang (7,1%), dan kategori usia lainnya sebanyak 2 orang (14,3%).

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan Strata 1 (S1) sebanyak 8 orang (57,1%), diikuti SMA/SMK/MA sebanyak 4 orang (28,6%), serta masing-masing 1 orang (7,1%) lulusan SD dan SMP/MTs.

Selanjutnya, sebanyak 13 responden (92,9%) pernah menunaikan zakat melalui BAZNAS Kota Banjarmasin, sedangkan 1 responden (7,1%) belum pernah menunaikan zakat melalui BAZNAS Kota Banjarmasin. Adapun berdasarkan pengalaman penggunaan layanan zakat digital, sebanyak 10 responden (71,4%) pernah menggunakan layanan zakat berbasis digital, sedangkan 4 responden (28,6%) belum pernah menggunakannya.

Karakteristik responden tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif dan telah memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan zakat digital. Kondisi ini memberikan gambaran awal mengenai persepsi responden

terhadap potensi dan tantangan digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin yang akan diuraikan pada bagian berikutnya.

Meskipun kanal digital sudah diterapkan secara luas, BAZNAS Kota Banjarmasin tetap mempertahankan layanan zakat konvensional secara berdampingan. Hal ini dilakukan untuk memberikan fasilitas muzaki lansia khususnya berusia 45 tahun ke atas yang masih lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung, terutama karena menganggap akad tatap muka lebih jelas.

Di sisi lain, layanan jemput zakat juga tetap dijalankan dengan didukung fasilitas digital, petugas tetap menawarkan opsi seperti transfer bank dan QRIS saat melakukan penjemputan sehingga muzaki tetap memiliki pilihan metode pembayaran sesuai preferensi masing-masing. Kepala Bidang Pengumpulan menjelaskan bahwa *'Sama seperti layanan jemput zakat, kami tetap melampirkan QRIS dan website. Tinggal pihak muzaki nya saja yang memilih ingin menggunakan yang mana.'*⁵⁷

Berdasarkan wawancara tersebut, penerapan layanan digital memberikan fleksibilitas bagi muzaki dalam memilih metode pembayaran zakat sesuai kebutuhan dan kenyamanan masing-masing.

⁵⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

Dampak positif dari penerapan digitalisasi ini terlihat pada meningkatnya jangkauan muzaki yang lebih luas tanpa terbatas Batasan fisik. Selain itu, sistem digital juga menyediakan notifikasi otomatis seperti melalui notifikasi via WhatsApp sebagai bukti transaksi bagi muzaki, fitur ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kepercayaan publik, karena menghadirkan transparansi serta rasa aman dalam proses pembayaran zakat.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan *perceived ease of use* dan persepsi kegunaan *perceived usefulness*. Dalam konteks digitalisasi zakat, kedua aspek tersebut dapat menjadi indikator yang menunjukkan potensi penerapan layanan digital dalam mendukung proses pengumpulan zakat. Berdasarkan hasil penelitian, potensi digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin terlihat melalui beberapa aspek, yaitu kemudahan akses, efisiensi pelayanan, peningkatan literasi dan jangkauan layanan, serta transparansi dalam pengelolaan dana zakat.

Potensi tersebut tidak hanya dirasakan oleh pihak lembaga dalam memberikan layanan, tetapi juga oleh muzaki sebagai pengguna layanan zakat digital. Adapun potensi digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin sebagai berikut:

a. Kemudahan Akses

Salah satu potensi digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin tercermin dari kemudahan akses dalam melakukan pembayaran zakat melalui berbagai kanal digital. Muzaki tidak lagi diharuskan datang secara langsung ke kantor BAZNAS, karena proses pembayaran kini dapat dilakukan dengan lebih praktis melalui transfer bank, QRIS, serta layanan digital lainnya.

Kemudahan tersebut tidak hanya terlihat dari beragamnya pilihan kanal pembayaran yang tersedia, tetapi juga dari tampilan layanan digital yang dirancang agar mudah digunakan oleh muzaki. Melalui *website* BAZNAS Kota Banjarmasin, muzaki dapat memilih metode pembayaran zakat yang sesuai dengan kebutuhan mereka, termasuk melalui fitur ‘sekali klik’ yang mempermudah proses transaksi. Tampilan layanan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.3 Tampilan Layanan Pembayaran Zakat Digital Melalui Website BAZNAS Kota Banjarmasin



Sumber : *Website* BAZNAS Kota Banjarmasin ⁵⁸

Layanan juga didukung oleh *WhatsApp Blast* yang berfungsi untuk mempermudah komunikasi sekaligus pengiriman informasi secara digital.

Kemudahan layanan digital tersebut memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan muzaki dalam menunaikan zakat. Adanya beberapa pilihan kanal pembayaran membuat muzaki lebih mudah menyesuaikan metode pembayaran zakat sesuai kebutuhan masing-masing. Adanya beberapa pilihan kanal pembayaran membuat muzaki lebih mudah menyesuaikan metode pembayaran zakat sesuai kebutuhan masing-masing. Kemudahan tersebut memungkinkan proses pembayaran zakat dilakukan dengan lebih praktis dan fleksibel. Menurut Staf Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin, penerapan layanan digital membantu

⁵⁸ BAZNAS Kota Banjarmasin, "Bayar Zakat Online," diakses 12 Februari 2026

meningkatkan efisiensi dalam proses pengumpulan zakat. Informan menyatakan bahwa. ‘hal tersebut juga sudah memudahkan semua pihak dan lebih efisien, baik dari segi waktu, transparansi, maupun pelaporan.’⁵⁹

Hal tersebut juga senada dengan yang disampaikan oleh informan muzaki pengguna layanan digital.

‘Saya biasanya pakai QRIS. Meskipun datang ke kantor untuk membayar zakat, saya tetap memilih bayar menggunakan QRIS karena lebih nyaman. Kalau membawa uang tunai rasanya agak repot.’⁶⁰

Gambar 4.4 Penggunaan Layanan Digital dalam Pembayaran Zakat



Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kota Banjarmasin, 2026

⁵⁹ Wawancara dengan Staf Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Syamsuddin Pengguna Layanan Digital yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BAZNAS dan muzaki pengguna layanan digital, digitalisasi zakat memberikan kemudahan akses karena proses pembayaran dapat dilakukan dengan lebih cepat, fleksibel, dan tidak terbatas oleh lokasi. Selain itu, penerapan layanan digital juga dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu baik bagi muzaki maupun pihak BAZNAS dalam proses pengumpulan zakat.

b. Efisiensi Biaya

Digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin juga memberikan potensi dalam meningkatkan efisiensi biaya dan waktu dalam proses pengumpulan dana zakat. Melalui layanan digital, muzaki tidak lagi harus datang langsung ke kantor BAZNAS untuk menunaikan zakat karena proses transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan praktis dari lokasi masing-masing.

‘Menurut kami, dari sisi muzaki hal tersebut lebih memudahkan karena tidak perlu lagi datang ke kantor seperti dahulu yang masih dilakukan secara manual atau tatap muka. Jadi, hal tersebut sudah memudahkan semua pihak serta lebih efisien dari segi waktu, transparansi, dan pelaporan.’⁶¹

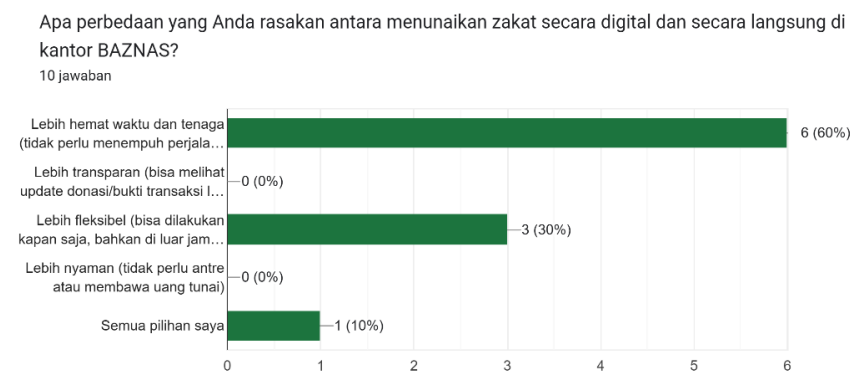
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, digitalisasi zakat dinilai mampu memberikan efisiensi bagi muzaki, khususnya dalam menghemat waktu dan biaya transaksi. Proses pembayaran zakat

⁶¹ Wawancara dengan Kepala Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

dapat dilakukan dengan lebih praktis tanpa mengharuskan muzaki datang secara langsung ke kantor BAZNAS Kota Banjarmasin.

Temuan hasil wawancara tersebut juga diperkuat oleh hasil kuesioner yang disebarkan kepada muzaki pengguna layanan zakat digital. Hasil kuesioner menunjukkan berbagai manfaat yang dirasakan responden ketika menggunakan layanan zakat digital dibandingkan pembayaran secara langsung di kantor BAZNAS, sebagaimana terlihat pada grafik berikut.

Gambar 4. 5 Pengalaman Muzaki Pembayaran Zakat Secara Digital



Sumber : Data Hasil Kuesioner Penelitian

Berdasarkan grafik di atas, sebanyak 6 responden (60%) menyatakan bahwa pembayaran zakat secara digital lebih menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang langsung ke kantor BAZNAS. Selain itu, 3 responden (30%) menilai layanan zakat digital lebih fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja dan

dari mana saja. Sementara itu, 1 responden (10%) menyatakan merasakan seluruh manfaat yang tersedia pada layanan zakat digital.

Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa digitalisasi zakat mampu meningkatkan efisiensi layanan bagi muzaki melalui kemudahan akses, penghematan waktu, serta proses transaksi yang lebih sederhana dan fleksibel.

c. Inklusivitas dan Literasi Zakat

Digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin memiliki potensi dalam meningkatkan jangkauan layanan serta literasi zakat masyarakat. Melalui pemanfaatan media digital seperti *website*, WhatsApp, dan media sosial, penyebaran informasi mengenai layanan zakat lebih mudah diakses oleh berbagai kelompok, terutama generasi milenial dan generasi Z yang lebih akrab dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. hal tersebut juga disampaikan oleh salah satu informan.

“Nah, itu dilakukan agar jangkauannya lebih luas lagi. Soalnya, Gen Z saat ini masih kurang memiliki literasi mengenai zakat. Jadi, melalui media tersebut dapat dilakukan literasi kepada masyarakat.”⁶²

BAZNAS Kota Banjarmasin memanfaatkan berbagai platform media sosial salah satunya Instagram sebagai sarana untuk menjangkau generasi z yang dinilai masih memiliki tingkat literasi zakat yang relatif rendah.

⁶² Wawancara dengan Kepala Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

Gambar 4. 6 Tampilan Akun Instagram BAZNAS Kota Banjarmasin

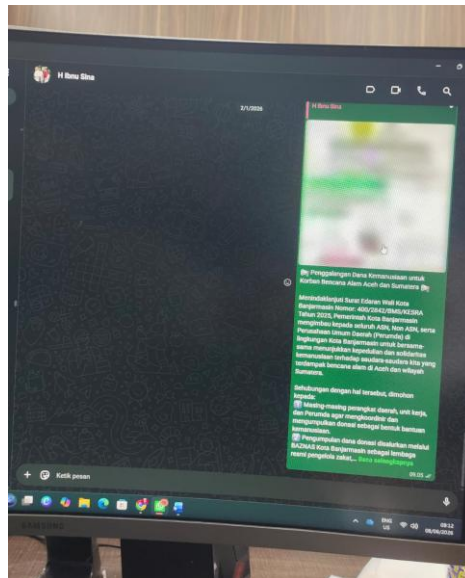


Sumber : Akun Instagram @BAZNASKotabanjarmasin

Berdasarkan dokumentasi akun Instagram BAZNAS Kota Banjarmasin, media sosial dimanfaatkan sebagai sarana penyebaran informasi, edukasi, dan publikasi program zakat kepada masyarakat. Hingga penelitian ini dilakukan, akun Instagram BAZNAS Kota Banjarmasin memiliki 3.442 pengikut yang menjadi salah satu indikator pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Melalui media sosial tersebut, BAZNAS secara aktif membagikan informasi mengenai layanan zakat, program pendistribusian, laporan kegiatan, serta edukasi

terkait kewajiban zakat. Selain itu, BAZNAS Kota Banjarmasin juga memanfaatkan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi kepada muzaki. Melalui fitur broadcast WhatsApp, informasi mengenai program, kegiatan, serta laporan pengelolaan zakat dapat disampaikan kepada lebih dari 5.000 kontak muzaki.

Gambar 4. 7 Dokumentasi *broadcast WhatsApp* melalui *WA Blast*



Sumber : Staf BAZNAS Kota Banjarmasin melalui WhatsApp

Pemanfaatan berbagai media digital tersebut menunjukkan upaya BAZNAS Kota Banjarmasin dalam memperluas jangkauan layanan sekaligus meningkatkan literasi zakat masyarakat. Meskipun demikian, tingkat penerimaan dan penggunaan layanan digital tidak sama pada setiap kelompok masyarakat. Peneliti menemukan bahwa faktor usia dan kebiasaan berzakat turut memengaruhi pemanfaatan layanan zakat digital.

‘Sebenarnya keduanya berjalan berdampingan. Masih ada masyarakat yang memilih pembayaran secara langsung karena merasa akadnya lebih jelas. Biasanya, masyarakat yang lebih tua lebih mementingkan pelaksanaan secara langsung, sedangkan Gen Z dan kelompok usia lainnya lebih tertarik pada layanan yang sederhana dan praktis. Jadi, keduanya memiliki sasaran masing-masing, yaitu layanan digital untuk kalangan muda dan layanan secara langsung untuk kalangan yang lebih tua.’⁶³

Berdasarkan hasil wawancara, layanan digital lebih banyak digunakan oleh muzaki berusia 25–40 tahun dari kalangan generasi milenial dan Gen Z yang mengutamakan kepraktisan dalam bertransaksi. Sementara itu, muzaki berusia 45 tahun ke atas cenderung mempertahankan metode konvensional yang dipengaruhi oleh tingkat literasi teknologi serta budaya ‘akad di tempat’. Meskipun demikian, lembaga tetap menyediakan layanan digital dan konvensional agar seluruh kelompok masyarakat tetap dapat menggunakan layanan zakat sesuai kebutuhan dan kenyamanan masing-masing.

‘Walaupun kami menyarankan pembayaran melalui transfer, kami tetap melayani pembayaran secara tunai. Karena apabila pembayaran digital dipaksakan, dikhawatirkan muzaki akan beralih ke tempat lain. maka itu kami tetap bersikap fleksibel dalam melayani pilihan pembayaran muzaki.’

Temuan tersebut menunjukkan bahwa media digital memiliki peran yang penting dalam menjangkau kelompok masyarakat yang lebih akrab dengan teknologi, khususnya generasi milenial dan Gen Z. Peran media digital dalam memperluas

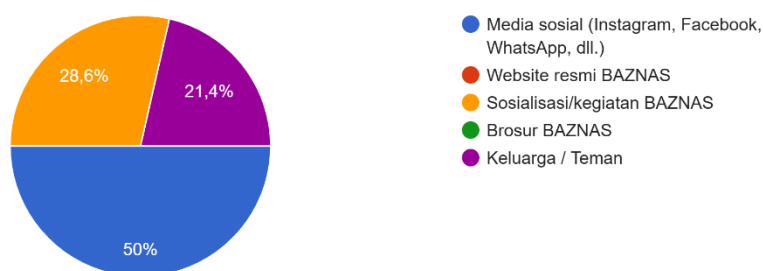
⁶³ Wawancara dengan Kepala Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

jangkauan informasi zakat juga terlihat dari hasil kuesioner yang menunjukkan sumber awal responden dalam mengenal BAZNAS Kota Banjarmasin

Gambar 4. 8 Grafik Sumber Informasi Awal Muzaki Mengenal BAZNAS Kota Banjarmasin

Dari mana Anda pertama kali mengetahui BAZNAS Kota Banjarmasin?

14 jawaban



Sumber : Data Hasil Kuesioner Penelitian

Berdasarkan Gambar 4.6, diketahui bahwa media sosial menjadi sumber informasi utama responden dalam mengenal BAZNAS Kota Banjarmasin. Sebanyak 50% atau 7 responden menyatakan pertama kali mengetahui BAZNAS melalui media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Selanjutnya, sebanyak 28,6% atau 4 responden mengenal BAZNAS melalui kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh lembaga, sedangkan 21,4% atau 3 responden memperoleh informasi dari keluarga maupun teman. Sementara itu, tidak terdapat responden yang mengetahui BAZNAS melalui *website* resmi maupun brosur BAZNAS.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam memperluas jangkauan informasi BAZNAS Kota Banjarmasin kepada masyarakat. Dibandingkan dengan media informasi lainnya, media sosial terbukti lebih mampu menjangkau masyarakat secara cepat dan luas, khususnya generasi milenial dan Gen Z yang aktif menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Di sisi lain, rendahnya perolehan informasi melalui *website* resmi dan brosur mengindikasikan bahwa kedua media tersebut belum menjadi sumber informasi utama yang diakses masyarakat untuk mengenal layanan zakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi juga menjadi media yang efektif dalam memperkenalkan layanan zakat kepada masyarakat. Melalui jangkauan yang lebih luas dan kemudahan akses informasi, media sosial turut mendukung peningkatan literasi zakat sekaligus memperluas inklusivitas layanan zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

d. Transparansi, Akuntabilitas, dan Sistem *Real-time*

Digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin juga memiliki potensi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengumpulan dana zakat. Melalui layanan digital, proses pembayaran zakat menjadi lebih terkontrol serta

terdokumentasi dengan baik sehingga mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan muzaki terhadap layanan zakat digital.⁶⁴

Potensi digitalisasi tersebut juga terlihat dari meningkatnya kepercayaan masyarakat yang didukung oleh transparansi layanan berbasis digital. Selain memudahkan proses pembayaran, sistem digital memungkinkan muzaki memperoleh informasi transaksi secara lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik. Aspek transparansi dan keamanan transaksi juga didukung melalui notifikasi otomatis yang dikirim melalui *WhatsApp Business* setelah pembayaran berhasil dilakukan. Notifikasi tersebut tidak hanya berisi konfirmasi pembayaran, tetapi juga dilengkapi dengan tautan yang dapat digunakan muzaki untuk mengunduh Bukti Setor Zakat (BSZ) secara digital. Kehadiran fitur tersebut memudahkan muzaki dalam memperoleh bukti transaksi secara cepat sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap layanan zakat digital.

‘kepercayaan masyarakat meningkat karena melalui website dan layanan digital sudah tersedia sistemnya. Setelah berzakat, muzaki akan langsung menerima notifikasi melalui WhatsApp, seperti ucapan ‘terima kasih sudah berzakat’ dan informasi terkait pembayaran yang telah dilakukan.’⁶⁵

Selain memberikan kemudahan layanan, sistem digital juga membantu proses transaksi zakat menjadi lebih jelas dan tercatat

⁶⁴ Nur Jamaludin 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). Hlm. 186.

⁶⁵ Wawancara dengan Staf Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

secara otomatis sehingga muzaki dapat mengetahui informasi pembayaran zakat secara langsung melalui layanan digital yang tersedia. Hal tersebut disampaikan oleh informan.

‘Kalau dari sisi muzaki, mereka merasa hal tersebut lebih aman dan lebih efisien dari segi waktu. Jadi, kepercayaan masyarakat juga meningkat karena melalui website dan layanan digital sudah tersedia sistemnya.’⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penerapan layanan digital mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengumpulan zakat. Seluruh transaksi pembayaran dapat tercatat secara lebih jelas melalui sistem digital sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan muzaki terhadap pelayanan zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

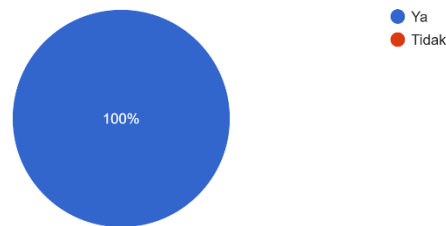
Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil kuesioner yang disebarkan peneliti kepada muzaki pengguna layanan zakat digital. Seluruh responden menyatakan bahwa layanan zakat digital mampu meningkatkan kepercayaan mereka terhadap BAZNAS Kota Banjarmasin karena adanya transparansi dalam proses pembayaran zakat. Transparansi tersebut diwujudkan melalui tersedianya bukti transaksi, informasi pembayaran yang terdokumentasi, serta kemudahan akses terhadap informasi layanan secara digital.

⁶⁶ Wawancara dengan Staf Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

Gambar 4.9 Grafik Kepercayaan muzaki Terhadap Transparansi

Apakah layanan digital meningkatkan kepercayaan Anda karena adanya transparansi (seperti ada bukti transaksi / update donasi di web).

10 jawaban



Sumber : Data Hasil Kuesioner Penelitian

Berdasarkan Gambar 4.7, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa transparansi yang dihadirkan melalui layanan digital berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan mereka dalam menunaikan zakat. Hasil ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi dan bukti transaksi yang diterima setelah pembayaran memberikan rasa aman bagi muzaki, karena setiap transaksi dapat diketahui dan ditelusuri dengan lebih mudah. Kondisi tersebut menjadi penting mengingat kepercayaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi bukan hanya menjadi fitur pendukung dalam layanan digital, tetapi juga menjadi faktor yang berperan dalam membangun kepercayaan muzaki terhadap BAZNAS Kota Banjarmasin. Dengan demikian, transparansi yang dihadirkan melalui layanan digital berpotensi

mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam menunaikan zakat secara digital.

2. Tantangan Dalam Pengumpulan Zakat Secara Digital Pada Layanan BAZNAS Kota Banjarmasin

Meskipun digitalisasi zakat memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan pengumpulan zakat, implementasinya di BAZNAS Kota Banjarmasin masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil penelitian, tantangan tersebut berasal dari faktor internal maupun eksternal. Faktor internal berkaitan dengan pengelolaan layanan digital di lingkungan BAZNAS Kota Banjarmasin, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan karakteristik, kebiasaan, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan zakat digital. Berdasarkan temuan penelitian, tantangan tersebut terlihat pada aspek teknis dan infrastruktur digital, kondisi sosial budaya dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan zakat digital.

a. Kendala Teknis Insfrastruktur Digital

Penerapan digitalisasi zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin masih menghadapi berbagai kendala teknis dan infrastruktur digital. Kendala tersebut terlihat pada pemanfaatan platform digital serta proses pengembangan dan integrasi sistem yang digunakan dalam layanan pengumpulan dana zakat.

Salah satu kendala yang dihadapi adalah keterbatasan dalam pemanfaatan *platform* digital untuk mendukung layanan pengumpulan dana zakat. BAZNAS Kota Banjarmasin sebelumnya memanfaatkan *platform Shopee* sebagai media penyaluran sedekah subuh. Namun, layanan tersebut tidak dapat dilanjutkan karena adanya persyaratan administratif berupa Nomor Induk Berusaha (NIB) yang tidak dimiliki oleh lembaga.

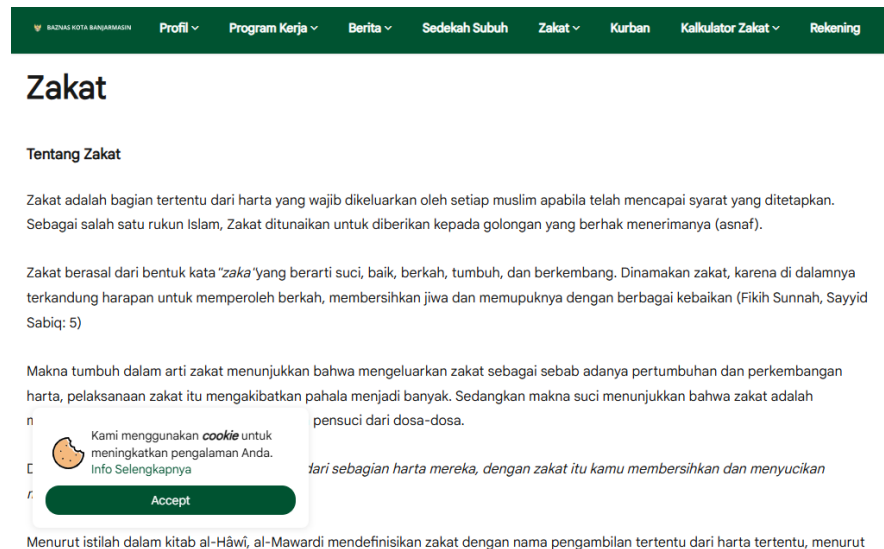
‘Shopee mensyaratkan adanya NIB. Sedangkan kami tidak memiliki NIB karena lembaga kami lembaga resmi yang sudah memiliki dasar hukum dan diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. sehingga akses tersebut tidak disetujui oleh pihak Shopee.’⁶⁷

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dalam layanan zakat tidak sepenuhnya dapat diterapkan dengan mudah, karena lembaga juga harus menyesuaikan ketentuan dan kebijakan dari *platform* yang digunakan. Akibatnya, beberapa layanan digital yang berpotensi mendukung pengumpulan dana zakat belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh BAZNAS Kota Banjarmasin.

Selain itu, kendala teknis juga ditemukan pada proses pengembangan dan integrasi sistem digital yang digunakan dalam layanan pengumpulan zakat. BAZNAS Kota Banjarmasin sebelumnya menggunakan *website* yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Banjarmasin

⁶⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

Gambar 4. 10 Tampilan *Website* Lama BAZNAS Kota Banjarmasin



Sumber : Dokumentasi *Website* Lama BAZNAS Kota Banjarmasin

Namun *website* tersebut lebih banyak digunakan sebagai media informasi dan belum menyediakan fitur layanan transaksi zakat secara lengkap. Kondisi ini menjadi salah satu alasan lembaga beralih menggunakan *website* mandiri melalui vendor khusus agar fitur layanan transaksi zakat dapat disesuaikan dengan kebutuhan BAZNAS Kota Banjarmasin. 'website yang lama itu dari kominfo, jadi fiturnya terbatas hanya berita. Sedangkan yang sekarang memakai vendor sendiri jadi bisa lebih fleksibel untuk transaksi'.

Peralihan dari *website* lama ke *website* baru menunjukkan bahwa layanan digital yang digunakan sebelumnya masih memiliki keterbatasan terutama pada fitur transaksi yang belum dapat digunakan

secara maksimal dalam layanan pengumpulan dana zakat. Oleh karena itu, penggunaan vendor mandiri dipilih agar pengembangan layanan digital dapat menyesuaikan kebutuhan pengumpulan zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

Meskipun website baru telah menyediakan fitur yang lebih lengkap dibandingkan *website* sebelumnya, peneliti masih menemukan beberapa kendala teknis pada fitur yang tersedia. Berdasarkan hasil observasi, fitur transparansi yang disediakan pada website BAZNAS Kota Banjarmasin belum dapat diakses secara optimal. Ketika fitur tersebut dibuka, sistem menampilkan keterangan '*File not found*' sehingga informasi yang seharusnya dapat diakses oleh masyarakat tidak dapat ditampilkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tidak seluruh fitur yang tersedia pada website telah berfungsi secara optimal. Padahal, fitur transparansi memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana zakat. Oleh karena itu, optimalisasi fitur yang telah tersedia menjadi salah satu tantangan dalam pengembangan layanan digital di BAZNAS Kota Banjarmasin.

Kendala pengembangan sistem digital tersebut juga terlihat pada rencana integrasi layanan berbasis *real-time* melalui *Looker Studio* (Google Data Studio). Namun hingga saat ini integrasi sistem tersebut masih belum berjalan dengan baik karena adanya hambatan

teknis dalam proses penyambungan data sistem dengan aplikasi yang digunakan oleh BAZNAS Kota Banjarmasin.

‘Looker Studio ini ada yang kalau diintegrasikan khusus pakai kode, kaya kode khusus gasan menyambungkan ke SIMBA segala macam. Tapi dari provinsi masih kdd follow up sampai sekarang.’⁶⁸

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital di BAZNAS Kota Banjarmasin masih menghadapi tantangan pada aspek integrasi sistem. Meskipun terdapat upaya untuk menghadirkan layanan berbasis data secara *real-time*, proses integrasi dengan sistem yang telah digunakan sebelumnya masih memerlukan dukungan teknis dan koordinasi yang berkelanjutan. Akibatnya, pemanfaatan *Looker Studio* sebagai sarana penyajian data secara terintegrasi belum dapat berjalan secara optimal.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa tantangan teknis dalam digitalisasi zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga mencakup pemanfaatan platform digital, pengembangan fitur layanan, serta integrasi antar sistem yang digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi zakat memerlukan pengembangan teknologi yang berkelanjutan agar layanan

⁶⁸ Wawancara dengan Kepala Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

digital dapat berjalan secara lebih optimal dalam mendukung pengumpulan dana zakat.⁶⁹

b. Tantangan Sosial Budaya dan Kepercayaan Masyarakat

Selain kendala teknis, penerapan digitalisasi zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin juga menghadapi tantangan yang berkaitan dengan kepercayaan serta kebiasaan masyarakat dalam menunaikan zakat. Sebagian masyarakat khususnya muzaki lanjut usia masih cenderung kurang percaya terhadap layanan zakat digital karena merasa pembayaran secara langsung itu lebih aman dan lebih meyakinkan di banding melalui sistem digital.

‘Yang pasti, masyarakat yang sudah berusia lanjut masih kurang percaya terhadap sistem digital maupun website karena literasi digital mereka masih terbatas. Sementara itu, generasi muda umumnya sudah memahami bahwa penggunaan layanan digital tersebut aman.’⁷⁰

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan layanan zakat digital masih dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem digital. Sebagian muzaki lanjut usia cenderung merasa lebih nyaman melakukan pembayaran secara langsung.

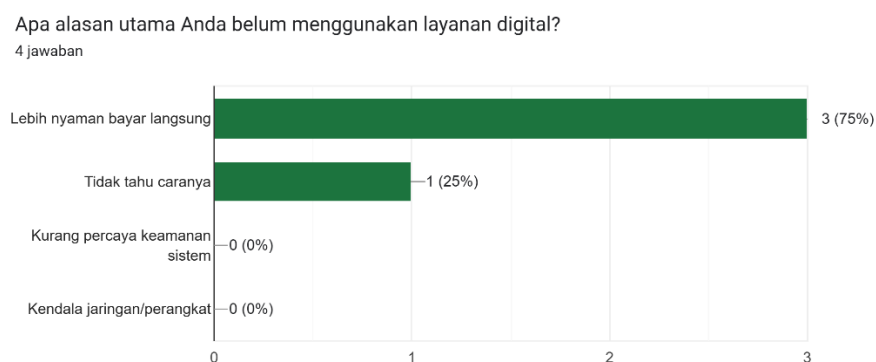
Rendahnya tingkat kepercayaan tersebut menunjukkan bahwa kehadiran teknologi digital belum sepenuhnya mengubah kebiasaan masyarakat dalam menunaikan zakat. Bagi sebagian muzaki, pembayaran zakat secara langsung masih dianggap lebih meyakinkan

⁶⁹ Hasil Observasi peneliti pada implementasi digitalisasi zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin

⁷⁰ Wawancara dengan Staf Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

karena memberikan kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan petugas zakat. Pandangan tersebut tercermin dalam hasil kuesioner responden yang belum menggunakan layanan zakat digital, yang menunjukkan bahwa kenyamanan berzakat secara langsung masih menjadi salah satu alasan utama mereka belum beralih ke layanan digital.

Gambar 4.11 Grafik Alasan Belum Menggunakan Layanan Zakat Digital



Sumber : Data Hasil Kuesioner Penelitian

Berdasarkan gambar grafik tersebut, mayoritas responden, yaitu sebanyak 3 orang (75%), masih memilih melakukan pembayaran zakat secara langsung karena merasa lebih nyaman dengan cara tersebut. Adapun 1 responden (25%) belum menggunakan layanan zakat digital karena belum mengetahui tata cara penggunaannya. Hasil ini memperlihatkan bahwa tantangan digitalisasi zakat tidak semata-mata

terletak pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan lembaga dalam membangun pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Di samping itu, kebiasaan berzakat secara tatap muka yang telah berlangsung lama turut memengaruhi rendahnya penggunaan layanan zakat digital pada sebagian masyarakat.

Selain dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan dan pemahaman terhadap teknologi, penggunaan layanan zakat digital juga dipengaruhi oleh budaya berzakat yang telah berkembang di masyarakat. Masih kuatnya budaya ‘akad di tempat’ juga menjadi tantangan dalam penerapan digitalisasi zakat. Sebagian muzaki terutama generasi yang lebih tua masih mempertahankan kebiasaan melakukan akad dan pembayaran zakat secara tatap muka. Untuk pembayaran zakat dalam jumlah besar, sebagian muzaki juga lebih memilih metode pembayaran tunai melalui jemput zakat.

‘Kalau yang bayar secara cash biasanya generasi yang lebih tua. Sementara milenial dan Gen Z lebih banyak menggunakan m-banking karena generasi yang lebih tua masih lebih suka akad secara langsung.’⁷¹

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat muzaki dengan nilai zakat mencapai Rp60.000.000 yang tetap memilih menunaikan zakat secara langsung meskipun layanan pembayaran digital telah tersedia. Pilihan tersebut didasari oleh keinginan untuk melakukan perhitungan zakat dan pelaksanaan akad secara tatap muka

⁷¹ Wawancara dengan Staf Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Banjarmasin yang bertempat di Ruang Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Banjarmasin, 27 Januari 2026

sehingga memperoleh keyakinan dan kepastian yang lebih besar dalam proses pembayaran zakat. Tantangan sosial dan budaya dalam digitalisasi zakat tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kebiasaan serta rasa aman masyarakat dalam menunaikan zakat secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan layanan zakat konvensional masih tetap dibutuhkan berdampingan dengan layanan digital di BAZNAS Kota Banjarmasin.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan digitalisasi zakat tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan budaya masyarakat. Tingkat kepercayaan, kebiasaan berzakat secara langsung, serta budaya akad tatap muka masih menjadi pertimbangan penting bagi sebagian muzaki dalam menunaikan zakat. Oleh karena itu, layanan zakat digital dan konvensional masih perlu berjalan secara berdampingan agar dapat menjangkau kebutuhan dan preferensi masyarakat yang beragam.

C. Pembahasan

1. Potensi Digitalisasi Zakat Pada Layanan BAZNAS Kota Banjarmasin

Digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin membawa perubahan dalam proses pengumpulan zakat. Jika sebelumnya pembayaran zakat lebih banyak dilakukan secara langsung, kini muzaki dapat menunaikannya melalui berbagai layanan digital yang

disediakan oleh BAZNAS Kota Banjarmasin. Melalui berbagai kanal pembayaran digital yang tersedia, seperti transfer bank, QRIS, website, dan layanan jemput zakat yang didukung fasilitas digital, muzaki memiliki lebih banyak pilihan dalam menunaikan zakat sesuai kebutuhan dan kenyamanan masing-masing. Proses pembayaran dapat dilakukan dari berbagai lokasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing muzaki. Selain mempermudah proses pembayaran, pemanfaatan teknologi digital juga membantu penyebaran informasi zakat kepada masyarakat melalui berbagai media digital yang digunakan oleh BAZNAS Kota Banjarmasin. Di sisi lain, proses pembayaran menjadi lebih tertata sehingga informasi transaksi dapat diterima dengan lebih jelas oleh muzaki. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya dimanfaatkan sebagai sarana pembayaran zakat, tetapi juga menjadi bagian dari upaya BAZNAS Kota Banjarmasin dalam menyesuaikan layanan dengan perubahan perilaku masyarakat yang semakin akrab dengan penggunaan teknologi digital.

Temuan penelitian ini selaras dengan *Technology Acceptance Model* yang dikemukakan oleh Fred D. Davis. Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan *perceived usefulness* dan persepsi kemudahan penggunaan *perceived ease of use*. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima oleh penggunanya. Dalam konteks penelitian ini, kedua konsep tersebut

digunakan untuk menganalisis potensi digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil yang peneliti dapatkan melalui observasi wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, potensi digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin terlihat melalui kemudahan akses layanan, efisiensi pelayanan, peningkatan inklusivitas dan literasi zakat, serta transparansi dan akuntabilitas pengelolaan zakat. Keempat aspek tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses pembayaran zakat, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas layanan pengumpulan zakat secara keseluruhan.

Temuan yang peneliti dapatkan bahwa kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang mendorong penggunaan layanan zakat digital di BAZNAS Kota Banjarmasin. Ketersediaan berbagai pilihan kanal pembayaran memberikan keleluasaan bagi muzaki untuk menentukan metode pembayaran yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Temuan tersebut juga didukung oleh hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden (71,4%) pernah menggunakan layanan zakat digital. Kondisi ini mengindikasikan bahwa layanan digital yang disediakan BAZNAS Kota Banjarmasin telah diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai salah satu alternatif pembayaran zakat.

Menariknya, kemudahan yang dirasakan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan membayar zakat dari lokasi yang berbeda, tetapi

juga berkaitan dengan kenyamanan dalam bertransaksi. Hal ini terlihat dari adanya muzaki yang tetap memilih menggunakan QRIS meskipun melakukan pembayaran secara langsung di kantor BAZNAS. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan digital tidak lagi dipandang sekadar sebagai alternatif pembayaran, tetapi mulai menjadi pilihan yang dianggap lebih praktis oleh sebagian muzaki dibandingkan metode pembayaran konvensional.

Kondisi ini sejalan dengan konsep *perceived ease of use* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa suatu teknologi akan lebih mudah diterima apabila pengguna merasakan kemudahan dalam penggunaannya. Kemudahan penggunaan layanan zakat digital terlihat dari kemampuan muzaki untuk melakukan pembayaran melalui berbagai metode yang tersedia serta fleksibilitas dalam memilih layanan yang sesuai dengan preferensi mereka. Dengan demikian, kemudahan akses yang ditawarkan melalui layanan digital menjadi salah satu faktor yang mendorong penerimaan masyarakat terhadap layanan zakat digital di BAZNAS Kota Banjarmasin.

Selain memberikan kemudahan akses, digitalisasi zakat juga memberikan potensi dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam proses pembayaran zakat. Melalui layanan digital yang tersedia, muzaki tidak lagi harus datang langsung ke kantor BAZNAS Kota Banjarmasin untuk menunaikan zakat karena proses pembayaran dapat dilakukan secara lebih cepat dan praktis dari lokasi masing-masing.

Kemudahan tersebut memberikan manfaat bagi muzaki, terutama dalam mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk melakukan pembayaran zakat.

Efisiensi yang dihasilkan melalui layanan digital tidak hanya berkaitan dengan kemudahan bertransaksi, tetapi juga dengan fleksibilitas dalam menunaikan zakat. Muzaki dapat melakukan pembayaran kapan saja sesuai kebutuhan tanpa harus menyesuaikan dengan waktu operasional layanan secara langsung. Manfaat yang dirasakan oleh muzaki tidak hanya berupa penghematan waktu, tetapi juga kemudahan dalam mengakses layanan zakat melalui berbagai kanal pembayaran yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengubah proses pembayaran zakat menjadi lebih sederhana, praktis, dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan layanan digital.

Kondisi ini sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa suatu teknologi akan lebih mudah diterima apabila memberikan manfaat yang nyata bagi penggunanya. Dalam penelitian ini, manfaat tersebut terlihat dari kemampuan layanan digital dalam membantu muzaki menghemat waktu dan tenaga serta memberikan fleksibilitas dalam melakukan pembayaran zakat. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 60% responden merasakan penghematan waktu dan tenaga, sedangkan 30% lainnya menilai layanan digital lebih fleksibel karena dapat digunakan kapan

saja dan dari mana saja hal tersebut memperkuat bahwa layanan digital memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna.

Dengan demikian, efisiensi layanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan transaksi, tetapi juga mencerminkan kemampuan layanan digital dalam memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi masyarakat dalam menunaikan zakat. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh muzaki, semakin tinggi pula kemungkinan layanan zakat digital diterima dan digunakan secara berkelanjutan.

Potensi lain yang juga ditemukan dalam penelitian ini adalah meningkatnya inklusivitas layanan serta literasi zakat masyarakat melalui pemanfaatan media digital. Kehadiran platform seperti Instagram, *website*, dan *WhatsApp Blast* memungkinkan informasi mengenai layanan, program, serta edukasi zakat menjangkau masyarakat secara lebih luas tanpa terbatas oleh lokasi. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembayaran zakat, tetapi juga menjadi media edukasi yang membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai zakat, terutama bagi generasi milenial dan Gen Z yang aktif menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Peran media digital dalam memperluas jangkauan informasi terlihat dari hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa 50% responden pertama kali mengenal BAZNAS Kota Banjarmasin melalui media sosial. Persentase tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan sumber informasi lainnya, seperti kegiatan sosialisasi maupun informasi

dari keluarga dan teman. Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial tidak lagi sekadar menjadi sarana publikasi, tetapi telah berkembang menjadi media yang efektif dalam memperkenalkan layanan zakat kepada masyarakat.

Di sisi lain, penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan penerimaan layanan digital antar kelompok usia. Generasi milenial dan Gen Z cenderung lebih mudah menerima layanan digital karena telah terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, sebagian masyarakat yang berusia lebih tua masih lebih nyaman menggunakan layanan konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi zakat tidak sepenuhnya menggantikan layanan yang telah ada, melainkan memperluas jangkauan layanan agar dapat menjangkau kebutuhan masyarakat yang beragam.

Potensi transparansi dan akuntabilitas layanan zakat melalui pemanfaatan teknologi digital juga ditemukan dalam penelitian ini. Berbeda dengan pembayaran secara konvensional yang bergantung pada bukti fisik, layanan zakat digital memungkinkan setiap transaksi terdokumentasi secara otomatis melalui sistem. Kondisi tersebut membuat proses pembayaran zakat menjadi lebih jelas, terukur, dan mudah ditelusuri oleh muzaki maupun pihak lembaga.

Transparansi tersebut terlihat dari adanya notifikasi otomatis yang dikirim melalui *WhatsApp Business* setelah pembayaran berhasil dilakukan. Selain menerima konfirmasi transaksi, muzaki juga

memperoleh akses untuk mengunduh Bukti Setor Zakat (BSZ) digital sebagai bukti pembayaran. Kehadiran fitur tersebut tidak hanya memberikan kepastian bahwa transaksi telah tercatat dalam sistem, tetapi juga memberikan rasa aman karena setiap pembayaran dapat diverifikasi secara langsung oleh muzaki.

Peran transparansi dalam membangun kepercayaan masyarakat juga terlihat dari hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menyatakan transparansi layanan digital berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan mereka kepada BAZNAS Kota Banjarmasin. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi, bukti transaksi, dan kemudahan memperoleh informasi pembayaran menjadi faktor penting dalam membangun keyakinan masyarakat terhadap pengelolaan dana zakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transparansi dalam layanan digital tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap sistem pembayaran, tetapi telah menjadi bagian penting dalam membangun hubungan kepercayaan antara lembaga dan muzaki. Semakin mudah masyarakat memperoleh informasi mengenai transaksi yang dilakukan, semakin besar pula rasa aman yang muncul dalam proses pembayaran zakat. Dalam konteks pengelolaan zakat, kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keputusan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

Dengan demikian, digitalisasi zakat tidak hanya menghadirkan kemudahan dan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas pengelolaan zakat. Transparansi yang didukung oleh sistem digital berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga dapat mendorong partisipasi muzaki dalam menunaikan zakat melalui BAZNAS Kota Banjarmasin.

Dengan demikian, potensi digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin dapat dipahami sebagai bentuk adaptasi lembaga terhadap perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat. Semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh muzaki, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan layanan zakat digital dalam proses pengumpulan dana zakat. Melalui kemudahan akses, efisiensi pelayanan, perluasan jangkauan informasi, serta peningkatan transparansi layanan, digitalisasi berpotensi menjadi salah satu strategi yang mendukung peningkatan pengumpulan dana zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

2. Tantangan Dalam Pengumpulan Zakat Secara Digital Pada Layanan BAZNAS Kota Banjarmasin

Digitalisasi zakat pada layanan BAZNAS Kota Banjarmasin tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Di balik berbagai potensi yang ditawarkan, penerapan layanan zakat digital masih menghadapi sejumlah tantangan yang memengaruhi proses pengumpulan zakat.

Dalam pelaksanaannya, tantangan tersebut terlihat pada pengelolaan teknologi digital yang belum sepenuhnya optimal, keterbatasan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi, serta masih adanya perbedaan tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan zakat digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi zakat tidak cukup hanya dengan menyediakan teknologi digital. Kesiapan lembaga dalam mengelola layanan serta kemampuan masyarakat dalam menerima dan memanfaatkan teknologi juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi zakat.

Penelitian ini selaras dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred D. Davis. Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Dalam penelitian ini masih ditemukan sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan zakat digital karena merasa ragu terhadap keamanan sistem serta belum terbiasa menggunakan teknologi digital dalam proses pembayaran zakat. Meskipun berbagai layanan digital telah tersedia, kondisi tersebut belum secara otomatis membuat seluruh masyarakat beralih menggunakan layanan zakat digital. Bagi sebagian muzaki, terutama yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, rasa aman dan kemudahan dalam menggunakan layanan masih menjadi

pertimbangan utama dalam menentukan cara pembayaran zakat yang dipilih.

Selain dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), temuan penelitian ini juga sejalan dengan *Diffusion of Innovation Theory* yang dikemukakan oleh Everett Rogers. Teori ini menjelaskan bahwa tingkat penerimaan terhadap suatu inovasi tidak terjadi secara merata pada seluruh kelompok masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, generasi milenial dan generasi Z cenderung lebih mudah menerima layanan zakat digital karena telah terbiasa menggunakan teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Sebaliknya, sebagian muzaki dari kelompok usia yang lebih tua masih mempertahankan metode pembayaran zakat secara langsung karena merasa lebih aman dan lebih sesuai dengan kebiasaan yang selama ini dilakukan.

Tantangan digitalisasi zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin tidak hanya berkaitan dengan teknologi yang digunakan, tetapi juga dengan kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan cara berzakat. Generasi yang lebih muda cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan zakat digital, sedangkan sebagian masyarakat dari kelompok usia yang lebih tua masih memilih pembayaran secara langsung karena dianggap lebih aman dan sesuai dengan kebiasaan yang telah dilakukan selama ini. Kondisi tersebut menyebabkan layanan zakat secara langsung masih tetap diperlukan untuk mengakomodasi kebutuhan

masyarakat yang beragam. Di samping itu, literasi digital masyarakat, tingkat kepercayaan terhadap layanan digital, serta kemampuan lembaga dalam mengelola teknologi menjadi faktor yang turut memengaruhi keberhasilan digitalisasi zakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.