BASHIROH
Jurnal Studi Islam Multidisiplin
Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang
E-ISSN XXXX-XXXX
Volume 1 Nomor 2/ Oktober 2026

Layanan Digital dan Transparansi Laporan Keuangan dalam Mendorong Keputusan Masyarakat Membayar Zakat, Infak, dan Sedekah melalui Platform Online (Studi Kasus pada Rumah Zakat Cabang Malang)

Azizatuz Zuhrya
Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang
nurilzuhrya@gmail.com

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan terhadap sistem pengelolaan zakat, infak, dan sedekah melalui pemanfaatan berbagai platform online. Kondisi tersebut mendorong lembaga amil zakat untuk menghadirkan layanan digital yang tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga mampu membangun kepercayaan masyarakat melalui transparansi laporan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan digital dan transparansi laporan keuangan dalam mendorong keputusan masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online dengan studi kasus pada Rumah Zakat Cabang Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital di Rumah Zakat Cabang Malang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyalurkan zakat, infak, dan sedekah melalui berbagai kanal pembayaran digital yang mudah diakses. Transparansi laporan keuangan yang diwujudkan melalui penyampaian laporan penghimpunan, pengelolaan, dan penyaluran dana secara terbuka turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Keputusan masyarakat membayar zakat melalui platform online tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan layanan digital, tetapi juga oleh transparansi pengelolaan dana yang mampu membangun rasa aman dan keyakinan terhadap lembaga. Penelitian ini menunjukkan bahwa sinergi antara inovasi layanan digital dan transparansi laporan keuangan menjadi faktor yang mendukung peningkatan partisipasi masyarakat dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah melalui platform online.

Kata Kunci: Layanan Digital, Transparansi Laporan Keuangan, Keputusan Membayar Zakat, Platform Online, Rumah Zakat.

Abstract. *The development of digital technology has transformed the management system of zakat, infaq, and sadaqah through the utilization of various online platforms. This transformation encourages zakat management institutions to provide digital services that not only facilitate payment transactions but also strengthen public trust through transparent financial reporting. This study aims to analyze the implementation of digital services and financial report transparency in encouraging public decisions to pay zakat, infaq, and sadaqah through online platforms, using Rumah Zakat Malang Branch as a case study. This research employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and*

documentation, while data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of digital services at Rumah Zakat Malang Branch has provided greater convenience for the community in paying zakat, infaq, and sadaqah through accessible digital payment channels. Financial report transparency, reflected in the open disclosure of fund collection, management, and distribution, has strengthened public trust in the institution. The decision to pay zakat through online platforms is influenced not only by the convenience of digital services but also by transparent financial management that fosters a sense of security and confidence among donors. Unlike previous studies that predominantly employed quantitative approaches, this research provides a more comprehensive understanding of the relationship between digital services, financial report transparency, and public decisions through a qualitative case study approach. These findings suggest that the integration of digital service innovation and transparent financial reporting contributes to increasing public participation in paying zakat, infaq, and sadaqah through online platforms.

Keywords: *Digital Services, Financial Report Transparency, Decision to Pay Zakat, Online Platform, Rumah Zakat.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah berbagai aktivitas ekonomi masyarakat, termasuk dalam pengelolaan dana filantropi Islam. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong perubahan cara masyarakat melakukan transaksi keuangan dari sistem konvensional menuju layanan berbasis digital. Kondisi tersebut didukung oleh meningkatnya penggunaan internet di Indonesia yang pada tahun 2025 mencapai 229,4 juta pengguna atau sekitar 80,66% dari total populasi nasional.[1] Tingginya penetrasi internet menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan teknologi digital dalam memenuhi berbagai kebutuhan, termasuk aktivitas ibadah sosial melalui platform daring. Perubahan tersebut menjadi peluang bagi lembaga pengelola zakat untuk mengembangkan layanan yang lebih adaptif terhadap perilaku masyarakat di era digital.

Perubahan pola transaksi digital turut memengaruhi cara masyarakat menunaikan zakat, infak, dan sedekah. Pembayaran yang sebelumnya didominasi melalui pertemuan langsung kini beralih ke berbagai kanal digital seperti aplikasi lembaga zakat, *mobile*

[1] Caecilia Mediana, "229 Juta Pengguna Internet Di Indonesia, Pasar Menggiurkan Bagi Perusahaan Ott" Https://Www.Kompas.Id/Artikel/229-Juta-Pengguna-Internet-Di-Indonesia-Pasar-Menggiurkan-Bagi-Perusahaan-Ott

banking, dompet elektronik, *marketplace*, hingga *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).[2] Perkembangan tersebut mendorong lembaga amil zakat untuk terus melakukan inovasi pelayanan agar penghimpunan dana dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) bahkan menargetkan penghimpunan zakat, infak, dan sedekah sebesar Rp50 triliun pada tahun 2025 dengan salah satu strategi utama berupa optimalisasi teknologi digital.[3] Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian dari arah pengembangan tata kelola zakat di Indonesia.

Kemudahan layanan digital belum sepenuhnya menjadi alasan utama masyarakat dalam menentukan pilihan lembaga penyalur zakat. Keputusan seseorang untuk menyalurkan zakat, infak, dan sedekah juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap lembaga yang menerima dan mengelola dana tersebut.[4] Kepercayaan tumbuh ketika masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai penghimpunan, pengelolaan, serta pendistribusian dana zakat. Transparansi laporan keuangan menjadi salah satu bentuk akuntabilitas yang mampu memperlihatkan bahwa dana masyarakat dikelola secara amanah, profesional, dan sesuai dengan prinsip syariah.[5] Hubungan antara kemudahan layanan digital dan keterbukaan informasi akhirnya menjadi bagian yang saling melengkapi dalam membangun keyakinan masyarakat terhadap lembaga amil zakat.

Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penyediaan teknologi, tetapi juga menyangkut kemampuan lembaga dalam menjaga kredibilitas di mata masyarakat. Pengelolaan zakat dalam perspektif Ekonomi Syariah menempatkan amanah, transparansi, dan akuntabilitas sebagai prinsip dasar yang harus diwujudkan dalam setiap aktivitas lembaga.[6] Penyampaian laporan

[2] Adilah, "Bolehkah Bayar Zakat Fitrah Via Qris? Ini Penjelasan Dan Hukumnya" Https://Kotayogya.Baznas.Go.Id/Artikel/Show/Bolehkah-Bayar-Zakat-Fitrah-Via-Qris-Ini-Penjelasan-Dan-Hukumnya/39698

[3] Humas Baznas Ri, "Resolusi Rakornas, Baznas Targetkan Pengumpulan Zis Nasional 2025 Rp50 Triliun" Https://Baznas.Go.Id/News Show/Resolusi_Rakornas,_Baznas_Targetkan_Pengumpulan_Zis_Nasional_2025_Rp50_Triliun/2506

[4] Adibah Husnaa Rihadatul Aisy, "Tingkat Kepercayaan Donatur Terhadap Pendistribusian Dana Zis Dengan Prinsip Keadilan Dan Transparansi Di Lazisnu Doro Kabupaten Pekalongan," *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, No. 2 (2024): 19

[5] Niken Ardelia Zamrizal Niken, Izzah Sholehah, And Azzah Nabila, "Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Laporan Keuangan Syariah : Tinjauan Sistematis," *Journal Of Islamic Economics And Finance* 2, No. 1 (2025): 33

[6] Risdianto, "Asas Transparansi Dalam Pengelolaan Zakat Perspektif Prinsip Maqashid Syariah: Studi Atas Uu No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik," *Hei Ema: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi E-Issn:*, 2008, 89.

keuangan secara terbuka menjadi bentuk pertanggungjawaban kepada Allah Swt. sekaligus kepada masyarakat sebagai muzaki yang mempercayakan dana zakatnya kepada lembaga amil zakat. Transparansi yang disertai pelayanan digital yang mudah diakses berpotensi memperkuat hubungan antara lembaga dengan masyarakat. Situasi tersebut menjadikan kedua aspek tersebut tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan kualitas tata kelola lembaga zakat.

Pengelolaan zakat dalam perspektif Islam tidak hanya menitikberatkan pada keberhasilan menghimpun dana, tetapi juga menekankan prinsip amanah, kejujuran, dan akuntabilitas dalam setiap proses pengelolaannya.[7] Nilai tersebut menjadi landasan bagi lembaga amil zakat untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui pengelolaan dana yang profesional dan transparan. Allah Swt. Berfirman:

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا
بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."(QS. An-Nisa:58)

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap amanah yang diterima harus dipertanggungjawabkan dengan penuh kejujuran, termasuk dalam pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah. Prinsip amanah tersebut menjadi dasar bagi lembaga amil zakat dalam mengembangkan layanan digital yang tetap mengedepankan transparansi serta akuntabilitas kepada masyarakat.

Rumah Zakat Cabang Malang menjadi salah satu lembaga amil zakat yang mengembangkan berbagai layanan digital untuk mempermudah masyarakat dalam menyalurkan zakat, infak, dan sedekah. Lembaga ini menyediakan berbagai alternatif pembayaran melalui aplikasi, transfer perbankan, QRIS, maupun platform pembayaran digital lainnya sehingga proses transaksi dapat dilakukan secara praktis. Bersamaan dengan pengembangan layanan tersebut, Rumah Zakat juga menyampaikan laporan pengelolaan

[7] Olivia Pamilangan Andilolo, Deni Marsha, And Muhammad Al-Idrus, "Pengelolaan Dan Pelaporan Dana Zakat Dalam Perspektif Akuntansi Syariah: Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Economica* 13, No. 1 (2025): 49.

dana dan berbagai informasi program sebagai bentuk keterbukaan kepada para muzaki. Kombinasi antara inovasi pelayanan digital dan transparansi laporan keuangan menjadi karakteristik yang menarik untuk dikaji lebih mendalam. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keputusan masyarakat menggunakan layanan zakat digital tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kepercayaan terhadap pengelolaan dana yang dilakukan lembaga.

Kajian mengenai digitalisasi pengelolaan zakat dan transparansi lembaga amil zakat telah dilakukan oleh berbagai peneliti dengan fokus yang beragam. Penelitian Khulataini menjelaskan bahwa transformasi digital dalam pengelolaan zakat perlu disertai penerapan transparansi dan akuntabilitas agar mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga amil zakat.[8] Penelitian Nasution menemukan bahwa implementasi PSAK 109 berperan dalam memperkuat transparansi pelaporan dana zakat sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih akuntabel.[9] Kajian Alpiah mengenai transparansi laporan keuangan lembaga amil zakat menunjukkan bahwa keterbukaan informasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi muzaki terhadap kredibilitas lembaga.[10] Penelitian lain mengenai implementasi standar akuntansi syariah pada lembaga zakat juga menegaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas menjadi bagian yang saling berkaitan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat. Hasil berbagai penelitian tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi maupun transparansi telah banyak dikaji, namun sebagian besar masih membahas kedua aspek tersebut secara terpisah.

Ruang kajian yang masih terbuka terlihat pada terbatasnya penelitian yang membahas layanan digital dan transparansi laporan keuangan secara bersamaan dalam konteks keputusan masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online menggunakan pendekatan kualitatif. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengujian hubungan antarvariabel sehingga menghasilkan temuan dalam bentuk hubungan statistik.

[8] Luluk Khulataini, "Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Zakat Digital Pada Lembaga Amil Zakat : Perspektif Akuntansi Syariah," *Ekonomipedia Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 3, No. 1 (2025): 135.

[9] Ananda Anugrah Nasution Et Al., "Akuntabilitas Dan Transparansi Dana Zakat (Studi Kasus Pada Laz Mandiri Medan)," *Studi Multidisipliner: Jurnal Kajian Keislaman* 9, No. 1 (2022): 86

[10] Roli Apriyansyah, "Transparansi Dan Akuntabilitas: Kunci Utama Dalam Membangun Kepercayaan Muzaki Terhadap Lazis," *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (Jamek)* 4, No. 2 (2024): 147

Pendekatan tersebut belum sepenuhnya mampu menggambarkan bagaimana masyarakat memaknai kemudahan layanan digital maupun keterbukaan informasi keuangan ketika menentukan pilihan lembaga penyalur zakat. Pengalaman, pertimbangan, dan proses pengambilan keputusan muzaki menjadi bagian yang masih memerlukan penjelasan lebih mendalam. Kekosongan tersebut menjadi dasar bagi penelitian ini untuk menghadirkan sudut pandang yang berbeda melalui pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan digital dan transparansi laporan keuangan dalam mendorong keputusan masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online dengan mengambil studi kasus pada Rumah Zakat Cabang Malang. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana masyarakat memaknai layanan digital dan keterbukaan informasi keuangan dalam proses pengambilan keputusan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Ekonomi Syariah, khususnya pada bidang pengelolaan zakat berbasis digital dan tata kelola lembaga amil zakat. Kajian ini juga diharapkan menjadi masukan bagi lembaga pengelola zakat dalam mengembangkan inovasi pelayanan yang selaras dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Melalui studi kasus pada Rumah Zakat Cabang Malang, penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik pengelolaan zakat di era transformasi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai layanan digital dan transparansi laporan keuangan dalam mendorong keputusan masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online pada Rumah Zakat Cabang Malang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berorientasi pada pengujian hubungan antarvariabel, melainkan berupaya memahami fenomena berdasarkan pengalaman, pandangan, serta pertimbangan masyarakat dalam memanfaatkan layanan zakat digital. Desain studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu objek tertentu sehingga mampu menggambarkan fenomena secara komprehensif sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai praktik pelayanan digital, transparansi pengelolaan dana, serta alasan yang

melatarbelakangi keputusan masyarakat dalam menyalurkan zakat, infak, dan sedekah melalui platform digital.

Rumah Zakat Cabang Malang dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah memanfaatkan berbagai layanan digital dalam penghimpunan dana zakat, infak, dan sedekah. Lembaga ini menyediakan beragam alternatif pembayaran melalui aplikasi digital, transfer perbankan, *mobile banking*, QRIS, dan kanal pembayaran daring lainnya sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menunaikan kewajiban berzakat. Bersamaan dengan pengembangan layanan tersebut, Rumah Zakat juga menyampaikan informasi mengenai laporan pengelolaan dana dan berbagai program pemberdayaan sebagai bentuk transparansi kepada para muzaki. Karakteristik tersebut menjadikan Rumah Zakat Cabang Malang relevan sebagai objek penelitian untuk memahami keterkaitan antara inovasi layanan digital dan keterbukaan informasi keuangan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa lembaga tersebut mampu merepresentasikan praktik pengelolaan zakat berbasis digital yang berkembang di Indonesia.

Subjek penelitian terdiri atas pengelola Rumah Zakat Cabang Malang dan masyarakat yang menyalurkan zakat, infak, maupun sedekah melalui platform digital yang disediakan lembaga tersebut. Informan dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Informan dari pihak lembaga meliputi pimpinan cabang, bagian penghimpunan dana (*fundraising*), serta petugas yang mengelola layanan digital dan pelaporan keuangan. Sementara itu, informan dari unsur masyarakat merupakan muzaki yang telah memanfaatkan layanan pembayaran zakat secara daring. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu proses pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak lagi menghasilkan temuan baru.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan sebagai teknik utama untuk menggali pengalaman informan mengenai penggunaan layanan digital, persepsi terhadap transparansi laporan keuangan, serta pertimbangan yang melatarbelakangi keputusan

membayar zakat melalui platform online.[11] Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan digital yang berlangsung di Rumah Zakat Cabang Malang, termasuk mekanisme pembayaran, penyampaian informasi kepada muzaki, serta bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi laporan keuangan, laporan tahunan, publikasi program, dokumentasi kegiatan, serta informasi yang dipublikasikan melalui media sosial maupun situs resmi lembaga. Kombinasi ketiga teknik tersebut dilakukan agar data yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena penelitian.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.[12] Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan informasi hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi sesuai fokus penelitian. Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam melihat keterkaitan antar-temuan. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan dengan menginterpretasikan seluruh data yang diperoleh berdasarkan fokus penelitian dan teori yang digunakan. Analisis dilakukan secara berulang selama proses penelitian berlangsung agar interpretasi yang dihasilkan sesuai dengan kondisi di lapangan.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pihak pengelola lembaga dengan keterangan para muzaki. Triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh saling melengkapi. Selanjutnya, *member checking* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil interpretasi kepada beberapa informan untuk memastikan kesesuaian antara temuan penelitian dan pengalaman yang mereka sampaikan. Langkah tersebut dilakukan agar data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi serta mampu menggambarkan fenomena secara objektif.

Pelaksanaan penelitian juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan menjaga

[11] Feny Rita Fiantika Et Al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2022.
[12] Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika* 21, No. 1 (2021): 18,

kerahasiaan identitas informan, meminta persetujuan sebelum proses wawancara dilakukan, serta memberikan kebebasan kepada informan untuk menyampaikan maupun menghentikan informasi sesuai dengan kenyamanan mereka. Seluruh data yang diperoleh digunakan hanya untuk kepentingan akademik dan dianalisis secara objektif tanpa mengurangi maupun menambah informasi yang diberikan oleh informan. Penerapan prinsip etika tersebut diharapkan mampu membangun hubungan yang baik antara peneliti dengan informan sehingga proses pengumpulan data berlangsung secara terbuka dan menghasilkan informasi yang sesuai dengan kondisi sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. **Implementasi Layanan Digital dan Transparansi Laporan Keuangan pada Rumah Zakat Cabang Malang**

Perkembangan teknologi digital mendorong Rumah Zakat Cabang Malang untuk menyesuaikan pola pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai inovasi berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital telah menjadi bagian dari sistem penghimpunan zakat, infak, dan sedekah yang diterapkan oleh lembaga dalam memberikan kemudahan kepada para muzaki. Masyarakat tidak lagi harus datang secara langsung ke kantor layanan karena proses pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai platform digital yang telah disediakan. Sistem tersebut memungkinkan transaksi dilakukan dengan lebih praktis, cepat, dan fleksibel sesuai kebutuhan pengguna. Pemanfaatan layanan digital juga memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu maupun jarak untuk tetap menunaikan kewajiban berzakat.

Pelaksanaan layanan digital di Rumah Zakat Cabang Malang dilakukan melalui berbagai alternatif pembayaran yang dapat diakses oleh masyarakat. Layanan tersebut meliputi pembayaran menggunakan aplikasi digital, transfer melalui rekening bank, QRIS, dompet digital, hingga platform pembayaran daring yang bekerja sama dengan Rumah Zakat. Beragam pilihan tersebut memberikan keleluasaan kepada masyarakat untuk memilih metode pembayaran yang paling sesuai dengan kebiasaan transaksi masing-masing. Seluruh proses pembayaran dirancang agar mudah dipahami sehingga

dapat digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan telah menjadi bagian dari upaya lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para muzaki.

Pemanfaatan layanan digital tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga mendukung efektivitas komunikasi antara lembaga dengan masyarakat. Informasi mengenai program penghimpunan zakat, kegiatan pemberdayaan, layanan konsultasi zakat, hingga berbagai informasi lainnya disampaikan melalui media digital seperti situs resmi dan media sosial lembaga.[13] Penyampaian informasi secara berkala memudahkan masyarakat memperoleh informasi terbaru tanpa harus menghubungi lembaga secara langsung. Interaksi yang terjalin melalui media digital juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan maupun memperoleh pendampingan terkait layanan zakat. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa layanan digital tidak hanya berfungsi sebagai media transaksi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi antara lembaga dan masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan menjadi salah satu aspek yang mendapat perhatian dalam pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah di Rumah Zakat Cabang Malang. Bentuk transparansi dilakukan melalui penyampaian laporan pengelolaan dana, laporan program, serta informasi mengenai penyaluran dana kepada para penerima manfaat. Informasi tersebut disampaikan melalui berbagai media sehingga dapat diakses oleh masyarakat sebagai bentuk keterbukaan lembaga. Penyampaian laporan dilakukan secara berkala agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan penghimpunan maupun pendistribusian dana zakat yang telah dipercayakan kepada lembaga. Praktik tersebut menjadi bagian dari komitmen lembaga dalam menjaga keterbukaan informasi kepada para muzaki.

Keterbukaan informasi yang dilakukan oleh Rumah Zakat Cabang Malang tidak hanya berfokus pada laporan keuangan, tetapi juga mencakup publikasi berbagai program sosial dan pemberdayaan masyarakat yang didanai dari dana zakat, infak, dan sedekah. Dokumentasi kegiatan, laporan penyaluran bantuan, serta informasi

[13] Nurchayati Nurchayati Et Al., "Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi Dan Kepercayaan Pada Pengguna Shopee Paylater Terhadap Keputusan Pembelian," *Jesya* 8, No. 1 (2025): 62,

perkembangan program dipublikasikan melalui media digital sehingga masyarakat dapat mengikuti pemanfaatan dana yang telah disalurkan. Penyajian informasi tersebut memberikan gambaran mengenai aktivitas lembaga dalam mengelola dana umat secara berkelanjutan. Masyarakat memperoleh akses yang lebih luas terhadap berbagai informasi tanpa harus meminta laporan secara langsung kepada pihak lembaga. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi diterapkan tidak hanya melalui penyajian angka-angka keuangan, tetapi juga melalui penyampaian informasi mengenai pelaksanaan program.

Implementasi layanan digital yang didukung oleh transparansi laporan keuangan memperlihatkan adanya upaya Rumah Zakat Cabang Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kedua aspek tersebut berjalan secara beriringan karena kemudahan transaksi yang diberikan kepada muzaki diikuti dengan penyampaian informasi mengenai pengelolaan dana secara terbuka. Pola pelayanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan sekaligus memperoleh informasi mengenai penggunaan dana zakat yang telah disalurkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital dan transparansi laporan keuangan menjadi bagian dari strategi lembaga dalam memberikan pelayanan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut menjadi gambaran bahwa inovasi pelayanan dan keterbukaan informasi telah diterapkan secara bersamaan dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah di Rumah Zakat Cabang Malang.

2. Keputusan Masyarakat Membayar Zakat, Infak, dan Sedekah melalui Platform Online

Perkembangan layanan digital yang diterapkan oleh Rumah Zakat Cabang Malang memberikan perubahan terhadap cara masyarakat dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbuka memanfaatkan platform online sebagai alternatif pembayaran karena dinilai lebih praktis dan mudah diakses. Proses transaksi yang dapat dilakukan melalui telepon pintar memberikan kemudahan bagi muzaki untuk menyalurkan dana tanpa harus menyesuaikan waktu operasional kantor layanan. Kemudahan tersebut menjadi salah

satu alasan masyarakat memilih layanan pembayaran secara digital dibandingkan dengan metode konvensional. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi telah menjadi bagian dari kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan berbasis syariah.

Keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan zakat digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan akses, tetapi juga oleh rasa percaya terhadap lembaga yang mengelola dana zakat. Informasi mengenai penghimpunan, pengelolaan, serta penyaluran dana yang disampaikan secara terbuka memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa dana yang mereka salurkan dikelola secara bertanggung jawab. Keterbukaan tersebut mendorong munculnya rasa aman ketika melakukan transaksi melalui platform digital. Masyarakat menilai bahwa informasi yang mudah diakses memberikan gambaran mengenai komitmen lembaga dalam mengelola amanah yang diberikan oleh para muzaki. Kepercayaan tersebut kemudian menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan pilihan lembaga penyalur zakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan layanan digital memberikan pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk kembali menggunakan platform online pada pembayaran zakat berikutnya. Proses pembayaran yang mudah dipahami, konfirmasi transaksi yang cepat, serta tersedianya berbagai pilihan metode pembayaran memberikan pengalaman positif bagi para pengguna. Kemudahan tersebut membuat masyarakat merasa lebih nyaman dalam menyalurkan zakat, infak, dan sedekah tanpa menghadapi prosedur yang rumit. Pengalaman yang diperoleh selama menggunakan layanan digital menjadi dasar bagi sebagian muzaki untuk tetap memanfaatkan layanan yang sama pada kesempatan berikutnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi bagian yang turut membentuk keputusan masyarakat dalam menggunakan platform digital.

Selain kemudahan layanan dan pengalaman penggunaan, transparansi pengelolaan dana juga menjadi pertimbangan yang tidak dapat dipisahkan dari keputusan masyarakat dalam membayar zakat secara online. Masyarakat cenderung memilih lembaga yang secara terbuka menyampaikan informasi mengenai laporan keuangan maupun pelaksanaan program penyaluran dana. Informasi tersebut memberikan keyakinan bahwa dana yang telah disalurkan benar-benar dimanfaatkan

sesuai dengan tujuan penghimpunannya. Keterbukaan informasi juga mempermudah masyarakat untuk mengikuti perkembangan berbagai program sosial yang dijalankan oleh lembaga. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa transparansi menjadi bagian yang mendukung tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan zakat digital.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keputusan masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online merupakan hasil dari berbagai pertimbangan yang saling berkaitan. Kemudahan layanan digital memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam melakukan transaksi, sedangkan transparansi laporan keuangan memberikan keyakinan terhadap pengelolaan dana yang dilakukan oleh lembaga. Kedua aspek tersebut membentuk pengalaman positif yang mendorong masyarakat untuk tetap menggunakan layanan zakat digital. Keputusan yang diambil tidak hanya didasarkan pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada tingkat kepercayaan yang berhasil dibangun oleh lembaga melalui pelayanan dan keterbukaan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpaduan antara inovasi layanan digital dan transparansi laporan keuangan menjadi salah satu faktor yang mendorong masyarakat memilih Rumah Zakat Cabang Malang sebagai lembaga penyalur zakat, infak, dan sedekah melalui platform online.

Pembahasan

1. Implementasi Layanan Digital dan Transparansi Laporan Keuangan pada Rumah Zakat Cabang Malang

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital di Rumah Zakat Cabang Malang telah menjadi bagian dari strategi lembaga dalam menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi informasi. Berbagai layanan pembayaran seperti aplikasi digital, transfer perbankan, QRIS, dompet digital, serta kanal pembayaran daring memberikan alternatif bagi masyarakat untuk menunaikan zakat, infak, dan sedekah secara lebih praktis. Perubahan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai bentuk inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan zakat. Kemudahan tersebut memberikan pengalaman baru bagi muzaki karena seluruh proses pembayaran dapat dilakukan tanpa dibatasi ruang maupun waktu.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital telah mengubah pola pelayanan lembaga amil zakat menjadi lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi mengenai manfaat teknologi) dan *perceived ease of use* (persepsi mengenai kemudahan penggunaan teknologi).[14] Dalam konteks penelitian ini, masyarakat memanfaatkan layanan digital Rumah Zakat karena teknologi tersebut dinilai mampu mempermudah proses pembayaran zakat tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas waktu menjadi bentuk manfaat yang dirasakan oleh para muzaki selama menggunakan platform digital. Semakin tinggi manfaat dan kemudahan yang dirasakan, semakin besar pula kecenderungan masyarakat menerima penggunaan teknologi sebagai media pembayaran zakat.

Implementasi layanan digital juga berkaitan dengan konsep Electronic Service Quality (E-Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra. Konsep ini menjelaskan bahwa kualitas layanan digital ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam menghadirkan sistem yang mudah diakses, efisien, aman, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna.[15] Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai alternatif pembayaran yang disediakan Rumah Zakat Cabang Malang memberikan keleluasaan bagi masyarakat dalam memilih metode transaksi sesuai dengan kebiasaan masing-masing. Penyediaan berbagai kanal pembayaran tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak lagi hanya bergantung pada interaksi secara langsung, tetapi juga pada kemampuan lembaga dalam menyediakan layanan digital yang mudah digunakan. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin besar peluang lembaga memperoleh kepuasan

[14] Oom Tikaromah Et Al., "Technology Acceptance Model Dalam Mendorong Intention To Use Pada Sistem Informasi Akuntansi," *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa* 9, No. 02 (2025): 56

[15] Topan Ardiansyah, Teofilus Teofilus, And Metta Padmalia, "Kualitas Layanan Digital Perspektif E-S-Qual Dan E-Recs-Qual: Studi Empiris Pada Aplikasi Pln Mobile Di Pt Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur," *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian* 4, No. 9 (2025): 28

dan loyalitas dari para muzaki.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Khulataini yang menjelaskan bahwa digitalisasi pada lembaga amil zakat merupakan bentuk inovasi pelayanan yang perlu diimbangi dengan tata kelola yang baik agar mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.[16] Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi tidak hanya berorientasi pada efisiensi pelayanan, tetapi juga harus didukung oleh transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana zakat. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan kondisi di Rumah Zakat Cabang Malang yang tidak hanya mengembangkan layanan pembayaran digital, tetapi juga memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak dapat dipisahkan dari upaya membangun kredibilitas lembaga melalui tata kelola yang terbuka.

Selain layanan digital, penelitian ini juga menemukan bahwa transparansi laporan keuangan menjadi bagian yang melekat dalam implementasi pelayanan Rumah Zakat Cabang Malang. Laporan penghimpunan dana, penyaluran zakat, serta berbagai informasi mengenai program sosial dipublikasikan secara berkala melalui media digital sehingga dapat diakses oleh masyarakat. Keterbukaan informasi tersebut memberikan kesempatan kepada muzaki untuk mengetahui bagaimana dana yang telah mereka salurkan dikelola oleh lembaga. Penyampaian informasi secara terbuka tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pelaporan administratif, tetapi juga sebagai media komunikasi antara lembaga dengan masyarakat. Praktik tersebut menunjukkan bahwa transparansi menjadi salah satu elemen yang mendukung keberlangsungan pelayanan zakat berbasis digital.

Temuan tersebut dapat dipahami melalui konsep akuntabilitas publik yang dikemukakan oleh Mardiasmo, yaitu kewajiban suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan penggunaan sumber daya kepada pihak yang memberikan amanah.[17] Dalam lembaga amil zakat, bentuk

[16] Khulataini, "Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Zakat Digital Pada Lembaga Amil Zakat : Perspektif Akuntansi Syariah."

[17] Apriyansyah, "Transparansi Dan Akuntabilitas: Kunci Utama Dalam Membangun Kepercayaan Muzaki

pertanggungjawaban tersebut diwujudkan melalui penyusunan laporan keuangan yang mengacu pada PSAK 109 tentang Akuntansi Zakat, Infak, dan Sedekah. Penerapan standar tersebut bertujuan menciptakan penyajian informasi yang lebih transparan, relevan, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Keterbukaan laporan keuangan yang dilakukan Rumah Zakat Cabang Malang menunjukkan adanya upaya untuk menjaga akuntabilitas dalam setiap proses penghimpunan maupun penyaluran dana. Transparansi tersebut menjadi indikator bahwa pengelolaan zakat tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga pada tanggung jawab moral kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Nasution yang menyatakan bahwa implementasi PSAK 109 berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat pada lembaga amil zakat.[18] Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penyajian laporan keuangan yang sesuai standar mampu memberikan informasi yang lebih jelas kepada para muzaki mengenai penggunaan dana zakat. Kondisi tersebut terlihat pada Rumah Zakat Cabang Malang yang secara konsisten menyampaikan laporan keuangan maupun perkembangan program kepada masyarakat melalui berbagai media digital. Keterbukaan informasi tersebut memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengetahui sejauh mana dana yang dihimpun telah disalurkan kepada penerima manfaat. Praktik tersebut memperlihatkan bahwa transparansi menjadi salah satu bentuk pelayanan yang turut mendukung keberhasilan digitalisasi pengelolaan zakat.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa implementasi layanan digital dan transparansi laporan keuangan merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam pengelolaan zakat di Rumah Zakat Cabang Malang. Layanan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi, sedangkan transparansi laporan keuangan memperkuat keyakinan masyarakat terhadap pengelolaan dana yang dilakukan lembaga. Kedua aspek tersebut membentuk sistem pelayanan yang tidak hanya efektif dari sisi teknologi, tetapi juga mampu menjaga

Terhadap Lazis."

[18] Nasution Et Al., "Akuntabilitas Dan Transparansi Dana Zakat (Studi Kasus Pada Laz Mandiri Medan)."

akuntabilitas dan amanah sebagai nilai utama dalam pengelolaan zakat. Sinergi antara inovasi digital dan tata kelola yang transparan menjadi modal bagi lembaga untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan zakat di era transformasi digital.

2. Keputusan Masyarakat Membayar Zakat, Infak, dan Sedekah melalui Platform Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online tidak hanya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, tetapi juga oleh berbagai pertimbangan yang muncul sebelum proses pembayaran dilakukan. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan sistem pembayaran, serta keterbukaan informasi mengenai pengelolaan dana menjadi beberapa aspek yang dipertimbangkan oleh masyarakat ketika memilih Rumah Zakat Cabang Malang sebagai lembaga penyalur zakat. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keputusan muzaki merupakan hasil dari proses penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan lembaga. Masyarakat tidak hanya mencari kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga memastikan bahwa dana yang disalurkan dikelola secara profesional dan bertanggung jawab. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan membayar zakat secara digital dipengaruhi oleh kombinasi antara aspek teknologi dan tingkat kepercayaan terhadap lembaga.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis Dalam model ini dijelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).[19] Hasil penelitian memperlihatkan bahwa masyarakat memandang layanan digital Rumah Zakat Cabang Malang mampu memberikan kemudahan dalam proses pembayaran zakat karena transaksi dapat dilakukan secara cepat, praktis, dan fleksibel. Berbagai pilihan metode pembayaran juga memberikan keleluasaan bagi muzaki untuk menyesuaikan cara pembayaran dengan kebutuhan masing-masing. Persepsi positif terhadap manfaat dan

[19] Tikaromah Et Al., "Technology Acceptance Model Dalam Mendorong Intention To Use Pada Sistem Informasi Akuntansi."

kemudahan tersebut menjadi salah satu alasan masyarakat memilih menggunakan platform digital sebagai media pembayaran zakat, infak, dan sedekah.

Keputusan masyarakat dalam menggunakan platform online juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap lembaga pengelola zakat.[20] Kepercayaan terbentuk ketika masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai proses penghimpunan, pengelolaan, hingga pendistribusian dana zakat. Penyampaian laporan keuangan secara terbuka serta publikasi berbagai program pemberdayaan memberikan keyakinan bahwa dana yang disalurkan benar-benar dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan syariah dan kebutuhan mustahik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transparansi menjadi bagian yang memperkuat hubungan antara lembaga dengan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki masyarakat, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memilih lembaga tersebut sebagai tempat menyalurkan zakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Trust Theory yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt. Teori tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dengan pihak yang dilayaninya.[21] Dalam konteks lembaga amil zakat, kepercayaan menjadi modal utama karena masyarakat menyerahkan sebagian hartanya kepada lembaga untuk dikelola dan disalurkan kepada pihak yang berhak menerima. Kepercayaan tidak muncul secara instan, tetapi dibangun melalui konsistensi pelayanan, keterbukaan informasi, serta kemampuan lembaga memenuhi harapan masyarakat. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa layanan digital yang didukung transparansi laporan keuangan mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Zakat Cabang Malang.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Alpiah yang menjelaskan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kredibilitas lembaga amil zakat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memberikan kepercayaan kepada lembaga yang mampu menyampaikan informasi secara terbuka mengenai pengelolaan dana zakat. Temuan

[20] Andilolo, Marsha, And Al-Idrus, "Pengelolaan Dan Pelaporan Dana Zakat Dalam Perspektif Akuntansi Syariah: Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia."

[21] Nurchayati Et Al., "Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi Dan Kepercayaan Pada Pengguna Shopee Paylater Terhadap Keputusan Pembelian."

yang diperoleh dalam penelitian ini memperlihatkan kondisi yang serupa, yaitu keputusan masyarakat menggunakan platform online tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan teknologi, tetapi juga oleh keyakinan bahwa dana yang disalurkan akan dikelola secara amanah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transparansi memiliki peran dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan digital dengan keputusan masyarakat membayar zakat melalui platform online.

Perspektif Ekonomi Syariah memandang bahwa keputusan membayar zakat merupakan bagian dari pelaksanaan ibadah yang dilandasi oleh keimanan, amanah, dan tanggung jawab sosial. Kemudahan yang diberikan melalui layanan digital sejalan dengan prinsip taysīr (memberikan kemudahan) dalam Islam, selama tidak bertentangan dengan ketentuan syariat.[22] Di sisi lain, keterbukaan pengelolaan dana mencerminkan implementasi nilai amanah dan ṣidq (kejujuran) yang menjadi landasan dalam pengelolaan harta umat.[23] Nilai-nilai tersebut memperlihatkan bahwa perkembangan teknologi tidak mengubah esensi zakat sebagai ibadah, tetapi menjadi sarana untuk mempermudah pelaksanaannya. Penggunaan platform online justru dapat memperluas partisipasi masyarakat dalam berzakat apabila disertai dengan tata kelola yang profesional dan transparan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa keputusan masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online dibentuk oleh keterkaitan antara kemudahan layanan digital, transparansi laporan keuangan, dan kepercayaan terhadap lembaga. Ketiga aspek tersebut saling menguatkan sehingga membentuk pengalaman positif bagi masyarakat dalam menggunakan layanan zakat digital. Layanan digital memberikan kemudahan dalam proses transaksi, transparansi memperkuat keyakinan terhadap pengelolaan dana, sedangkan kepercayaan menjadi dasar masyarakat dalam menentukan pilihan lembaga penyalur zakat. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pengelolaan zakat tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan lembaga menjaga amanah dan

[22] Nur Azizah And Siti Maulidya Putri, "Penerapan Kaidah Al-Masyaqqah Tajlibu At-Taysir Dalam Akad Transaksi Jual Beli Online (E- Commerce)," *Indonesian Journal Of Islamic Jurisprudence,Economic And Legal Theory*, 2026, 645.

[23] Lilis Kayawati And Esa Kurnia, "Membangun Citra Merek Sesuai Konsep Syariah," *Economic And Business Management International Journal (Eabmij)* 3, No. 03 (2021): 47.

akuntabilitas kepada masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi layanan dan tata kelola yang baik menjadi fondasi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan digital dan transparansi laporan keuangan pada Rumah Zakat Cabang Malang telah menjadi bagian dari upaya lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan berbagai platform pembayaran digital memberikan kemudahan bagi muzaki dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah secara lebih praktis, fleksibel, dan efisien. Bersamaan dengan itu, transparansi laporan keuangan yang diwujudkan melalui penyampaian informasi mengenai penghimpunan, pengelolaan, dan penyaluran dana zakat mampu memperkuat akuntabilitas lembaga serta membangun hubungan yang lebih terbuka dengan masyarakat.

Keputusan masyarakat membayar zakat, infak, dan sedekah melalui platform online tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan layanan digital, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan terhadap lembaga dalam mengelola dana secara amanah dan transparan. Kemudahan akses, keamanan transaksi, serta keterbukaan informasi mengenai pengelolaan dana menjadi pertimbangan yang saling berkaitan dalam proses pengambilan keputusan masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan digital dan transparansi laporan keuangan merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam mendorong masyarakat memanfaatkan platform online sebagai media pembayaran zakat, infak, dan sedekah. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa inovasi teknologi yang didukung tata kelola lembaga yang akuntabel dapat meningkatkan kepercayaan sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga amil zakat.

Saran

Transformasi digital dalam pengelolaan zakat telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah melalui berbagai platform online. Pengembangan layanan digital tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan transparansi laporan keuangan agar kepercayaan masyarakat terhadap lembaga amil zakat tetap terjaga.

Rumah Zakat Cabang Malang disarankan untuk terus memperkuat inovasi layanan digital dengan menghadirkan sistem pembayaran yang semakin mudah diakses, aman, responsif, serta mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Penyampaian laporan keuangan dan informasi mengenai penghimpunan maupun pendistribusian dana zakat juga perlu dilakukan secara lebih komunikatif melalui media digital sehingga masyarakat memperoleh informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses secara berkelanjutan.

Di sisi lain, lembaga amil zakat, pemerintah, serta akademisi perlu memperluas edukasi mengenai literasi zakat digital sebagai bagian dari penguatan ekosistem filantropi Islam di era transformasi digital. Edukasi tersebut tidak hanya berfokus pada tata cara pembayaran zakat secara online, tetapi juga perlu membangun pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memilih lembaga amil zakat yang memiliki tata kelola transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip syariah. Pemanfaatan media sosial, seminar, maupun program literasi digital dapat menjadi sarana untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan zakat berbasis digital sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap pengelolaan dana zakat. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah melalui platform online serta mendorong terciptanya tata kelola lembaga amil zakat yang semakin profesional, amanah, dan berorientasi pada kemaslahatan umat. Perilaku konsumsi masyarakat desa yang cenderung tidak rasional dipengaruhi oleh praktik mental *accounting*, rasa takut ketinggalan tren (*fear of missing o*ut atau *FOMO*), tekanan sosial komunitas, serta rendahnya literasi keuangan. Untuk meminimalkan perilaku konsumsi irasional, pemerintah dan akademisi disarankan merombak program literasi keuangan dengan mengintegrasikan aspek akuntansi keperilakuan dan etika Ekonomi Islam. Edukasi tidak boleh sekadar mengajarkan teknis mencatat anggaran, tetapi juga wajib menanamkan pemahaman skala prioritas Maqasid Syariah agar masyarakat mampu membedakan kebutuhan primer dan keinginan tersier.

Selain itu, tokoh masyarakat dan penggerak PKK perlu dioptimalkan sebagai agen pendampingan informal untuk mengampanyekan pola hidup sederhana (al-qashd). Terakhir, edukasi "Bijak Digital" harus digalakkan di media sosial lokal guna membangun benteng spiritual berbasis takwa, sehingga warga tidak mudah terjebak sindrom FOMO dan instrumen utang ribawi seperti PayLater.

DAFTAR PUSTAKA

Andilolo, Olivia Pamilangan, Deni Marsha, And Muhammad Al-Idrus. "Pengelolaan Dan Pelaporan Dana Zakat Dalam Perspektif Akuntansi Syariah: Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Economica* 13, No. 1 (2025): 49.

Apriyansyah, Roli. "Transparansi Dan Akuntabilitas: Kunci Utama Dalam Membangun Kepercayaan Muzaki Terhadap Lazis." *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (Jamek)* 4, No. 2 (2024): 147.

Ardiansyah, Topan, Teofilus Teofilus, And Metta Padmalia. "Kualitas Layanan Digital Perspektif E-S-Qual Dan E-Recs-Qual: Studi Empiris Pada Aplikasi Pln Mobile Di Pt Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur." *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian* 4, No. 9 (2025): 28.

Azizah, Nur, And Siti Maulidya Putri. "Penerapan Kaidah Al-Masyaqqah Tajlibu At-Taysir Dalam Akad Transaksi Jual Beli Online (E- Commerce)." *Indonesian Journal Of Islamic Jurisprudence,Economic And Legal Theory*, 2026, 645.

Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21, No. 1 (2021): 18

Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, S R I Jumiyati, Leli Honesti, S R I Wahyuni, Erland Mouw, Imam Mashudi, Et Al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2022.

Kayawati, Lilis, And Esa Kurnia. "Membangun Citra Merek Sesuai Konsep Syariah." *Economic And Business Management International Journal (Eabmij)* 3, No. 03 (2021): 47.

Khulataini, Luluk. "Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Zakat Digital Pada Lembaga Amil Zakat : Perspektif Akuntansi Syariah." *Ekonomipedia Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 3, No. 1 (2025): 135.

Nasution, Ananda Anugrah, Debbi Chyntia Ovami, Dedi Riandi Pasaribu, And Ricka Putri. "Akuntabilitas Dan Transparansi Dana Zakat (Studi Kasus Pada Laz Mandiri Medan)." *Studi Multidisipliner: Jurnal Kajian Keislaman* 9, No. 1 (2022): 86

Niken, Niken Ardelia Zamrizal, Izzah Sholehah, And Azzah Nabila. "Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Laporan Keuangan Syariah : Tinjauan Sistematis." *Journal Of Islamic Economics And Finance* 2, No. 1 (2025): 33

Nurchayati, Nurchayati, Ardhy Kristanto, Heru Eko Prasetyo, And Camilus Isidorus Ikut. "Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi Dan Kepercayaan Pada Pengguna Shopee Paylater Terhadap Keputusan Pembelian." *Jesya* 8, No. 1 (2025): 62.

Rihadatul Aisy, Adibah Husnaa. "Tingkat Kepercayaan Donatur Terhadap Pendistribusian Dana Zis Dengan Prinsip Keadilan Dan Transparansi Di Lazisnu Doro Kabupaten Pekalongan." *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, No. 2 (2024): 19.

Risdianto. "Asas Transparansi Dalam Pengelolaan Zakat Perspektif Prinsip Maqashid Syariah: Studi Atas Uu No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik." *Hei Ema: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi E-Issn:*, 2008, 89.

Tikaromah, Oom, Nurjanah Nurjanah, Adibah Yahya, And Taufik Hidayat. "Technology Acceptance Model Dalam Mendorong Intention To Use Pada Sistem Informasi Akuntansi." *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa* 9, No. 02 (2025): 56.