

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

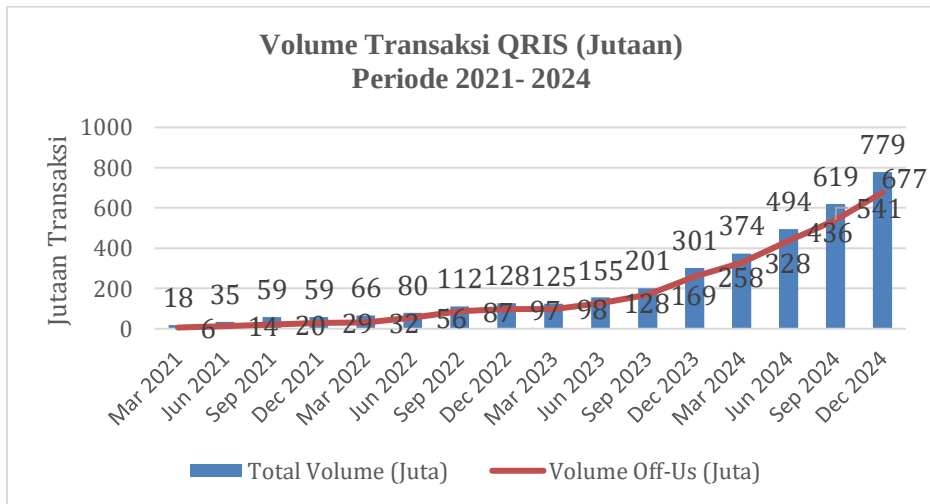
Kemajuan teknologi yang pesat telah mendorong berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan. Indonesia sendiri telah memasuki era digital dengan meningkatnya jumlah pengguna internet. Berlandaskan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024, diperkirakan jumlah pengguna internet akan mencapai 221.563.479 orang, artinya sekitar 79,5% dari total jumlah penduduk. (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet, 2024). Perkembangan ini turut mendorong pertumbuhan ekonomi digital, terutama melalui penerapan teknologi keuangan (*Fintech*) dan sistem pembayaran non-tunai. Dengan meluasnya ekonomi digital, inklusi keuangan di suatu negara pun semakin cepat dalam memperkuat ekosistem ekonomi digital secara keseluruhan.

Dalam era digital saat ini, transaksi menjadi lebih efisien dengan hadirnya pembayaran berbasis teknologi *QR Code* atau *QR Payment*. QRIS merupakan standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dengan tujuan membangun sistem pembayaran digital yang lebih terpadu dan

efisien (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2020). Mekanisme standarisasi ini memungkinkan aplikasi uang elektronik dan *mobile banking* yang berbeda untuk memproses transaksi pembayaran melalui pemindaian satu jenis kode QR, sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna dan *efisiensi* (Sihaloho et al., 2020). Melihat pesatnya perkembangan perusahaan *fintech*, Bank Indonesia kemudian mengatur implementasi QRIS melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21 Tahun 2019 terkait implementasi QRIS pada pembayaran. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa satu kode QR tertentu bisa digunakan oleh semua penyelenggara jasa sistem pembayaran. (Bank Indonesia, 2019). Kondisi ini memberi kemudahan untuk konsumen juga *merchant* saat bertransaksi tanpa perlu memakai banyak aplikasi pembayaran. Sejak di implementasikan perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia memperlihatkan pertumbuhan yang sangat pesat, satu diantaranya terlihat dari peningkatan pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Setiap tahunnya, baik dari sisi jumlah transaksi maupun nilai nominal yang diproses melalui QRIS mengalami peningkatan yang signifikan. Untuk memberikan gambaran yang lebih konkret terkait pertumbuhan tersebut, berikut

disajikan data volume transaksi QRIS di Indonesia selama periode 2021 hingga 2024.

Gambar 1.1 Grafik Volume Transaksi QRIS (Jutaan)



Sumber: Asosiasi sistem Pembayaran Indonesia

Berdasarkan tabel di atas, volume transaksi QRIS menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari tahun 2021 hingga 2024. Pada akhir tahun 2021, volume transaksi tercatat sekitar 59 juta, dan terus meningkat setiap kuartalnya hingga mencapai 779 juta transaksi pada Desember 2024. Peningkatan ini menunjukkan tingginya tingkat adopsi QRIS di kalangan masyarakat dan pelaku usaha, termasuk UMKM.

Sektor filantropi Islam, khususnya dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah (ZIS), turut merasakan manfaat dari penerapan QRIS sebagai metode pembayaran digital. QRIS memudahkan proses

donasi sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan filantropi. Dengan sistem pembayaran non tunai melalui QRIS, pengumpulan dana ZIS menjadi lebih praktis dan efisien, terutama di era teknologi saat ini. Penggunaan QRIS memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus membawa uang tunai. Zakat, infaq, dan sedekah adalah bentuk ibadah dalam Islam yang bertujuan untuk mendapatkan keridhaan Allah. Selain sebagai bentuk ibadah, zakat, infaq, dan sedekah juga sangat berperan untuk menyelesaikan masalah kemiskinan (Mardiantari, 2019). Oleh karena itu, digitalisasi pembayaran ZIS melalui QRIS menjadi inovasi penting yang mendukung kemudahan dan transparansi pada penghimpunan dana filantropi Islam.

Salah satu lembaga filantropi Islam yang telah mengimplementasikan QRIS sebagai metode pembayaran zakat, infak, dan sedekah (ZIS) adalah Dompot Dhuafa. Lembaga ini berfokus pada pemberdayaan kaum dhuafa dan pelaksanaan kegiatan kemanusiaan dengan pendekatan berbasis budaya, serta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas sosial masyarakat melalui program-program berkelanjutan (Dompot Dhuafa Banten, 2022). Dalam rangka merespons perkembangan teknologi digital, Dompot Dhuafa

sudah mengadopsi sistem pembayaran QRIS untuk memudahkan donatur dan muzakki menunaikan zakat, infak, serta sedekah.

Melalui penerapan QRIS, Dompot Dhuafa memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyalurkan ZIS secara digital. Metode ini memungkinkan transaksi dilakukan dengan lebih cepat, aman, dan praktis, tanpa perlu datang langsung ke kantor lembaga. QRIS mulai diterapkan secara aktif sekitar tahun 2022, baik melalui tampilan di halaman website maupun dengan menyediakan cetakan kode QR di berbagai titik layanan. Penerapan QRIS menjadi salah satu inovasi penting dalam sistem pengumpulan dan pengelolaan dana ZIS. Pengelolaan dana ZIS di Dompot Dhuafa dilaksanakan secara profesional dan terstruktur, dimulai dari penghimpunan dana melalui berbagai kanal pembayaran, termasuk QRIS, hingga penyalurannya ke berbagai program sosial dan pemberdayaan. Dana yang terkumpul akan disalurkan kepada penerima manfaat dalam bentuk program-program seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan tanggap bencana, dengan tetap mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas (Wawancara dengan Bapak A, Dompot Dhuafa, 2025)

Kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah, praktis, dan

tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan donatur dan muzakki. Karena itu, lembaga penyedia layanan digital perlu memastikan fitur ZIS mudah digunakan, karena hal ini menjadi pertimbangan utama bagi pengguna.

Selain kemudahan, hal lain yang menjadi bahan pertimbangan yaitu kemanfaatan. Kemanfaatan menggambarkan keyakinan bahwa penggunaan sistem dapat membantu meningkatkan efektivitas dan mempermudah tugas pengguna. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi minat seseorang menggunakan teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh (Novelycy, 2023) menunjukan bahwa kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pada donatur dan muzakki. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Gebrina, 2024) menunjukkan hasil sebaliknya. Perbedaan ini dapat terjadi karena sebagian pengguna tidak merasakan manfaat langsung atau hanya mengikuti tren tanpa mempertimbangkan kegunaan sistem.

Faktor lain yang turut menentukan keputusan adalah kepercayaan. Kepercayaan menjadi dasar seseorang sebelum memilih suatu layanan, karena individu akan lebih yakin jika merasa layanan

tersebut aman dan mampu memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Gebrina, 2024) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan membayar ZISWAF melalui BSI Mobile. Dengan demikian, kepercayaan menjadi komponen penting dalam keputusan donatur dan muzakki.

Dengan adanya berbagai permasalahan dan gap riset yang telah dipaparkan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan donatur dan muzakki dalam membayar zakat, infak, dan sedekah melalui QRIS. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul: **“Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pada donatur dan Muzakki dalam Membayar Zakat, Infak, dan Sedekah melalui Quick Response Code Indonesian (QRIS)” (Studi Pada Dompot Dhuafa Banten)**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul, yaitu:

1. Penggunaan QRIS untuk pembayaran ZIS di Dompot Dhuafa Banten masih belum optimal, meskipun fasilitas sudah tersedia

2. Kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan belum sepenuhnya sejalan dengan keputusan donatur dan muzakki dalam menggunakan QRIS untuk pembayaran ZIS
3. Keputusan donatur dan muzakki dalam menggunakan QRIS masih dipengaruhi oleh berbagai faktor non teknis

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar pembahasan tidak terlalu luas dan tetap terfokus pada satu permasalahan, peneliti menetapkan batasan dalam ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada donatur dan muzakki yang menggunakan QRIS dalam pembayaran ZIS.
2. Penelitian dilakukan pada Dompot Dhuafa Banten sebagai salah satu lembaga yang telah menerapkan QRIS dalam pembayaran ZIS.
3. Penelitian hanya meneliti kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan pada donatur dan muzakki dalam menggunakan QRIS untuk pembayaran ZIS.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijelaskan oleh penulis, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS?
2. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS?
4. Apakah kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS
2. Untuk mengetahui apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS

3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS
4. Untuk mengetahui apakah kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pada donatur dan muzakki dalam membayar ZIS melalui QRIS

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penulis dapat menjelaskan beberapa manfaat dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a. Memberikan masukan yang berguna bagi masyarakat serta lembaga-lembaga pengelola zakat, infak, dan sedekah (ZIS).
 - b. Menjadi sumber pengetahuan dan referensi tambahan terkait aspek-aspek yang menetapkan keputusan donatur dan muzakki terkait pemanfaatan QRIS untuk mekanisme pembayaran zakat, infak, dan sedekah.
 - c. Menyumbangkan kontribusi bagi pengembangan penelitian di bidang ekonomi syariah dan teknologi keuangan digital,

khususnya dalam hal adopsi sistem pembayaran berbasis QRIS.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Peneliti bisa lebih mendalami berbagai aspek yang menyumbang pengaruh keputusan donatur dan muzakki untuk melaksanakan pembayaran zakat lewat QRIS

b. Bagi Donatur Dan Muzakki

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memilih metode pembayaran zakat, infak, dan sedekah yang lebih praktis serta aman melalui QRIS.

c. Bagi Lembaga penghimpun ZIS

Studi ini bisa dipakai sebagai panduan bagi organisasi yang mengumpulkan dana ZIS untuk membuat keputusan serta menetapkan kebijakan yang berhubungan dengan para donatur dan muzakki ketika melaksanakan pembayaran zakat, infak, dan sedekah.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyusun struktur secara teratur dan sistematis agar memudahkan proses analisis serta menjaga

konsistensi pembahasan. Adapun urutan sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini disajikan uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang diperoleh melalui kajian pustaka dan memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Landasan teori tersebut berperan sebagai dasar pendukung dalam menganalisis permasalahan yang dikaji. Isi bab ini terdiri dari landasan teori, tinjauan penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara rinci terkait tempat dan waktu penelitian, karakteristik populasi dan sampel, tipe penelitian dan sumber data, prosedur pengumpulan data, metode analisis data, serta definisi operasional variabel.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang bersumber dari data responden, serta pembahasan yang ditujukan untuk menjawab rumusan masalah. Hasil yang ditampilkan meliputi gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, pengujian hipotesis, serta analisis pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan terhadap minat donatur dan muzakki dalam menunaikan ZIS melalui QRIS.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini disajikan bagian penutup yang mencakup kesimpulan, yaitu inti dari seluruh penelitian, serta saran yang dirumuskan sesuai dengan permasalahan yang telah dibahas.