

Perilaku Muzaki dalam Menunaikan Zakat melalui Aplikasi Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang

Siti Suhaibah, Nova Yanti Maleha

Ekonomi dan Bisnis Syariah, Universitas Indo Global Mandiri

Email: sitisuhaibah78@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi memengaruhi banyak bidang kehidupan, termasuk dalam cara masyarakat menunaikan zakat. BAZNAS Kota Palembang sebagai lembaga resmi pengelola zakat telah menyediakan fasilitas pembayaran zakat secara daring melalui website dan aplikasi Kantor Digital BAZNAS. Namun demikian, tidak semua muzaki telah memanfaatkan layanan ini secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku muzaki dalam membayar zakat melalui aplikasi digital tersebut. Pendekatan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 muzaki di Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap lembaga, dan kesadaran beragama memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku muzaki. Penerapan aplikasi digital dinilai membantu meningkatkan kemudahan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pembayaran zakat.

Kata Kunci: Muzaki, Zakat, Aplikasi Digital, BAZNAS

Abstract

The development of information technology has brought changes in various sectors of life, including how people fulfill their zakat obligations. BAZNAS Kota Palembang, as an official zakat management institution, has launched an online zakat payment service through its website and the Kantor Digital BAZNAS application. However, not all zakat payers (muzaki) have fully utilized this service. This study aims to examine the behavior of muzaki in paying zakat through the digital application. A quantitative approach was used, employing a survey method with questionnaires distributed to 100 muzaki in Palembang City. The findings reveal that ease of use, trust in the institution, and religious awareness significantly influence muzaki behavior. The digital application is considered effective in improving convenience, transparency, and accountability in the zakat payment process.

Keywords: Muzaki, Zakat, Digital Application, BAZNAS

Pendahuluan

Zakat adalah kewajiban bagi setiap Muslim yang mampu, yang tidak hanya memiliki nilai ibadah tetapi juga fungsi sosial untuk membantu kesejahteraan masyarakat. Seiring kemajuan teknologi informasi, metode pembayaran zakat pun turut berubah, dari pembayaran langsung di kantor layanan zakat menjadi pembayaran secara online melalui aplikasi digital. Hal ini diharapkan dapat memudahkan muzaki dalam memenuhi kewajiban zakat mereka kapan saja dan di mana saja tanpa terhalang jarak maupun waktu.

BAZNAS sebagai badan resmi pengelola zakat nasional telah merespon kebutuhan era digital dengan menyediakan Kantor Digital BAZNAS, sebuah aplikasi yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah transaksi zakat, infaq, dan sedekah. Layanan ini juga mendukung transparansi pengelolaan dana serta meningkatkan kepercayaan publik. Namun demikian, masih ada tantangan seperti tingkat pemahaman yang berbeda antar muzaki, kekhawatiran terkait keamanan transaksi digital, dan kebiasaan sebagian masyarakat yang masih lebih nyaman membayar zakat secara konvensional.

Data pengumpulan zakat di BAZNAS Kota Palembang menunjukkan tren positif: pada tahun 2024 total dana zakat, infaq, dan sedekah yang diterima mencapai Rp 87.101.868 dengan 80 muzaki, kemudian meningkat pada tahun 2025 menjadi Rp 142.541.808 dengan 104 muzaki. Meskipun demikian, optimalisasi penggunaan aplikasi digital ini masih perlu ditingkatkan agar potensi penghimpunan zakat dapat dimaksimalkan.

Penelitian-penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa kemudahan teknologi, kualitas layanan, kepercayaan terhadap lembaga, serta kesadaran beragama berperan penting dalam mendorong niat muzaki membayar zakat secara digital. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana perilaku muzaki di Kota Palembang dalam menggunakan aplikasi Kantor Digital BAZNAS, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya.

Adapun perumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perilaku muzaki dalam menggunakan aplikasi Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap perilaku tersebut?

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 muzaki yang terdaftar sebagai pengguna aplikasi Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang. Data diperoleh melalui kuesioner dan wawancara singkat.

Variabel penelitian terdiri dari:

1. Variabel dependen: perilaku muzaki dalam membayar zakat melalui aplikasi.
2. Variabel independen: kemudahan penggunaan aplikasi, kepercayaan kepada lembaga, dan kesadaran beragama.

Uji validitas dilakukan menggunakan metode product moment dengan bantuan SPSS 25, dan semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,374.

Analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah muzaki yang berada pada rentang usia produktif, yaitu antara 25 hingga 40 tahun. Dari segi latar belakang pendidikan, sebagian besar responden telah menempuh

pendidikan tinggi pada jenjang sarjana atau lebih tinggi, serta memiliki pekerjaan tetap sebagai pegawai swasta maupun aparatur sipil negara (ASN). Kondisi ini mengindikasikan bahwa responden memiliki tingkat literasi digital yang baik, akses teknologi yang memadai, serta pemahaman yang cukup mengenai kewajiban zakat dan mekanisme penunaian zakat secara online melalui aplikasi digital.

Tabel 1. Data Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Sedekah BAZNAS Kota Palembang

Tahun	Jumlah Muzaki	Total Pengumpulan
2024	80 orang	Rp 87.101.868
2025	104 orang	Rp 142.541.808

Tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan jumlah muzaki sebesar 30% dan kenaikan total penghimpunan dana zakat, infaq, dan sedekah sebesar 63,6% dalam satu tahun. Hal ini menjadi indikasi positif meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan digital BAZNAS Kota Palembang.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel (n = 100, α = 5%)	Keterangan
P1	0,789	0,374	Valid
P2	0,812	0,374	Valid
P3	0,755	0,374	Valid
P4	0,801	0,374	Valid
P5	0,777	0,374	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item instrumen dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (B)	t Hitung	Sig. (p-value)
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,325	4,876	0,000
Kepercayaan pada Lembaga (X2)	0,278	3,902	0,000
Kesadaran Religius (X3)	0,341	5,213	0,000
R²	0,72		

Hasil regresi pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh signifikan terhadap perilaku muzaki ($p < 0,05$) dengan nilai R^2 sebesar 0,72. Ini berarti 72% variasi perilaku muzaki dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kesadaran religius, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini.

2. Pembahasan

Hasil penelitian yang telah diperoleh menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi perilaku muzaki dalam menunaikan kewajiban zakat secara daring. Hal ini dapat dijelaskan melalui persepsi para muzaki yang menilai bahwa aplikasi tersebut memiliki antarmuka yang sederhana dan navigasi yang mudah dipahami, bahkan oleh pengguna yang baru pertama kali mencoba layanan digital. Fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi juga disusun secara sistematis sehingga meminimalkan risiko kesalahan dalam proses transaksi pembayaran zakat.

Kepraktisan penggunaan aplikasi, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat telepon pintar maupun komputer, menjadi salah satu alasan kuat bagi muzaki untuk beralih dari metode pembayaran zakat secara konvensional ke sistem digital. Faktor inilah yang secara nyata mendukung temuan penelitian terdahulu yang disampaikan oleh Aziz dan Amin (2017), di mana persepsi terhadap kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna serta memengaruhi niat untuk menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang.

Selain aspek kemudahan, kepercayaan terhadap BAZNAS sebagai lembaga resmi pengelola zakat juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku muzaki. Kepercayaan ini muncul karena BAZNAS Kota Palembang dinilai mampu memberikan jaminan keamanan data pribadi muzaki, menjaga kerahasiaan transaksi, serta menjamin bahwa dana zakat, infaq, dan sedekah akan disalurkan tepat sasaran sesuai ketentuan syariat Islam. Transparansi pengelolaan dana zakat yang diwujudkan melalui laporan keuangan yang rutin dipublikasikan, serta audit independen secara berkala, semakin memperkuat keyakinan muzaki. Hal ini sejalan dengan pendapat Ajzen (1991) dalam teori perilaku terencana, yang menekankan bahwa kepercayaan dan sikap

positif individu terhadap suatu tindakan menjadi faktor penting yang memengaruhi niat dan perilaku aktual.

Lebih lanjut, tingkat kesadaran religius muzaki juga berperan sebagai pendorong internal yang kuat dalam menjaga konsistensi mereka untuk membayar zakat meskipun melalui platform digital. Muzaki yang memiliki pemahaman mendalam mengenai ajaran agama Islam pada umumnya menyadari bahwa zakat merupakan rukun Islam yang wajib dipenuhi dan harus ditunaikan dengan cara yang sah, amanah, dan transparan. Kesadaran inilah yang membuat muzaki tidak ragu untuk memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana untuk menunaikan kewajiban ibadahnya, selaras dengan hasil penelitian Hairunnizam et al. (2009) yang menyebutkan bahwa religiusitas individu berhubungan erat dengan perilaku taat dalam membayar zakat.

Temuan ini juga mengindikasikan bahwa literasi digital masyarakat Kota Palembang, khususnya para muzaki, telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Meski demikian, masih diperlukan strategi lanjutan untuk mendorong penggunaan aplikasi secara lebih merata di berbagai segmen masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui program edukasi digital, sosialisasi manfaat penggunaan aplikasi, serta peningkatan kualitas layanan digital agar semakin responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Selain itu, hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,72 menandakan bahwa ketiga variabel independen, yakni kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap lembaga, dan kesadaran religius, telah mampu menjelaskan sebagian besar variasi perilaku muzaki dalam membayar zakat melalui aplikasi Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang. Namun demikian, masih terdapat 28% faktor lain di luar model penelitian ini yang patut untuk ditelusuri lebih lanjut, seperti pengaruh lingkungan sosial, peran keluarga, promosi digital, serta pengaruh media sosial yang dewasa ini menjadi sumber informasi utama bagi masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan zakat perlu didukung dengan penguatan program literasi digital, peningkatan kualitas sistem keamanan data, serta kampanye edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran beragama. Upaya tersebut diharapkan

tidak hanya mendorong muzaki untuk menggunakan aplikasi Kantor Digital BAZNAS secara berkelanjutan, tetapi juga mampu meningkatkan jumlah penghimpunan zakat, infaq, dan sedekah sehingga tujuan sosial dan pemberdayaan umat dapat tercapai secara maksimal.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kepercayaan terhadap BAZNAS, dan kesadaran religius berpengaruh secara signifikan dalam menentukan perilaku muzaki membayar zakat melalui Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang. Peningkatan kualitas layanan digital, sosialisasi, serta edukasi tentang manfaat aplikasi diharapkan dapat meningkatkan jumlah muzaki dan nilai penghimpunan zakat di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Ab Rahman, A., Alias, M. H., & Rahman, A. A. (2012). Zakat institution in Malaysia: Problems and issues. *Global Journal Al-Thaqafah*, 2(1), 35–41.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Aziz, S. A., & Amin, H. (2017). The impact of perceived service quality on user satisfaction in the zakat online system. *Journal of Islamic Marketing*, 8(3), 498–512.
- BAZNAS. (2023). *Laporan Tahunan BAZNAS Kota Palembang*.
- Masyita, D., & Febrian, E. (2021). Digitalisasi zakat dan tantangannya di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 7(2), 123–135.
- Saad, R. A. J., & Farouk, A. U. (2019). A comprehensive review of barriers to a functional zakat system in Nigeria: What needs to be done? *International Journal of Ethics and Systems*, 35(1), 24–42.

- Hairunnizam, W., Sanep, A., & Radiah, A. K. (2009). Attitudes towards Zakah Payment in the Federal Territory of Malaysia. *International Journal of Management Studies*, 16(1), 31–55.
- Setiawan, B., & Kartini, D. (2020). Determinants of intention to pay zakat online in Indonesia. *International Journal of Management and Business Research*, 10(2), 115–122.
- Susanti, Y., & Rini, N. (2018). Factors influencing the intention of paying zakat through e-zakat system. *International Journal of Zakat*, 3(3), 17–28.
- Wahab, N. A., & Rahman, A. R. A. (2011). Efficiency of zakat institutions and its determinants. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2(5), 31–40.