

ABSTRAK

Risna Febrianti: Implementasi Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan Zakat, Infak, Shadaqah (SIAPZIS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ZIS (Studi kasus di Baznas Kabupaten Ciamis)

Penelitian ini berangkat dari isu keterlambatan dalam pelaporan, ketidakcocokan data, serta kemungkinan kesalahan dalam pencatatan ZIS yang disebabkan oleh sistem administrasi yang dahulu masih dilakukan secara manual. Situasi ini menjadi sebuah tantangan bagi BAZNAS Kabupaten Ciamis dalam mengatur ratusan Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) yang berada di berbagai daerah. Sebagai langkah untuk memperbaiki efisiensi pengelolaan dan mutu layanan ZIS, BAZNAS Kabupaten Ciamis memperkenalkan Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shadaqah (SIAPZIS), meskipun dalam implementasinya masih ada beberapa masalah yang muncul berkaitan dengan perangkat, jaringan, dan keterampilan pengguna sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi SIAPZIS dalam meningkatkan kualitas pelayanan ZIS di BAZNAS Kabupaten Ciamis. Kerangka konseptual penelitian ini memadukan konsep sistem informasi dan kualitas pelayanan. Landasan teoritis sistem informasi mengacu pada teori Putu Agus Eka Pratama (2014), sedangkan kualitas pelayanan dianalisis menggunakan teori Parasuraman.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan kategori, interpretasi dan penafsiran data, pembentukan pola dan pencarian kesepadanan, serta pengembangan generalisasi naturalistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIAPZIS memiliki peran penting dalam meningkatkan akurasi dan ketepatan data laporan ZIS di BAZNAS Kabupaten Ciamis dengan cara mencatat dan menyimpan data secara lebih terorganisir. Di samping itu, SIAPZIS berkontribusi dalam mempercepat layanan ZIS dari UPZ ke BAZNAS Kabupaten Ciamis melalui pengelolaan data yang terintegrasi dan berbasis teknologi. SIAPZIS juga mendukung keamanan serta keterbukaan dalam pengelolaan ZIS lewat sistem pengelolaan data yang terdokumentasi dengan rapi sehingga mempermudah proses pemantauan dan pelaporan. Selain itu, penerapan SIAPZIS menjadikan pelayanan lebih mudah bagi UPZ dalam menjalani proses pelaporan dan administrasi ZIS di BAZNAS Kabupaten Ciamis.

Kata Kunci: Implementasi, SIAPZIS, Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS)

ABSTRACT

Risna Febrianti: Implementation of the Zakat, Infak, and Shadaqah Administration Information System (SIAPZIS) in Improving the Quality of ZIS Services at BAZNAS (Case Study at BAZNAS Ciamis Regency).

This research stems from the issue of delays in reporting, data mismatches, and potential errors in ZIS recording caused by the previously manual administration system. This situation presents a challenge for the Ciamis Regency BAZNAS in managing hundreds of zakat collection unit (UPZ) located in various regions. As a step to improve the efficiency of ZIS management and service quality, the Ciamis Regency BAZNAS introduced the Zakat, Infak, and Shadaqah Management Administration Information System (SIAPZIS), although in its implementation several problems still arise related to devices, networks, and user skills.

The conceptual framework of this research combines the concepts of information systems and service quality. The theoretical foundation of information systems refers to the theory of Putu Agus Eka Pratama (2014), while service quality is analyzed using Parasuraman's theory. This research uses a constructivist paradigm with a qualitative approach and a case study method. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The validity of the data is tested through source triangulation and technique triangulation. Data analysis is conducted through category collection, data interpretation and interpretation, pattern formation and search for congruence, as well as the development of naturalistic generalizations.

The results of this research indicate that SIAPZIS plays an important role in improving the accuracy and precision of ZIS report data at BAZNAS Ciamis Regency by recording and storing data in a more organized manner. In addition, SIAPZIS contributes to speeding up ZIS services from UPZ to BAZNAS Ciamis Regency through integrated and technology-based data management. SIAPZIS also supports security and transparency in ZIS management through a neatly documented data management system, making the monitoring and reporting process easier. Furthermore, the implementation of SIAPZIS makes services easier for UPZ in carrying out the ZIS reporting and administration processes at BAZNAS Ciamis Regency.

Keywords: Implementation, SIAPZIS, Information System, Service Quality, Zakat, Infak and Sedekah (ZIS)