

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BAZNAS Kabupaten Ciamis merupakan salah satu lembaga yang aktif mengembangkan sistem informasi sendiri dalam pengelolaan zakat. Aplikasi yang digunakan bernama SIAPZIS (Sistem Informasi Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shadaqah), yaitu sistem berbasis web yang dirancang khusus oleh BAZNAS Kabupaten Ciamis untuk mempermudah proses pendataan, penghimpunan, dan pelaporan zakat fitrah di wilayah Tersebut.

BAZNAS Kabupaten Ciamis telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shadaqah (SIAPZIS) sebagai sarana pendukung pelayanan Unit Pengumpul Zakat (UPZ). Melalui sistem ini, proses pencatatan, pengelolaan, dan pelaporan ZIS yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih ke sistem berbasis digital. Sebelum adanya SIAPZIS, pelayanan UPZ masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti keterlambatan pelaporan, ketidakteraturan data, serta kesulitan dalam proses rekapitulasi di tingkat BAZNAS.

Berdasarkan temuan di lapangan, kualitas pelayanan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) mengalami peningkatan setelah diterapkannya sistem informasi administrasi pengelolaan ZIS. Peningkatan tersebut terlihat dari aspek kecepatan pelayanan, di mana proses akses data dan pelaporan dapat dilakukan secara real-time tanpa harus menunggu laporan manual dari berbagai bidang. Selain itu, kualitas pelayanan juga meningkat dari segi ketepatan data. Data yang dikelola

dalam sistem telah melalui proses verifikasi oleh pengelola serta validasi oleh Unit Pengumpul Zakat (UPZ), sehingga mampu meminimalisir kesalahan dan duplikasi data. Hal ini berdampak pada penyaluran bantuan yang lebih tepat sasaran kepada mustahik.

Dari aspek transparansi, sistem informasi memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Muzaki dapat memantau secara langsung penyaluran zakat yang telah diberikan, sementara pihak lembaga dapat menyajikan laporan yang terbuka, akurat, dan mudah diakses. Transparansi ini turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat.

Selain itu, kemudahan akses informasi dan sistem yang terintegrasi juga mendukung peningkatan responsivitas pelayanan. Proses koordinasi antarbidang menjadi lebih efektif, sehingga pelayanan kepada muzaki dan mustahik dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien. Dengan demikian, implementasi sistem informasi administrasi pengelolaan ZIS berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Secara kelembagaan, BAZNAS Kabupaten Ciamis memiliki struktur organisasi yang terdiri dari bagian penghimpunan sebanyak 3 orang, pendistribusian 2 orang, SDM 3 orang, pelaporan 2 orang, keuangan 2 orang, serta didukung oleh 1 kepala pelaksana, 1 sekretaris, dan 4 orang pimpinan. Selain itu, BAZNAS juga membina jumlah UPZ yang sangat besar, yaitu sebanyak 265 UPZ desa dengan komposisi yang beragam, serta UPZ komunitas, KUA, FKDT, dan SKPD dengan total keseluruhan mencapai 417 UPZ. Besarnya jumlah UPZ yang harus dikelola menjadi tantangan tersendiri dalam hal

pengelolaan administrasi dan pelaporan ZIS. Namun, luasnya jaringan UPZ tersebut tidak selalu diiringi dengan kelancaran dalam aspek administrasi, khususnya pada bagian pelaporan. Kendala utama yang selama ini sering muncul berada pada sistem pelaporan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual dan tidak terintegrasi secara optimal. Pelaporan dari ratusan UPZ sering mengalami keterlambatan, ketidak sinkronan data, serta berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan akibat proses input yang berulang. Kondisi ini tentu berdampak pada efektivitas kerja pegawai, khususnya pada bagian pelaporan dan keuangan yang menjadi pusat rekapitulasi data zakat.

Sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut, BAZNAS Kabupaten Ciamis mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan Zakat, Infak, dan Sedekah (SIAPZIS) sebagai sistem berbasis digital yang digunakan untuk mempermudah proses penghimpunan, pendataan, hingga pelaporan ZIS secara online.

SIAPZIS menjadi sarana penghubung antara UPZ desa, UPZ komunitas, hingga BAZNAS kabupaten agar data zakat dapat dipantau secara langsung, cepat, dan lebih akurat. Melalui sistem ini, UPZ tidak lagi bergantung pada pengiriman laporan manual, melainkan dapat melakukan input data secara real time.

Meskipun SIAPZIS telah diterapkan sebagai solusi digital, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa tantangan dalam pengoperasiannya, baik dari sisi kesiapan perangkat, infrastruktur jaringan, maupun kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola sistem tersebut secara optimal. Dengan jumlah

pegawai yang terbatas dan cakupan UPZ yang sangat besar, keberhasilan implementasi SIAPZIS menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan ZIS kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk melihat bagaimana implementasi sistem informasi ini benar-benar berfungsi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan zakat, khususnya pada aspek ketepatan data, kecepatan pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat Berbeda dengan SIMBA (Sistem Informasi Manajemen BAZNAS) yang bersifat nasional dan wajib digunakan oleh seluruh BAZNAS di Indonesia, SIAPZIS hanya digunakan secara internal di Kabupaten Ciamis. Atas dasar kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis secara lebih spesifik bagaimana implementasi SIAPZIS di BAZNAS Kabupaten Ciamis dilaksanakan serta sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan ZIS di tengah kompleksitas struktur organisasi dan luasnya jaringan UPZ yang dikelola.

Berbagai penelitian sebelumnya memang telah menyoroti pentingnya penerapan sistem informasi dalam mendukung pengelolaan zakat, infak, dan sedekah di berbagai lembaga zakat. Misalnya, penelitian Agung Pandu Dwipratama (2011) menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen ZIS mampu meningkatkan efisiensi serta akurasi pengelolaan data melalui integrasi informasi antara bagian penghimpunan dan penyaluran. Temuan serupa juga terlihat pada penelitian lainnya yang fokus pada pengembangan sistem berbasis web maupun penggunaan aplikasi seperti SIMBA. Namun, meskipun memberikan kontribusi signifikan dalam aspek teknis pengelolaan data,

sebagian besar penelitian tersebut belum mengkaji secara komprehensif bagaimana implementasi sistem informasi tersebut berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, masih terdapat celah penelitian yang perlu diisi, terutama terkait hubungan antara penerapan sistem informasi pengelolaan zakat khususnya dalam konteks zakat, infak, dan sedekah dengan kualitas layanan yang diberikan lembaga kepada muzakki dan mustahik. Hingga saat ini, belum ditemukan penelitian yang secara khusus membahas hal tersebut dengan mengambil studi kasus pada BAZNAS Kabupaten Ciamis. Padahal, kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam membangun kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berzakat melalui lembaga resmi, serta mendukung terwujudnya pengelolaan zakat yang lebih transparan, akuntabel, dan profesional.

Dalam pandangan seorang umat muslim pasti tidak asing mengenai zakat, infak dan sedekah (shadaqah). Ketika membicarakan mengenai zakat, maka tidak akan lupa kaitannya dengan kata infak dan juga sedekah. Dalam bidang ekonomi Islam tidak pernah menempatkan suatu aspek materi sebagai acuan dalam setiap kegiatan ekonominya, karena Islam telah menempatkan posisi segala kegiatan ekonomi itu sebagai salah satu kegiatan yang tujuannya sebagai dasar dalam pencapaian kesejahteraan umat (falah) (Syafiq, 2018) salah satunya dengan berzakat, infak dan juga sedekah.

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang sederajat dengan perintah salat Oleh karena itu dalam memberikan suatu dampak menyejahterakan umat

muslim, maka dalam kaidah Islam zakat suatu kewajiban yang harus dijalankan oleh seluruh umat muslim dan zakat ini sesuatu yang harus dibayar oleh para hartawan apabila sudah memenuhi nisab dalam rentan waktu setahun. Dalam mewujudkan suatu pemerataan kesejahteraan ekonomi masyarakat, zakat merupakan suatu aset penting yang dimiliki oleh Negara sebagai bentuk dana yang paling strategis dalam membangun kesejahteraan suatu kaum. Sehingga Al-Qur'an telah memberi penegasan bahwa zakat yang telah dihimpun dan yang akan disalurkan harus sesuai dengan kategori dalam orang yang berhak untuk menerima zakat (mustahik/mustahiq). Zakat, infaq dan shadaqah merupakan beberapa mekanisme agama yang berisikan semangat distribusi income.

Membayar zakat ialah kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan, oleh karena itu mengetahui tata cara dan hukum-hukumnya juga menjadi keharusan dan kewajiban bagi setiap muslim. Kemampuan yang dimaksud adalah seseorang yang memiliki harta cukup satu nishab setelah kebutuhan pokok dirinya dan rumah tangganya terpenuhi. Beberapa ciri-ciri ini ada hubungannya dengan tingkat (kuantitas) harta, dan ada pula yang ditentukan oleh syariat sehubungan dengan jumlah dan bagian yang diperlukan untuk jangka waktu kepemilikan atas harta kekayaan.

Penentuan zakat ini pada fondasi tujuannya mengendalikan diri bagi seseorang atas harta yang diberikan oleh Allah kepadanya. Zakat merupakan salah satu nomenklatur Islam yang sangat penting bagi perkembangan dan juga peningkatan umat Islam. Dalam sumber-sumber dari ajaran Islam seperti Al-

Qur'an dan hadis telah menjelaskan mengenai cara bagaimana zakat bida ditata serta dikelola dengan baik. Dalam era modern saat ini, minat atau ketertarikan umat Islam untuk membayar zakat telah mengalami perkembangan serta peningkatan yang cukup pesat, hal ini terjadi karena dikemas juga secara menarik oleh media cetak maupun media elektronik sehingga mengefektifkan suatu kesadaran umat muslim dalam berzakat (Triantini, 2010).

Namun terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan zakat di Indonesia. Pertama, kesadaran masyarakat untuk berzakat masih relative rendah. Keadaan ini diperparah dengan masih adanya kewajiban membayar zakat yang bersifat sukarela berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Kedua, fenomena umum berulang kali adalah masyarakat biasanya membayar zakat langsung kepada mustahik., Ketiga, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat relatif rendah. Semua faktor tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas serta performa pengelolaan zakat harus lebih ditingkatkan. khususnya pada lembaga pengelola zakat seperti BAZNAS, baik pada Baznas Provinsi, maupun Baznas Kabupaten/Kota. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penting untuk diteliti bagaimana implementasi sistem informasi pengelolaan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) yang diterapkan oleh BAZNAS dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan sistem informasi tersebut dalam mempermudah proses pengumpulan, pendistribusian, serta pelaporan dana ZIS. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji kendala dan faktor pendukung dalam penerapan sistem tersebut. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul

“Implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Zis.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan diatas maka penelitian ini difokuskan pada implementasi sistem informasi pengelolaan zakat, infak, shadaqah dalam meningkatkan kualitas pelayanan ZIS. Hal tersebut memberikan gambaran pada peneliti untuk mengembangkan dan merumuskan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peran SIAPZIS dalam meningkatkan ketepatan dan keandalan data pelaporan ZIS di BAZNAS kabupaten ciamis?
2. Bagaimana kinerja SIAPZIS dalam mempercepat proses pelayanan ZIS dari UPZ ke BAZNAS ?
3. Bagaimana Jaminan Siapzis dalam keamanan dan transparansi pengelolaan ZIS?
4. Bagaimana penggunaan SIAPZIS memberi kemudahan pelayanan bagi UPZ dan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran SIAPZIS dalam meningkatkan ketepatan dan keandalan data pelaporan ZIS di BAZNAS kabupaten ciamis.
2. Untuk mengetahui kinerja SIAPZIS dalam mempercepat proses pelayanan ZIS dari UPZ ke BAZNAS.

3. Untuk mengetahui SIAPZIS dalam menjamin keamanan dan transparansi pengelolaan ZIS.
4. Untuk mengetahui penggunaan SIAPZIS memberi kemudahan pelayanan bagi UPZ dan masyarakat

D. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan mendapatkan hasil yang dapat bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan pengetahuan, pemahaman dan pemikiran yang memiliki manfaat mengenai Implementasi sistem informasi pengelolaan zakat infaq shadaqah dalam meningkatkan kualitas pelayanan zis. Dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dalam ilmu pengetahuan khususnya diarahkan Manajemen Dakwah.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pembaca dan menjadi acuan Di baznas kabupaten Ciamis dalam mempermudah pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan SIAPZIS di Baznas Kab. Ciamis dalam Peningkatan Kualitas pelayanannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian

selanjutnya mengenai SIAPZIS pada BAZNAS

E. Tinjauan Pustaka

1. Implementasi

Tujuan dan strategi perusahaan yang telah dibuat akan mudah diimplementasikan dengan baik apabila tujuan dan strategi tersebut dituangkan kedalam rangkaian kegiatan dalam bentuk program yang terjadwal dengan jelas serta memperoleh alokasi sumber daya yang memadai yang telah dituangkan dalam bentuk program bentuk anggaran (*budget*) yang akan mendukung setiap program. Program-program yang dibuat oleh perusahaan selanjutnya harus didukung dengan prosedur yang menjelaskan secara rinci bagaimana suatu kegiatan atau pekerjaan harus dilakukan. Prosedur akan menjelaskan berbagai aktivitas yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu program. Selain itu perusahaan harus mengembangkan struktur organisasi yang memudahkan implementasi strategi (*Strategy Implementation*) yang dipilih perusahaan. Wheelen dan Hunger (2004: 11)

2. Sistem Informasi

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu *systema* yang artinya himpunan komponen atau bagian yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan (Rusdiana & Irfan, 2014). Menurut Kristanto sistem merupakan kumpulan elemen yang saling terkait dan bekas masukan untuk menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan (Kristanto, 2018.1). Menurut Winarno (2006) informasi merupakan

sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. mencapai satu tujuan tertentu (Rahman & Saudin, 2022). Di dalam suatu sistem terdapat data dan informasi.sama untuk memproses masukan (*input*) yang diarahkan pada suatu sistem dan mengolah.

Menurut Stair dan Reynolds (2012:415), sistem informasi merupakan gabungan elemen atau komponen yang terdiri dari orang, prosedur, basis data, dan alat yang berkaitan untuk memproses, menyimpan, dan menghasilkan informasi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Putu Agus Eka Pratama (2014) Sistem informasi adalah gabungan dari perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*Hardware*), infrastruktur, dan sumberdaya manusia yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan atau menghasilkan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Di dalamnya juga termasuk proses, perencanaan, kontrol, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Di dalam nya juga termasuk proses perencanaan, kontrol, koordinasi, dan pengambilan. Sehingga, sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, maka sistem informasi merupakan sebuah sistem yang kompleks.

Bukan hanya komputer saja yang bekerja (beserta Software dan Hardware di dalamnya), namun juga manusia (dengan Brainware yang di miliki). Manusia (pengguna/aktor) dalam hal ini menggunakan seluruh ide, pemikiran, penghitungan untuk dituangkan ke dalam sistem informasi

yang digunakan.

Sistem informasi memiliki beberapa komponen dan beberapa elemen, yang mana antar komponen dan antar elemen ini saling bekerja sama, saling terkait, dan memiliki fungsional kerja yang menyatu, sehingga sistem informasi dapat bekerja dengan baik. Komponen-komponen yang terdapat di dalam semua jenis sistem informasi mencakup lima poin, yaitu:

- a. Komponen input, komponen ini merupakan bahan dasar pengolahan informasi karena input merupakan data yang masuk ke dalam sistem
- b. Komponen basis data, yaitu kumpulan data yang saling berhubungan satu dengan lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
- c. Komponen output, merupakan komponen sistem informasi. Output sistem informasi harus berupa informasi yang berguna bagi pemakaian.
- d. Komponen model, komponen ini menunjukkan pengolahan data lewat suatu model-model tertentu untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan.
- e. Komponen teknologi, komponen ini berfungsi untuk mempercepat pengolahan data (Pratama, 2014).

3. Kualitas Pelayanan

Untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan dapat

secara sederhana didefinisikan sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan atau persyaratan pelanggan. Untuk mengevaluasinya, secara khusus dengan membandingkan komentar dari klien atau orang yang membutuhkan layanan atas layanan yang mereka rasakan dengan apa yang diinginkan klien. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk menentukan apakah pelayanan tersebut berkualitas tinggi, memadai, atau bahkan kurang memadai. Albrecht dan Zemke berpendapat bahwa mekanisme atau komponen yang berbeda, termasuk sistem, sumber daya manusia, dan pengguna, menghasilkan kualitas pelayanan publik (masyarakat) (Dwiyanto, 2005: 145).

Setiap pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai bentuk apapun, tapi tetap harus mengedepankan adanya kejelasan dari pelayanan yang diberikan. Kejelasan tersebut harus diberikan oleh para pelayan atau pegawai dengan memberikan jaminan kepada seseorang yang meminta pelayanan. Untuk memastikan bahwa pelayanan itu tuntas maka perlu didukung dengan pelayanan yang cepat, tepat, lancar dan layanan yang diberikan berkualitas, sehingga pihak yang meminta pelayanan merasa puas (Parasuraman, 2001 : 69). Ada beberapa faktor yang dapat mengukur mengenai kepuasan pelayanan kepada publik (masyarakat) yaitu sebagai berikut: *pertama*, keunggulan bentuk layanan; *kedua*, kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), dan *emphaty* (kepedulian) ; *ketiga*, faktor emosional; *keempat*, kepuasan biaya

layanan; *kelima*, kemudahan mendapat pelayanan (Parasuraman, 2001 : 23). Apabila faktor di atas dapat dilaksanakan dengan baik maka akan secara otomatis meningkatkan jumlah pelanggan karena pelayanan yang diberikan sudah memenuhi ekspektasi (harapan).

F. Kerangka Konseptual

Peningkatan kualitas pelayanan zakat, infak, dan shadaqah (ZIS) merupakan salah satu tuntutan penting bagi lembaga pengelola zakat dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Seiring berkembangnya teknologi informasi, sistem digital menjadi kebutuhan dasar bagi organisasi publik, termasuk BAZNAS Kabupaten Ciamis, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan sosial umat. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shadaqah (SIAPZIS), yang dirancang untuk mempermudah proses administrasi, pencatatan, dan pelaporan ZIS secara terstruktur.

Untuk memahami bagaimana SIAPZIS dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan, penelitian ini menyusun kerang konseptual berdasarkan dua landasan teori utama. Teori pertama adalah teori sistem informasi yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh empat komponen fundamental, yaitu *software*, *hardware*, *infrastruktur*, dan sumber daya manusia (SDM). *Software* menggambarkan kemampuan aplikasi SIAPZIS dalam menyediakan fitur yang relevan, mudah digunakan, serta mendukung proses administratif. *Hardware* mencakup perangkat fisik yang menentukan kelancaran operasional sistem, seperti komputer, perangkat penyimpanan, dan

perangkat jaringan. Infrastruktur teknologi mencakup jaringan internet, server, dan sistem keamanan yang memastikan data tetap stabil, aman, dan dapat diakses kapan saja. Sementara itu, SDM merupakan faktor penentu yang tidak dapat dipisahkan, karena keberhasilan implementasi teknologi sangat bergantung pada keterampilan, pemahaman, dan kemampuan adaptasi pegawai dalam menggunakan sistem tersebut.

Teori kedua yang melandasi kerangka konseptual adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain dimensi inti tersebut, terdapat pula faktor-faktor pendukung lainnya seperti keunggulan bentuk layanan, kondisi emosional pengguna layanan, tingkat kepuasan terhadap biaya yang dikeluarkan, serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Teori ini penting sebagai acuan untuk menilai sejauh mana pelayanan ZIS yang diberikan BAZNAS mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, baik dari aspek bukti fisik layanan, ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, jaminan keamanan, maupun sikap peduli terhadap kebutuhan muzaki dan mustahik.

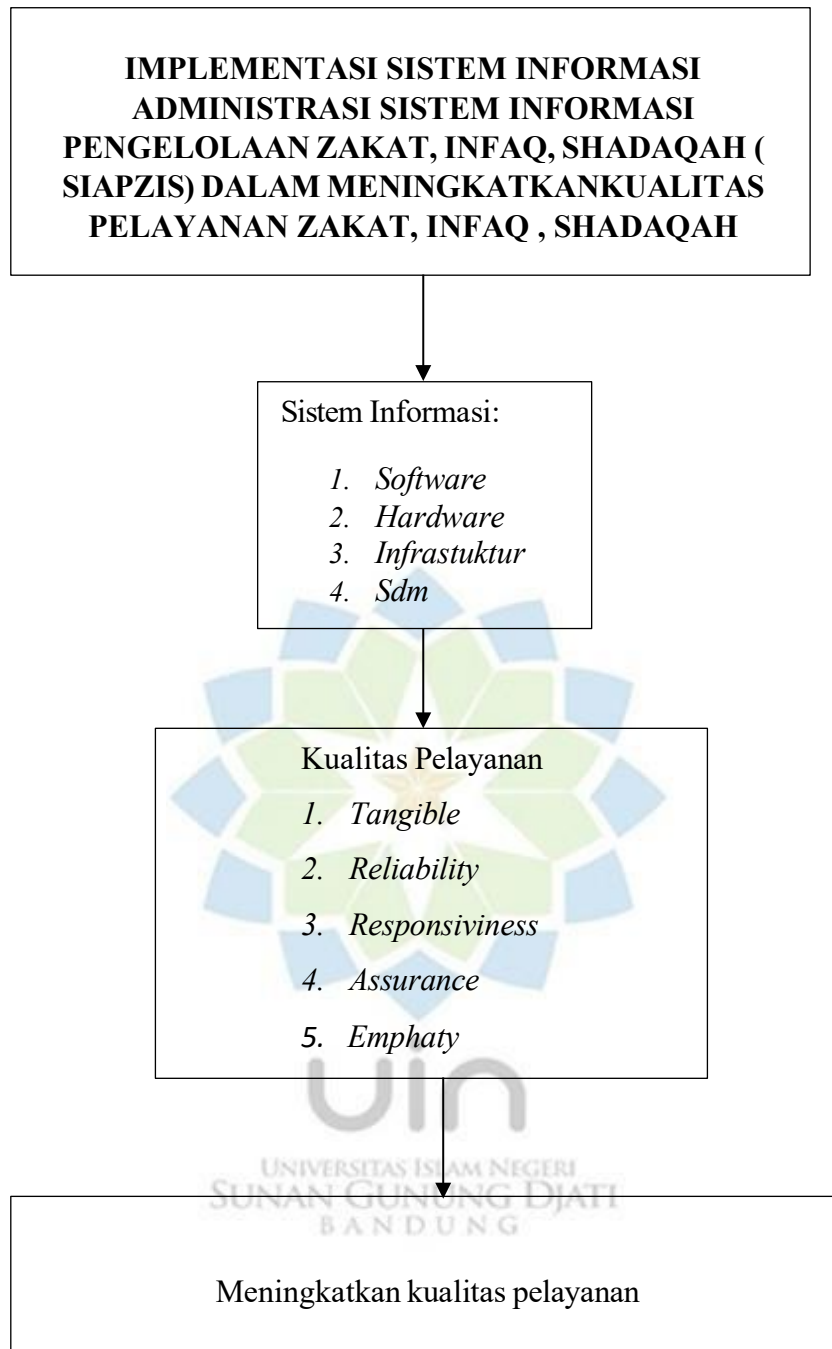
Dengan menggabungkan kedua teori tersebut, kerangka konseptual penelitian ini memposisikan bahwa implementasi SIAPZIS yang berjalan optimal melalui dukungan software yang relevan, hardware yang memadai, infrastruktur yang stabil, serta SDM yang kompeten akan menghasilkan proses administrasi yang lebih efektif. Efektivitas ini diharapkan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan ZIS, baik dari sisi kemudahan akses,

kecepatan pelayanan, ketepatan data, kenyamanan pengguna, hingga tingkat kepuasan masyarakat.

Hubungan antarvariabel ini menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak hanya berperan sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang mampu meningkatkan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

Melalui landasan teori dan hubungan variabel dalam kerangka konseptual ini, penelitian diarahkan untuk melihat bagaimana SIAPZIS berkontribusi terhadap perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan ZIS di BAZNAS Kabupaten Ciamis. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pentingnya implementasi sistem informasi dalam mendukung tata kelola zakat yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berikut :





Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

G. Langkah – Langkah Penelitian

Untuk memperoleh data penelitian secara global, maka akan diuraikan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Baznas Kabupaten Ciamis yang beralamat di Jalan Jl. RAA Sastrawinata No.16, Kertasari, Kec. Ciamis Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46213. Pemilihan lokasi ini dipilih penulis dikarenakan menjadi salah satu tempat yang mengelola Sistem Informasi Administrasi Pengelolaan Zakat Infak Shadaqah (SIAPZIS). Selain itu adanya kontribusi operator SIAPZIS menjadi bagian yang terpenting dalam menetapkan lokasi ini, operator merupakan pelaksana lapangan SIAPZIS yang secara langsung melaksanakan kegiatan pendataan/ pencatatan kegiatan ZIS.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian Kualitatif merupakan alat dalam memahami sesuatu secara mendalam yang berkaitan langsung dengan fenomena sosial. Menurut Strauss dan Corbin (2017:22). Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang hasil temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik.

Creswell (2017:21) mengatakan bahwa paradigma penelitian kualitatif itu menggunakan pola induktif yang artinya masalah penelitian merupakan sebuah fenomena kejadian yang sudah bersifat khusus dan dari poin khusus itu peneliti mulai berpikir secara luas lalu menyempit kembali. Karakteristik penelitian kualitatif ini menggunakan studi

deskriptif yang merupakan tulisannya berupa pendeskripsian atau penggambaran sesuatu yang ditemui secara lengkap, rinci dan mendalam (Helaluddin, 2019 : 10- 15).

3. Metode penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif jenis studi kasus. studi kasus, adalah jenis penelitian yang merupakan bagian dari pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mempelajari kasus tertentu secara lebih mendalam dengan memanfaatkan pengumpulan berbagai sumber. Tujuan studi kasus adalah berusaha menemukan makna, meneliti proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam serta utuh dari individu, kelompok, atau situasi tertentu. Data studi kasus diperoleh dengan wawancara, observasi dan mempelajari berbagai dokumen yang terkait dengan topik yang diteliti. Menurut Sugiarto (2017) studi kasus merupakan jenis penelitian kualitatif yang mendalam tentang individu, kelompok, institusi dan sebagainya dalam waktu tertentu.

4. Jenisdata dan sumber data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif Kualitatif merupakan jenis penelitian yang merupakan jenis penelitian yang bertumpu pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti dalam kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti selaku instrument utama, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara purposive dan snowball ,teknik pengumpulan data dengan teknik

trigulasi (gabungan),serta analisis data yang bersifat induktif/kualitatif ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Dewi Sadiyah,2015: 19).

Jenis data kualitatif merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah diajukan terhadap permasalahan yang telah dirumuskan pada tujuan yang telah ditetapkan Maka maka jenis data yang diperlukan adalah menggali secara komprehensif implementasi SIAPZIS di BAZNAS Kabupaten Ciamis, yang meliputi empat aspek utama yaitu penggunaan software, kesiapan hardware, infrastruktur teknologi, dan kompetensi SDM. Data terkait penggunaan software SIAPZIS mencakup bagaimana sistem dimanfaatkan dalam proses pengelolaan ZIS mulai dari pencatatan, pengolahan, hingga pelaporan serta persepsi pengguna terhadap efektivitas dan kemudahan penggunaannya. Sementara itu, data mengenai hardware berfokus pada kelayakan dan kesiapan perangkat yang digunakan dalam mendukung operasional sistem sehari-hari. Selanjutnya, data infrastruktur teknologi menggambarkan kondisi jaringan internet, kelistrikan, dan sarana pendukung lainnya yang berpengaruh terhadap kelancaran akses SIAPZIS.

Adapun data tentang SDM meliputi tingkat pemahaman, keterampilan, pengalaman pelatihan, serta kesiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem dan menangani kendala teknis, sehingga dapat diketahui sejauh mana faktor teknologi dan sumber daya manusia

berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan ZIS di BAZNAS Kabupaten Ciamis.

b. Sumber Data

1) Sumber data premier

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari seseorang tentang suatu data tertentu mengenai masalah-masalah yang akan diteliti. Pada penelitian ini, yang menjadi sumber data primer yaitu Operator SIAPZIS/ Staff IT, Staff Pendistribusian dan pendayagunaan, Staf pengumpulan, Staf SDM, Administrasi dan umum, dan salah satu pengguna aplikasi Siapzis dari UPZ.

2) Sumber data skunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung dari subjek penelitiannya. Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Data Sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber lain yang ada sebelum penelitian selesai. (Ulber, 291: 2012) .

Data skunder dapat diperoleh dari jurnal ilmiah yang memiliki korelasi. Adapun data pendukung dalam penelitian ini seperti kajian pustaka, jurnal ilmiah, dan elektronik/internet yang dapat mendukung penelitian ini. Walaupun menjadi sumber informasi pendukung, tetapi akan menjadi sangat penting karena mempunyai fungsi untuk melengkapi pemahaman peneliti dalam melaksanakan analisis data sesuai dengan permasalahan yang

ditelitinya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yang diperlukan. Teknik-teknik itu terdiri dari:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Karena diperlukan ketelitian dan kecermatan, dalam praktiknya observasi membutuhkan sejumlah alat, seperti dagtar catatan dan alat-alat perekam elektronik, tape recorder, kamera, dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan (Sadiyah, 2015:87).

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai. Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang dilakuka secara langsung. Wawancara dalam pengumpulan data sangat berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama, menjadi pelengkap terhadap data yang dikumpulkan melalui alat lain dan dapat mengontrol terhadap hasil pengumpulan data alat lainnya (Sadiyah, 2015 :88).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh

melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, laporan penelitian, dan lain lain (Sadiah, 2015:91). Metode dokumentasi adalah cara yang dilakukan dengan menggali informasi yang berhubungan dengan hal-hal ataupun variable yang berbentuk arsip, transkrip, catatan, koran, buku, notulensi rapat serta yang 22 lainnya (Lexy J. Moleong, 2004: 21.

6. Teknik Penentuan Keabsahan

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau kalimat bukan berupa operasi log/data tambahan. Validitas data yang digunakan berupa standar reputasi/kepercayaan. Metode penentuan keabsahan data menggunakan metode refinement data yaitu dengan klasifikasi sumber seperti buku atau jurnal, memeriksa serta membandingkan data dari hasil wawancara, observasi dan rekaman data. Dalam menentukan keabsahan data penulis menggunakan triangulation data yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai sumber yang diperoleh.

7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian studi kasus, analisi data memegang peranan penting untuk memahami fenomena secara mendalam dan kontekstual. Stake menjelaskan bahwa analisis data dalam studi kasus dilakukan melalui beberapa bentuk yang saling berkaitan, yang bertujuan untuk menafsirkan makna dari data yang diperoleh secara sistematis. Adapun Stake mengungkapkan empat bentuk analisis data beserta interpresentasinya ,yaitu :

1. Pengumpulan Kategori

Pengumpulan kategori dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menghimpun berbagai data yang memiliki kesamaan karakteristik. Peneliti menelaah sejumlah data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk menemukan kategori-kategori yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga memudahkan dalam memahami makna yang terkandung di dalamnya.

2. Interpretasi dan Tafsir Data

Interpretasi dan tafsir data merupakan proses penafsiran terhadap data yang telah diperoleh dengan cara menelaah secara mendalam suatu kasus atau contoh tertentu tanpa harus membandingkannya dengan banyak kasus lainnya. Dalam tahap ini, peneliti tidak hanya menguraikan data secara terpisah, tetapi juga mengintegrasikan berbagai temuan dengan konsep, kriteria, atau teori yang relevan. Dengan demikian, data yang telah dianalisis dapat menghasilkan makna yang utuh, sistematis, dan mampu menjawab permasalahan penelitian.

3. Pembentukan Pola dan Pencarian Kesepadanan

Pada tahap ini, peneliti berupaya menemukan pola-pola tertentu serta hubungan atau kesesuaian antar kategori yang telah terbentuk. Proses ini dilakukan dengan membandingkan dua atau lebih kategori sehingga diperoleh keterkaitan yang dapat memperkuat hasil analisis.

4. Pengembangan Generalisasi Naturalistik

Pengembangan generalisasi naturalistik dilakukan dengan menarik makna umum dari hasil analisis data. Generalisasi ini bersifat kontekstual,

yaitu berdasarkan pengalaman empiris yang diperoleh dari kasus yang diteliti, sehingga dapat menjadi pembelajaran bagi pembaca dalam memahami atau menerapkan pada situasi yang serupa.

