

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Fenomena transformasi digital dalam pengelolaan zakat menjadi sebuah fenomena menarik yang tengah berkembang seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi digital telah mengubah cara institusi zakat melakukan pengumpulan, pengelolaan, dan distribusi dana zakat dengan mengadopsi sistem digitalisasi seperti aplikasi mobile, layanan pembayaran elektronik, kanal online, maupun sistem informasi manajemen zakat terintegrasi (Hartono, 2022:1).

Berdasarkan data dilapangan telah memaparkan kondisi pengelolaan zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat dalam perspektif efisiensi dan efektivitas. Hasil penelitian Rachmawati dkk. (2023) menunjukkan bahwa pada periode 2015–2021, nilai efektivitas pengelolaan dana zakat di BAZNAS Jawa Barat dengan menggunakan Allocation to Collection Ratio menghasilkan nilai efektivitas sebesar 73 %–98 % yang dikategorikan sangat efektif, walaupun indikator lain seperti Zakat Turnover Ratio masih menunjukkan hasil kurang baik, sehingga perlu perhatian lebih pada strategi pendistribusian zakat. Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum BAZNAS Jawa Barat mampu mencapai level efektivitas tertentu dalam pengelolaan zakat, terdapat variasi performa yang perlu dikaji lebih dalam terutama dalam hal pemanfaatan sumber daya dan penyaluran dana kepada mustahik.

Secara Faktual terkait pengelolaan zakat di Jawa Barat juga menunjukkan bahwa meskipun proses pengelolaan zakat telah mencapai efisiensi dan efektivitas tertentu, masih terdapat tantangan signifikan dalam mekanisme distribusi dan pelaporan yang perlu diperkuat. Misalnya, Nuraini & Indriyani (2026) menyatakan bahwa sistem distribusi zakat pada BAZNAS Jawa Barat belum sepenuhnya merata, dan sistem pelaporan yang ada perlu ditingkatkan untuk mencapai transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi, terutama agar proses pendistribusian benar-benar menjangkau mustahik yang membutuhkan secara optimal. Penelitian ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat tata kelola distribusi agar sesuai dengan tujuan zakat sebagai instrumen kesejahteraan sosial.

Data dari Rachmawati dkk. (2023) memberikan dasar empiris bahwa efektivitas pengelolaan zakat di BAZNAS Jawa Barat telah masuk kategori efektif berdasarkan metodologi tertentu, tetapi hasil tersebut tidak mencerminkan semua aspek distribusi yang ideal secara sosial.

Fakta yang dirangkum oleh Nuraini & Indriyani (2026) memperlihatkan bahwa distribusi zakat masih memiliki hambatan dalam pemerataan dan pelaporan, yang menunjukkan ruang kuat bagi penelitian Anda untuk mengkaji peran transformasi digital dalam meningkatkan aspek-aspek tersebut.

Di era disrupsi saat ini, Transformasi Digital bukan lagi sekadar pilihan, melainkan keharusan bagi lembaga pengelola zakat untuk tetap relevan dan akuntabel. Menurut Westerman, Bonnet, dan McAfee, transformasi ini mencakup perubahan fundamental pada tiga aspek utama, yaitu pengalaman

pelanggan (*customer experience*), proses operasional, serta model bisnis. Bagi lembaga seperti BAZNAS, penerapan teknologi digital dalam sistem manajemen dan pelayanan tidak hanya bertujuan untuk modernisasi, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem pengelolaan zakat yang lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Selain aspek teknologi, keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh tingkat Efektivitas kerjanya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Merujuk pada pemikiran Richard M. Steers, efektivitas organisasi dapat diukur melalui kemampuan dalam pencapaian target (*achievement*), keterpaduan antar unsur internal (*integration*), serta kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan (*adaption*). Dalam pengelolaan dana sosial keagamaan, efektivitas menjadi indikator kunci bahwa lembaga tersebut mampu menjalankan amanah umat secara profesional dan memberikan dampak sosial yang nyata.

Untuk memetakan posisi akademik dan mempertegas *novelty* (kebaruan) dari penelitian ini, orientasi riset-riset terdahulu mengenai digitalisasi zakat perlu ditelaah secara mendalam. Beberapa studi relevan yang melandasi kajian ini dipaparkan sebagai berikut. Studi Kelembagaan dan Pelatihan Teknis (Suginam, 2021): Tesis yang ditulis oleh Suginam (2021) berjudul Strategi Optimalisasi Implementasi Digitalisasi Zakat Studi pada Program Pelatihan SIMBA di BAZNAS menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan sistem digital SIMBA menjadi kunci dalam optimalisasi pengelolaan zakat di lingkungan BAZNAS.

Studi Efisiensi Operasional Kuantitatif (Nevi Agustina, 2024) Penelitian oleh Nevi Agustina (2024) dalam skripsinya di FEBI UIN Mataram berjudul *Pengaruh Teknologi Digital terhadap Efisiensi Pengelolaan Zakat pada Lembaga Amil Zakat* menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional lembaga amil zakat, terutama dalam proses penghimpunan, pengolahan data, dan distribusi zakat.

Studi Perilaku Muzaki dan Transparansi (Iwan Setiawan, 2023) Penelitian yang dilakukan oleh Iwan Setiawan (2023) melalui skripsinya di FEBI UIN Sunan Gunung Djati Bandung berjudul *Pengaruh Minat Masyarakat, Transparansi, dan Platform Digital terhadap Kewajiban Membayar ZIS di BAZNAS Provinsi Jawa Barat* menyimpulkan bahwa minat masyarakat, tingkat transparansi lembaga, dan penggunaan platform digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran dan kepatuhan muzaki.

Studi Analisis Strategis Manajerial (Adiyanto & Gusti Oka Widana, 2024) Penelitian berjudul *Analisa Strategi Peningkatan Pendapatan Zakat, Infak, dan Sedekah di Kota Batam di Era Perkembangan Teknologi Digitalisasi* menelaah strategi pengumpulan ZIS dengan pendekatan SWOT dan *Business Model Canvas* (BMC).

Studi Dampak Makro dan Optimalisasi Nasional (Jumratul Aini dkk., **2026**): Penelitian berjudul *The Impact of Digitalization on the Optimization of Zakat Fund Collection at BAZNAS Republic of Indonesia* menganalisis pengaruh e-wallet, marketplace, aplikasi SIMZIS, serta AI terhadap optimalisasi dana zakat. Studi kuantitatif data sekunder periode 2022–2024

pada 26 BAZNAS provinsi ini menemukan peningkatan signifikan pada jumlah muzakki dan kecepatan distribusi.

Di era disrupsi saat ini, Transformasi Digital bukan lagi sekadar pilihan, melainkan keharusan bagi lembaga pengelola zakat untuk tetap relevan dan akuntabel. Menurut Westerman, Bonnet, dan McAfee, transformasi ini mencakup perubahan fundamental pada tiga aspek utama, yaitu pengalaman pelanggan (*customer experience*), proses operasional, serta model bisnis. Bagi lembaga seperti BAZNAS, penerapan teknologi digital dalam sistem manajemen dan pelayanan tidak hanya bertujuan untuk modernisasi, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem pengelolaan zakat yang lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Barat, sebagai lembaga resmi yang berwenang mengelola zakat di tingkat provinsi, menghadapi tantangan besar dalam menjangkau mustahik (penerima zakat) di wilayah yang luas. Sebagai organisasi yang bertugas menghimpun dan menyalurkan dana umat, BAZNAS Jawa Barat terus berupaya mengoptimalkan kinerja organisasinya melalui integrasi sistem digital. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh program penyaluran zakat, mulai dari pendataan hingga penyerahan bantuan, dapat dilakukan secara lebih terukur dan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk mengkaji fenomena transformasi digital dalam peningkatan efektivitas pendistribusian zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat melalui pengalaman

amil yang melaksanakan layanan publik zakat digital. Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan manajemen zakat yang adaptif terhadap era digital serta memperkuat literatur keilmuan manajemen layanan publik dan ekonomi Islam di Indonesia.

B. Fokus penelitian

Berdasarkan Uraian sebelumnya, penelitian ini difokuskan kepada pengalaman yang dirasakan oleh Amil tentang transformasi digital pengelolaan zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Jawa Barat, serta menggali bagaimana digitalisasi mampu mendorong kualitas pelayanan publik. Hal ini memberikan landasan bagi peneliti untuk mengembangkan dan merumuskan fokus penelitian secara terperinci sebagai berikut:

1. Bagaimana amil menghadapi perubahan kerja akibat transformasi digital dalam pengelolaan zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana proses amil dalam penggunaan teknologi digital dalam pelaksanaan layanan publik di BAZNAS Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana amil mengalami perubahan dalam cara mereka melayani muzaki dan mustahik akibat transformasi digital di BAZNAS Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian:

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

1. Untuk memahami bagaimana para amil menghadapi perubahan kerja akibat transformasi digital pengelolaan zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat.

2. Untuk menganalisis bagaimana amil memaknai proses transformasi digital yang mendorong kemajuan layanan publik di lingkungan BAZNAS Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk memahami bagaimana para amil memaknai perubahan kualitas layanan pengelolaan zakat sebagai bagian dari pengalaman mereka dalam proses transformasi digital di BAZNAS Provinsi Jawa Barat.

D. Kegunaan penelitian

1) Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan Manajemen Dakwah, khususnya dalam memahami proses transformasi digital lembaga zakat sebagai bagian dari penguatan tata kelola dakwah yang berlandaskan pelayanan publik dan nilai-nilai profesionalitas amil. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar perubahan teknologi, melainkan juga bagian integral dari strategi dakwah kelembagaan yang menuntut adaptasi nilai, etika, dan budaya kerja Islami.

Maka, penelitian ini turut menambah khazanah literatur ilmiah mengenai implementasi transformasi digital dalam pengelolaan zakat, terutama yang berkaitan dengan inovasi layanan publik dan peningkatan transparansi lembaga zakat. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada manajemen zakat dan digitalisasi lembaga keagamaan, serta

menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan dan strategi pengelolaan zakat berbasis teknologi digital.

2) Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bersumber dari pengalaman langsung para amil kepada BAZNAS Provinsi Jawa Barat dalam upaya memperbaiki dan memperkuat strategi pelaksanaan layanan publik berbasis digital dalam pengelolaan zakat. Melalui pemahaman mendalam terhadap pengalaman para pelaksana di lapangan, penelitian ini dapat menjadi cermin bagi lembaga dalam menilai efektivitas kebijakan digitalisasi yang telah diterapkan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Maka, penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan inspirasi bagi lembaga amil zakat lainnya dalam mengembangkan layanan publik berbasis teknologi digital yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap muzaki dan masyarakat luas. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada ranah teoritis, tetapi juga berperan dalam memperkuat praktik manajemen zakat yang profesional, adaptif, dan bernilai dakwah di era transformasi digital.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan teoritis

A. Transformasi digital adalah proses perubahan menyeluruh dalam organisasi sebagai respons terhadap perkembangan teknologi dan

dinamika lingkungan eksternal. Teori ini menempatkan teknologi digital bukan hanya sebagai alat bantu operasional, tetapi sebagai penggerak utama perubahan strategi, struktur, dan budaya (Bharadwaj ., 2013).

Menurut Westerman, Bonnet, dan McAfee (2014), transformasi digital adalah proses integrasi teknologi digital ke seluruh aspek organisasi untuk memperkuat kinerja dan menciptakan nilai baru bagi pemangku kepentingan. Transformasi ini mencakup tiga aspek utama: pemanfaatan teknologi, perubahan model bisnis, dan pergeseran budaya kerja. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital bukan hanya terletak pada penguasaan teknologi, tetapi juga pada sinergi antara strategi organisasi, kepemimpinan visioner, dan budaya inovatif yang mampu menggerakkan perubahan.

Sementara itu, Vial (2019) menegaskan bahwa transformasi digital merupakan fenomena sosial-organisasional yang kompleks. Ia tidak hanya melibatkan perubahan sistem teknologi, tetapi juga mencakup restrukturisasi proses kerja, pembaruan nilai, dan rekonstruksi peran individu dalam organisasi. Dengan demikian, transformasi digital dipahami sebagai proses sistemik yang menuntut keterlibatan seluruh elemen organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan berbasis teknologi secara berkelanjutan (Matt, Hess, & Benlian, 2015).

Konsep transformasi digital secara komprehensif dijelaskan oleh Westerman, Bonnet, dan McAfee (2014:2) bahwa transformasi digital adalah proses pemanfaatan teknologi digital secara menyeluruh untuk

meningkatkan kinerja organisasi, menciptakan nilai baru bagi pengguna, serta mengubah cara kerja lembaga agar lebih responsif terhadap perubahan lingkungan. Westerman menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada sinergi antara strategi organisasi, kepemimpinan, dan budaya kerja yang mendukung inovasi (Susanto & Sari, 2021).

Dalam konteks lembaga publik seperti BAZNAS Provinsi Jawa Barat, transformasi digital bukan sekadar adopsi teknologi informasi, tetapi merupakan proses perubahan menyeluruh yang melibatkan cara berpikir, tata kelola, dan pola pelayanan amil terhadap muzakki dan mustahik. Melalui transformasi digital, BAZNAS berupaya meningkatkan transparansi, mempercepat pelayanan, serta memperluas jangkauan masyarakat dalam pengumpulan dan pendistribusian zakat (Vial, 2019).

Westerman (2014) mengidentifikasi tiga dimensi utama dalam transformasi digital yang dapat dijadikan kerangka analisis dalam penelitian ini, yaitu:

- a) *Customer Experience* (Pengalaman Pengguna) Transformasi digital memungkinkan lembaga meningkatkan kualitas interaksi dengan pengguna layanan. Dalam konteks BAZNAS, dimensi ini tercermin dalam kemudahan akses layanan digital bagi muzakki, seperti pembayaran zakat online, pelaporan transparan, dan komunikasi dua arah melalui platform digital. Pengalaman pengguna yang positif membentuk kepercayaan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berzakat

- b) *Operational Process* (Proses Operasional) Dimensi ini menekankan pada perubahan cara kerja organisasi melalui digitalisasi proses internal. Di BAZNAS Jawa Barat, digitalisasi mencakup manajemen data zakat, sistem distribusi berbasis aplikasi, serta pelaporan keuangan yang lebih cepat dan akurat. Dengan pemanfaatan teknologi digital, efisiensi kerja meningkat dan potensi kesalahan administrasi dapat diminimalkan (Westerman ., 2014).
- c) *Business Model* (Model Bisnis dan Nilai Organisasi) Transformasi digital juga berimplikasi pada pembaruan model pengelolaan zakat. BAZNAS tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penyalur dana zakat, tetapi juga sebagai institusi yang berinovasi dalam program pemberdayaan mustahik berbasis data digital. Model ini mendorong lahirnya tata kelola zakat yang lebih strategis dan berkelanjutan (Susanto & Sari, 2021).

Berdasarkan ketiga dimensi tersebut, dapat dipahami bahwa transformasi digital di BAZNAS Provinsi Jawa Barat mencerminkan upaya untuk mengintegrasikan teknologi dengan nilai-nilai pelayanan publik Islam yang berorientasi pada kemaslahatan umat. Proses ini tidak hanya mengubah sistem kerja, tetapi juga membentuk budaya organisasi yang lebih terbuka terhadap inovasi dan kolaborasi lintas sektor.

- B. Efektivitas organisasi merupakan konsep utama dalam menilai keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu grand theory yang banyak digunakan dalam kajian efektivitas organisasi dikemukakan oleh Richard M. Steers (1977) dalam

Organizational Effectiveness: A Behavioral View. Steers menjelaskan bahwa efektivitas organisasi tidak dapat diukur hanya dari hasil akhir, tetapi harus dilihat sebagai proses yang melibatkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan, mengintegrasikan sumber daya, dan mencapai tujuan secara berkelanjutan.

Menurut Steers, efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi (integration), dan adaptasi (adaptation). Ketiga dimensi ini menggambarkan kemampuan organisasi dalam mempertahankan kinerja sekaligus merespons perubahan lingkungan.

- a) **Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)** Dimensi ini menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks BAZNAS, pencapaian tujuan mencerminkan keberhasilan lembaga dalam merealisasikan target penghimpunan zakat, menyalurkan dana kepada mustahik yang berhak, serta menjalankan program pemberdayaan yang berkelanjutan.
- b) **integrasi (*Integration*)** Integrasi merujuk pada kemampuan organisasi dalam membangun kerja sama internal dan eksternal, menjaga komunikasi yang efektif, serta menciptakan koordinasi antarbagian. Di BAZNAS Provinsi Jawa Barat, integrasi tampak dalam koordinasi antarbidang, sinergi antara amil dan pimpinan, serta kerja sama dengan mitra eksternal seperti pemerintah daerah dan lembaga sosial.

Adaptasi (*Adaptation*) Adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, termasuk perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Dalam era digital, adaptasi menjadi kunci utama efektivitas organisasi.

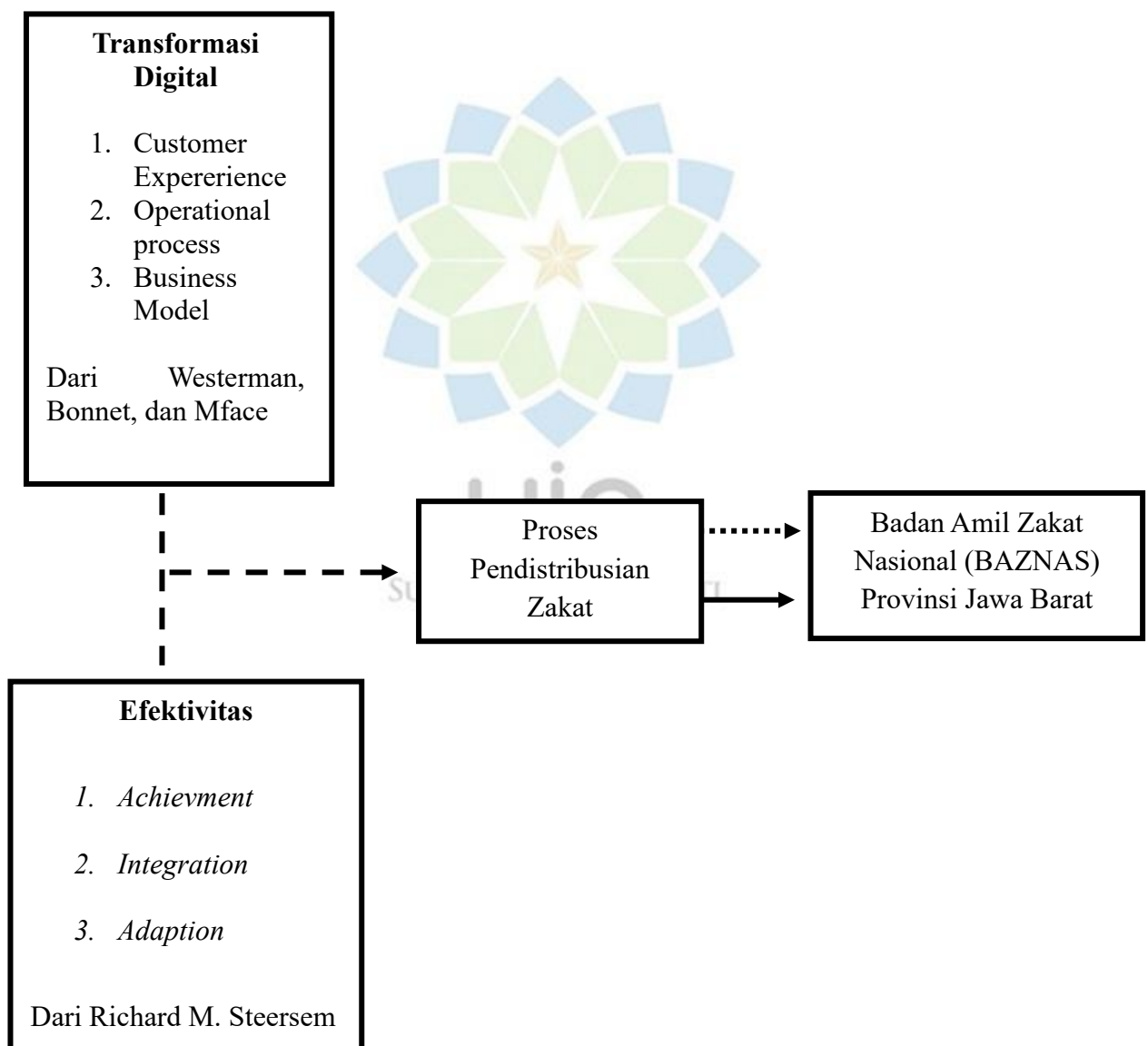
2. Kerangka Konseptual

Westerman, Bonnet, dan McAfee (2014) menyatakan bahwa Transformasi Digital merupakan penggunaan teknologi secara radikal untuk meningkatkan kinerja atau jangkauan perusahaan, yang mencakup tiga elemen utama yaitu *Customer Experience* (pengalaman pelanggan), *Operational Process* (proses operasional), dan *Business Model* (model bisnis). Di sisi lain, Richard M. Steers (1985) menekankan bahwa Efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi tersebut mampu mencapai tujuannya, yang diukur melalui indikator *Achievement* (pencapaian), *Integration* (integrasi), dan *Adaption* (adaptasi). Kedua konsep ini menjadi fondasi penting bagi lembaga publik maupun sosial dalam meningkatkan kualitas layanannya di era modern.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Barat sendiri merupakan lembaga resmi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun serta menyalurkan zakat, infak, dan sedekah pada tingkat provinsi. Sebagai lembaga pengelola dana umat, BAZNAS dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital agar proses distribusi menjadi lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Dengan pengintegrasian sistem digital dan optimalisasi kinerja organisasi,

diharapkan kendala dalam penyaluran zakat dapat diminimalisir sehingga visi lembaga dalam menyejahterakan umat dapat tercapai secara maksimal.

Oleh karena itu, kerangka konseptual ini disusun untuk menganalisis bagaimana pengaruh transformasi digital dan efektivitas terhadap proses pendistribusian zakat. Adapun kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut;



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Hasil analisa penelitian

Bagan tersebut menggambarkan kerangka pemikiran penelitian yang menunjukkan pengaruh variabel Transformasi Digital (meliputi pengalaman pelanggan, proses operasional, dan model bisnis) serta variabel Efektivitas (mencakup pencapaian, integrasi, dan adaptasi) terhadap Proses Pendistribusian Zakat di lembaga BAZNAS Provinsi Jawa Barat. Secara visual, garis putus-putus dan panah mengindikasikan adanya hubungan simultan di mana penerapan teknologi digital dan tingkat efektivitas organisasi menjadi faktor penentu dalam mengoptimalkan penyaluran dana zakat kepada penerima manfaat.

3. Sistematika Penulisan

Bab I memuat latar belakang penelitian yang menjelaskan urgensi transformasi digital dalam pengelolaan zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat. Pada bab ini diuraikan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta alasan penggunaan pendekatan fenomenologi.

Bab II berisi landasan teori yang meliputi konsep transformasi digital, manajemen zakat modern, teori layanan publik, serta pendekatan fenomenologi. Teori-teori tersebut digunakan sebagai pijakan analisis untuk memahami efektivitas layanan zakat berbasis digital.

Bab III menjelaskan metode penelitian dan gambaran umum lokasi penelitian. Di dalamnya diuraikan pendekatan fenomenologi, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta profil BAZNAS Provinsi Jawa Barat. Bab ini juga menyajikan temuan terkait pengalaman amil dalam layanan zakat digital.

Bab IV memuat analisis dan pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkan temuan lapangan dan teori yang digunakan. Analisis difokuskan pada bagaimana transformasi digital mempengaruhi efektivitas pendistribusian zakat. Bab ini juga membahas faktor pendukung dan hambatan dalam implementasi.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1) Lokasi Penelitian

lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya situasi sosial yang menjadi fokus kajian, yaitu ruang atau lingkungan di mana peneliti dapat melakukan observasi, interaksi, dan pengumpulan data secara langsung (Sugiyono, 2017:399). Situasi sosial tersebut dapat berupa lembaga, organisasi, atau komunitas yang memungkinkan peneliti memahami fenomena yang diteliti secara mendalam sesuai pendekatan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di BAZNAS Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 63, Kota Bandung. Lembaga ini dipilih karena telah menerapkan transformasi digital dalam layanan zakat, seperti aplikasi layanan, digitalisasi pendataan mustahik, serta sistem pelaporan daring. Maka, keberadaan amil yang terlibat langsung dalam proses digitalisasi menyediakan informan yang relevan, serta akses lokasi yang mudah mendukung kelancaran wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen penelitian.

2) Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai landasan untuk memahami fenomena yang dikaji. paradigma

konstruktivisme memandang bahwa realitas bersifat jamak, relatif, dan dibentuk melalui pengalaman serta konstruksi makna individu (Sugiyono, 2011). Dalam paradigma ini, pengetahuan tidak dianggap sebagai sesuatu yang objektif, melainkan hasil interpretasi subjek berdasarkan interaksi sosial, pengalaman, dan konteks kehidupan. Oleh karena itu, penelitian dengan paradigma konstruktivisme menekankan pemahaman mendalam terhadap bagaimana individu membangun makna dari pengalaman yang mereka alami.

penelitian ini menerapkan paradigma konstruktivisme untuk menafsirkan pengalaman amil dalam menghadapi transformasi digital di BAZNAS Provinsi Jawa Barat. Peneliti melakukan wawancara mendalam, observasi interaksi amil dengan sistem digital, serta dialog terbuka untuk menggali persepsi, interpretasi, dan pengalaman mereka terhadap perubahan teknologi. Melalui proses interaksi tersebut, peneliti dan informan bersama-sama membentuk pemahaman mengenai bagaimana teknologi digital dipersepsi sebagai alat kerja, sarana pelayanan, dan instrumen akuntabilitas. Dengan demikian, paradigma konstruktivisme membimbing peneliti dalam menangkap realitas subjektif yang dikonstruksi amil berdasarkan pengalaman mereka sehari-hari.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial. Secara konsep, pendekatan kualitatif fokus pada penggalian makna melalui analisis kata-kata, interpretasi, serta penggambaran fenomena secara detail dan

kontekstual (Iskandar, 2009). Pendekatan ini tidak menekankan angka, tetapi menyoroti makna, persepsi, dan pengalaman manusia yang tidak dapat dipahami melalui metode kuantitatif. Oleh sebab itu, pendekatan kualitatif tepat digunakan untuk meneliti proses, dinamika, dan interpretasi individu terhadap perubahan sosial maupun teknologi.

Pendekatan kualitatif diterapkan dengan menggali pengalaman amil melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen digital BAZNAS Jawa Barat. Pemilihan teknik ini memungkinkan peneliti menangkap pengalaman subjektif amil terkait transformasi digital, seperti bagaimana digitalisasi memengaruhi efektivitas kerja, pola pelayanan, serta adaptasi teknologi yang mereka jalani. Melalui interaksi langsung dalam konteks alami, pendekatan kualitatif memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika perubahan dan makna yang dibangun para amil di tengah penerapan layanan zakat berbasis teknologi.

3) Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, yakni pendekatan kualitatif yang berupaya memahami makna pengalaman hidup individu sebagaimana dialami secara langsung. Fenomenologi memandang fenomena bukan sekadar peristiwa yang tampak, tetapi sesuatu yang dihayati, ditafsirkan, dan diberi makna oleh subjek yang mengalaminya. (Moustakas, 1994; Creswell, 2013).

Pendekatan fenomenologi diterapkan melalui penggalan pengalaman langsung amil BAZNAS Provinsi Jawa Barat terkait

transformasi digital layanan zakat. Proses ini melibatkan wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen guna menangkap bagaimana amil memaknai perubahan sistem, menyesuaikan cara kerja, merespons teknologi, dan memahami dampak digitalisasi terhadap efektivitas layanan. Pertanyaan penelitian diarahkan pada “apa”, “bagaimana”, dan “mengapa” sesuai kerangka Yin, sehingga peneliti tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga memahami proses internal, persepsi, serta makna esensial yang muncul dari pengalaman amil dalam menjalankan layanan zakat berbasis digital.

4) Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, ungkapan, narasi, tindakan, serta fenomena yang muncul dalam konteks alami. (Moleong, 2013; Sugiyono, 2019). Data kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian fenomenologis yang berupaya memahami makna pengalaman hidup para amil dalam menghadapi transformasi digital pada layanan zakat.

Data kualitatif dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan yang benar-benar terlibat dalam proses digitalisasi, serta memungkinkan perluasan informan melalui snowball sampling. Pengumpulan data dilakukan secara triangulatif untuk menjaga kredibilitas, dengan menekankan pendalaman narasi, pengalaman, serta penjelasan informan mengenai perubahan kerja,

penggunaan teknologi, dan makna digitalisasi dalam keseharian mereka sebagai amil BAZNAS Provinsi Jawa Barat. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Menurut Sugiyono (2016) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui interaksi peneliti dengan informan. Penggunaan sumber data ini penting dalam pendekatan fenomenologi karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran faktual sekaligus struktural mengenai konteks fenomena. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para amil BAZNAS Provinsi Jawa Barat seperti Kepala Divisi IT, Fundraising, dan Pendistribusian/Pendayagunaan, serta melalui observasi aktivitas kerja terkait penggunaan sistem digital. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan tahunan BAZNAS, dokumen transformasi digital, SOP, kebijakan internal, serta dokumen resmi lainnya yang menggambarkan arah digitalisasi lembaga. Integrasi data primer dan sekunder ini menghasilkan pemahaman utuh mengenai pengalaman amil sekaligus kerangka organisasi dalam menerapkan layanan zakat berbasis digital.

b. Data sekunder

Dalam penelitian kualitatif meliputi berbagai sumber tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya (Moleong, 2004). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi BAZNAS Provinsi Jawa Barat seperti laporan tahunan, laporan transformasi digital,

standar operasional prosedur (SOP), kebijakan internal, serta dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan pengembangan dan implementasi layanan digital. Data sekunder tersebut memberikan konteks yang lebih luas mengenai arah kebijakan digitalisasi, perkembangan teknologi yang diterapkan, serta gambaran umum praktik pengelolaan zakat di lingkungan BAZNAS. Maka, data sekunder juga membantu peneliti memahami tren dan perkembangan transformasi digital secara nasional maupun lokal, sehingga analisis fenomenologis yang dilakukan dapat lebih komprehensif dan mendalam.

5) Penentuan Informan atau Unit Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif merupakan sumber data utama karena mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, dan perspektif yang relevan dengan fenomena yang dikaji. (Moleong, 2013; Creswell, 2013) Informan tidak hanya memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti, tetapi juga mengungkapkan makna, pemahaman personal, serta persepsi yang muncul dari pengalaman langsung mereka terhadap suatu peristiwa. Oleh karena itu, pemilihan informan harus memperhatikan kapasitas mereka dalam menyampaikan informasi yang kaya dan mendalam agar fenomena dapat dipahami secara komprehensif.

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses transformasi digital di BAZNAS Provinsi Jawa Barat. Informan utama terdiri dari para amil yang memegang peran sentral dalam pengembangan dan pelaksanaan layanan digital, seperti

Kepala Divisi IT, Kepala Divisi Fundraising, serta Kepala Divisi Pendistribusian/Pendayagunaan. Maka, informan tambahan meliputi amil lain yang menjalankan operasional harian sistem digital sehingga mampu memberikan detail empiris mengenai penggunaan aplikasi, alur pelayanan, dan dinamika adaptasi teknologi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, dan dapat berkembang melalui teknik snowball untuk memastikan kedalaman dan keluasan data.

Unit penelitian dalam studi ini adalah para amil BAZNAS Provinsi Jawa Barat yang terlibat langsung dalam proses transformasi digital pengelolaan zakat. Unit penelitian ini dipilih karena mereka merupakan individu yang secara nyata mengalami perubahan sistem, berinteraksi dengan platform digital, serta menjalankan layanan publik berbasis teknologi dalam aktivitas kerja sehari-hari. Dengan menjadikan amil sebagai unit penelitian, studi ini berupaya menangkap pengalaman hidup, dinamika adaptasi, serta makna yang mereka bangun selama proses digitalisasi berlangsung sehingga pemahaman terhadap fenomena transformasi digital dapat diperoleh secara mendalam dan autentik.

6) Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung fenomena yang sedang berlangsung untuk memperoleh gambaran nyata mengenai perilaku, situasi, dan proses yang terjadi di lapangan. (Sugiyono, 2018; Moleong,

2013) Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk melihat secara langsung bagaimana transformasi digital dilaksanakan oleh BAZNAS Provinsi Jawa Barat. Peneliti mengamati aktivitas amil dalam menggunakan sistem digital, alur layanan zakat berbasis aplikasi, pemanfaatan perangkat teknologi, serta interaksi mereka dengan sistem informasi yang tersedia. Observasi dilakukan dengan menggunakan catatan lapangan dan perangkat pendukung lain sehingga data yang diperoleh dapat memberikan pemahaman awal yang akurat sebelum memasuki tahap wawancara mendalam.

b. Wawancara (Interview)

Wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan terarah antara peneliti dan narasumber untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pengetahuan yang dimiliki subjek penelitian (Moleong, 2013). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara mendalam dengan para amil BAZNAS Provinsi Jawa Barat yang terlibat dalam proses digitalisasi layanan zakat. Melalui wawancara tersebut, peneliti menelusuri makna pengalaman para amil terkait perubahan sistem, tantangan penggunaan teknologi, serta dampak digitalisasi terhadap efektivitas layanan publik, sehingga diperoleh pemahaman mendalam yang tidak dapat diperoleh melalui observasi semata.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diarahkan pada pengumpulan berbagai dokumen tertulis yang relevan dengan fokus penelitian. Melalui dokumentasi, peneliti memperoleh data pendukung yang dapat menguatkan temuan hasil observasi dan wawancara, serta memberikan gambaran objektif mengenai kondisi organisasi (Irawan, 2008:69). Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dikumpulkan meliputi laporan resmi BAZNAS Provinsi Jawa Barat seperti laporan tahunan, laporan transformasi digital, SOP layanan digital, dokumen kebijakan, pedoman teknis, serta arsip lain yang berkaitan dengan implementasi digitalisasi. Dokumen-dokumen tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai kebijakan, sistem kerja, dan arah strategis digitalisasi yang dilakukan BAZNAS, sehingga dapat memperkaya analisis fenomenologis yang dilakukan peneliti.

7) Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data sangat penting dalam penelitian kualitatif karena hasil penelitian tidak akan bermakna apabila data yang digunakan tidak dapat dipercaya. (Sugiyono, 2018) Data yang digunakan sebagai dasar analisis harus diverifikasi keabsahannya agar dapat dijadikan landasan yang kuat dalam proses penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, proses verifikasi ini tidak hanya memastikan kebenaran informasi, tetapi juga menjamin bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan pengalaman, peristiwa, dan kondisi yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi, yaitu suatu cara untuk menguji keandalan dan validitas data dengan memeriksa informasi dari berbagai sudut pandang. Triangulasi diartikan sebagai pemeriksaan data dengan membandingkan informasi dari sumber yang berbeda, menggunakan metode yang berbeda, dan dilakukan pada waktu yang berbeda. Dengan demikian, triangulasi dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari beberapa informan yang memiliki peran berbeda (Sugiyono, 2019). dalam proses transformasi digital di BAZNAS Provinsi Jawa Barat, seperti Kepala Divisi IT, Kepala Divisi Fundraising, dan Kepala Divisi Pendistribusian/Pendayagunaan. Melalui pembandingan data ini, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh memiliki konsistensi antar-informan dan sesuai dengan konteks fenomena yang diteliti.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui tiga metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. (Sugiyono, 2019). Misalnya, informasi yang didapat dari wawancara mengenai penggunaan aplikasi digital akan diperiksa kembali melalui observasi lapangan dan dokumen resmi BAZNAS terkait SOP atau laporan digitalisasi. Penggunaan berbagai teknik

ini membantu memperkuat kredibilitas data karena peneliti dapat melihat kesesuaian antara kondisi nyata dengan pernyataan informan.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat stabilitas informasi. Wawancara atau observasi yang dilakukan pada waktu berbeda dapat menunjukkan apakah informasi yang diberikan informan konsisten atau mengalami perubahan sesuai konteks pekerjaan mereka. Hal ini penting dalam penelitian fenomenologi yang menekankan pemahaman terhadap pengalaman amil dalam rentang waktu tertentu. Triangulasi dalam penelitian ini juga diperkuat dengan mempertimbangkan referensi dari studi atau dokumen penelitian lain yang relevan, sebagaimana dijelaskan oleh Murdiyanto (2020:69), sehingga proses pengumpulan dan pemeriksaan data dilakukan secara lebih komprehensif. Dengan menerapkan triangulasi secara menyeluruh, data yang diperoleh dalam penelitian ini menjadi lebih valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam menganalisis pengalaman para amil BAZNAS Provinsi Jawa Barat terhadap transformasi digital.

8) Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif, yaitu proses analisis yang berlangsung secara terus-menerus dan dinamis selama pengumpulan data. Analisis interaktif memungkinkan peneliti mengeksplorasi data secara mendalam, memahami konteks empiris, serta menangkap makna pengalaman para amil terkait transformasi digital dalam

pengelolaan zakat. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengkaji proses, perubahan, serta dampak transformasi digital terhadap efektivitas layanan publik secara lebih holistik dan sesuai dengan karakteristik penelitian fenomenologi.

Analisis data menjadi bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena data mentah yang terkumpul tidak akan bermakna tanpa diolah dan ditafsirkan sesuai tujuan penelitian. Mengacu pada model analisis interaktif, proses analisis dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta verifikasi atau penarikan kesimpulan. Ketiga tahap ini berlangsung secara simultan, saling berkaitan, dan terus berulang sepanjang proses penelitian.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih, dan memfokuskan informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian. (Miles & Huberman, 2014). Peneliti menyeleksi data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengorganisasikannya agar mudah dianalisis. Dalam penelitian ini, reduksi dilakukan dengan mencatat hal-hal penting seperti alur penggunaan aplikasi digital, pengalaman amil dalam layanan digital, hambatan teknis, serta persepsi mereka terhadap perubahan kerja akibat digitalisasi. Informasi yang tidak relevan disisihkan, sementara data yang berkaitan langsung disusun menjadi tema-tema awal.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan tahap di mana data yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif sehingga mudah dipahami. (Miles & Huberman, 2014). Pada tahap ini, seluruh temuan utama dipaparkan melalui penjelasan yang logis dan terstruktur, dengan tetap mempertahankan makna yang disampaikan oleh informan. Display data dalam penelitian ini memuat gambaran mengenai pelaksanaan transformasi digital di BAZNAS Provinsi Jawa Barat, termasuk bagaimana teknologi digunakan oleh amil dalam mengelola zakat, bagaimana layanan berbasis digital mempengaruhi efektivitas kerja, serta bagaimana pengalaman amil berubah setelah sistem digital diterapkan. Penyajian data ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta menjadi dasar dalam membangun analisis dan interpretasi fenomenologis terhadap pengalaman para amil

c. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

Tahap verifikasi adalah proses menafsirkan dan memastikan bahwa makna yang muncul benar-benar mencerminkan kondisi lapangan. (Miles & Huberman, 2014). Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sejak awal pengumpulan data melalui pengecekan ulang, perbandingan, dan triangulasi. Tema dan makna yang ditemukan diperiksa keaslian serta konsistensinya agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Melalui proses ini, peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman amil BAZNAS Provinsi Jawa Barat dalam menghadapi transformasi digital pengelolaan zakat dan dampaknya terhadap layanan.

9) Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dalam studi kualitatif merupakan tempat di mana fenomena sosial yang diteliti benar-benar berlangsung, sehingga memungkinkan peneliti melakukan pengamatan, interaksi, serta pengumpulan data secara langsung (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah BAZNAS Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jl. Lodaya No. 69, Kota Bandung. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada relevansinya terhadap fokus penelitian, karena BAZNAS Jabar merupakan lembaga pengelola zakat tingkat provinsi yang telah mengimplementasikan transformasi digital dalam berbagai aspek layanan, seperti penghimpunan, pendistribusian, dan pelayanan publik berbasis teknologi. Maka, lembaga ini memiliki program digital yang cukup kompleks dan akses data yang terbuka, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman fenomenologis yang mendalam mengenai pengalaman amil dalam menjalankan digitalisasi.

Jadwal penelitian dalam pendekatan kualitatif disusun secara bertahap dan fleksibel untuk memastikan proses pengumpulan data berlangsung secara natural, mendalam, serta sesuai dengan dinamika informan (Creswell, 2015). Dalam penelitian ini, jadwal penelitian dimulai dengan observasi awal untuk memahami konteks lapangan dan alur kerja digital di BAZNAS Jabar. Tahap selanjutnya adalah wawancara mendalam dengan para amil yang terlibat langsung dalam digitalisasi, seperti Kepala Divisi IT, Kepala Bidang Fundraising, dan Kepala Divisi Pendistribusian.

Setelah itu dilakukan triangulasi melalui observasi lanjutan dan analisis dokumen, termasuk SOP digital, laporan kinerja, dan modul aplikasi. Seluruh rangkaian kegiatan dilakukan selama kurang lebih dua bulan dengan penjadwalan yang fleksibel mengikuti ketersediaan informan, sehingga pengalaman kerja para amil dapat digali secara autentik sesuai realitas keseharian mereka.

