

ABSTRAK

Akmal Daiyan: Sistem Pelayanan Digital dalam Optimalisasi Zakat (Studi Deskriptif di Badan Amil Zakat Nasional Kota Bandung).

Sistem pelayanan digital menjadi hal terpenting dari sebuah Lembaga. Tentunya Baznas Kota Bandung harus memiliki pelayanan digital yang berkualitas pelayanan terhadap muzaki. Dengan menggunakan pendekatan teori dan konsep yang relevan, penelitian ini mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem pelayanan digital oleh muzaki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan sistem pelayanan digital dalam optimalisasi pengumpulan dan distribusi zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam pengelolaan zakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penggunaan sistem pelayanan digital dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengumpulan dan distribusi zakat di BAZNAS Kota Bandung.

Teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Service Quality* dan *Usability and User Experience* teori tersebut digunakan sebagai kerangka untuk analisis. Metode penelitian yang digunakan yaitu kombinasi antara pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai dan muzaki yang menggunakan sistem pelayanan digital, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen terkait di Baznas Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Responden dalam penelitian ini terdiri dari pengurus BAZNAS Kota Bandung, petugas pengumpul zakat, dan masyarakat yang menggunakan sistem pelayanan digital dalam membayar zakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital di Baznas Kota Bandung memberikan pengalaman yang baik bagi muzaki. Muzaki merasa sistem ini informatif, mudah digunakan, dan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan pembayaran zakat secara online. Evaluasi menggunakan teori-teori yang relevan dapat membantu mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi pelayanan digital, Baznas Kota Bandung dapat melakukan perbaikan dan peningkatan yang sesuai agar terpenuhinya kebutuhan muzaki dan masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan Digital, Optimalisasi Zakat, Baznas Kota Bandung

ABSTRACT

Akmal Daiyan: *Digital Service Systems in Optimizing Zakat (Descriptive Study at Badan Amil Zakat Nasional, Bandung City).*

The digital service system is the most important thing for an institution. Of course, the Bandung City Baznas must have quality digital services for muzaki. By using relevant theoretical and conceptual approaches, this study identifies the factors that influence the acceptance and use of digital service systems by muzaki.

This study aims to examine the application of digital service systems in optimizing the collection and distribution of zakat at the Bandung City National Amil Zakat Agency (BAZNAS). The use of information and communication technology has brought about significant changes in various sectors, including the management of zakat. Therefore, this study aims to describe the use of digital service systems in increasing efficiency, transparency, and accountability in the collection and distribution of zakat at BAZNAS Bandung City.

The theory used in this study uses Service Quality and Usability and User Experience. The theory is used as a framework for analysis. The research method used is a combination of primary and secondary data collection. Primary data was collected through interviews with employees and muzaki who use digital service systems, while secondary data was obtained from related documents at the Bandung City Baznas.

The research method used is descriptive method with a qualitative approach. Data was collected through in-depth interviews, observation, and documentation studies. Respondents in this study consisted of Bandung City BAZNAS officials, zakat collectors, and people who use digital service systems to pay zakat.

The results of the study show that the digital service system at the Bandung City Baznas provides a good experience for muzaki. Muzaki feels that this system is informative, easy to use, and makes it easy to access information and make zakat payments online. Evaluation using relevant theories can help identify factors that influence digital services, the Bandung City Baznas can make appropriate improvements and improvements so that muzaki and community needs are met.

Keywords: *Digital Service System, Zakat Optimization, Bandung City Baznas*