

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Baznas mencatat pengumpulan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) di Indonesia sebesar 10 Triliun Rupiah pada tahun 2019. Dengan total potensi zakat nasional sebesar 233,8 Triliun Rupiah maka total pengumpulan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) di Indonesia baru sebesar 5,2% dari total potensi zakat nasional (Baznas, 2020). Di jaman pandemi covid-19, Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Kecuk Suhariyanto memberikan keterangan pada saat jumpa pers Senin 15 Februari 2021 bahwa jumlah penduduk miskin di Indonesia per September 2020 mencapai 27,55 juta jiwa (Bisnis.com, 2021). pada bulan Maret 2021 mencapai 27,54 juta orang. Jumlah ini hanya menurun tipis 0,01 juta orang dibanding September 2020. Namun, jika dibandingkan pada Maret 2020, jumlah penduduk miskin naik 1,12 juta orang. (Kompas.com, 2021).

Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang semakin hari semakin pesat dan penggunaan gadget-gadget yang canggih, maka semua gadget yang canggih itu memudahkan manusia dalam beraktivitas. Termasuk dalam zakat, infak, dan sedekah (ZIS) maka aplikasi-aplikasi pengumpulan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) seperti Kita Bisa, Aksi Cepat Tanggap (ACT), Peduli Sehat, Atap Kita, Dompot Dhuafa, Baznas, dan Rumah Zakat. Menjadi sarana untuk meningkatkan pendapatan dari sisi donasi agar potensi zakat nasional tercapai.

Salah satu lembaga pengelola zakat, infak, dan sedekah (ZIS) di Indonesia ialah Rumah Zakat dengan visi Rumah Zakat menjadi lembaga filantropi internasional berbasis pemberdayaan yang profesional. Maka Rumah Zakat di tuntut untuk menghimpun potensi zakat nasional yang digunakan untuk membantu menurunkan jumlah penduduk miskin. Salah

satu cara Rumah Zakat untuk menghimpun dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) adalah dengan membuka layanan yaitu donasi *online*. Sejak berdiri dari 2018 sampai 2020 pertumbuhan transaksi donatur melalui donasi *online* mencapai 423%. Web donasi *online* menjadi pintu masuk utama donasi digital ke Rumah Zakat. Ini menunjukkan peningkatan kepercayaan dari donatur. Ditambah Rumah Zakat meraih predikat opini wajar tanpa pengecualian (WTP) pada laporan keuangan 2020, maka Rumah Zakat sudah mendapatkan WTP selama 15 kali berturut turut

Pertumbuhan donasi melalui web donasi *online* Rumah Zakat yang semakin meningkat terlihat dari pertumbuhannya dari tahun 2019 sampai 2020 sebesar 175%. Dengan angka pertumbuhan sebesar 175% maka donasi *online* melalui web Rumah Zakat menyumbang kontribusi sebesar 8,3% pada 2020. Penghimpunan dana dengan metode transfer di Rumah Zakat adalah Metode paling dipercaya dengan growth 20%, terbukti dengan volume paling besar capaian yaitu 304 Miliar Rupiah. Serta channel yang digunakan paling tumbuh signifikan adalah web donasi *online*.

Dengan pertumbuhan transaksi dari tahun 2019 sampai tahun 2020 sebesar 175% maka web donasi *online* dituntut untuk menghimpun semua transaksi dari donatur lama dan transaksi dari donatur baru, dengan banyaknya transaksi menggunakan web donasi *online* terdapat beberapa kendala dalam proses transaksi di web donasi *online* Rumah Zakat, dimulai dari metode pembayaran menggunakan virtual account yang masih sedikit, pembayaran menggunakan *e-wallet* seperti Dana, GoPay, dan Ovo yang tidak terbuka otomatis aplikasinya, beberapa instruksi bayar yang membingungkan donatur, beberapa keluhan tentang pending status pembayaran dan limit pembayaran seperti menggunakan Alfa Group hanya 2,5 juta, dan juga sistem keuangan internal Rumah Zakat dituntut untuk sinkron dana miliaran yang masuk dalam sekali transfer kurang dari 5 menit. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Rumah Zakat maka diperlukan evaluasi layanan yang ditujukan untuk memberikan rekomendasi kepada

manajemen di Rumah Zakat. Rekomendasi ini sebagai bahan untuk peningkatan layanan donasi *online* di Rumah Zakat.

Selain memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan, Rumah Zakat juga memanfaatkan tokoh yang dikenal oleh masyarakat sebagai metode untuk mengiklankan layanan Rumah Zakat. Ini merupakan salah satu strategi untuk membujuk orang lain agar menggunakan Rumah Zakat melalui perubahan sikap, kepercayaan, persepsi, atau tingkah laku orang lain. Melalui iklan yang dikenalkan oleh tokoh masyarakat tersebut, calon donatur akan mempertimbangkan untuk menggunakan layanan donasi *online* dari Rumah Zakat. Metode ini dapat digunakan oleh Rumah Zakat untuk menarik kembali donatur yang pernah mengalami kendala selama menggunakan layanan donasi *online*.

Sejak berdirinya web donasi dari 2018 sampai sekarang, Rumah Zakat belum pernah melakukan evaluasi layanan berdasarkan perspektif donatur. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan dari web donasi *online* Rumah Zakat. Hasil evaluasi akan digunakan sebagai rekomendasi kepada Rumah Zakat untuk mengembangkan sistem donasi *online* Rumah Zakat. Melihat dari sisi pesaing yang banyak dalam melakukan penghimpunan dana, maka evaluasi layanan web donasi Rumah Zakat bertujuan untuk memberikan manfaat dan kemudahan kepada calon donatur baru. Evaluasi layanan web Rumah Zakat penting untuk diketahui karena terdapat data capaian transaksi pada tahun 2019 ke tahun 2020 yang bertumbuh sebesar 323% dengan total transaksi pada tahun 2019 yaitu 16,972 transaksi menjadi 71,743 transaksi pada tahun 2020. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian sehingga penelitian ini digunakan untuk menghimpun keluhan terhadap layanan web donasi *online* Rumah Zakat dari aspek pengguna. Yaitu mengevaluasi layanan web donasi *online* Rumah Zakat yang telah digunakan. Sehingga dapat meningkatkan pendapatan dari sisi donasi yang melalui web donasi *online*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah disampaikan di latar belakang maka permasalahan yang harus diselesaikan pada penulisan ini, yaitu:

“Bagaimana evaluasi layanan dapat mengukur minat calon donatur kepada sistem web donasi *online* Rumah Zakat serta meningkatkan capaian dari sisi donasi?”

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut maka penelitian ini akan mengukur beberapa hal, diantaranya:

1. Apakah yang dimaksud dengan donasi *online* Rumah Zakat?
2. Bagaimana proses bisnis pada donasi *online* melalui Rumah Zakat?
3. Bagaimana persaingan *social influence* yang makin relevan?
4. Bagaimana peningkatan persepsi kemudahan dalam pengguna web donasi *online* Rumah Zakat?
5. Bagaimana persepsi kegunaan dalam web donasi *online* Rumah Zakat?
6. Bagaimanakah niat perilaku calon pengguna dalam melakukan web donasi *online* di Rumah Zakat?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat peningkatan pendapatan dari sisi donasi yang melalui *website* donasi *online* di Rumah Zakat di lain itu bertujuan untuk:

1. Mengetahui konsep donasi *online* Rumah Zakat.
2. Mengetahui proses bisnis pada donasi *online* Rumah Zakat.
3. Mengetahui posisi *social influence* Rumah Zakat dalam pandangan calon donatur.

4. Mengetahui kemudahan calon donatur Rumah Zakat bahwa web donasi *online* Rumah Zakat mudah digunakan dan dipahami.
5. Mengetahui konsep kegunaan *website* donasi *online* Rumah Zakat dapat mendatangkan manfaat bagi calon donatur Rumah Zakat.
6. Mengetahui faktor niat perilaku pengguna web donasi *online* Rumah Zakat untuk tetap menggunakan web donasi *online* serta dapat mempengaruhi calon donatur lainnya untuk tetap menggunakan web donasi *online* Rumah Zakat.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Akademis

- Penelitian ini dapat digunakan untuk menambahkan referensi dalam persepsi kemudahan pengguna dalam menggunakan donasi *online*.
- Penelitian ini dapat menjadi acuan seberapa besar manfaat bagi calon pengguna dalam menggunakan donasi *online* melalui *website*.
- Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan donasi *online*.
- Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi yang bisa digunakan oleh penyedia donasi *online* seperti Rumah Zakat untuk meningkatkan sistem donasi *online*.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

- Tersedia pengetahuan mengenai donasi *online* Rumah Zakat.
- Tersedianya pengetahuan mengenai proses bisnis pada donasi *online* Rumah Zakat.
- Tersedianya pengetahuan posisi *social influence* Rumah Zakat dalam pandangan calon donatur.
- Tersedianya pengetahuan bahwa calon donatur mudah dalam menggunakan donasi *online* Rumah Zakat.

- Tersedianya pengetahuan mengenai kegunaan *website* donasi *online* Rumah Zakat.
- Tersedianya pengetahuan mengenai niat perilaku pengguna dalam melakukan donasi *online* di *website* Rumah Zakat.
- Tersedianya hasil evaluasi yang akan digunakan sebagai rekomendasi kepada sistem donasi *online* Rumah Zakat.

1.4 Batasan Masalah

1. Evaluasi layanan yang dilakukan dalam *website* Rumah Zakat yaitu donasi *online*.
2. Metode penelitian yang dilakukan ialah metode *technology acceptance model* (TAM).
3. Responden dalam penelitian ini adalah para calon donatur dan donatur yang sudah melakukan donasi *online* atau yang pernah mengunjungi donasi *online* Rumah Zakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk melihat lebih jelasnya sistematika penulisan laporan skripsi ini dilengkapi dengan mengumpulkan materi menjadi beberapa sub bagian dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penyusunan penelitian tugas akhir, perumusan masalah, manfaat, dan tujuan dari penelitian tugas akhir.

BAB II: KAJIAN LITERATUR

Bab ini berisi definisi dan spekulasi yang digunakan sebagai alasan untuk memimpin penelitian tugas akhir, bersumber dari jurnal, situs, dan bagian buku. Kemudian juga berisi gambaran dari penelitian yang telah

dilakukan sebelumnya sebagai tabel korelasi eksplorasi yang disertai dengan penjelasan yang diidentifikasi dengan penelitian tugas akhir ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi tahapan penelitian dari mulai rancangan penelitian yang termasuk jenis, dan instrumen penelitian. Serta mencakup metode pengolahan, analisis data, serta lokasi, alat penelitian, dan metode pengujian dalam penelitian tugas akhir.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab mengenai analisis yang dilakukan serta pembahasan data-data yang telah dikumpulkan, dan masalah yang diteliti.

BAB V: PENUTUP

Bagian bab ini berisi kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian, dan menjelaskan hasil akhir dari semua penelitian yang telah dilakukan, yaitu kesimpulan dan saran serta berisi kontribusi masukan untuk kemajuan eksplorasi perkembangan penelitian di masa depan.

STT - NF