

Analisis Penggunaan Aplikasi Gopay Bagi Donatur Dalam Menyalurkan Dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali

Syahrir Ramadhany¹, Ely Mansur², Kurniawati³

Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali,
Denpasar, Indonesia

E-mail: syahrirramadhany@gmail.com¹, Elymansur1973@gmail.com², kurniawati.aam@gmail.com³

Abstract

Initially, this payment instrument was known as a barter system between traded goods which then developed into cash (cash based) and subsequently into non-cash payment instruments. Knowing the importance of giving zakat, infaq, alms today in the midst of rapid technological developments, digital payment features in an agency are needed. Baznas Bali Province also uses one non-cash paid application, namely Goay. The objectives of this study are: To determine the use of the Gopay application for donors in distributing zakat, infaq, alms (ZIS) funds in the National Zakat Agency (BAZNAS) of Bali Province. To find out the Gopay application is the choice of donors in distributing zakat, infaq, alms (ZIS) funds at the National Zakat Agency (BAZNAS), Bali Province. This research method uses a descriptive method with a qualitative approach. Informants will be selected using a purposive technique. Collecting data obtained based on facts and data in the field. Data sources are primary and secondary data sources through observation, interview, and documentation data collection techniques. For data analysis techniques include: data reduction, data presentation, conclusion or verification. To test the validity of the data: Triangulation. The results of the study reveal that donors think that the use of the gopay application in distributing ZIS funds is very practical, has many interesting gopay features and makes it easy for its users. The reason donors choose to use the GoPay application is because of its easy use, can transact anytime anywhere, just scan a barcode, trouble rarely occurs, it can also be used for daily transactions, and GoPay also provides attractive promos and cashback.

Keywords: Application, Donaturs, Zakat Fund, Infaq, Alms (ZIS)

Abstrak

Alat pembayaran itu mulanya dikenal berupa sistem barter antar barang yang diperjual-belikan lalu berkembang menjadi uang tunai (cash based) dan selanjutnya ke alat pembayaran nontunai (non cash). Mengetahui akan pentingnya berzakat, infaq, sedekah masa kini di tengah pesatnya perkembangan teknologi, fitur pembayaran digital dalam sebuah instansi sangat dibutuhkan. Baznas Provinsi Bali pun menggunakan salah satu aplikasi berbayar non tunai yaitu Gopay. Tujuan dari penelitian ini ialah: Untuk mengetahui penggunaan aplikasi Gopay bagi donatur dalam menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali. Untuk mengetahui aplikasi Gopay menjadi pilihan donatur dalam menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan akan dipilih dengan menggunakan teknik purposive. Pengumpulan data yang diperoleh

Received Januari 30, 2022; Revised Februari 02, 2022; Maret 22, 2022

* Syahrir Ramadhany, syahrirramadhany@gmail.com

berdasarkan fakta dan data lapangan. Sumber data ialah sumber data primer dan sekunder melalui teknik pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisa data meliputi: Reduksi data, Penyajian data, Pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Uji keabsahan data: Triangulasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Donatur beranggapan bahwa penggunaan aplikasi gopay dalam penyaluran dana ZIS sangat praktis, banyak fitur gopay yang menarik dan memudahkan penggunaannya. Alasan donatur memilih menggunakan aplikasi gopay karena penggunaannya yang mudah, dapat bertransaksi kapanpun dimanapun cukup dengan scan barcode, jarang terjadi trouble, dapat juga digunakan untuk transaksi sehari-hari, dan gopay juga memberikan promo dan cashback yang menarik.

Kata kunci: Aplikasi, Donatur, Dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS)

I. LATAR BELAKANG

Evolusi alat pembayaran di Indonesia dapat dikatakan berkembang sangat pesat dan maju. Alat pembayaran itu mulanya dikenal berupa sistem barter antar barang yang diperjual-belikan lalu berkembang menjadi uang tunai (cash based) dan selanjutnya ke alat pembayaran nontunai (non cash) seperti alat pembayaran berbasis elektronik. Salah satu alat pembayaran elektronik dikenal dengan money electronic (e-money). E-money merupakan salah satu bentuk uang digital. E-money berfungsi untuk memindahkan data saldo uang yang terkandung pada e-money kita ke komputer atau sistem informasi penjualan, sehingga barang terbeli tanpa mengeluarkan tambahan uang cash.

Secara umum, e-money yang bentuknya kartu prabayar cenderung memiliki saldo yang jauh lebih sedikit dibandingkan dengan kartu e-money yang diterbitkan oleh bank. Walaupun demikian, pendaftaran e-money berbentuk kartu prabayar cenderung lebih cepat dan singkat dibandingkan dengan pendaftaran e-money berbentuk kartu dari bank yang membutuhkan verifikasi transaksi dalam waktu tertentu. E-money berbeda dengan kartu debit dan kartu kredit, dimana kartu-kartu ini adalah access products dan bukan prepaid products. Kartu debit ataupun kartu kredit memerlukan otentifikasi berlapis dalam upaya untuk menjamin uang direkening pengguna.

E-money jelas lebih praktis, karena hal tersebut tidak harus dilakukan sebab dana yang digunakan hanyalah sejumlah dana yang pengguna masukan sebelumnya kedalam kartu e-money, karena itu pengguna kartu e-money tidak perlu terhubung ke server, tidak perlu tanda tangan, tidak perlu PIN dan harganya lebih murah karena tidak perlu biaya komunikasi yang dilakukan secara online seperti kartu kredit. Berdasarkan fisik terdapat 2 jenis e-money yaitu chip based dan juga e-wallet dalam bentuk aplikasi digital. Chip

based terdiri dari flazz BCA, Tap Cash BNI, Brizzi BRI, dan E-money mandiri. Sedangkan E-wallet terdiri dari E-cash Bank Mandiri, T-cash Telkomsel, Go-pay, Ovo dan Doku.

Go-pay adalah dompet virtual untuk menyimpan Gojek Credit yang bisa digunakan untuk membayar transaksi yang berkaitan dengan layanan di dalam aplikasi Gojek. Gojek merupakan salah satu dari perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online berupa ojek. Selain transportasi ojek seped motor Gojek juga memiliki layanan transportasi lain seperti Go car dan Go box. Untuk mendukung kebutuhan masyarakat Gojek pun mempunyai layanan lain yang memudahkan aktivitas masyarakat sehari-hari, misalnya Go food, Go clean, dan Go massage. Semua layanan dalam aplikasi Gojek dapat menggunakan go-pay sebagai alat pembayaran non-tunai yang ditawarkan Gojek untuk memudahkan transaksi pembayaran pengguna layanan Gojek.

Kini Go-pay murni menjadi platform e-money dengan menambah fitur Transfer, receive (menerima uang), dan Withdraw (menarik uang ke rekening bank). Proses ini berlangsung secara berangsur-angsur dan baru tersedia untuk sebagian pengguna. Go-pay juga menghadirkan informasi transaction untuk memberikan riwayat penggunaan dan top up layanan. Go-pay dapat digunakan untuk berbagai transaksi tagihan antara lain untuk tagihan PLN, BPJS Kesehatan, Mobile Legends, Kode Voucher Google Play, Gas PGN, Pascabayar, TV Kabel, PDAM, Multifinance.¹

Zakat berasal dari kata “zaka” yang artinya berkah, tumbuh, bersih dan baik. Sedangkan menurut bahasa Arab, arti dasar dari kata zakat, ditinjau dari segi bahasa adalah, suci, tumbuh, berkah dan terpuji. Semua arti dari zakat tersebut telah disebutkan dalam al Quran dan Hadis. Zakat dalam istilah fiqih berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah Swt diserahkan kepada orang-orang yang berhak.,²

Zakat merupakan harta yang hukumnya wajib disisihkan oleh seorang muslim sesuai dengan syarat tertentu, untuk diberikan kepada yang berhak. Zakat sendiri secara garis besar terbagi ke dalam dua jenis, yaitu zakat mal dan zakat fitrah, sedangkan hukum dari sedekah adalah sunah, yang berarti berpahala apabila dilakukan namun tidak berdosa

¹Ni Putu Widiyawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Persepsi Manfaat Fitur Go-pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek, (Universitas Lampung, 2019), h. 1-3.

²Yusuf Qardhawi, Spektrum Zakat dalam Membangun Ekonomi Kerakyatan, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006), Cet. Ke-1, h. 224.

apabila tidak dikerjakan. Salah satu firman Allah yang menyebutkan tentang zakat antara lain :

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya : *“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan. (Q.S. al Baqoroh, ayat 110)³*

Dan juga firman Allah yang mempertegas tentang zakat yaitu:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلَّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: *Ambillah Zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat kamu membersihkan daan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui. (Q.S. at Taubah, ayat 103)⁴.*

Mengetahui akan pentingnya berzakat, infaq, dan sedekah, fitur teknologi terkini dalam sebuah instansi sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, untuk mempermudah akses pengumpulan zakat dari muzakki, Baznas Provinsi Bali pun menggunakan kecanggihan IT di era sekarang ini dengan aplikasi berbayar non tunai yaitu Gopay. Baznas sendiri sudah menyediakan fitur Gopay sejak tahun 2019.

Menurut Riang Bagus selaku staf Baznas Provinsi Bali: *“Penerapan aplikasi Gopay di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali sendiri masih belum banyak pengguna yang mengetahui manfaat serta kegunaan Gopay untuk menyalurkan Zakat, Infaq maupun Sedekah.”* Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengembangkan lebih lanjut penelitian tentang Analisis Penggunaan Aplikasi Gopay Bagi Donatur Dalam Menyaluran Dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali.

Aplikasi berasal dari kata application yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju. Aplikasi bisa dikatakan suatu perangkat lunak yang siap pakai dengan menjalankan instruksi-intruksi dari pengguna (user), aplikasi banyak diciptakan

³Al Qur'an dan Terjemahannya. (Jakarta: Departemen Agama, 2014), h.17

⁴Al Qur'an dan Terjemahannya. (Jakarta: Departemen Agama, 2014), h.203

untuk membantu berbagai keperluan, seperti contoh: membuat laporan, percetakan, transaksi dan lain-lain.

Aplikasi merupakan program yang berisikan perintah-perintah untuk melakukan pengolahan data. Jadi aplikasi secara umum adalah suatu proses dari cara manual yang ditransformasikan ke komputer dengan membuat sistem atau program agar data dapat diolah serta berdaya guna secara optimal.⁵

Digital wallet atau sering dikenal dengan elektronik wallet (e-wallet) merupakan emulasi dari dompet yang sebenarnya. E-wallet seperti halnya dompet fisik, digunakan untuk menyimpan informasi seperti nomor kartu kredit, e-cash, identitas pemilik, informasi kontak, informasi pengiriman atau tagihan termasuk alamat konsumen dan informasi lainnya yang digunakan pada saat check out di situs e-commerce.⁶

Aplikasi Gopay adalah aplikasi pembayaran uang elektronik atau dompet digital yang terdapat dalam aplikasi Gojek Indonesia. Gojek sendiri merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Dalam semua layanan yang tersedia di aplikasi gojek menyediakan pembayaran dengan menggunakan sistem pembayaran nontunai melalui aplikasi Gopay. Gopay awal mulanya hanya tersedia di aplikasi gojek tersebut, namun sekarang aplikasi Gopay telah resmi menjadi aplikasi transaksi menggunakan sistem pembayaran digital.

Sistem pembayaran digital adalah sistem pembayaran transaksi yang menggunakan elektronik money dan data transaksi tersebut disimpan serta diproses di dalam suatu aplikasi tertentu dengan perangkat komputer.

Uang elektronik adalah alat bayar elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di Bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.⁷

⁵Jogiyanto Hartono. Bahasa Turbo Pascal teori dan aplikasi program komputer (Yogyakarta: Andi. 2004) h.4

⁶De, J.S.C., Dowd, K.O., & Scneider, *Interpersonal Skills in Organization*

⁷Rivai, Veithal, dkk. (2001). *Bank and Financial Institution Management.*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)

Untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan kajian melalui metode deskriptif kualitatif sebagaimana paparan pada bagian metode penelitian dalam artikel ini. Tujuan dari penelitian ini ialah: Untuk mengetahui penggunaan aplikasi Gopay bagi donatur dalam menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali. Untuk mengetahui aplikasi Gopay menjadi pilihan donatur dalam menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali.

II. METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul yang dikemukakan yakni: “Analisis Penggunaan Aplikasi Gopay Bagi Donatur Dalam Menyalurkan Dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali”, maka pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan berusaha melaksanakan pengkajian data deskriptif yang akan dituangkan dalam bentuk laporan atau uraian. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.⁸Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: lokasi dan waktu penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, penentuan informan, variabel penelitian, definisi operasional, indikator variabel, jenis, sumber dan teknik pengumpulan data, keabsahan data, dan teknik analisis data.

Dalam penelitian kali ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *Pertama*, Interview (Wawancara):

Wawancara merupakan suatu proses interaksi untuk mendapatkan informasi secara langsung dari informan, metode ini digunakan untuk menilai keadaan seseorang dan merupakan tulang punggung suatu penelitian survei, karena tanpa wawancara maka akan kehilangan informasi yang valid dari orang yang menjadi sumber data utama dalam penelitian.⁹

⁸Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 2

⁹Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), h.49

Dalam penelitian kali ini, teknik wawancara yang dilakukan adalah melalui tatap muka. *Kedua*, Observasi:

“Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala subjek yang diteliti”.¹⁰ Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan observasi atau pengamatan terhadap lokasi penelitian, dan orang-orang yang terkait dengan objek penelitian,

Ketiga, Dokumentasi: Heris Herdiansyah mengemukakan: Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.¹¹

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan penelitian deskriptif kualitatif ini yaitu dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Mereduksi data berarti laporan-laporan berupa data yang telah terkumpul, kemudian dilakukan reduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan pola dan peta penelitian. Penyajian data dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kemudian, Untuk membuktikan bahwa apa yang diamati peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada juga sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian maka dibutuhkanlah keabsahan data. Data penelitian ini untuk mendapatkan data yang valid maka dilakukan dengan triangulasi.

¹⁰Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), h.9

¹¹Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 143

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapatkan berdasarkan data yang diperoleh melalui tehnik observasi, dokumentasi dan wawancara di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Bali yang telah penulis lakukan. Hasil wawancara pada penelitian ini diambil dari 16 informan yang peneliti tetapkan melalui tehnik *purposive*. Terdapat 13 donatur dan 3 staff harian Baznas Provinsi Bali. Maka dapat dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut.

Penggunaan Aplikasi Gopay

Untuk penjelasan mengenai Penggunaan Aplikasi Gopay, Bapak Riang Bagus sebagai staf Baznas sekaligus Donatur pengguna Gopay memberikan jawaban pada pertanyaan yang saya berikan seputar definisi dari pembayaran digital, Seperti yang diperoleh melalui wawancara berikut:

“Kalau secara pengertian sih menurut saya pembayaran digital itu adalah semua cara pembayaran yang dilakukan dengan metode digital, kalo dulu kan tradisional, sekarang kita menggunakan metode Cashless. Kita tidak perlu uang tunai, kita bisa menggunakan digital, jadi semua transaksi dilakukan secara online melalui jaringan internet”.¹²

Pendapat lain diungkapkan oleh Ibu Zakiatul Zahro Firdaus Syah selaku pengguna Gopay, beliau berpendapat:

“Menurut saya pembayaran digital itu adalah pembayaran dengan media elektronik. Pembayaran tersebut memudahkan penggunaanya dalam bertransaksi, apalagi jika tidak membawa uang cash, seperti itu”¹³

Beberapa pernyataan lain juga disampaikan oleh donatur pengguna Gopay lainnya seperti Ibu Erlin Yuliasuti yang berpendapat sebagai berikut:

“Pembayaran yang menggunakan media elektronik untuk mempermudah transaksi”¹⁴

Pendapat lainnya dari Ibu Amalia Rizka Hidayah sebagai berikut:

¹²Riang Bagus, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul.09.30 WITA

¹³Zakiatul Zahro Firdaus Syah, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Pribadi, pada hari selasa 11 Agustus 2020 pukul. 16.42 WITA

¹⁴Erlin Yuliasuti, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Pribadi, pada hari selasa 11 Agustus 2020 pukul. 17.03 WITA

“Yang saya ketahui tentang pembayaran digital adalah sistem pembayaran yang tidak dilakukan dengan cara fisik dan bisa dilakukan kapanpun dimanapun sehingga mempermudah saya saat saya melakukan transaksi terutama pada saat pandemi seperti ini”.¹⁵

Jadi dari pendapat para donatur yang menggunakan Gopay mereka sudah paham tentang pengertian sistem pembayaran digital, dan tahu manfaat sistem pembayaran digital yang sangat mempermudah dalam melakukan transaksi, juga mengetahui dana dalam sistem pembayaran digital berupa e-money. Penulis juga mewawancarai donatur tentang pemahaman e-money dan macam macam e-money apa saja yang mereka ketahui. Salah satu donatur bernama Riang sekaligus staf Baznas berpendapat sebagai berikut:

“Elektronik money itu adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet, biasanya transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer ya, seperti E-Money. Di Baznas bali yang saya ketahui, banyak E-Money yang disediakan oleh Baznas yaitu: ada OVO, ada Gopay, terus ada juga QRIS yang lagi trending sekarang itu”.¹⁶

Ibu Erlin Yuliasuti juga memberikan pendapatnya, berikut adalah pendapat beliau:

“Ya saya tau, pembayaran yang bisa dilakukan dengan memakai kartu bisa dengan M-banking, internet banking dengan mudah, jadi kita dapat bertransaksi dengan mudah tanpa perlu keluar rumah, dan juga saya beberapa kali melakukan pembayaran di kantor Baznas dan sudah menggunakan QR Code di kantornya”.¹⁷

Selanjutnya berbicara mengenai E-Money, terdapat beragam aplikasi E-Money serta cara pemakaiannya yang berbeda, salah satunya aplikasi Gopay.

¹⁵Amalia Rizka Hidayah, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Pribadi, pada hari Selasa 11 Agustus 2020 pukul. 20.23 WITA

¹⁶Riang Bagus, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Pribadi, pada hari Senin 10 Agustus 2020 pukul. 09.30 WITA

¹⁷Erlin Yuliasuti, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Pribadi, pada hari Selasa 11 Agustus 2020 pukul. 17.03 WITA

Alasan dan Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gopay

Dalam wawancara peneliti, Bapak Riang Bagus memberikan pernyataan mengenai aplikasi Gopay, alasan dan kepuasan penggunaan aplikasi tersebut. Beliau mengatakan:

“Oh.. Gopay.. kebetulan saya menggunakannya, Gopay itu bisa dibilang untuk membayar transaksi-transaksi yang berkaitan dengan gojek ya pastinya, selain sebagai alat pembayaran saya juga menggunakan aplikasi ini untuk keperluan pribadi sebagai salah satu contoh untuk pemesanan transportasi roda dua maupun roda empat. Kalau misal bersama keluarga ya kita pake gocar. Kepuasan saya dalam menggunakan aplikasi ini tentu puas sekali. Kalau misalnya saya pake aplikasi ini saya kasih bintang lima. Aplikasi ini mudah, easy use untuk orang-orang di era dua ribuan sekarang, bagus, dan bisa direkomendasikan untuk teman-teman yang belum mempunyai Gopay”.¹⁸

Pertanyaan serupa juga peneliti coba tanyakan kepada Bapak Nauval Syafiq Ismail, beliau juga memberikan pernyataan mengenai aplikasi e-money Gopay. Dalam wawancara tersebut beliau mengatakan:

“Gopay itu uang elektronik yang diterapkan oleh PT karya anak bangsa yang mana kita kenal sebagai Gojek, kebetulan juga saya menggunakan Gopay karena saya menggunakan aplikasi Gojek yang mana didalam aplikasi itu memiliki beberapa fitur yang membantu dalam kegiatan sehari-hari saya, selain Gopay saya juga menggunakan beberapa aplikasi e-money lainnya seperti ovo, Shopee pay dan LinkAja. Untuk kepuasan pemakaian sejauh ini sih kalo disuruh menilai antara satu sampai sepuluh saya beri nilai sembilan”.¹⁹

Dari beberapa pernyataan para donatur, dapat disimpulkan bahwa mereka menggunakan Gopay karena kemudahan dalam penggunaannya selain bisa untuk melakukan transaksi di Baznas mereka juga menggunakan Gopay untuk transaksi lain.

¹⁸Riang Bagus, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul. 09.30 WITA

¹⁹Nauval Syafiq Ismail, Donatur pengguna Gopay, Wawancara Online, pada hari selasa 11 Agustus 2020 pukul 21.24 WITA

Kelebihan dan Kekurangan Gopay

Ibu Devi Elviana juga memberikan jawaban tentang kekurangan dan kelebihan aplikasi *Gopay*. Dalam wawancara Ibu Devi Elviana memberikan jawaban sebagai berikut:

“Untuk aplikasi *Gopay* sendiri itu dia kekurangannya mungkin dana nya masih dihimpun di saldo *Gopay*, sehingga dana tidak langsung masuk ke bank jadi dari *Gopay* mungkin perharinya dia akan transfer ke rekening bank, itu saja menurut saya kekurangannya. Sedangkan untuk kelebihanannya mempercepat pembayaran sehingga donatur tidak perlu ke ATM atau bank untuk melakukan transfer”²⁰

Jadi menurut Ibu Devi Elviana kekurangan dalam aplikasi *Gopay* ialah dananya yang dihimpun disaldo.

Bapak Riang Bagus juga menyampaikan pendapatnya tentang kekurangan dan kelebihan pada aplikasi *gopay*, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya belum ada kekurangan di aplikasi ini karena penggunaannya mudah sekali, bisalah nanti teman-teman coba sendiri aplikasinya, mudah sekali penggunaannya *easy using* istilahnya. Kalau kelebihanannya yang saya tau ada beberapa sih, yang pertama kita bisa membayar transaksi di *outlet*, toko, restoran yang terdaftar sebagai rekan usahanya *Gopay* dengan metode *scan QR Code* nya. Kedua, dapat digunakan untuk membayar transaksi pembelian di toko *online* yang telah bekerjasama dengan *Gopay*, misalnya di Lazada, Tokopedia dan lain-lain. Ketiga kemudahan mengisi saldo, baik di atm dan lainnya. Keempat yang pasti aplikasi ini bisa digunakan untuk kita lah sebagai lembaga amil zakat untuk bersedekah dengan mudah.”²¹

Peneliti juga menemukan beberapa donatur lain yang tidak menggunakan *Gopay*. Seperti dalam wawancara pada Bapak Budi yang memberikan pernyataannya sebagai berikut :

“Kalau *Gopay* yang saya tau sih adalah aplikasi yang ada di aplikasi gojek. Kalo ditanya pakai *Gopay* atau tidak untuk melakukan pembayaran ZIS di Baznas, saya sih tidak pakai ya karena kurang mengerti cara pemakaiannya kalo menurut saya

²⁰Devi Elviana, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul 10.00 WITA

²¹Riang Bagus, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul, 09.30 WITA

lebih mudah datang ke kantor Baznas untuk melakukan pembayaran ZIS nya sih”²²

Ada juga Bapak Lukman yang memberikan pernyataan serupa. Seperti dalam wawancara berikut ini:

“Kalo aplikasi Gopay gitu saya kurang begitu tau ya maklum saya gak paham teknologi hp sekarang, biasanya anak saya yang lebih paham dan saya juga tidak pakai aplikasi Gopay itu untuk membayar zakat di Baznas, yaa karena menurut saya lebih mudah bayarnya langsung ke kantor Baznas”.²³

Jadi kesimpulan dari beberapa pernyataan diatas bahwa banyak juga donatur yang tidak menggunakan aplikasi Gopay karena mereka tidak tahu, atau kurang mengerti penggunaan aplikasi tersebut. Mereka menilai rumit pembayaran via aplikasi, mereka lebih memilih langsung membayar ZIS ke kantor Baznas.

Penyaluran Dana ZIS

Mengenai penggunaan aplikasi sebagai alat pembayaran di Badan Amil Zakat Nasional provinsi Bali tentu penerapan seperti itu sangat mempermudah bagi donatur yang ingin menyalurkan dana ZIS ke Baznas, penyaluran dana penting untuk diketahui donatur agar tahu sistem penyaluran dana telah tepat sasaran atau tidak. Selanjutnya penulis akan membahas mengenai alur pembayaran serta alur penyaluran dana ZIS dari donatur ke Baznas. Ibu Devi Elviana selaku staff harian Baznas memberikan jawaban serta menjelaskan mengenai alur pembayaran dan alur penyaluran di Baznas. Isi dari jawaban Ibu Devi Elviana dalam wawancara sebagai berikut:

“Seperti biasanya kita buka dulu aplikasinya langsung aja dibuka dibagian scan barcode untuk discan, barcode tersebut berlaku untuk semua aplikasi apapun. Kemudian masukkan nominalnya tinggal send aja nanti akan muncul Baznas provinsi Bali. Banyak aplikasi e-money lain yang digunakan di Baznas, dan Gopay merupakan salah satunya. Tujuan penggunaan e-money tentu untuk mempermudah nasabah atau donatur yang berzakat melalui Baznas”²⁴

²²Budi, Donatur, Wawancara Pribadi, pada hari jumat 14 Agustus 2020 pukul. 17. 35 WITA

²³Lukman, Donatur, Wawancara Pribadi, pada hari Jumat 14 Agustus 2020 pukul. 16.30 WITA

²⁴Devi Elviana, Staff pelaksana harian baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul 10.00 WITA

Bapak Riang Bagus juga memberikan jawaban tentang alur pembayaran Gopay, dalam wawancara tersebut Berisi:

“Untuk alur pembayaran Gopay yang pertama kita pasti menggunakan gadget, kemudian pilih metode pembayaran di halaman proses pembayaran, lalu pilih uang elektronik kemudian klik Gopay dan klik bayar sekarang. Setelah itu biasanya kita diminta untuk melanjutkan pembayaran dengan aplikasi gojek, klik bayar dengan Gopay, lalu buka aplikasi gojek dan masuk ke menu pay atau bayar, scan QR code nya yang tertera di layar lalu konfirmasi pembelian kamu atau zakat, infaq, sedekahnya dengan memasukkan enam digit pin penggunanya seperti itu”²⁵

Jadi penjelasan diatas menjelaskan bagaimana alur pembayaran Gopay ke Baznas. Yang pertama dengan memilih metode pay atau bayar kemudian scan QR Code Baznas, Selanjutnya Bapak Ahmad Arrasyid memberikan alasan mengapa menggunakan Gopay sebagai alat pembayaran ZIS di Baznas, beliau berpendapat dalam wawancara sebagai berikut:

“Karena Gopay menjadi aplikasi populer di Indonesia, Gopay juga kan merupakan bagian dari gojek, gojek jugakan aplikasi karya anak bangsa jadi kita selayaknya dan seharusnya mensupport aplikasi tersebut”²⁶

Dalam wawancara selanjutnya peneliti juga menanyakan tentang bagaimana alur penyaluran dana zis yang Baznas terima dari donatur. jawaban Bapak Riang Bagus mengenai alur penyaluran dana ZIS yaitu sebagai berikut:

“Baznas Provinsi Bali itu mempunyai lima program utama. Pertama, Bali peduli untuk menyalurkan dana ketika ada bencana ataupun untuk mustahik-mustahik kita yang lansia. Kedua ada Bali Sehat, pernah kita lakukan program khitan massal bersama beberapa ratus dhuafa. Ketiga, ada Bali Cerdas, ini adalah program untuk siswa maupun mahasiswa yang ada di kota Denpasar serta seluruh Bali. Keempat, ada Bali taqwa yaitu untuk santunan guru-guru ngaji. Terakhir ada Bali Makmur, ini adalah program unggulan kami yaitu bedah rumah Baznas Bali yang sudah kami

²⁵Riang Bagus, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul. 09.30 WITA

²⁶Ahmad Arrasyid, Staff pelaksana harian baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul 12. 22 WITA

lakukan di seluruh daerah Bali. Adapula modal usaha Baznas untuk kelancaran usaha.”²⁷

Selanjutnya jawaban dari Ibu Devi Elviana mengenai alur penyaluran. Beliau memberikan jawaban dalam wawancara sebagai berikut:

“Dari apa yang kita himpun itu kita punya programnya masing-masing tergantung dari rancangan kerja yang kita buat setiap tahunnya, nah dari rancangan kerja itu salah satunya yang saya contohkan itu Bali cerdas kita memberikan beasiswa kepada sarjana, kurang lebih dua puluh orang”²⁸

Jadi dari beberapa jawaban yang diberikan oleh staff harian Baznas, dana yang dihimpun oleh Baznas dari donatur disalurkan melalui lima program baznas yaitu Bali cerdas, Bali sehat, Bali taqwa, Bali peduli dan Bali makmur.

Upaya Baznas dalam Meningkatkan Penyaluran Dana ZIS

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara mengenai upaya Baznas dalam meningkatkan penyaluran dana ZIS, didapatkan jawaban dari Bapak Ahmad Arrasyid dalam wawancara sebagai berikut:

“Dengan melakukan fundraising ya entah itu melalui lembaga, instansi, komunitas, perbankan atau donatur individu yang kira-kira bisa melakukan fifty kerjasama win win solution”.²⁹

Selanjutnya Bapak Riang Bagus juga berpendapat mengenai upaya Baznas dalam meningkatkan penyaluran dana zis, seperti dalam wawancara sebagai berikut:

“Yang pasti dengan melakukan fundraising dengan lembaga instansi. Kita bersama ASN yang beragama islam membuat UPZ (unit pengumpulan zakat) Baznas Bali, nah seperti itu yang pertama terus bisa kita melalui kerjasama entah itu kerjasama CSR dengan perusahaan maupun perbankan atau perusahaan swasta dan juga dengan donatur-donatur individu yang kita temui atau kita cari donatur-donatur yang baik hati”³⁰

²⁷Riang Bagus, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul, 09.30 WITA

²⁸Devi Elviana, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul 10.00 WITA

²⁹Ahmad Arrasyid, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul 12. 22 WITA

³⁰Riang Bagus, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul, 09.30 WITA

Jadi dari beberapa jawaban wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa upaya Baznas dalam meningkatkan penyaluran zis yang utama adalah dengan melakukan fundraising dan bekerjasama dengan lembaga instansi dengan membuat UPZ atau membuat program CSR dengan perusahaan-perusahaan swasta maupun perbankan.

Faktor Pendukung dan Penghambat dari Pelaksanaan Penyaluran Dana ZIS

Dalam proses pelaksanaan penyaluran dana ZIS, tentunya terdapat faktor-faktor pendukung maupun penghambatnya. Peneliti mewawancarai Bapak Riang Bagus terkait faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan penyaluran dana ZIS. Isi dari wawancara tersebut yaitu:

“Kalau faktor pendukung untuk penyaluran dana ZIS yang pasti kita harus punya tim beranggotakan tiga atau lima orang, minimal tiga orang untuk melakukan penyaluran. Harus ada transportasi entah itu roda dua atau kalau misalkan kita banyak orang ya pakai mobil. Hal yang paling utama yang harus digaris bawahi, kita harus menyalurkan dana zis ini ke penerima yang tepat sasaran. Sedangkan untuk faktor penghambat yang kita temui ketika menyalurkan donasi yaitu kurangnya koordinasi dengan PIC dan juga data penerimanya yang kurang lengkap nah biasanya kendala-kendala yang seperti itu yang kami temui di lapangan”³¹

Selanjutnya Bapak Ahmad Arrasyid juga berpendapat mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan penyaluran dana ZIS, seperti dalam wawancara sebagai berikut:

“Ya kita banyak membuka peluang-peluang kebaikan salah satunya merekrut relawan dari yang kita kenal jadi kenal. Ada juga tim penyaluran, masalah transportasi juga penting, dan juga masalah penerima yang harus tepat sasaran, bisa kita berikan kepada orang-orang yang membutuhkan yang kita temui di jalan atau rekomendasi teman-teman tersebut, lingkungan masyarakat dari relawan dan sebagainya. Untuk faktor penghambat ya kurangnya koordinasi dengan PIC yang mengakibatkan penyaluran menjadi terlambat dan data penerima yang kurang lengkap karna tumpang tindih, kita itu tidak ada koordinasi dengan LAZ. Di aplikasi Gopay ini mungkin suatu saat nanti akan ada fitur dimana kita bisa meng-

³¹Riang Bagus, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul, 09.30 WITA

upload orang yang sudah kita bantu melalui dana zakat yang sudah terkumpul di lembaga yang dikerjasamakan”³²

Dari semua jawaban wawancara diatas dapat diketahui mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan penyaluran ZIS.

Solusi Baznas Untuk Mengatasi Faktor Penghambat dalam Penyaluran ZIS.

Staff pelaksana harian juga memberikan pendapat tentang solusi Baznas untuk mengatasi faktor penghambat dalam penyaluran ZIS tersebut. Jadi menurut pendapat Bapak Riang Bagus untuk solusi mengatasi faktor penghambat, pendapat beliau dalam wawancara sebagai berikut:

“Kalo yang ini sudah pasti kita harus lebih intens berkordinasi dengan PIC masing-masing. Kita pasti punya PIC kan di setiap mustahik ada yang merekomendasikanlah istilahnya. Jadi agar ketika di hari penyaluran kegiatan berjalan dengan tertib dan lancar”³³

Jadi menurut Bapak Riang Bagus harus lebih intens dalam berkordinasi dengan PIC. Selain itu Ibu Devi Elviana juga memberikan pendapatnya tentang solusi penghambat tersebut, isi dari wawancara Ibu Devi sebagai berikut:

“Ya melakukan upaya-upaya yang menjadi penghambat itu sendiri saat penyaluran. Pertama memilih lokasi yang kondusif, apalagi dengan kondisi covid saat ini kita membatasi pembagian-pembagian dengan selalu melakukan protokol kesehatan. Kita juga kekurangan tenaga itu biasanya kita merekrut relawan, tapi untuk saat ini kita batasi, kita menggunakan sistem shift-shiftan supaya tidak terjadi kerumunan massa”³⁴

Jadi menurut Ibu Devi solusi untuk penghambat di masa pandemic covid ini yaitu tetap berusaha kondusif di lokasi yang tidak kondusif dan juga dengan dengan mengurangi perekrutan relawan serta tetap menjaga protokol kesehatan dalam pembagian dana ZIS nya.

³²Ahmad Arrasyid, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul 12. 22 WITA

³³Riang Bagus, Staff pelaksana harian Baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul, 09.30 WITA

³⁴Devi Elviana, Staff pelaksana harian baznas, Wawancara Pribadi, pada hari senin 10 Agustus 2020 pukul 10.00 WITA

IV. PENUTUP

Berdasarkan kajian teoritis dan pemaparan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa *Pertama*, Penggunaan aplikasi gopay sangat membantu penggunanya, terutama untuk menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah ke Baznas Provinsi Bali. Gopay dinilai mudah dan praktis digunakan kapanpun dan dimanapun. Gopay memiliki pilihan fitur isi saldo yang beragam, bisa via driver, ATM, transfer M-banking, hingga pembayaran di minimarket terdekat. Gopay tidak hanya menjadi alat transaksi penyaluran dana ZIS, namun juga sebagai alat transaksi pembayaran lainnya untuk beragam kebutuhan penggunanya. Gopay menjadi solusi pembayaran ditengah pandemi untuk mengurangi kontak langsung dan terjadinya kerumunan massa. Adapula beberapa donatur yang tidak memakai Gopay sebab tidak mengerti penggunaan dan fungsinya. Mereka lebih memilih transaksi dana ZIS secara langsung ke kantor Baznas, karena dinilai lebih mudah dan tidak rumit. *Kedua*, Alasan donatur memilih menggunakan aplikasi Gopay karena penggunaanya yang mudah tanpa perlu keluar rumah, cukup dengan scan barcode, jarang terjadi trouble, serta dapat juga digunakan untuk mencari transportasi, dan Gopay juga memberikan promo dan cashback yang menarik. Alasan beberapa donatur yang tidak menggunakan Gopay ialah karena tidak faham pengoperasian handphone, tidak mengerti fungsi dan penggunaan *Gopay*, bahkan tidak tahu sama sekali seputar Gopay.

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah *Pertama*, Bagi Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Bali, diharapkan untuk tetap memperhatikan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan donatur. Diharapkan Baznas dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan untuk meningkatkan penyaluran dana ZIS di Baznas.

Kedua, Untuk staff harian Baznas diharapkan dapat memberikan sosialisasi atau pemahaman pada donatur tentang pembayaran digital terutama Gopay. Sebab diketahui terdapat beberapa donatur yang tidak menggunakan Gopay karna mereka tidak memahami penggunaan dan fungsi sistem pembayaran digital. Diharapkan kedepannya penghimpunan dan penyaluran dana zis lebih maksimal dan terkoordinir dengan baik.

Ketiga, 3. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis penggunaan aplikasi Gopay bagi donatur dalam menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan lebih detil, agar hasil penelitian selanjutnya lebih lengkap, ditambah dengan solusi dalam mengatasi permasalahan yang ada.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Qur'an dan Terjemahannya. 2014, Jakarta: Departemen Agama
- Hartono, Jogyanto. 2014, Bahasa Turbo Pascal teori dan aplikasi program computer. Yogyakarta: Andi
- Herdiansyah, Haris. Metodologi Penelitian Kualitatif
- Mulyana, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Qardhawi, Yusuf. 2006. Spektrum Zakat dalam Membangun Ekonomi Kerakyatan. Jakarta: Zikrul Hakim
- Rivai, Veithal, dkk. 2001. Bank and Financial Institution Management. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixes Methods). Bandung: Alfabeta
- Widyawati, Ni Putu. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Persepsi Manfaat Fitur Go-pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. Lampung: Universitas Lampung.