

KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL

ZISWAF Di LAZ PPPA DAARUL QUR'AN

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar

Magister Sains Ekonomi Islam (M.S.E.I)

pada

Departemen Ekonomi Syariah Program Studi Magister Sains Ekonomi Islam



oleh

SITI MUDRIKAH

NIM :042014553006

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABYAYA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL ZISWAF Di
LAZNAS PPPA DAARUL QUR'AN**

Oleh

Siti Mudrikah

NIM: 042014553006

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 03 November 2022 dan di nyatakan
memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Ari Prasetyo, SE., M.Si.
NIP. 197101162005011002
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Sri Herianingrum, SE., M.Si
NIP. 196902072008122001
(Dosen Penguji I)
3. Siti Zulaikha, SE., M.Si., Ph.D.
NIP. 198006102008012022
(Dosen Penguji II)
4. Dr. Achsanah Hendratami
NIP. 197512302010122001
(Dosen Penguji III)
5. Ilmiawan Auwalin S.E.M.App.EC.. Ph.D
NIP. 197709182009121002
(Dosen Penguji IV)

Tanda Tangan



.....



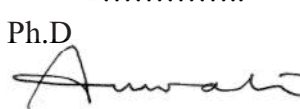
.....



.....



.....



.....

Surabaya, 17 November 2022

Koordinator Program Studi



Siti Zulaikha, SE., M.Si., Ph.D.

NIP. 198006102008012022

PERNYATAAN

Saya, (Siti Mudrikah, 042014553006), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 27 Oktober 2022



Siti Mudrikah

NIM. 042014553006

DECLARATION

1. I, (Siti Mudrikah, 042014553006), declare that:
2. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/collages.
3. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
4. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanction in accordance with the prevailing norms and regulation in Airlangga University.

Surabaya, 27 October 2022

Declared by,



Siti Mudrikah

NIM. 042014553006

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

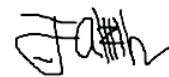
Dengan memanjatkan puji syukur dan dengan memohon taufik serta hidayah kepada-Nya, penulis bersyukur dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul **KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL ZISWAF di LAZ PPPA DAARUL QUR'AN**. Tesis ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam meraih gelar keserjanaan pada program Strata Dua (S-2) Magister Sains Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Dalam penyusunan tesis ini, penulis menyadari terdapat beberapa kendala, dan dapat diatasi dengan adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., CMA selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu pada Program (S-2) Magister Sains Ekonomi Islam, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia.
3. Dr. Sri Herianingrum, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia.
4. Siti Zulaikha, SE., M.Si., Ph.D. selaku Koordinator Program Magister Sains Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia.
5. DR. Ari Prasetyo, S.E., M.SI selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi serta meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis agar dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.

6. Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP), Kementerian Keuangan Republik Indonesia selaku pemberi beasiswa yang mendanai penulis selama melanjutkan pendidikan pada Program Magister Sains Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
7. LAZ PPPA Daarul Qur'an yang telah menjadi objek dalam penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
8. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis. Serta Bapak dan Ibu dosen pada Program Studi Magister Sains Ekonomi Islam Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Orang tua penulis, serta keluarga yang memberikan dukungan dan doa terbaik kepada penulis.
10. Para sahabat dan teman seperjuangan angkatan MSEI 2020 kelas pagi dan malam yang senantiasa dapat diajak untuk berdiskusi, belajar bersama, berbagi ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
11. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu atas segala bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian penelitian dan tesis ini.

Harapannya, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan dan semoga tesis ini dapat menjadi amal jariyyah bagi kita semua yang terlibat dalam penyelesaian penelitian dan tesis ini.

Surabaya, 27 Oktober 2022



Siti Mudrikah

NIM. 042014553006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan layanan digital ziswaf di LAZ PPPA DAQU. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Adapun sampel dalam penelitian berjumlah 125 (seratus dua puluh lima) donatur yang telah mendonasikan uangnya secara digital. Sampel penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel melalui *Convenience/incidental sampling*. Data penelitian dianalisis menggunakan teknik analisis SEM-PLS. Penelitian ini mengadopsi metode DeLone & Mclean dengan menambahkan *Interface Design Quality* sebagai variabel eksogen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan *Interface Design Quality* berpengaruh terhadap kepuasan, dan Kualitas Layanan dan *Interface Design Quality* berpengaruh terhadap penggunaan juga terdapat beberapa variabel yang menolak hipotesis. Hasil penelitian ini berkontribusi pada perluasan literatur DeLone & Mclean dalam konteks e ziswaf.

Kata Kunci : DeLone & McLean, Kepuasan, Layanan Digital, Ziswaf

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence satisfaction in using ziswaf digital services at LAZ PPPA DAQU. This study uses a quantitative method with a survey approach, and the instrument used is a questionnaire. The sample in the study amounted to 125 (one hundred and twenty five) donors who had donated their money digitally. The research sample uses a sampling technique through Convenience/incidental sampling. The research data were analyzed using SEM-PLS analysis technique. This study adopted the DeLone & Mclean method by adding Interface Design Quality as an exogenous variable. The results showed that the variables of Information Quality, Service Quality and Interface Design Quality had an effect on satisfaction, and Service Quality and Interface Design Quality had an effect on usage. There were also several variables that rejected the hypothesis. The results of this study contribute to the expansion of the DeLone & Mclean literature in the context of e-ziswaf.

Keywords: *DeLone & McLean, Satisfaction, Digital Services, Ziswaf*

المخلص

LAZ PPPA الرقمية في ziswaf تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا في استخدام خدمات تستخدم هذه الدراسة الطريقة الكمية مع منهج المسح ، والأداة المستخدمة هي الاستبيان. وبلغت عينة DAQU. الدراسة 125 (مائة وخمسة وعشرون) متبرعاً تبرعوا بأموالهم رقمياً. تستخدم عينة البحث أسلوب أخذ العينات من خلال أخذ العينات الملائمة / العرضية. تم تحليل بيانات البحث باستخدام تقنية تحليل المربعات الصغرى الجزئية بإضافة جودة تصميم الواجهة كمتغير خارجي. أظهرت DeLone & Mclean اعتمدت هذه الدراسة طريقة (PLS). النتائج أن متغيرات جودة المعلومات وجودة الخدمة وجودة تصميم الواجهة كان لها تأثير على الرضا ، كما أن جودة الخدمة وجودة تصميم الواجهة كان لها تأثير على الاستخدام ، كما كان هناك العديد من المتغيرات التي رفضت e-ziswaf في سياق DeLone & Mclean الفرضية. تساهم نتائج هذه الدراسة في توسيع أدبيات

الكلمات المفتاحية: ديلون وماكلين ، الرضا ، الخدمات الرقمية ، زيسواف

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

N o	Hur uf Ara b	Nam a	Hur uf Lati n	Keteranga n	N o	Hur uf Ara b	Nam a	Hur uf Lati n	Keterang an
1	ا	Alif	-	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
2	ب	Bā'	b	be	17	ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
3	ت	Tā'	t	Te	18	ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
4	ث	Ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)	19	غ	gain	g	ge
5	ج	Jīm	j	Je	20	ف	fā'	f	ef
6	ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	21	ق	qāf	q	qi
7	خ	Khā'	kh	ka dan ha	22	ك	kāf	k	ka

8	د	Dāl	d	de	23	ل	lām	l	el
9	ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)	24	م	mīm	m	em
10	ر	Rā'	r	er	25	ن	nūn	n	en
11	ز	zai	z	zet	26	و	wāw	w	w
12	س	sīn	s	es	27	هـ	hā'	h	ha
13	ش	syīn	sy	es dan ye	28	ء	hamz ah	`	apostrof
14	ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)	29	ي	yā'	Y	Ye
15	ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)					

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>‘illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-aulyā’</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----◌-----	Fatḥah	ditulis	<i>A</i>
-----◌-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----◌-----	Ḍammah	ditulis	<i>u</i>
فعل	Fatḥah	ditulis	<i>fa‘ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>ḏukira</i>
يذهب	Ḍammah	ditulis	<i>yaḏhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + ya’ mati	ditulis	<i>ā</i>
تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + ya’ mati	ditulis	<i>ī</i>
كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
فروض	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>A'antum</i>
أُذَّتْ	ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنَشْكُرْكُمْ	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	ditulis	<i>As-Samā'</i>
الشَّمْس	ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض	ditulis	<i>Żawi al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
DECLARATION	Error! Bookmark not defined.
DECLARATION	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
الملخص	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Konsep tentang Zakat, Infak, Shadaqoh dan Wakaf (ziswa).....	15
2.1.2 Konsep Digitalisasi dan Bisnis Digital	17
2.1.3 Transparansi	18
2.1.4 Akuntabilitas	18
2.1.5 Kualitas Sistem	19
2.1.6 Kualitas Informasi.....	20

2.1.7	Kualitas layanan.....	22
2.1.8	<i>User Interface Design</i>	23
2.1.9	Penggunaan (<i>Use</i>)	24
2.1.10	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	25
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Penelitian	38
2.3.1	Kerangka Berpikir.....	38
2.3.2	Kerangka Konseptual.....	40
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	41
2.4.1	Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem dan Kepuasan menggunakan Layanan digital ziswaf.....	41
2.4.2	Pengaruh kualitas Informasi terhadap penggunaan sistem dan Kepuasan menggunakan layanan digital ziswaf.....	42
2.4.3	Pengaruh kualitas Layanan terhadap penggunaan sistem dan Kepuasan menggunakan layanan digital ziswaf.....	43
2.4.4	Pengaruh <i>Interface Design Quality</i> terhadap Kepuasan menggunakan layanan digital ziswaf.....	44
2.4.5	Pengaruh penggunaan sistem terhadap Kepuasan menggunakan layanan digital ziswaf.....	45
BAB III	METODE PENELITIAN	47
3.1	Jenis Penelitian.....	47
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	53
3.6	Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1	Evaluasi Model SEM- PLS	54
3.7	Kriteria Pengujian Hipotesis	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan LAZIS PPPA Daarul Qur'an	58
4.1.2	Visi dan Misi PPPA Daarul Qur'an	59
4.1.3	Program dan Metode Pembayaran ZISWAF LAZIS PPPA Daarul Qur'an	60

4.2.	Analisis Deskriptif	60
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden.....	60
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
4.3.	Pengujian Hipotesis	73
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	73
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	78
4.4.	Pembahasan.....	85
4.4.1	Kualitas Sistem terhadap penggunaan (use) dalam menggunakan layanan digital ziswaf.....	85
4.4.2.	Kualitas Sistem terhadap kepuasan donatur dalam menggunakan layanan digital ziswaf.....	87
4.4.3	Kualitas Informasi terhadap penggunaan (USE) dalam menggunakan layanan digital ziswaf.....	90
4.4.4	Kualitas Informasi terhadap Kepuasan donatur menggunakan layanan digital ziswaf.....	93
4.4.5	Kualitas Layanan terhadap penggunaan (USE) menggunakan layanan digital ziswaf.....	95
4.4.6	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan donatur menggunakan layanan digital ziswaf.....	98
4.4.7	Kualitas Interface Design terhadap Kepuasan donatur menggunakan layanan digital ziswaf.....	100
4.4.8	Penggunaan (Use) terhadap Kepuasan donatur menggunakan layanan digital ziswaf.....	102
BAB V	PENUTUP	105
5.1.	Simpulan	105
5.2.	Implikasi Penelitian	106
5.2.1	Implikasi Manajerial	106
5.2.2	Implikasi Akademis	106
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Arah Bagi Peneliti Selanjutnya.....	107
DAFTAR PUSTAKA		109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	26
--------------------------------------	----

Tabel 3.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Variabel Kualitas Sistem.....	65
Tabel 4. 6 Karakteristik Variabel Kualitas Informasi	66
Tabel 4. 7 Karakteristik Variabel Kualitas Layanan.....	68
Tabel 4. 8 Karakteristik <i>Interface Design Quality</i>	69
Tabel 4. 9 Karakteristik Variabel Penggunaan (<i>Use</i>)	70
Tabel 4.10 Karakteristik Variabel Kepuasan	71
Tabel 4. 11 Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i>	76
Tabel 4. 12 Nilai <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	77
Tabel 4. 13 Nilai <i>Outer Loading</i>	74
Tabel 4. 14 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
Tabel 4. 15 Nilai R Square	80
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Q Square	80
Tabel 4. 17 Nilai Hubungan Antar Variabel	82

s

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet dan Media Sosial	2
Gambar 2.3. 1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 2.3. 2 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4. 1 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	73
Gambar 4. 2 Hasil Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner.....	122
Lampiran 2. Dokumentasi Presentasi di Laznas PPPA DAQU.....	123
Lampiran 3. Tampilan Layanan Digital Ziswaf Laznas PPPA DAQU	124