

**ANALISIS KETERCAPAIAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI
LEMBAGA AMIL ZAKAT (SILAZ) DALAM PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA LAZ DOMPET AL-QUR'AN SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh:
WULAN NUR ANJANI
NIM: 08020521039



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN

Saya, Wulan Nur Anjani, 08020521039, menyatakan bahwa:

1. Skripsi 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. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi 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 skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 04 Juni 2025

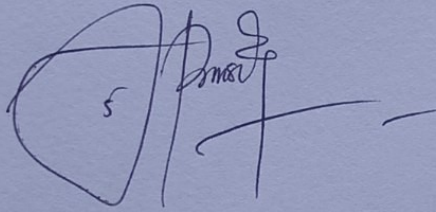


Wulan Nur Anjani
NIM. 08020521039

Surabaya, 04 Juni 2025

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'S' followed by a vertical line and a horizontal stroke, with the name 'Siti Kalimah' written in smaller script above the vertical line.

Siti Kalimah, M.Sy

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KETERCAPAIAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI
LEMBAGA AMIL ZAKAT (SILAZ) DALAM PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA LAZ DOMPET AL-QUR'AN SIDOARJO

Oleh:

Wulan Nur Anjani

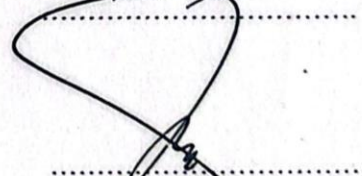
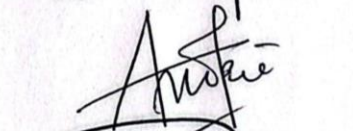
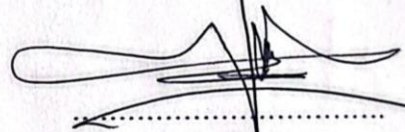
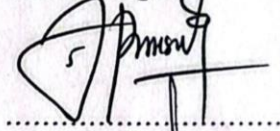
NIM: 08020521039

Telah dipertahankan di depan Dewa Penguji pada
tanggal 12 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Siti Kalimah, M.Sy
NIP. 198707272022032001
(Penguji 1)
2. Dr. Mustofa, S.Ag, M.E.I
NIP. 197710302008011007
(Penguji 2)
3. Dr. Andriani Samsuri, S.Sos., M.M
NIP. 197608022009122002
(Penguji 3)
4. Lian Fuad, Lc., M.A.
NIP. 198504212019031011
(Penguji 4)

Tanda Tangan



Surabaya, 12 Juni 2025



Dekan
Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wulan Nur Anjani
NIM : 08020521039
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Zakat dan Wakaf
E-mail address : Wulannuranjani9@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Ketercapaian Penerapan Sistem Informasi Lembaga Amil Zakat (SILAZ) dalam

Peningkatan Kualitas Layanan pada LAZ Dompot Al-gur'an Sidoarjo

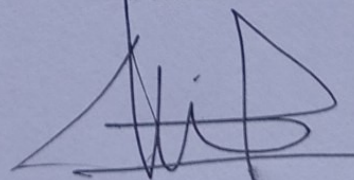
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 08 Agustus 2025

Penulis



(Wulan Nur Anjani)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang ketercapaian penerapan Sistem Informasi Lembaga Amil Zakat (SILAZ) pada LAZ Dompot Al-Qur'an Sidoarjo serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan pengelolaan zakat. Digitalisasi zakat menjadi kebutuhan strategis bagi lembaga filantropi Islam untuk membangun transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SILAZ dilakukan serta bagaimana ketercapaian sistem tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan pada LAZ Dompot Al-Qur'an Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SILAZ telah memenuhi sebagian besar indikator keberhasilan sistem informasi dan dimensi kualitas layanan. Sistem dinilai andal dalam pencatatan transaksi dan manajemen data, meskipun masih terdapat kendala pada fleksibilitas koreksi data dan performa sistem saat beban tinggi. Dukungan teknis dan struktur layanan juga berjalan cukup baik, meski ketergantungan pada pihak eksternal masih membatasi responsivitas sistem. Dari sisi empati dan bukti fisik, sistem telah menyesuaikan kebutuhan pengguna serta didukung infrastruktur yang memadai, baik secara fisik maupun digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem informasi pada lembaga zakat sebagai upaya peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi. Diperlukan pengembangan lebih lanjut dalam hal fitur koreksi data, integrasi pelaporan keuangan berbasis regulasi, serta pembentukan tim IT internal untuk meningkatkan daya tanggap sistem. Dengan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan, SILAZ berpotensi menjadi model sistem informasi zakat yang efektif, profesional, dan adaptif bagi lembaga zakat lainnya di Indonesia.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Zakat, Kualitas Layanan

ABSTRACT

This study explores the achievement of the implementation of the Zakat Institution Information System (SILAZ) at LAZ Dompot Al-Qur'an Sidoarjo and its contribution to improving the quality of zakat management services. The digitalization of zakat has become a strategic necessity for Islamic philanthropic institutions to enhance transparency, efficiency, and accountability.

The purpose of this research is to examine how SILAZ is implemented and to assess its effectiveness in enhancing service quality at LAZ Dompot Al-Qur'an Sidoarjo. This study employs a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The data were analyzed using the SERVQUAL framework, which evaluates service quality across five key dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

The findings indicate that the implementation of SILAZ has met most of the success indicators for information systems and service quality dimensions. The system is considered reliable in recording transactions and managing data, although challenges remain in terms of data correction flexibility and system performance under high loads. Technical support and service structure are relatively effective, although dependency on external parties limits system responsiveness. In terms of empathy and tangibles, the system is aligned with user needs and supported by adequate physical and digital infrastructure.

This research contributes to strengthening information systems in zakat institutions as part of improving technology-based public services. Further development is needed, particularly in enabling data correction features, integrating financial reporting with regulatory standards, and establishing an internal IT team to enhance responsiveness. With ongoing evaluation and development, SILAZ has the potential to serve as a model of an effective, professional, and adaptive zakat information system for other zakat institutions in Indonesia.

Keywords: *Information System, Zakat, Service Quality*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	9
2.1.2.1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	9
2.1.2.2. Indikator Sistem Informasi Manajemen.....	11
2.1.2 Teori Kualitas Layanan	13
2.1.3 Konsep Zakat	16
2.1.5.1 Pengertian Zakat.....	16
2.1.5.2 Hukum Zakat.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Konseptual	25
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27

3.2	Lokasi Penelitian.....	27
2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	29
2.5	Teknik Keabsahan Data	30
2.4	Teknik Analisis Data.....	31
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran umum LAZ Dompot Al-qur'an Indonesia Sidoarjo	34
4.1.1	Profil LAZ Dompot Al-qur'an Indonesia Sidoarjo	34
4.1.2	Visi dan Misi	35
4.1.3	Struktur Organisasi LAZ Dompot Al-quran Indonesia.....	36
4.1.4	Program LAZ Dompot Al-qur'an Indonesia	38
4.1.5	Sistem Informasi Lembaga Amil Zakat (SILAZ) DQ	40
4.2	Deskripsi hasil penelitian	43
4.3.1	Penerapan SILAZ pada LAZ Dompot Al-qur'an Sidoarjo.	43
4.3.2	Analisis Ketercapaian Penerapan Sistem Informasi Lembaga Amil Zakat (SILAZ) dalam meningkatkan kualitas layanan pada LAZ Dompot ...	60
4.3	Pembahasan.....	70
4.3.1	Penerapan SILAZ pada LAZ Dompot Al-qur'an Sidoarjo	70
4.3.2	Analisis Ketercapaian Penerapan Sistem Informasi Lembaga Amil Zakat (SILAZ) dalam meningkatkan kualitas layanan pada LAZ Dompot Al-Qur'an Sidoarjo.....	78
BAB 5 PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

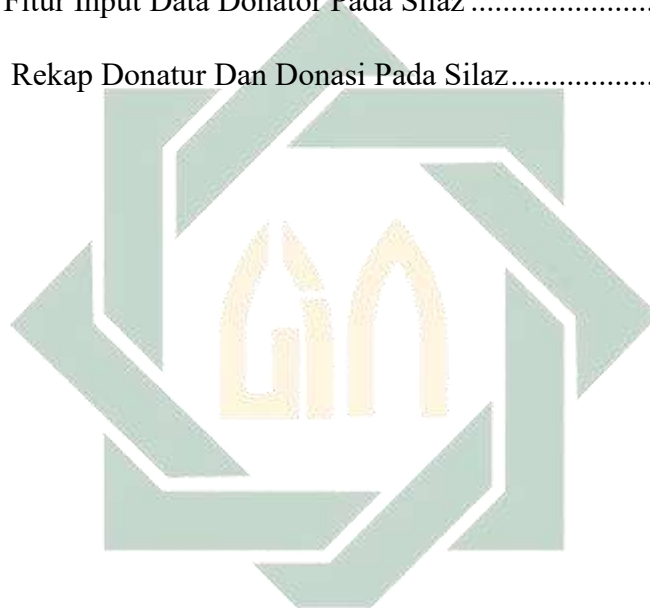
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Data Narasumber Penelitian.....	28



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Laz Dompot Al-Qur'an Indonesia.....	36
Gambar 4. 2 Fitur Pencarian Pada Silaz	41
Gambar 4. 3 Fitur Input Data Donator Pada Silaz	41
Gambar 4. 4 Rekap Donatur Dan Donasi Pada Silaz.....	42



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, W., Perdana, A. W., Wahyunita, I., Oviyanto, M. Y., & Kauta, S. M. J. (2024). Sistem Informasi Manajemen Pada PT. Indofood Tbk. *Teknobis: Teknologi, Bisnis, Dan Pendidikan*, 1(03), 413–415.
- Andi Achruh, & Iqbal, M. (2024). Model Penghitungan Zakat Pertanian Pada Petani Padi Menurut Hukum Islam (Studi Kasus Di Kecamatan Mariorawa Kabupaten Soppeng). *Inspiratif Pendidikan*, 12(2), 701–714. <https://doi.org/10.24252/ip.v12i2.44589>
- Ascarya, & Diana Yumanita. (2018). Analisis Rendahnya Pengumpulan Zakat Di Indonesia Dan Alternatif Solusinya. *BI Working Paper Series*, 9, 21.
- Asrida, Amor, A., & Candra, R. (2021). Penerapan Sistem Manajemen Informasi Baznas (Simba) Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tanah Datar Implementation of Baznas Information Management System (Simba) At the Nasional Agency of Zakat Amil in Tanah Datar Regency. *ZAWA : Management of Zakat and Waqf Journal*, 1, 28. <https://doi.org/https://doi.org/10.31958/ZAWA.V1I2.5108>
- Azizah, A. T. G. N., Abdulahanaa, & Yamin, M. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) Dalam Penyusunan Laporan Keuangan Di Wilayah Bone Soppeng Wajo (BOSOWO) Sulawesi Selatan. *An-Nur: Jurnal Studi Islam*, 16(1), 59–74.
- BAZNAS. (2022). *Outlook Zakat Indonesia 2022*. Pusat Kajian Strategis – Badan Amil Zakat Nasional (Puskas BAZNAS).
- Chabiba, O. (2019). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Sim) Dalam Upaya*

Optimalisasi Pengelolaan Zakat Di Baznas Kabupaten Banyumas Skripsi.

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. In *Foundations and Trends® in Information Systems* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.1561/29000000005>

Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/8793/Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif.pdf>

Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1), 74–79.

Hanifa, M., & Abidin, F. I. N. (2021). Application of Accounting Information Systems at Zakat, Infaq, Sadaqah Institutions in an Effort to Improve Internal Control on Cash Receipts. *Academia Open*, 5, 1–17. <https://doi.org/10.21070/acopen.5.2021.2532>

Hati Murni Pasti Berkas Waruwu, Nov Elhan Gea, & Ratna Natalia Mendrofa. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 10(Vol.10 No. 4), 1542–1548.

Hikmatul, H. H. A. J. U. E. F. U. R. R. I. R. A. F. D. J. S. N. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *CV. Pustaka Ilmu Group* (Vol. 5, Issue 1).

Hisamuddin, N. (2017). Telaah Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Badan Amil Zakat Infaq Dan Shadaqoh. *ZISWAF : Jurnal Zakat Dan Wakaf*,

3(1), 166. <https://doi.org/10.21043/ziswaf.v3i1.2288>

Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(0), 1–23.

Inadjo, I. M., Moku, B. J., & Kandowanko, N. (2023). Adaptasi Sosial SDN 1 Pineleng Menghadapi Dampak Covid-19 Di Desa Pineleng 1 Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Journal Ilmiah Society*, 3(1), 1–7. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/8077>

Iqbal, M. (2019). Hukum Zakat Dalam Perspektif Hukum Nasional. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(1), 26–51. <https://doi.org/10.36769/asy.v20i1.43>

Jailani, N., Azam Rivani, & AM. Muh. Khafidz Ma'shum. (2022). Implementation of Information Technology at The Amil Zakat Institution LAZiS Central Java-Pekalongan Service Office. *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 2(2), 109–121. <https://doi.org/10.28918/velocity.v2i2.6095>

Kawasati, I. R. (2019). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif* (Vol. 21, Issue 58). <https://doi.org/10.31227/osf.io/2myn7>

Kojongian, M., Tumbuan, W., & Ogi, I. (2022). Efektifitas Dan Efisiensi Bauran Pemasaran Pada Wisata Religius Ukit Kasih Kanonang Minahasa Dalam Menghadapi New Normal. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1968.

Muhammad Arif Fatoni. (2024). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Zakat, Infak, dan Sedekah (SIMZIS) dalam Upaya Optimalisasi Pengelolaan Dana Koin NU di NU Care-LAZISNU Cilacap. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 6(1), 95–114. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v6i1.7065>

Nurhasanah, S. (2018). Akuntabilitas Laporan Keuangan Lembaga Amil Zakat

- Dalam Memaksimalkan Potensi Zakat. *Akuntabilitas*, 11(2), 327–348.
<https://doi.org/10.15408/akt.v11i2.8826>
- Nuriani Nuriani, & Rayyan Firdaus. (2024). Masa Depan Pekerjaan: Mengapa Keahlian Sistem Informasi Manajemen Sangat Diperlukan? *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(3), 148–158.
<https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i3.1974>
- Rochaety, E. (2017). Sistem Informasi Manajemen. In *Penerbit Mitra Wacana Media*.
- Rusanti, N., Malihah, L., & Karimah, H. (2022). Analisis SWOT Penerapan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi BAZNAS (SiMBA) pada Pengelolaan Dana Zakat Infaq dan Sedekah BAZNAS Kabupaten Banjar. *Senarsis (Seminar Nasional Riset Ekonomi Dan Bisnis)*, 179–192.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1).
- Syaefuloh, R. M. (2023). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Upaya Optimalisasi Penerimaan Dan Penyaluran Dana Zakat, Infak Dan Sedekah Pada Baznas Kota Pontianak. *Jurnal Kajian Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi UNTAN (KIAFE)*, 1(3), 61–77.
- Tamara, E. A., Malina, J. L., Triansah, E., Sari, J. P., & Harpepen, A. (2023). *Application of Information Technology in Zakat Management Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Zakat*. 2(2), 335–340.

Zaenal, M. H., Choirin, M., Anggraini, D., Farchatunnisa, H., Arbi, D. S., Burhanudin, S. M., Mufida, R., Adibah, N., Gustani, Hartono, N., & Supriyadi. (2022). Kebijakan Keuangan BAZNAS Dan LAZ Atas Perubahan Revisi PSAK 109 (2022). *Baznas*, 109, 86.

Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>

Dokumen:

Dokumen LAZ DQ, Laporan Keuangan LAZ Dompot Al-qur'an Sidoarjo, diakses pada 12 Februari 2025.

Dokumen LAZ DQ, SOP SILAZ, diakses pada 15 Februari 2025.

Wawancara:

M. Agung Fitrianto, (Manajer SDM, PDG, dan Keuangan LAZ Dompot Al-quran Sidoarjo)

Aisyah Qurrata, (Staf Keuangan LAZ Dompot Al-quran Sidoarjo)

Yusuf Godlif, (Staf Database LAZ Dompot Al-quran Sidoarjo)

M. Ulum, (Staf Fundraising LAZ Dompot Al-quran Sidoarjo)