ANALISIS PENGALAMAN MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN PEMBAYARAN DIGITAL UNTUK DONASI ONLINE PADA PROGRAM LEMBAGA AMIL ZAKAT NURUL HAYAT SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos.)

Oleh :

Nabila Djenar Kirana

04010422010

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

SURABAYA

2025

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Nabila Djenar Kirana

NIM 04010422010

Proogram Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Analisis Pengalaman Mahasiswa dalam Penggunaan Pembayaran Digital untuk Donasi Online pada Program Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Surabaya

Surabaya, 16 Desember 2025

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si.	**Dr. Achmad Murtafi Harits, Lc,.M.Fil.I**
NIP.197512302003121001	**NIP. 197003042007011056**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

ANALISIS PENGALAMAN MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN PEMBAYARAN DIGITAL UNTUK DONASI ONLINE PADA PROGRAM LEMBAGA AMIL ZAKAT NURUL HAYAT SURABAYA

Disusun oleh:

Nabila Djenar Kirana

(04010422010)

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian Sarjana Strata Satu pada tanggal

TIM PENGUJI

Penguji I

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si.
NIP.197512302003121001

Penguji II

Dr. Achmad Murtafi Harits, Lc.,M.Fil.I
NIP. 197003042007011056

Penguji III

Prof. Imas Maesaroh, Dip. IM-Lib., M.Lin.,Ph.D
NIP. 196605141992032001

Penguji IV

Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 24 Desember 2025

Dekan,

Dr. Moch. Chairul Arif, S.Ag., M.Fil.i
NIP. 197111017998031001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nabila Djenar Kirana
NIM : 04010422010
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : Kiranabila607@gmail.com

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

Analisis Pengalaman Mahasiswa Dalam Penggunaan Pembayaran Digital Untuk Donasi Online Pada Program Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Surabaya

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, 23 Januari 2026

Penulis

(Nabila Djenar Kirana)
nama terang dan tanda tangan

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirohmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Nabila Djenar Kirana

Nim 04010422010

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul "Analisis Pengalaman Mahasiswa dalam Penggunaan Pembayaran Digital untuk Donasi Online pada Program Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Surabaya" adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya terima dari skripsi tersebut

Surabaya, 19 Desember 2025
Yang membuat pernyataan,



Nabila Djenar Kirana
NIM 04010422010

ABSTRAK

Nabila Djenar Kirana, 04010422010. "Analisis Pengalaman Mahasiswa dalam Penggunaan Pembayaran Digital untuk Donasi Online pada Program Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Surabaya".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman mahasiswa dalam penggunaan pembayaran digital untuk donasi online pada program Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Surabaya serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan sebagai cara yang praktis dalam menjabarkan serta menjelaskan pengalaman mahasiswa dan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan pembayaran digital dalam donasi online. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data, yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pengalaman yang cenderung positif dalam menggunakan pembayaran digital untuk donasi online di Lembaga Nurul Hayat Surabaya. Pengalaman tersebut terbentuk melalui kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, fleksibilitas waktu, serta rasa aman dalam proses pembayaran. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan pembayaran digital terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

Dengan demikian, penggunaan pembayaran digital memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam aktivitas donasi online. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga amil zakat dalam mengembangkan sistem pembayaran digital yang lebih efektif, aman, dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

Kata kunci: *Pembayaran Digital, Donasi Online, Pengalaman Mahasiswa*.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

ABSTRACT

Nabila Djenar Kirana, 04010422010. "Analysis of Student Experience in Using Digital Payments for Online Donations in the Nurul Hayat Surabaya Zakat Institution Program".

This study aims to examine students' experiences in using digital payment systems for online donations in the programs of Nurul Hayat Amil Zakat Institution in Surabaya, as well as the factors influencing their usage. This research employs a descriptive qualitative method, which is considered a practical approach to describe and explain students' experiences and the factors affecting their decisions to use digital payments for online donations. Data collection techniques in this study involve data triangulation, conducted through interviews, observations, and documentation.

The results indicate that students generally have positive experiences in using digital payments for online donations at Nurul Hayat Amil Zakat Institution in Surabaya. These experiences are shaped by ease of use, transaction speed, time flexibility, and a sense of security during the payment process. The factors influencing students' decisions to use digital payments consist of supporting factors and inhibiting factors.

Thus, the use of digital payments makes an important contribution to increasing student participation in online donation activities. This study is expected to serve as an evaluation reference for amil zakat institutions in developing more effective, secure, and user-oriented digital payment systems.

***Keywords**: Digital Payment, Online Donation, Student Experience*

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

الملخّص

كيرانا جينار نابيلا، 04010422010.
في الإنترنت عبر للتبرعات الرقمي الدفع أنظمة استخدام في الطلبة تجارب تحليل»
الزكاة مؤسسة برامج (Lembaga Amil Zakat) نور سورابايا – الهداية«.

الرقمي الدفع وسائل استخدام في الطلبة تجارب معرفة إلى البحث هذا يهدف إضافةً ،سورابايا في الهداية نور الزكاة مؤسسة برامج في الإنترنت عبر للتبرعات عُدّ حيث ،النوعي الوصفي المنهج البحث استخدم .ذلك في تؤثر التي العوامل إلى قراراتهم في المؤثرة والعوامل الطلبة تجارب وشرح لعرض عملية وسيلة المنهج هذا هذا في البيانات جمع وتم .الإلكترونية التبرعات في الرقمي الدفع باستخدام المتعلقة ،المقابلات باستخدام (Triangulation) البيانات تثليث أسلوب خلال من البحث والتوثيق ،والملاحظة.

الدفع استخدام في عام بشكل إيجابية تجارب يمتلكون الطلبة أن البحث نتائج وأظهرت هذه تشكّلت وقد .بسورابايا الهداية نور مؤسسة في الإنترنت عبر للتبرعات الرقمي ،الوقت ومرونة ،المعاملات إنجاز وسرعة ،الاستخدام سهولة خلال من التجارب الطلبة قرار في المؤثرة العوامل أما .الدفع عملية في بالأمان الشعور إلى إضافةً معيقة وعوامل داعمة عوامل في فتتمثل الرقمي الدفع لاستخدام.

مشاركة زيادة في مهمًا إسهامًا الرقمي الدفع أنظمة استخدام يسهم ،ذلك على وبناءً في البحث هذا نتائج تسهم أن المتوقع ومن .الإنترنت عبر التبرع أنشطة في الطلبة فاعلية أكثر بشكل الرقمي الدفع أنظمة لتطوير الزكاة لمؤسسات تقييميةً مادةً تكون أن المستخدم لتجربة ومراعاةً ،وأمانًا.

الكلمات المفتاحية: الدفع الرقمي، عبر التبرعات، الإنترنت، تجارب الطلبة.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM ..... **i**
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI ..... **ii**
MOTTO ..... **iv**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASI ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 6
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan 7
F. Definisi Konsep 27
BAB II KAJIAN TEORI **31**
A. Kerangka Teoritik 31
B. Landasan Teori 39
BAB III METODE PENELITIAN **71**
A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan 71

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

B. Objek Penelitian 72
C. Jenis dan Sumber Data 73
D. Tahap Tahap Penelitian 75
E. Teknik Pengumpulan Data 82
F. Teknik Validitas Data 86
G. Teknik Analisis Data 87
H. Sistematika Pembahasan 90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 94
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 94
B. Penyajian Data 105
C. Analisis Data 127
BAB V PENUTUP 144
A. Kesimpulan 144
Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai pengalaman mahasiswa dalam penggunaan pembayaran digital untuk donasi online pada Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Surabaya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 144
B. Saran 145
C. Keterbatasan Penelitian 146
DAFTAR PUSTAKA 147
PEDOMAN WAWANCARA 153

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Profil Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat.....94
Gambar 4. 2 Program Griya Lansia Nurul Hayat.....99
Gambar 4. 3 Program Dhuafa Berdaya LAZ Nurul Hayat.....101
Gambar 4. 4 Program Layanan Ambulan Gratis 104

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Akbarillah. Analisis Efektivitas Platform Digital untuk Pengumpulan Zakat dan Infaq Perspektif Syariah dan Ekonomi.

Akramullah dan Rusanti. Etika Bisnis & Konsumsi Islam dalam Perkembangan Digital Payment: Sebuah Tinjauan Sistematis.

Al-Qaradawi, Yusuf. (1999). Fiqh az-Zakah. Juz 1–2. Beirut: Muassasah ar-Risalah.

Ardianto, F. (2022). "Dokumentasi Keuangan dan Akuntabilitas Lembaga Sosial." Jurnal Manajemen Keuangan, 18(4), 215–227.

Arga Pramesty dkk. "Pengaruh User Experience, Algorithmic Trust dan Security terhadap Customer Loyalty melalui Consumer Satisfaction pada Aplikasi Spotify."

Arifuddin dan Urumsah. Faktor-faktor Penentu Niat Pengguna dalam Berdonasi melalui Platform Urun Dana: Model Konseptual.

Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the Determinants of Users' Satisfaction and Continuance Intention of AI-powered Service Agents. Telematics and Information Systems.

Aswati. (2024). Jurnal Akuntansi dan Keuangan.

Aulia. "Pola Perilaku Konsumen Digital dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompet Digital."

Better Than Cash Alliance. Define Digital Payments. Diakses 2025.

Dahlberg, T., Huurros, M., & Ainamo, A. (2008). Lost Opportunity: Why Has Dominant Design Failed to Emerge for the Mobile

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Payment Services Market in Finland? Proceedings of the 41st Annual HICSS.

Ella Fadilla Damanik dan Marliyah Marliyah. (2023). "Efektivitas Penerapan Zakat Online terhadap Peningkatan Pembayaran Zakat pada Lembaga DT Peduli."

Fadhilah. Digitalisasi Sistem Pembayaran dan Dampaknya terhadap Inklusi Keuangan di Indonesia.

Fadhilah dkk. "Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern."

Fadzana dan Diartono. "Pengaruh User Experience (UX) Design terhadap Kemudahan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID."

Faris dan Ratnawat. "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Tokopedia dengan Metode UEQ."

Feryanto dan Trisnaningsih. "Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup Hedonisme, dan Perencanaan Keuangan terhadap Pengelolaan Keuangan Pribadi Mahasiswa Akuntansi UPN Veteran Jawa Timur."

Hafidz dkk. Web Quality Analysis (UI/UX) in the Marketplace Using TAM Approach.

Halawa dan Ritonga. "Manajemen Pelayanan Donasi Online di Laznas Baitul Mall Hidayatullah Provinsi Sumatera Utara."

Handani dkk. "Penilaian User Experience Menggunakan Metode TAM terhadap Aplikasi Augmented Reality Gamelan Jawa."

Hasanah dan Ramadhan Putra. (2025). "Analisis Data Kualitatif Model Miles & Huberman dalam Penelitian Pendidikan."

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Hidayat. (2021). "Manajemen Program Lembaga Amil Zakat dalam Perspektif Pemberdayaan Umat."

Huda. (2024). "Strategi Digital Fundraising dalam Peningkatan Zakat, Infaq, dan Shadaqah di Lazismu Jombang."

Illah dan Ilham. "Analisis Risiko, Keamanan, dan Efektivitas Framework pada Layanan Pembayaran Digital Menggunakan Systematic Literature Review."

Jagaddhita dan Kusuma. "Tinjauan Literatur."

Jatimoyo, D., Rohman, F., & Djazuli, A. (2021). The Effect of Perceived Ease of Use on Continuance Intention through Perceived Usefulness and Trust.

Joo, Y. J., So, H. J., & Kim, N. H. (2018). Examination of Relationships among Students' Self Determination, Technology Acceptance, Satisfaction, and Continuance Intention to Use KMOOCs.

Jumawan dkk. "Implementasi Pemanfaatan Digital Payment (E-Wallet) pada Kalangan Generasi Z."

Juniarty dan Zai. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pembayaran Digital Dimediasi Sikap terhadap Penggunaan di Kota Batam."

Kartika Cahyaning dan Arum Puspawati. "Systematic Literature Review (SLR)."

Karmanto dan Baskoro. "Penggunaan Platform Crowdfunding dalam Menyalurkan ZIS: Studi Intensi Masyarakat."

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Khotimah dan Syafwandi. "Analisis Pengaruh Dompet Digital, Viral Marketing dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Pembelian."

Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). "Pengaruh PU, PEOU, Trust, dan Security terhadap Minat Penggunaan Gopay."

Lestari Dwi. (2022). "Metode Kualitatif dalam Kajian Pendidikan dan Budaya."

Magisa dan Ekobelawati. Pelatihan QRIS bagi UMKM Tradisional.

Majelis Ulama Indonesia. (2011). Fatwa MUI No. 8 Tahun 2011 tentang Amil Zakat Melalui Sistem Elektronik.

Maulana, D. (2023). "Peran Transkripsi Data dalam Meningkatkan Validitas Penelitian Kualitatif."

Meliana dkk. "User Acceptance Analysis Dana Application E-Wallet Using UTAUT 2 and UX TAM."

Mubarak dan Akhmadi. Implementasi Sistem Aplikasi Pembayaran Digital Payment di Masa Pandemi.

Mukti, H. (2021). "Pentingnya Dokumentasi dalam Menjaga Transparansi Organisasi Nirlaba."

Muktiadji dkk. Pengabdian Kepada Masyarakat Melalui Donasi APD.

Mulyono dkk. "Strategi Digital Fundraising dalam Penghimpunan Dana Zakat."

Nugrah Leksono Putri Handayani dan Poppy Fitrijanti Soeparan. "Peran Sistem Pembayaran Digital dalam Revitalisasi UMKM."

Nugroho, A. (2022). "Metode Wawancara dalam Penelitian Kualitatif."

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Nurohman dkk. “Pembayaran Digital sebagai Solusi Transaksi di Masa Pandemi Covid-19.”

Pangestika dkk. Systematic Literature Review: Persepsi Penggunaan QRIS.

Prayoga dkk. (2025). “Transformasi Pembayaran Digital di Era Ekonomi Digital.”

Prihapsari, D., & Indah, R. (2021). “Coding untuk Menganalisis Data pada Penelitian Kualitatif.”

Purnama, D. (2020). “Observasi dan Analisis Alur Kerja di Lembaga Sosial.”

Purnamasari. (2021). Jurnal Penelitian Sosial.

Purwanto. Evaluasi User Experience terhadap Aplikasi OVO dengan Metode TAM.

Purwanto, A. (2020). “Digitalisasi Zakat, Infak Sedekah (ZIS) di Indonesia.”

Rahman dan Putri Anggun. (2022). “Strategi Verifikasi Data Kualitatif dengan Teknik Triangulasi.”

Rahmatullah. (2025). “Digitalisasi Pembayaran: Peran E-Wallet dan Fintech.”

Ratu Aisyah dkk. “Transformasi Zakat.”

Rusman dan Amrizal. “Model Penghimpunan Dana ZIS di Era Digital.”

Ryandono dkk. “Factors Influence Online Donation during COVID-19 Pandemic.”

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Safira Hasna dan Irwansyah. “Pengaruh Inovasi Crowdfunding terhadap Keputusan Berdonasi.”

Salya & Nandana. (2022). Indonesia’s 2022 Presidency for the G20 Summit.

Sari dan Cipta Raharja. “Inovasi Platform E-Commerce dalam Pengumpulan Zakat dan Wakaf.”

Setiawan, I., & GP, N. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.

Sulastri, H. (2021). “Reduksi Data dan Kategorisasi dalam Analisis Kualitatif.”

Suri dan Jack. “The Long-run Poverty and Gender Impacts of Mobile Money.”

Suryani, T. (2020). “Analisis Dokumentasi Proses Bisnis pada Lembaga Sosial.”

Undari Sulung & Mohamad Muspawi. (2024). “Memahami Sumber Data Penelitian

Wahyudi, A. (2021). “Pengaruh Penggunaan Teknologi terhadap Efektivitas Proses Bisnis.”

Wicaksono, H., & Purwanto, E. (2023). “Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Sosial.”

Yalcin, M. E., & Kutlu, B. (2019). Examination of Students’ Acceptance of LMS Using Extended TAM.

Zhang, M. Y., & Dodgson, M. (2014). High-tech Entrepreneurship in Asia.

Zubaidi. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/