

Peran Platform Digital Dalam Manajemen Penghimpunan Dana Zakat Infaq dan Sedekah

Alya Salsabila¹⁾, Nanang Sobarna²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia

Email: alyasabila11@gmail.com¹⁾, nanangsobarna85@gmail.com²⁾

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam pengelolaan dana Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS), khususnya pada aspek penghimpunan dana oleh Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran platform digital dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen penghimpunan dana ZIS, sekaligus mengidentifikasi tantangan serta strategi pengembangannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Data penelitian diperoleh dari artikel ilmiah terindeks SINTA dan Scopus, laporan resmi, buku referensi, serta regulasi terkait digitalisasi pengelolaan ZIS. Analisis data dilakukan melalui teknik *content analysis* dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan platform digital, seperti *mobile banking*, QRIS, *e-wallet*, *payment gateway*, dan *crowdfunding*, mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses transaksi, memperluas jangkauan penghimpunan dana, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pengelolaan ZIS. Keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), serta didukung oleh penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) yang memperkuat hubungan antara OPZ dan muzakki. Meskipun demikian, implementasi digitalisasi masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keamanan siber, perlindungan data pribadi, kesenjangan literasi digital, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, transformasi digital perlu diiringi dengan penguatan tata kelola, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan prinsip-prinsip syariah agar mampu mewujudkan pengelolaan dana ZIS yang efektif, transparan, adaptif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Digitalisasi; Manajemen Penghimpunan; Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS); Organisasi Pengelola Zakat; *Technology Acceptance Model*; *Customer Relationship Management*.

ABSTRACT

The rapid advancement of digital technology has transformed the management of Zakat, Infaq, and Sadaqah (ZIS), particularly in fundraising activities conducted by Zakat Management Organizations (ZMOs). This study aims to analyze the role of digital platforms in improving the effectiveness and efficiency of ZIS fundraising management while identifying the challenges and strategic approaches required for sustainable digital transformation. This research employed a qualitative approach using the Systematic Literature Review (SLR) method. The data were collected from SINTA- and Scopus-indexed journal articles, official reports, reference books, and regulations related to the digitalization of ZIS management. Data were analyzed using content analysis through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that

digital platforms, including mobile banking, QRIS, e-wallets, payment gateways, and crowdfunding, significantly improve operational efficiency, accelerate transaction processes, expand fundraising coverage, and strengthen transparency and accountability in ZIS management. The success of digital transformation is influenced by users' perceived usefulness and perceived ease of use as explained by the Technology Acceptance Model (TAM), while the implementation of data-driven Customer Relationship Management (CRM) enhances long-term relationships between Zakat Management Organizations and muzakki (donors). Nevertheless, digital transformation continues to face several challenges, including cybersecurity risks, personal data protection, digital literacy disparities, and limited technological infrastructure. Therefore, successful digitalization requires strengthened organizational governance, enhanced human resource capacity, robust information security, and adherence to Islamic principles to establish an effective, transparent, adaptive, and sustainable ZIS management system.

Keywords: Digitalization; Fundraising Management; Zakat, Infaq, and Sadaqah (ZIS); Zakat Management Organizations; Technology Acceptance Model; Customer Relationship Management.

PENDAHULUAN

Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) merupakan instrumen filantropi Islam yang memiliki peran strategis dalam mendukung pemerataan kesejahteraan serta mengurangi kesenjangan sosial. Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi penghimpunan dana ZIS yang sangat besar. Namun, realisasi penghimpunannya masih belum sebanding dengan potensi yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan penghimpunan dana ZIS masih memerlukan berbagai upaya perbaikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi layanan, memperluas jangkauan penghimpunan, serta mengoptimalkan tata kelola lembaga. Penggunaan metode konvensional yang masih dominan menyebabkan proses administrasi relatif lambat, akses layanan belum merata, dan biaya operasional cenderung lebih tinggi dibandingkan sistem berbasis digital. (Beik & Arsyianti, 2016)

Perkembangan teknologi informasi menghadirkan peluang bagi Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan berbagai platform digital, seperti *mobile banking*, *e-wallet*, QRIS, *payment gateway*, dan *crowdfunding*. Kehadiran teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menunaikan ZIS kapan pun dan di mana pun, sekaligus membantu OPZ meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan penghimpunan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana.

Prinsip efisiensi dalam pengelolaan harta sejalan dengan ajaran Islam sebagaimana termuat dalam firman Allah Swt. pada QS. Al-Isra ayat 27:

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۖ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.

Ayat tersebut memberikan landasan bahwa pengelolaan dana umat harus dilakukan secara efisien dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi salah satu alternatif untuk menekan biaya operasional, mempercepat proses transaksi, dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya sehingga dana yang terhimpun dapat lebih banyak disalurkan kepada mustahik.

Walaupun menawarkan berbagai manfaat, implementasi digitalisasi juga menghadapi sejumlah tantangan. Risiko keamanan siber, perlindungan data pribadi, kesenjangan literasi digital, serta keterbatasan kemampuan sebagian OPZ dalam mengembangkan infrastruktur teknologi masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Oleh sebab itu, transformasi digital harus diimbangi dengan penguatan tata kelola organisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan penerapan prinsip syariah agar kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat tetap terjaga. Selain itu, OPZ perlu menyesuaikan strategi pelayanannya dengan karakteristik generasi Milenial dan Generasi Z yang semakin terbiasa melakukan transaksi secara digital tanpa mengesampingkan nilai amanah, transparansi, dan profesionalisme. (Kasri & Sosianti, 2023)

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan zakat. Sistem pembayaran zakat berbasis elektronik mampu meningkatkan kemudahan transaksi dan memperluas akses masyarakat dengan hasil *Systematic Literature Review* menunjukkan bahwa digitalisasi berdampak pada peningkatan efektivitas penghimpunan dana, kualitas layanan, dan transparansi pengelolaan zakat. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada aspek tertentu, seperti perilaku pengguna atau efektivitas platform digital secara terpisah. Kajian yang menghubungkan transformasi manajemen internal OPZ dengan efisiensi operasional, tata kelola kelembagaan, transparansi, serta penguatan hubungan dengan muzakki melalui pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) masih relatif terbatas. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya kajian yang lebih komprehensif mengenai transformasi pengelolaan penghimpunan dana ZIS di era digital. Pentingnya transparansi dalam pengelolaan dana umat juga ditegaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan adil...”

Ayat tersebut menegaskan bahwa pencatatan transaksi secara benar merupakan bagian dari amanah dan akuntabilitas. Nilai tersebut menjadi semakin relevan dalam pengelolaan ZIS berbasis digital karena setiap transaksi dapat terdokumentasi secara sistematis, akurat, dan mudah dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan menelaah publikasi ilmiah yang terbit pada periode 2020–2026. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh penerapan platform digital terhadap efektivitas dan efisiensi manajemen penghimpunan dana ZIS, yang meliputi efisiensi biaya operasional, kecepatan transaksi, perluasan penghimpunan dana, transparansi, sistem pengarsipan digital, serta penguatan hubungan dengan muzakki melalui pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM). Selain itu, penelitian ini membandingkan praktik digitalisasi pengelolaan zakat di Indonesia dengan beberapa negara lain sebagai dasar penyusunan strategi pengembangan tata kelola filantropi Islam yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *library research* melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). Data yang digunakan

merupakan data sekunder yang berasal dari artikel jurnal terindeks SINTA dan Scopus, laporan resmi BAZNAS, buku referensi, serta regulasi yang berkaitan dengan digitalisasi pengelolaan Zakat, Infak, dan Sedekah (Sugiyono, 2018).

Literatur dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan relevansi topik, kualitas publikasi, dan tahun terbit (2020–2026). Penelusuran dilakukan melalui Google Scholar, Mendeley, dan pangkalan data akademik lainnya menggunakan kata kunci *Digital Fundraising*, *Digital Zakat*, *Islamic Fintech*, *Online Zakat*, dan *Manajemen Penghimpunan ZIS*.

Data dianalisis menggunakan teknik *content analysis* yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai referensi sehingga diperoleh hasil analisis yang objektif, konsisten, dan mampu menggambarkan perkembangan digitalisasi dalam manajemen penghimpunan dana ZIS. (Snyder, 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika Platform Digital dalam Memodernisasi Filantropi Islam

Hasil Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital telah mengubah mekanisme fundamental penghimpunan Dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) di Indonesia. Transformasi tersebut tidak hanya ditandai dengan hadirnya media pembayaran berbasis elektronik, namun juga mencerminkan perubahan paradigma dalam tata kelola Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). Jika sebelumnya aktivitas penghimpunan lebih mengandalkan layanan tatap muka dan menunggu kedatangan muzakki ke kantor lembaga, kini proses tersebut berkembang menjadi sistem yang lebih aktif, fleksibel, dan terintegrasi dengan berbagai layanan digital. Pergeseran ini menampilkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian dari strategi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperluas jangkauan penghimpunan dana.

Implementasi berbagai inovasi pembayaran, seperti QRIS, *payment gateway*, *mobile banking*, dompet digital, hingga platform *crowdfunding*, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menunaikan kewajiban zakat tanpa dibatasi oleh lokasi maupun waktu pelayanan. Kemudahan tersebut menjadikan proses transaksi lebih sederhana dan efisien karena dapat dilakukan melalui perangkat digital yang telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari masyarakat. Dengan demikian, layanan zakat tidak lagi bergantung pada keberadaan kantor fisik, tetapi telah bertransformasi menjadi layanan yang dapat diakses secara berani selama dua puluh empat jam. (Safitri & Dzikrulloh, 2024)

Dari perspektif Sistem Manajemen Zakat (*Zakat Management System*), digitalisasi juga membawa perubahan pada mekanisme pengelolaan informasi. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini digantikan oleh sistem berbasis data yang mampu mengintegrasikan informasi mengenai muzakki, penghimpunan dana, hingga penyaluran zakat dalam satu basis data yang saling terhubung. Integrasi tersebut memungkinkan setiap transaksi dicatat secara otomatis, mempercepat proses validasi, serta menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Ketersediaan data yang tersusun secara sistematis juga memudahkan OPZ dalam mengidentifikasi potensi zakat di berbagai daerah sehingga strategi penghimpunan dapat disusun secara lebih terarah.

Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kapasitas organisasi dalam mengelola informasi. Data yang diperoleh secara *real-time* memberikan peluang bagi pimpinan

lembaga untuk melakukan *pemantauan* terhadap perkembangan penghimpunan dana, menunjukkan efektivitas program, serta menyusun kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, digitalisasi telah menggeser pola pengelolaan zakat dari pendekatan administratif menuju tata kelola yang lebih berbasis data (*data driven management*). (Makarim & Hamzah, 2024)

Perubahan tersebut sejalan dengan perkembangan perilaku masyarakat yang semakin akrab dengan layanan keuangan digital dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan terhadap masyarakat suatu teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*persepsi kegunaan*). Dalam konteks penghimpunan zakat, kedua faktor tersebut terlihat melalui meningkatnya minat masyarakat memanfaatkan platform digital karena dianggap mampu memberikan proses pembayaran yang cepat, sederhana, dan efisien.

Kemudahan dalam melakukan transaksi menjadi salah satu alasan utama meningkatnya penggunaan layanan zakat digital. Muzakki tidak lagi harus datang langsung ke kantor lembaga atau mengikuti prosedur administrasi yang relatif panjang, melainkan cukup menggunakan telepon pintar untuk menyelesaikan seluruh proses pembayaran dalam waktu singkat. Fleksibilitas tersebut sangat sesuai dengan karakteristik generasi Milenial dan Generasi Z yang terbiasa melakukan berbagai aktivitas keuangan melalui layanan digital dan lebih menyukai transaksi tanpa uang tunai (*cashless*). Oleh karena itu, digitalisasi menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan akses masyarakat dalam menunaikan kewajiban zakat. (Yuniar et al., 2022)

Namun demikian, hasil telah literatur juga menampilkan bahwa kemudahan teknologi belum tentu menjamin keberhasilan penghimpunan dana jika tidak diikuti oleh tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi. Dalam pengelolaan zakat, kepercayaan merupakan modal utama yang menentukan keputusan muzakki untuk terus menyalurkan dananya melalui lembaga tertentu. Oleh karena itu, platform digital tidak hanya berfungsi sebagai media transaksi, tetapi juga sebagai sarana membangun kredibilitas organisasi melalui penyediaan informasi yang transparan dan mudah diakses.

Salah satu bentuk implementasi transparansi tersebut adalah menyediakan *dashboard* digital yang menampilkan informasi mengenai penghimpunan, distribusi, serta perkembangan program secara berkala. Berbeda dengan sistem konvensional yang umumnya menyampaikan laporan dalam periode tertentu, platform digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih cepat dan terbuka. Transparansi tersebut merupakan implementasi nilai amanah, kejujuran, dan akuntabilitas dalam pengelolaan harta umat, sebagaimana tercermin dalam QS. Al-Baqarah ayat 282 yang menekankan pentingnya pencatatan transaksi secara benar dan adil. Dengan tersedianya akses informasi yang lebih luas, masyarakat memiliki kesempatan untuk melakukan pengawasan terhadap pengelolaan dana sehingga tingkat kepercayaan terhadap lembaga dapat terus meningkat. (Nasional, 2024b)

Di balik berbagai manfaat tersebut, proses transformasi digital juga menghadirkan sejumlah tantangan yang memerlukan perhatian serius dari Organisasi Pengelola Zakat. Salah satu isu yang paling banyak dibahas dalam berbagai penelitian adalah meningkatnya risiko keamanan siber (*cybersecurity*), seperti pencurian data pribadi, enkripsi identitas digital, maupun serangan terhadap sistem pembayaran elektronik. Ancaman tersebut menuntut setiap OPZ untuk memperkuat sistem keamanan informasi

melalui penggunaan teknologi enkripsi, autentikasi berlapis, serta penerapan tata kelola data yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Upaya penting tersebut dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data muzakki sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan.

Selain masalah keamanan informasi, kesenjangan literasi digital masih menjadi tantangan dalam pemerataan pemanfaatan layanan zakat digital. Tidak seluruh masyarakat memiliki tingkat pemahaman yang sama mengenai penggunaan aplikasi keuangan maupun prosedur transaksi elektronik. Perbedaan kemampuan tersebut masih terlihat terutama antara masyarakat di wilayah perkotaan dan daerah yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi. Oleh karena itu, digitalisasi perlu diikuti dengan program edukasi yang berkesinambungan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara aman dan optimal.

Tantangan lainnya berkaitan dengan kesiapan sumber daya organisasi, khususnya bagi OPZ berskala kecil yang masih menghadapi keterbatasan anggaran untuk membangun infrastruktur teknologi. Pengembangan aplikasi, pemeliharaan sistem informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan keamanan digital membutuhkan investasi yang tidak sedikit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan kelembagaan, kebijakan, serta kolaborasi antarpemangku kepentingan agar proses digitalisasi dapat berlangsung secara efektif. (Makarim & Hamzah, 2024)

Dalam konteks tersebut, konsep *Digital Humanism* menjadi pendekatan yang relevan untuk memastikan bahwa kemajuan teknologi tetap selaras dengan nilai-nilai kemanusiaan dan prinsip syariah. Pemanfaatan teknologi hendaknya tidak menghilangkan hubungan emosional antara amil dan muzakki, melainkan memperkuat komunikasi melalui pendekatan yang lebih personal. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis data memungkinkan lembaga mengirimkan laporan perkembangan program, pengingat waktu pembayaran zakat, ucapan hari besar Islam, maupun pesan edukatif yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing muzakki. Pendekatan tersebut membantu membangun hubungan yang lebih erat sehingga interaksi antara lembaga dan masyarakat tidak hanya terjadi pada saat transaksi dilakukan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa modernisasi filantropi Islam melalui platform digital merupakan proses transformasi yang melibatkan aspek teknologi, tata kelola organisasi, perilaku masyarakat, dan penguatan nilai-nilai syariah secara bersamaan. Keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam menjaga transparansi, meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat keamanan informasi, serta membangun hubungan yang berlandaskan kepercayaan. Dengan pendekatan tersebut, platform digital dapat menjadi instrumen yang mendukung optimalisasi penghimpunan dana ZIS sekaligus memperkuat peran filantropi Islam dalam mendorong kesejahteraan masyarakat. (Ninglasari, 2021)

Efisiensi Operasional dan Fleksibilitas Skala Organisasi

Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan platform digital memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan efisiensi operasional Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). Digitalisasi tidak hanya menyederhanakan mekanisme penghimpunan dana,

tetapi juga mengubah cara organisasi mengelola sumber daya, baik dari sisi administrasi, keuangan, maupun pelayanan kepada muzakki. Sebelum pemanfaatan teknologi berkembang secara luas, peningkatan jumlah penghimpunan dana umumnya diikuti oleh bertambahnya kebutuhan operasional, seperti pembukaan kantor layanan, penyediaan dokumen fisik, distribusi informasi, serta mobilitas petugas lapangan. Pola tersebut menyebabkan kenaikan biaya operasional berjalan seiring dengan peningkatan aktivitas organisasi.

Perkembangan teknologi mengubah pola tersebut melalui pemanfaatan *cloud computing*, *payment gateway*, aplikasi penghimpunan dana, serta berbagai media komunikasi digital. Beragam aktivitas administratif, mulai dari pencatatan transaksi, verifikasi pembayaran, penyimpanan dokumen, hingga penyampaian informasi kepada muzakki kini dapat dilakukan secara elektronik. Kondisi ini memungkinkan OPZ meningkatkan kapasitas penghimpunan tanpa harus menanggung kenaikan biaya operasional yang sebanding dengan pertumbuhan layanan. Dengan kata lain, digitalisasi membantu menciptakan efisiensi karena sebagian besar proses kerja dapat dilakukan secara lebih cepat, sederhana, dan terintegrasi. (Ilmiah & Syariah, 2021)

Efisiensi tersebut sejalan dengan prinsip ekonomi Islam yang menekankan pengelolaan sumber daya secara bijaksana dan menghindari pemborosan. Allah Swt. berfirman dalam QS. Al-Isra ayat 27:

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۖ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

“*Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.*”

Ayat tersebut memberikan landasan bahwa setiap pengelolaan harta hendaknya dilakukan secara efektif agar manfaat yang dihasilkan dapat dirasakan secara lebih luas. Dalam konteks zakat, pengurangan biaya administrasi, logistik, dan operasional melalui digitalisasi bukan sekadar bentuk modernisasi teknologi, tetapi juga merupakan upaya mengoptimalkan penggunaan dana umat. Semakin efisien biaya yang dikeluarkan lembaga, semakin besar pula proporsi dana yang dapat dialokasikan untuk program pemberdayaan mustahik di bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, maupun sosial.

Di samping memberikan efisiensi biaya, digitalisasi juga meningkatkan fleksibilitas organisasi dalam memperluas jangkauan layanan. OPZ berskala kecil maupun regional memiliki kesempatan yang lebih besar untuk menjangkau muzakki dari berbagai wilayah tanpa harus melakukan investasi besar dalam pembangunan kantor fisik. Kehadiran layanan berbasis digital menjadikan batas geografis tidak lagi menjadi hambatan utama dalam proses penghimpunan dana. Dengan demikian, kapasitas organisasi dapat berkembang tanpa selalu diikuti dengan penambahan aset maupun infrastruktur yang bersifat konvensional. (Safitri & Dzikrulloh, 2024)

Integrasi sistem berbasis *cloud* juga mendukung pengelolaan informasi yang lebih baik. Data penghimpunan, penyaluran, serta aktivitas keuangan dapat diperbarui secara *real-time*, sehingga memudahkan proses pemantauan dan evaluasi kinerja organisasi. Informasi yang tersedia secara cepat membantu pimpinan OPZ mengambil keputusan berdasarkan kondisi aktual di lapangan, termasuk dalam menentukan prioritas program maupun menyusun strategi penghimpunan yang lebih efektif. Kemampuan tersebut menjadi sangat penting ketika organisasi harus merespons situasi darurat, seperti bencana alam atau krisis kemanusiaan, yang menuntut proses penghimpunan dan penyaluran dana dilakukan secara cepat dan tepat sasaran.

Transformasi digital turut memengaruhi pembagian tugas di lingkungan OPZ. Berbagai pekerjaan administratif, seperti pencatatan transaksi, verifikasi pembayaran, penyusunan laporan, dan pengarsipan dokumen, kini sebagian besar dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem informasi. Berkurangnya beban pekerjaan rutin memberikan ruang bagi amil untuk lebih berfokus pada aktivitas yang bersifat strategis, seperti pendampingan mustahik, pengembangan program ekonomi produktif, edukasi keuangan syariah, serta penguatan pemberdayaan masyarakat. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menggantikan peran amil, melainkan mengarahkan perannya pada aktivitas yang memberikan dampak sosial yang lebih besar.

Dari perspektif manajemen, perubahan tersebut mencerminkan pergeseran orientasi organisasi dari pengelolaan yang berfokus pada penyelesaian prosedur administratif menuju pendekatan yang berorientasi pada hasil (*outcome-oriented management*). Keberhasilan OPZ tidak lagi hanya diukur berdasarkan besarnya dana yang berhasil dihimpun, tetapi juga dari kemampuan lembaga menciptakan manfaat sosial melalui berbagai program pemberdayaan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi perlu diimbangi dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar inovasi digital mampu diterjemahkan menjadi pelayanan yang berkualitas dan memberikan nilai tambah bagi Masyarakat. (Maisyarah & Hamzah, 2024)

Secara keseluruhan, hasil kajian memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak hanya menghasilkan efisiensi biaya operasional, tetapi juga meningkatkan fleksibilitas organisasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta mengoptimalkan peran amil dalam menjalankan fungsi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Dengan dukungan tata kelola yang baik serta penerapan prinsip-prinsip syariah, teknologi digital dapat menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pengelolaan ZIS yang lebih efektif, profesional, adaptif, dan berorientasi pada kemaslahatan umat.

Membaca Perilaku Muzakki Lewat Kacamata Technology Acceptance Model

Perubahan perilaku muzakki dalam memanfaatkan layanan zakat digital dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). (Davis, 1989)

Dalam konteks penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS), kedua faktor tersebut menjadi landasan penting untuk memahami meningkatnya penggunaan berbagai platform digital sebagai media pembayaran zakat:

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Hasil kajian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan muncul ketika muzakki merasakan manfaat nyata dari penggunaan platform digital. Manfaat tersebut tidak hanya berupa kemudahan melakukan transaksi, tetapi juga peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan dana. Berbagai fitur seperti bukti pembayaran elektronik, notifikasi transaksi, serta laporan penghimpunan dan penyaluran dana memberikan keyakinan bahwa dana yang disalurkan telah diterima dan dikelola secara profesional oleh OPZ. Keterbukaan informasi tersebut memperkuat rasa percaya sekaligus meningkatkan kepuasan muzakki karena mereka dapat mengetahui perkembangan program yang didukung melalui dana ZIS. (Makarim & Hamzah, 2024)

Selain memberikan manfaat fungsional, penyediaan informasi yang mudah diakses juga menciptakan keterlibatan yang lebih besar antara muzakki dan lembaga pengelola zakat. Muzakki tidak hanya berperan sebagai pemberi dana, tetapi juga memperoleh gambaran mengenai dampak sosial dari zakat yang mereka tunaikan. Kondisi ini mendorong keinginan untuk kembali menggunakan platform yang sama pada periode berikutnya sehingga mendukung keberlanjutan penghimpunan dana.

2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting lainnya dalam mendorong adopsi layanan zakat digital. Integrasi QRIS, *mobile banking*, *e-wallet*, dan layanan transfer digital memungkinkan pembayaran dilakukan kapan saja tanpa harus datang ke kantor OPZ. Proses yang sederhana, cepat, dan mudah dipahami menjadikan layanan zakat lebih praktis serta sesuai dengan pola transaksi masyarakat modern, terutama generasi Milenial dan Generasi Z yang telah terbiasa menggunakan layanan keuangan digital. (Ninglasari, 2021)

Kemudahan tersebut juga berpengaruh terhadap pengalaman pengguna (*user experience*). Antarmuka aplikasi yang sederhana, proses pembayaran yang singkat, serta akses layanan selama 24 jam mengurangi hambatan dalam menunaikan zakat. Semakin baik pengalaman yang dirasakan, semakin besar pula peluang muzakki untuk menggunakan kembali layanan digital dan merekomendasikannya kepada orang lain. Meskipun demikian, hasil kajian menunjukkan bahwa manfaat dan kemudahan penggunaan belum sepenuhnya menjamin tingginya tingkat adopsi teknologi. Dalam pengelolaan zakat, kepercayaan terhadap lembaga tetap menjadi faktor yang menentukan keputusan muzakki untuk bertransaksi secara digital. Oleh karena itu, OPZ perlu memastikan bahwa platform yang dikembangkan tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga mampu menjamin keamanan data, melindungi informasi pribadi, serta menyediakan laporan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari sisi manajerial, pengembangan platform digital perlu disertai evaluasi sistem secara berkala, penyempurnaan fitur layanan, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Edukasi mengenai tata cara penggunaan layanan zakat digital, keamanan transaksi elektronik, serta manfaat pembayaran secara daring akan memperluas pemanfaatan teknologi di berbagai kelompok masyarakat sekaligus mengurangi hambatan dalam proses adopsi. (Nasional, 2024a)

Secara keseluruhan, hasil kajian menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi penghimpunan ZIS dipengaruhi oleh keterpaduan antara persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap OPZ. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam membentuk keputusan muzakki untuk menggunakan layanan digital secara berkelanjutan. Dengan demikian, transformasi digital tidak cukup berfokus pada pengembangan teknologi semata, tetapi juga perlu diiringi dengan peningkatan kualitas layanan, transparansi, dan penguatan hubungan antara lembaga pengelola zakat dengan para muzakki.

Penegakan Transparansi, Akuntabilitas, dan Penguatan Keamanan Siber

Transformasi digital dalam pengelolaan dana ZIS tidak hanya menghadirkan perubahan pada mekanisme penghimpunan dana, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas tata kelola lembaga. Salah satu aspek yang memperoleh perhatian besar adalah transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana masyarakat. Pada sistem digital,

informasi mengenai penghimpunan, pengelolaan, dan penyaluran dana dapat disajikan secara lebih terbuka sehingga memungkinkan muzakki memperoleh akses informasi yang lebih cepat dan akurat. Keterbukaan tersebut menjadi salah satu faktor yang memperkuat kredibilitas Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), karena masyarakat dapat memantau perkembangan program maupun penggunaan dana secara lebih objektif.

Praktik transparansi tersebut sejalan dengan prinsip akuntabilitas yang diajarkan dalam Islam. Al-Qur'an melalui QS. Al-Baqarah ayat 282 menegaskan pentingnya pencatatan setiap transaksi secara jelas dan adil sebagai bentuk pertanggungjawaban. Dalam konteks pengelolaan zakat modern, pemanfaatan sistem digital menjadi salah satu instrumen yang mendukung implementasi nilai tersebut melalui pencatatan transaksi secara otomatis, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri kembali apabila diperlukan. (Anurahman et al., 2023)

Walaupun demikian, pemanfaatan teknologi digital juga menghadirkan berbagai tantangan baru yang perlu dikelola secara cermat. Semakin luas penggunaan teknologi informasi, semakin besar pula risiko yang harus diantisipasi oleh lembaga pengelola zakat. Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya menuntut kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan manajerial dalam mengelola berbagai risiko yang muncul.

1. Ancaman Kejahatan Siber (Cybersecurity)

Salah satu tantangan utama dalam digitalisasi penghimpunan ZIS adalah meningkatnya risiko kejahatan siber. Basis data yang memuat identitas muzakki, riwayat transaksi, hingga informasi keuangan menjadi aset yang memiliki nilai tinggi sehingga berpotensi menjadi sasaran berbagai bentuk serangan digital, seperti *phishing*, pencurian identitas, peretasan sistem, maupun penyalahgunaan data pribadi. Apabila insiden tersebut terjadi, dampaknya tidak hanya berupa kerugian finansial, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat.

Menghadapi kondisi tersebut, OPZ perlu memperkuat sistem keamanan informasi melalui penerapan teknologi enkripsi, autentikasi berlapis (*multi-factor Authentication*), pencadangan data (*backup system*), serta audit sistem keamanan secara berkala. Di samping itu, kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa seluruh proses pengelolaan data dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Perlindungan terhadap data muzakki tidak hanya merupakan kewajiban administratif, tetapi juga menjadi wujud nyata dalam menjaga amanah yang dipercayakan masyarakat kepada lembaga zakat. (Nasional, 2024b)

2. Kesenjangan Literasi Digital

Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih beragam. Sebagian kelompok telah terbiasa menggunakan layanan keuangan digital, sementara sebagian lainnya masih menghadapi keterbatasan pengetahuan maupun akses terhadap teknologi. Perbedaan tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan dalam pemanfaatan layanan zakat digital, khususnya di wilayah yang belum memiliki infrastruktur teknologi yang memadai.

Situasi tersebut menuntut Organisasi Pengelola Zakat untuk tidak hanya berperan sebagai penghimpun dana, tetapi juga sebagai agen edukasi masyarakat. Program sosialisasi mengenai tata cara pembayaran zakat digital, keamanan transaksi

elektronik, hingga pengenalan berbagai fitur layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pendekatan edukatif ini penting agar masyarakat mampu memanfaatkan teknologi secara tepat sekaligus terhindar dari berbagai bentuk penipuan digital yang semakin berkembang. Dengan meningkatnya literasi digital, proses transformasi layanan zakat diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih inklusif.

3. Beban Investasi Awal

Transformasi digital juga menghadirkan tantangan dari sisi pembiayaan, terutama bagi lembaga amal yang memiliki kapasitas keuangan terbatas. Pengembangan aplikasi, pembangunan infrastruktur teknologi informasi, pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas server, hingga penguatan keamanan siber membutuhkan investasi yang relatif besar. Kondisi tersebut sering kali menjadi kendala bagi OPZ berskala kecil untuk mengadopsi teknologi secara optimal.

Salah satu alternatif yang dapat ditempuh adalah pengembangan sistem digital secara terintegrasi melalui standardisasi platform nasional. Inisiatif tersebut memungkinkan beberapa lembaga memanfaatkan infrastruktur teknologi yang sama sehingga biaya pengembangan dan pemeliharaan dapat ditekan. Kolaborasi semacam ini juga berpotensi meningkatkan interoperabilitas data antarorganisasi, memperkuat standar keamanan sistem, serta menciptakan efisiensi dalam pengelolaan teknologi informasi di lingkungan lembaga zakat.

Di sisi lain, investasi pada teknologi digital perlu dipandang sebagai investasi jangka panjang yang memberikan manfaat strategis bagi organisasi. Pengeluaran pada tahap awal dapat menghasilkan efisiensi operasional, peningkatan kualitas pelayanan, serta memperkuat daya saing lembaga dalam menghadapi perkembangan ekosistem keuangan digital. Oleh karena itu, keputusan untuk berinvestasi dalam teknologi tidak hanya didasarkan pada pertimbangan biaya, tetapi juga pada nilai manfaat yang akan diperoleh organisasi di masa mendatang.

Selain ketiga aspek tersebut, tata kelola digital juga memerlukan sistem pengendalian internal yang mampu mendeteksi potensi penyimpangan sejak dini. Audit teknologi informasi, evaluasi terhadap efektivitas pengendalian sistem, serta pembaruan perangkat lunak secara berkala merupakan bagian dari upaya menjaga keberlangsungan layanan digital. Langkah-langkah tersebut akan membantu organisasi meminimalkan risiko operasional sekaligus meningkatkan kualitas tata kelola yang lebih profesional.

Secara keseluruhan, transparansi, akuntabilitas, dan keamanan informasi merupakan tiga elemen yang tidak dapat dipisahkan dalam pengelolaan zakat berbasis digital. Keterbukaan informasi mampu memperkuat kepercayaan masyarakat, sedangkan perlindungan terhadap data dan sistem menjadi fondasi utama dalam menjaga keberlangsungan layanan. Oleh karena itu, transformasi digital perlu diiringi dengan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan infrastruktur keamanan informasi agar Organisasi Pengelola Zakat mampu memberikan pelayanan yang profesional, terpercaya, dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik

Sentuhan Humanis dalam Manajemen Hubungan Muzakki

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) membangun hubungan dengan para muzakki. Platform digital tidak lagi hanya difungsikan sebagai sarana penghimpunan dana, tetapi berkembang menjadi media untuk

membangun komunikasi yang lebih erat antara lembaga dan donatur melalui penerapan Customer Relationship Management (CRM). Dengan memanfaatkan teknologi big data, lembaga dapat mengenali karakteristik, preferensi, hingga pola transaksi setiap muzakki sehingga strategi komunikasi yang diterapkan menjadi lebih relevan dan bersifat personal. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar meningkatkan efisiensi operasional, melainkan juga memperkuat kualitas hubungan antara lembaga dan masyarakat.

Di tengah pesatnya digitalisasi, tantangan terbesar bukan terletak pada penguasaan teknologi semata, melainkan pada kemampuan lembaga menjaga dimensi spiritual dalam aktivitas pelayanan. Oleh sebab itu, konsep Digital Humanism menjadi pendekatan yang semakin relevan diterapkan dalam pengelolaan zakat modern. Teknologi diposisikan sebagai instrumen pendukung yang memperluas pelayanan, sementara nilai-nilai empati, amanah, kepedulian, dan dakwah tetap menjadi fondasi utama interaksi antara amil dan muzakki. Dengan demikian, keberadaan sistem digital tidak menghilangkan sentuhan kemanusiaan, tetapi justru membantu memperkuatnya melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif. Implementasi prinsip tersebut dapat diwujudkan melalui integrasi CRM yang tidak berhenti pada proses transaksi. Setelah pembayaran zakat selesai dilakukan, lembaga masih memiliki ruang untuk membangun komunikasi lanjutan dengan mengirimkan ucapan terima kasih, laporan penggunaan dana, informasi perkembangan program pemberdayaan mustahik, maupun materi edukasi keislaman yang relevan dengan kebutuhan masing-masing donatur. Interaksi yang berkesinambungan semacam ini membuat muzakki merasa dilibatkan dalam proses pemberdayaan umat sehingga hubungan yang terbentuk tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga emosional dan spiritual. (Syariah et al., 2021)

Pemanfaatan big data juga memungkinkan OPZ melakukan segmentasi terhadap kelompok muzakki secara lebih akurat karna perbedaan usia, latar belakang pekerjaan, tingkat intensitas berzakat, maupun preferensi media komunikasi menjadi dasar dalam menyusun strategi pelayanan. Sebagai ilustrasi, generasi muda cenderung lebih mudah menerima informasi melalui media sosial, aplikasi seluler, atau infografis digital yang ringkas. Sebaliknya, kelompok usia yang lebih senior umumnya lebih nyaman memperoleh informasi melalui laporan yang lebih formal, komunikasi langsung, ataupun media elektronik yang telah mereka kenal. Strategi komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing kelompok akan meningkatkan efektivitas penyampaian informasi sekaligus memperkuat keterikatan antara lembaga dan donatur.

Selain meningkatkan kualitas komunikasi, CRM berbasis digital juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan muzakki. Donatur tidak hanya memperoleh kemudahan dalam melakukan pembayaran, tetapi juga mendapatkan akses terhadap informasi mengenai perkembangan program, transparansi penyaluran dana, serta dokumentasi kegiatan pemberdayaan yang dibiayai dari dana zakat. Ketersediaan informasi tersebut memberikan keyakinan bahwa dana yang mereka titipkan benar-benar dikelola secara profesional sesuai prinsip syariah. Kepercayaan yang terus terpelihara akan mendorong munculnya loyalitas sehingga muzakki terdorong untuk menunaikan zakat maupun infak secara rutin melalui lembaga yang sama.

Dari perspektif manajemen organisasi, penerapan CRM digital juga memberikan manfaat dalam proses evaluasi pelayanan. Data interaksi yang tersimpan dalam sistem dapat dianalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan donatur, mengevaluasi efektivitas program komunikasi, serta menyusun strategi peningkatan layanan pada periode

berikutnya. Informasi tersebut menjadi dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih objektif sehingga pengembangan layanan tidak lagi bergantung pada asumsi, tetapi berdasarkan data yang tersedia. (Ramadhani et al., 2024)

Dengan demikian, transformasi digital dalam pengelolaan hubungan muzakki tidak dapat dimaknai hanya sebagai modernisasi teknologi informasi. Keberhasilan CRM justru ditentukan oleh kemampuan lembaga memadukan kecanggihan sistem digital dengan pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan dan syariah. Ketika efisiensi teknologi berjalan beriringan dengan komunikasi yang hangat, transparan, dan penuh kepedulian, maka kepercayaan publik akan semakin kuat. Kondisi tersebut menjadi modal penting bagi OPZ untuk memperluas partisipasi masyarakat dalam filantropi Islam sekaligus meningkatkan efektivitas penghimpunan dana ZIS sebagai instrumen pemberdayaan sosial dan ekonomi umat.

Analisis Peran Platform Digital dalam Manajemen Penghimpunan Dana Zakat, Infak, dan Sedekah

Transformasi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses berbagai layanan keuangan, termasuk layanan filantropi Islam. Perkembangan teknologi informasi, internet, dan penggunaan telepon pintar (*smartphone*) telah mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah (ZIS). Jika sebelumnya pembayaran ZIS lebih banyak dilakukan secara langsung melalui masjid atau kantor lembaga amal zakat, kini masyarakat dapat menunaikannya melalui berbagai platform digital, seperti aplikasi pembayaran, *mobile banking*, dompet digital (*e-wallet*), *marketplace*, maupun situs web lembaga pengelola zakat. Perubahan ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas manajemen penghimpunan dana ZIS karena mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan aksesibilitas yang lebih luas kepada para muzaki (Ahmed, H., Mohieldin, M., Verbeek, J., & Aboulmagd, 2021).

Dalam perspektif manajemen, platform digital tidak hanya berfungsi sebagai media transaksi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi penghimpunan dana ZIS. Melalui sistem digital, lembaga amal zakat dapat mengelola data muzaki secara lebih sistematis, menyusun strategi kampanye yang tepat sasaran, memantau perkembangan penghimpunan dana secara *real time*, serta melakukan analisis perilaku donatur untuk meningkatkan efektivitas program penghimpunan. Digitalisasi juga memungkinkan proses administrasi menjadi lebih efisien karena sebagian besar aktivitas pencatatan, pelaporan, dan dokumentasi dilakukan secara otomatis melalui sistem informasi yang terintegrasi. Dengan demikian, penerapan platform digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data (*data-driven decision making*).

Salah satu keunggulan utama platform digital dalam penghimpunan dana ZIS adalah kemampuannya memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Kehadiran berbagai kanal digital memungkinkan lembaga zakat menjangkau calon muzaki tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Masyarakat dapat melakukan pembayaran zakat, infak, maupun sedekah kapan saja dan dari mana saja melalui perangkat digital yang mereka miliki. Kondisi ini sangat relevan dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan transaksi keuangan digital di Indonesia yang menunjukkan perubahan preferensi masyarakat menuju layanan keuangan berbasis teknologi. Menurut laporan *State of the Global Islamic Economy Report*, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu faktor

penting dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah sekaligus memperluas partisipasi masyarakat dalam kegiatan filantropi Islam.

Selain memperluas akses layanan, platform digital juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana ZIS. Salah satu tantangan utama yang dihadapi lembaga pengelola zakat adalah membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan tersebut sangat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi mengenai jumlah dana yang dihimpun, mekanisme pengelolaan, serta penyaluran kepada mustahik. Platform digital memungkinkan lembaga zakat menyampaikan laporan penghimpunan dan pendistribusian dana secara berkala melalui *dashboard*, laporan keuangan digital, maupun notifikasi transaksi yang dapat diakses oleh muzaki. Kemudahan akses terhadap informasi tersebut meningkatkan transparansi sekaligus memperkuat akuntabilitas lembaga, sehingga berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan publik (Saad, R. A. J., Farouk, A. U., & Kadir, 2020). Dalam konteks tata kelola lembaga zakat, transparansi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi dibandingkan secara langsung.

Pemanfaatan platform digital juga membuka peluang bagi lembaga zakat untuk mengembangkan strategi penghimpunan dana yang lebih inovatif. Berbagai fitur seperti pembayaran otomatis (*auto debit*), kode QRIS, *crowdfunding*, kampanye melalui media sosial, pemasaran digital (*digital marketing*), hingga kolaborasi dengan *financial technology* (fintech) syariah telah menjadi instrumen yang efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Strategi tersebut memungkinkan lembaga zakat menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas, khususnya generasi muda yang memiliki tingkat literasi digital tinggi dan lebih terbiasa melakukan transaksi secara daring.

Di sisi lain, implementasi platform digital dalam penghimpunan dana ZIS masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di daerah pedesaan yang masih memiliki keterbatasan akses terhadap internet dan teknologi informasi. Selain itu, isu keamanan siber (*cyber security*), perlindungan data pribadi, serta risiko penyalahgunaan informasi menjadi perhatian yang harus diantisipasi oleh lembaga pengelola zakat. Oleh karena itu, pengembangan platform digital harus disertai dengan peningkatan sistem keamanan informasi, penerapan tata kelola teknologi informasi (*IT governance*), serta edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya transaksi digital yang aman dan terpercaya. Penguatan aspek keamanan ini menjadi prasyarat penting untuk menjaga keberlanjutan transformasi digital dalam pengelolaan zakat.

Dalam perspektif ekonomi Islam, digitalisasi penghimpunan dana ZIS tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga mendukung tercapainya tujuan syariah (*maqāṣid al-syarī'ah*), khususnya dalam menjaga harta (*ḥifẓ al-māl*) dan mewujudkan kemaslahatan masyarakat (*maslahah*). Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan dana zakat dihimpun secara lebih optimal sehingga kapasitas lembaga dalam menjalankan program pemberdayaan ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan penanggulangan kemiskinan menjadi semakin besar (Mohsin, M. I. A., 2021). Dengan demikian, platform digital berfungsi sebagai instrumen yang memperkuat efektivitas pengelolaan zakat sekaligus meningkatkan kontribusi zakat terhadap pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan profesionalisme manajemen penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Pemanfaatan platform digital mampu memperluas jangkauan layanan, mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi administrasi dan pengelolaan data, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis informasi.

Keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Namun, adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada kemudahan layanan, melainkan juga pada kepercayaan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan keamanan pengelolaan dana. Oleh karena itu, penguatan keamanan siber, perlindungan data pribadi, peningkatan literasi digital, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi prasyarat penting bagi keberlanjutan digitalisasi, khususnya bagi OPZ yang masih memiliki keterbatasan sumber daya.

Kajian ini juga menegaskan bahwa transformasi digital perlu diimbangi dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis data yang tetap mengedepankan nilai amanah, empati, dan pelayanan sesuai konsep *Digital Humanism*. Dengan demikian, platform digital tidak hanya menjadi sarana transaksi, tetapi juga media untuk membangun hubungan yang berkelanjutan dengan muzakki dan memperkuat kepercayaan publik.

Secara keseluruhan, digitalisasi merupakan strategi yang mendukung tata kelola ZIS yang lebih efektif, transparan, dan adaptif. Sinergi antara inovasi teknologi, tata kelola yang baik, penguatan sumber daya manusia, keamanan informasi, dan nilai-nilai syariah menjadi kunci untuk mengoptimalkan penghimpunan dana ZIS serta memperluas kontribusi filantropi Islam dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, H., Mohieldin, M., Verbeek, J., & Aboulmagd, F. (2021). *On the Sustainable Development Goals and the Role of Islamic Finance*. World Bank.
- Anurahman, D., Pramuka, B. A., & Putri, N. K. (2023). Tinjauan Pustaka Sistematis Pembayaran Zakat Elektronik. *OIKONOMIKA: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1). <https://doi.org/10.53491/oikonomika.v4i1.654>
- Beik, I. S., & Arsyianti, L. D. (2016). *Ekonomi Pembangunan Syariah*. Rajawali Pers.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Ilmiah, J., & Syariah, K. (2021). *Eco-Iqtishodi Eco-Iqtishodi*. 3, 11–32.
- Kasri, R. A., & Sianti, M. W. (2023). Determinants of Online Zakat Payment Intention: The Case of Indonesia. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 9(2), 275–294. <https://doi.org/10.21098/JIMF.V9I2.1664>
- Maisyarah, A., & Hamzah, M. Z. (2024). Manajemen Penyaluran Zakat: Tinjauan Literatur yang Sistematis. *Suhuf: International Journal of Islamic Studies*, 36(1). <https://doi.org/10.23917/suhuf.v36i1.4357>
- Makarim, D. F., & Hamzah, M. Z. (2024). Peran dan Potensi Digitalisasi Manajemen Zakat: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12406>
- Mohsin, M. I. A., et al. (2021). The Role of Islamic Social Finance in Achieving

- Sustainable Development Goals. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 14(5).
- Nasional, B. A. Z. (2024a). *Laporan Pengelolaan Zakat Nasional Tahun 2024*. Badan Amil Zakat Nasional.
- Nasional, B. A. Z. (2024b). *Outlook Zakat Indonesia 2024*. Pusat Kajian Strategis BAZNAS.
- Ninglasari, S. Y. (2021). Penentu niat zakat online di kalangan milenial Muslim: Integrasi Model Penerimaan Teknologi dan Teori Perilaku Terencana. *Shirkah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 227–245.
- Ramadhani, B. N., Priyatna, A. R., Firlyyanka, J., Soleha, H., & Saputri, V. M. (2024). Al Mujib: Jurnal Multidisipliner Vol. 1 No. 02 Januari-Juni 2024. *Jurnal Multidisipliner*, 1(02), 133–149.
- Saad, R. A. J., Farouk, A. U., & Kadir, D. A. (2020). Business Intelligence and Accountability in Zakat Institutions. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(9), 1877–1894.
- Safitri, D. H., & Dzikrulloh. (2024). Meningkatkan Penggalangan Dana dengan Transaksi Digital di Indonesia: Tinjauan Literatur Sistematis (SLR). *Perisai: Jurnal Perbankan Dan Keuangan Islam*, 8(1). <https://doi.org/10.21070/perisai.v8i1.1692>
- Snyder, H. (2019). Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Syariah, P., Penghambat, F., Pendukung, F., & Marketing, D. (2021). *Strategi Digital Marketing Dlm Meningkatkan*. 4, 124–138.
- Yuniar, A. M., Natasya, A., Kasri, R. A., & Siswanto, D. (2022). Zakat dan Digitalisasi: Tinjauan Literatur yang Sistematis. In *Prosiding Konferensi Internasional Zakat*. <https://doi.org/10.37706/iconz.2021.298>