

Manajemen pelayanan donasi online di Laznas Baitul Mall Hidayatullah Provinsi Sumatera Utara

Irwan Halawa* & Hasnun Jauhari Ritonga^{ID}

Article Information:

Received 3/2/2025

Revised 3/21/2025

Accepted 4/8/2025

Online First 4/13/2025

Corresponding author:

Email:

irwanh0104202045@uinsua.ac.id

*Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara, Medan, Indonesia*

Jurnal Akuntansi dan
Manajemen

Vol 22, No. 01, 1-16

Abstract

This study analyzes the management of online donation services at LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah (BMH) in North Sumatra Province. In the digital era, BMH has developed a donation platform aimed at enhancing transparency and accountability in the management of zakat, infaq, and charity. The research method employed is qualitative, with data collection through in-depth interviews with BMH administrators, participatory observation of the donation process, and document analysis related to financial reports and operational procedures. The findings indicate that this online donation system not only facilitates the donation process for donors but also increases their trust through clear and accessible reports on fund utilization. Additionally, the platform allows for real-time tracking and management of contributions, contributing to the efficient distribution of aid to the underprivileged. The study also finds that feedback from donors is crucial in enhancing the transparency and accountability of the institution's financial management. Thus, BMH can continue to improve and innovate its online donation system, reaching more muzakki and increasing the social impact of its programs. In conclusion, the application of technology in donation management at BMH significantly contributes to the development of better and more responsive zakat management to meet community needs.

Keywords: Service Management, Online Donation, LAZNAS.

Author(s) Detail

1. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
2. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia



©2024 The Author(s). Published by Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original

work is properly cited. The terms on which this article has been published allow the posting of the Accepted Manuscript in a repository by the author(s) or with their consent.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan donasi online di LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Provinsi Sumatera Utara. Dalam era digital, BMH telah mengembangkan platform donasi yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat, infaq, dan sedekah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pengurus BMH, observasi partisipatif terhadap proses donasi, dan analisis dokumen terkait laporan keuangan serta prosedur operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem donasi online ini tidak hanya mempermudah proses donasi bagi para donatur, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka melalui laporan penggunaan dana yang jelas dan dapat diakses. Selain itu, platform ini memungkinkan pelacakan dan pengelolaan kontribusi secara *real-time*, yang berkontribusi pada efisiensi distribusi bantuan kepada kaum dhuafa. Penelitian ini juga menemukan bahwa *feedback* dari donatur sangat penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan lembaga. Dengan demikian, BMH dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam sistem donasi online mereka, sehingga dapat menjangkau lebih banyak muzakki dan meningkatkan dampak sosial dari program-program yang dijalankan. Kesimpulannya, penerapan teknologi dalam pengelolaan donasi di BMH memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan manajemen zakat yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Donasi Online, LAZNAS

1. Pendahuluan

Manajemen pelayanan donasi online merupakan proses yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap sistem donasi berbasis digital guna memastikan kelancaran, transparansi, dan keamanan transaksi (Wibowo, 2020). Manajemen ini mencakup pengelolaan data donatur, sistem pembayaran, serta pelaporan penggunaan dana yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga penggalangan dana. Selain itu, manajemen pelayanan donasi online juga berfokus pada strategi pemasaran digital dan peningkatan keterlibatan donatur melalui media sosial serta sistem komunikasi yang efektif.

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas donasi (Susilawaty et al., 2024). Keberadaan platform donasi online memungkinkan masyarakat berdonasi tanpa harus datang langsung ke lokasi fisik. Hal ini memberikan solusi atas berbagai kendala konvensional seperti keterbatasan waktu dan biaya operasional. Dalam konteks ini, manajemen layanan donasi online dituntut mampu memastikan kemudahan akses, transparansi pengelolaan dana, serta efektivitas sistem yang diterapkan. Transparansi informasi melalui berbagai media seperti teks, foto, dan video sangat penting untuk membangun kredibilitas organisasi filantropi dan meningkatkan partisipasi publik (Warapsari, 2020). Dengan penerapan manajemen yang baik, donasi online dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan, sehingga mampu memberikan dampak sosial yang lebih luas (Santoso & Lestari, 2020).

Pelayanan donasi online memiliki peran utama dalam mempermudah masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan amal dan kemanusiaan tanpa harus hadir secara fisik (Rafli & Nurhilmiyah, 2024). Melalui platform digital, donatur dapat memilih jenis donasi, mengisi formulir, serta melakukan transaksi keuangan secara langsung dengan berbagai metode pembayaran yang tersedia. Hal ini mengurangi hambatan geografis dan waktu, sehingga

semakin banyak individu yang dapat berkontribusi dalam misi sosial. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola donasi sangat bergantung pada transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan mereka dalam pengawasan dan distribusi dana (Afifah et al., 2024).

Lebih jauh, pelayanan donasi online memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan layanan donasi online menarik lebih banyak donatur dari berbagai kalangan, membangun komunitas yang peduli, serta meningkatkan jumlah dana yang terkumpul dan dampak positif bagi masyarakat (Hasanuddin et al., 2022). Transformasi digital ini juga telah diadopsi oleh Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Provinsi Sumatera Utara, sebuah lembaga pengelola zakat, infaq, dan sedekah yang telah mengembangkan platform donasi online guna memudahkan pengumpulan dana dari berbagai kalangan donatur (Ariyas et al., 2023). Platform ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga merampingkan proses donasi dan memungkinkan pelacakan kontribusi secara *real-time*. Dengan memanfaatkan teknologi, BMH berupaya meningkatkan transparansi dan kepercayaan para pemangku kepentingan, memastikan bahwa dana digunakan secara efektif untuk pengembangan masyarakat (Rofiq & Pakkana, 2023).

Manajemen layanan donasi online di BMH Sumatera Utara merupakan langkah maju dalam pengumpulan dan distribusi zakat, infaq, dan sedekah melalui pemanfaatan teknologi modern. Platform online dan media sosial dimanfaatkan untuk meningkatkan visibilitas program, membangun kepercayaan dengan donatur, serta memastikan transparansi pengelolaan dana melalui pelaporan *real-time*. Evolusi ini penting untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pemberian amal yang efisien dan akuntabel di era digital (Susilowati & Santi, 2024). Selain meningkatkan efisiensi operasional, layanan ini memperluas jangkauan donasi, memungkinkan partisipasi dari donatur lokal hingga internasional. Pergeseran menuju penggalangan dana digital sejalan dengan tren filantropi modern yang menekankan kenyamanan dan aksesibilitas. Tidak hanya mengumpulkan dana, BMH juga fokus pada transparansi dan akuntabilitas melalui laporan keuangan yang dapat diakses secara *real-time* oleh para donatur. Dalam menghadapi kompleksitas manajemen donasi online, BMH menerapkan praktik terbaik untuk meningkatkan pengalaman donatur dan efektivitas operasional organisasi, sehingga mampu memberikan dampak yang lebih signifikan bagi masyarakat (Susilowati & Khofifa, 2020).

Namun demikian, di balik berbagai manfaatnya, penerapan sistem donasi online masih menghadapi sejumlah tantangan, salah satunya adalah kepercayaan donatur terhadap transparansi pengelolaan dana. Kasus penyalahgunaan dana yang mencuat di media, seperti dalam kasus situs penggalangan dana untuk korban gempa Palu dan Donggala yang ternyata digunakan untuk keperluan pribadi, menimbulkan kekhawatiran publik (Ghozali & Faridah, 2023). Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem dan jaringan juga menjadi tantangan tersendiri (Rahman, 2024). Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan donasi yang efektif tidak hanya dalam pengumpulan dana tetapi juga dalam membangun dan menjaga kepercayaan serta partisipasi aktif para donatur. Sebagai respons, BMH telah melakukan berbagai inisiatif, termasuk peningkatan keamanan data, penyediaan laporan keuangan yang lebih rinci, serta optimalisasi layanan pelanggan guna memastikan pengalaman donasi yang lebih baik bagi para donatur.

Berbagai studi terdahulu telah membahas peran platform digital dalam penggalangan dana. Fitriyah & Rohman (2023) menekankan bahwa keterlibatan aktif organisasi melalui posting rutin di media sosial dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap zakat, infak, dan sedekah serta mendorong partisipasi dalam kegiatan filantropi. Mongkito (2019) dan Pratama (2022) menambahkan bahwa filantropi tidak hanya sebatas kontribusi finansial, tetapi juga melibatkan waktu dan pengetahuan untuk mendorong kebaikan kolektif. Sementara itu, Rafiudin (2024) menyoroti efektivitas strategi kemitraan berbasis relawan dan pendidikan dalam

menyalurkan dana ZIS, serta pentingnya penyalarsan tujuan program dengan kebutuhan penerima manfaat.

Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek keterlibatan sosial dan efektivitas distribusi dana, sementara kajian terkait manajemen layanan donasi online secara menyeluruh—mulai dari perencanaan, pelayanan, hingga evaluasi—masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji bagaimana BMH Sumatera Utara merancang sistem donasi online mereka, memastikan kualitas layanan, serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas layanan yang diterapkan. Secara spesifik, penelitian ini berusaha menjawab tiga pertanyaan utama: (1) Bagaimana perencanaan sistem donasi online di BMH Sumatera Utara?; (2) Bagaimana pelayanan sistem donasi online di BMH Sumatera Utara?; dan (3) Bagaimana evaluasi pelayanan donasi online di BMH Sumatera Utara? Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis bagaimana LAZNAS BMH Sumatera Utara mengelola layanan donasi online yang dimilikinya.

2. Deskripsi Kasus

Manajemen Pelayanan

Menurut Dr. George Terry, manajemen merupakan suatu proses yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Keseluruhan proses ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan optimal, dengan memanfaatkan manusia sebagai sumber daya utama maupun sumber daya lainnya (B., 2006).

Dalam konteks pelayanan, Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (*intangibles*), yang terjadi akibat interaksi antara karyawan dan konsumen, atau dengan sumber daya lain yang disiapkan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah konsumen (Winarsih et al., 2005). Manajemen pelayanan bertujuan untuk mengatur dan mengawasi proses pelayanan agar kegiatan berjalan secara efektif, tertib, tepat sasaran, serta memberikan kepuasan bagi pihak yang dilayani (Moenir, 2020).

Menurut Gaspers, keberhasilan organisasi dalam mengembangkan manajemen pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama: (a) adanya komitmen kuat dari manajemen puncak untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan di seluruh organisasi; dan (b) sistem manajemen yang mampu memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan (Hendrayady et al., 2023).

Dalam implementasinya, manajemen pelayanan sangat bergantung pada perencanaan yang matang. Perencanaan berfungsi untuk menetapkan standar pelayanan, merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan, serta mengantisipasi kebutuhan pelanggan di masa depan. Perencanaan menjadi aspek fundamental dalam manajemen, karena proses ini menentukan tujuan organisasi serta strategi untuk mencapainya, dan dalam praktiknya, perencanaan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan fungsi-fungsi manajemen lainnya (Nizamuddin et al., 2024). Lebih lanjut, perencanaan sangat erat kaitannya dengan proses pengambilan keputusan, karena pada dasarnya setiap keputusan merupakan hasil dari seleksi alternatif yang tersedia (Arifudin et al., 2021).

Donasi Online

Pelayanan donasi online bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi, khususnya dalam memberikan layanan yang optimal kepada para donatur dan

penerima manfaat (Awalia, 2021). Donasi online merupakan metode pemberian kontribusi finansial secara digital melalui jaringan internet, yang memungkinkan donatur untuk berdonasi tanpa harus mendatangi lokasi fisik lembaga amal (Rafli & Nurhilmiah, 2024). Pelayanan donasi online dilaksanakan melalui sistem berbasis daring (online), yaitu sebuah jaringan yang saling terhubung untuk memungkinkan pelaksanaan kegiatan secara simultan dan efisien.

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini adalah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Provinsi Sumatera Utara. BMH merupakan salah satu lembaga zakat yang aktif dalam mengelola dan menyalurkan dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) di tingkat nasional, termasuk di wilayah Sumatera Utara. Dalam menghadapi perkembangan teknologi digital, BMH Sumatera Utara telah berinovasi dengan mengembangkan platform donasi online guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi dalam pengelolaan dana sosial umat. Melalui platform ini, donatur dapat melakukan kontribusi secara daring dengan mudah, serta memantau laporan keuangan dan distribusi bantuan secara *real-time*. Inisiatif ini bertujuan untuk membangun kepercayaan publik sekaligus memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor LAZNAS BMH Provinsi Sumatera Utara yang berlokasi di Kota Medan. Kota Medan dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat operasional utama BMH di wilayah Sumatera Utara, tempat berlangsungnya aktivitas manajemen pelayanan donasi online, mulai dari penerimaan donasi, pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, hingga pendistribusian bantuan. Medan sebagai kota metropolitan memberikan kemudahan akses bagi peneliti dalam melakukan wawancara, observasi langsung, serta pengumpulan dokumen terkait pengelolaan donasi online.

Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini mencakup sistem manajemen pelayanan donasi online yang diterapkan oleh BMH Sumatera Utara, termasuk proses penerimaan donasi, pencatatan dan pelaporan keuangan, serta distribusi dana kepada penerima manfaat. Selain itu, unit analisis juga meliputi pihak-pihak terkait dalam proses pengelolaan donasi, seperti pengurus lembaga, operator sistem donasi online, serta donatur sebagai pengguna layanan. Dengan fokus pada unit-unit analisis ini, penelitian berupaya memahami bagaimana penerapan teknologi digital dalam sistem donasi online mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi distribusi bantuan kepada masyarakat.

3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam tentang bagaimana manajemen pelayanan donasi online diterapkan di LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Provinsi Sumatera Utara. Penelitian kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara lebih luas dan mendalam, khususnya terkait dengan strategi dan tantangan dalam pengelolaan layanan donasi online.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan pengurus BMH yang bertanggung jawab atas donasi online, donatur reguler, serta penerima manfaat dari program BMH. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen internal lembaga seperti laporan keuangan, prosedur operasional standar, data statistik donasi, serta konten website resmi BMH. Data ini dikumpulkan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses pengelolaan layanan donasi online di BMH.

Teknik Perolehan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik. Pertama, wawancara mendalam dengan informan kunci yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan donasi online, yaitu pengurus BMH, donatur, dan penerima manfaat. Kedua, observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas sehari-hari di bagian donasi online, mulai dari proses penerimaan donasi hingga penyaluran bantuan. Ketiga, studi dokumentasi yang mencakup analisis terhadap laporan keuangan lembaga, standar operasional prosedur (SOP), data donasi, serta informasi dari website resmi BMH. Selama proses pengumpulan data, peneliti memperhatikan prinsip etika penelitian, seperti *informed consent* dari para informan dan menjaga kerahasiaan identitas mereka.

Tahapan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1994). Proses analisis dimulai dengan pengumpulan dan kondensasi data, di mana data yang terkumpul disusun dan dipilih untuk difokuskan pada informasi yang relevan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi atau tabel untuk memudahkan proses interpretasi. Tahap berikutnya adalah verifikasi data, di mana peneliti memeriksa kembali keakuratan data melalui teknik triangulasi, yakni dengan menggabungkan data dari berbagai sumber seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumen lembaga. Akhirnya, peneliti menarik kesimpulan dari temuan-temuan yang diperoleh. Seluruh proses ini berlangsung secara interaktif dan siklis, sehingga fokus penelitian terus berkembang seiring dengan proses pengumpulan data dan analisis yang dilakukan secara simultan.

4. Hasil dan Pembahasan

Perencanaan Sistem Donasi Online Di BMH Sumut

Perencanaan sistem donasi online di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Sumatera Utara bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penghimpunan serta pendistribusian dana zakat, infak, dan sedekah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua BMH Sumut, perencanaan ini diharapkan dapat menjangkau lebih banyak donatur, meningkatkan transparansi, serta memperkuat keamanan data. Berikut adalah beberapa aspek utama dalam perencanaan sistem donasi online yang diterapkan oleh BMH Sumut:

Pemanfaatan Media Sosial untuk Penggalangan Dana

Berdasarkan hasil penelitian, BMH Sumut memanfaatkan teknologi digital berbasis media sosial untuk menggalang dana serta meningkatkan loyalitas donatur dengan transparansi terkait donasi yang diberikan. Dengan adanya platform digital, BMH Sumut dapat menjangkau lebih banyak calon donatur, termasuk generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi, serta memfasilitasi donasi dari berbagai lokasi tanpa batasan geografis.

Transparansi dan Akuntabilitas

Perencanaan sistem donasi online yang dirancang BMH Sumut juga mencakup aspek transparansi dan akuntabilitas. Dengan sistem yang terintegrasi, BMH Sumut dapat memberikan laporan *real-time* mengenai aliran dana yang masuk dan penyalurannya kepada masyarakat. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan donatur terhadap lembaga, sehingga mereka merasa yakin bahwa donasi yang diberikan digunakan sesuai dengan tujuan yang diamanahkan. Dengan demikian, sistem donasi online tidak hanya mempermudah proses donasi, tetapi juga meningkatkan kredibilitas BMH Sumut di mata masyarakat (Saepudin et al., 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Al-Ustadz Lukman Bams selaku Ketua BMH Sumut, diperoleh informasi bahwa terdapat tiga mekanisme utama yang diterapkan oleh Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Sumatera Utara guna memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan penggunaan dana yang telah disumbangkan oleh para donatur. Pertama, BMH Sumut secara rutin melakukan audit keuangan dengan menghadirkan akuntan publik independen untuk mengaudit seluruh proses penghimpunan serta pendayagunaan dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS). Hasil audit tersebut kemudian disampaikan secara terbuka kepada seluruh donatur sebagai bentuk pertanggungjawaban lembaga. Kedua, BMH Sumut menyusun dan menyampaikan laporan kegiatan secara berkala, di mana setiap bulan lembaga ini memberikan laporan terperinci mengenai pelaksanaan program-program penyaluran dana ZIS kepada kaum dhuafa, sehingga para donatur senantiasa memperoleh informasi yang jelas dan terkini mengenai pemanfaatan dana yang mereka titipkan. Ketiga, BMH Sumut terus berupaya meningkatkan mutu kinerja lembaga dengan memperkuat manajemen pengelolaan dana ZIS melalui penerapan prinsip amanah, transparansi, dan profesionalisme, sehingga kepercayaan donatur dapat terus terjaga dan manfaat dari dana yang disalurkan semakin optimal.

Dengan menyajikan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, BMH Sumut dapat menunjukkan komitmennya terhadap prinsip-prinsip pengelolaan dana yang baik. Ini akan mendorong lembaga untuk terus meningkatkan kinerja dan efektivitas program yang dijalankan, serta memastikan bahwa setiap dana yang diterima digunakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, mekanisme transparansi tidak hanya bermanfaat bagi donatur, tetapi juga bagi lembaga itu sendiri dalam upaya mencapai tujuan sosial yang lebih besar (Astuti, 2018).

Keamanan dan Perlindungan Data Donatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMH Sumut menyadari pentingnya menjaga data pribadi para donaturnya, terutama di era di mana penyalahgunaan data semakin marak. Untuk mengatasi masalah ini, BMH Sumut menerapkan kerangka kerja perlindungan data yang kuat, yang mencakup kontrol akses ketat dan protokol enkripsi. Dengan membatasi akses ke informasi sensitif hanya untuk personel yang berwenang, organisasi meminimalkan risiko paparan data yang tidak sah. Selain itu, BMH Sumut secara teratur mengadakan sesi pelatihan untuk stafnya tentang privasi data dan praktik terbaik keamanan, memastikan bahwa semua orang yang terlibat memahami pentingnya menjaga kerahasiaan informasi.

BMH Sumut juga menggunakan solusi teknologi canggih seperti *firewall*, sistem deteksi intrusi, dan audit keamanan berkala untuk memastikan perlindungan data yang maksimal. Dengan bersikap transparan tentang kebijakan dan praktik perlindungan datanya, BMH Sumut meyakinkan para donatur bahwa informasi pribadi mereka diperlakukan dengan sangat hati-hati dan hormat. Komitmen terhadap keamanan data ini tidak hanya melindungi organisasi dari potensi dampak hukum tetapi juga meningkatkan reputasinya sebagai entitas yang dapat dipercaya dalam bidang pemberian amal (Siregar et al., 2023). Salah seorang informan menyatakan bahwa keamanan data menjadi perhatian utama bagi donatur, terutama dalam hal perlindungan terhadap informasi pribadi dan transaksi finansial. BMH telah

mengimplementasikan teknologi enkripsi data dan otentikasi dua faktor untuk memastikan keamanan data para donatur.

Efisiensi dan Aksesibilitas Sistem Donasi BMH Sumut

Perencanaan sistem donasi online yang dirancang oleh BMH Sumut lainnya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas donasi. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sistem ini memberikan kemudahan bagi individu untuk berkontribusi pada berbagai program amal yang dikelola BMH Sumut, tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Beberapa aspek utama dalam perencanaan ini meliputi: a) kemudahan akses, di mana sistem donasi online memungkinkan individu untuk berkontribusi kapan saja dan dari mana saja, tanpa terbatas oleh jarak dan waktu; b) keamanan transaksi, di mana penggunaan teknologi pembayaran digital yang telah terverifikasi memastikan bahwa setiap transaksi donasi aman dan terlindungi; dan c) pengumpulan data analisis transaksi, data yang diperoleh dari sistem donasi digunakan untuk dapat memahami pola perilaku donatur dan menyesuaikan strategi pemasaran serta komunikasi yang lebih efektif. Dengan demikian, perencanaan dan pelaksanaan sistem donasi online yang baik tidak hanya akan meningkatkan penerimaan dana, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat antara BMH Sumut dan para donatur (Nasution & Nurhayati, 2023).

Pengelolaan Data Donatur untuk Meningkatkan Loyalitas

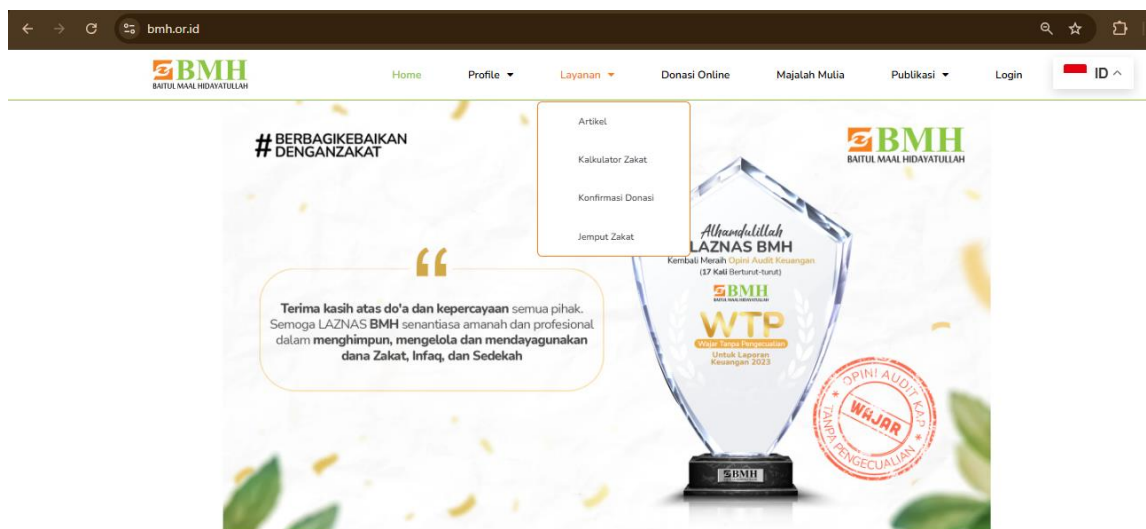
Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Sumatera Utara menerapkan sistem manajemen data yang efisien guna memantau kontribusi donatur secara *real-time* sekaligus mengevaluasi dampak dari setiap program yang telah dijalankan. Pengelolaan data yang terintegrasi ini memungkinkan BMH untuk secara proaktif menyesuaikan strategi komunikasi dan pemasaran demi mempertahankan loyalitas donatur, yang pada akhirnya memberikan kontribusi signifikan terhadap keberlanjutan dan kesuksesan program-program BMH di masa yang akan datang (Nurwakhidah, 2019). Berdasarkan hasil interaksi peneliti dengan Ketua BMH Sumut, terungkap bahwa posisi donatur memiliki peran yang sangat strategis dalam keberlangsungan operasional lembaga, mengingat donatur merupakan urat nadi dari setiap aktivitas penghimpunan dan penyaluran zakat. Oleh karena itu, menjaga loyalitas donatur menjadi prioritas utama bagi BMH Sumut. Pertama, para donatur berperan penting dalam mendukung pelaksanaan seluruh program yang diinisiasi oleh BMH, sekaligus menjadi ujung tombak dalam operasional lembaga amal zakat (LAZ) tersebut. Kedua, bagi para muzakki yakni mereka yang berkewajiban menunaikan zakat dibutuhkan upaya yang sistematis untuk menumbuhkan kesadaran serta menjaga kontinuitas pembayaran zakat. Dengan demikian, perputaran harta di kalangan muzakki dapat terus mengalir kepada kaum dhuafa yang membutuhkan. Ketiga, karakteristik donatur yang cenderung belum konsisten dalam menyalurkan dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS) kepada BMH Sumut juga menjadi perhatian khusus. Hal ini penting agar penyaluran dana dari para donatur tidak bersifat insidental, melainkan terencana dan berkesinambungan, sehingga dampak positif yang dihasilkan dapat semakin optimal bagi penerima manfaat.

Pengelolaan data donatur yang baik juga berkontribusi pada transparansi dan akuntabilitas BMH. Dengan memprioritaskan pengelolaan data donatur dan pelaporan yang transparan, BMH Sumatera Utara dapat meningkatkan efektivitas operasionalnya dan memastikan bahwa ia memenuhi harapan para donatur dan masyarakat yang dilayaninya (Zubaidah & Nugraeni, 2023). Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara BMH dan donatur, tetapi juga meningkatkan reputasi organisasi di mata masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan dan analisis data donatur tidak hanya meningkatkan efektivitas program, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih kuat antara BMH dan komunitas yang dilayaninya (Syafina, 2021).

Pelayanan Sistem Donasi Online Di BMH Sumut

Pelayanan sistem donasi online di BMH Sumut berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya berbagi dan berkontribusi untuk sesama. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, BMH Sumut telah mengadaptasi berbagai inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam berdonasi, baik melalui website resmi maupun media sosial. Dengan strategi kampanye kreatif dan informatif, BMH Sumut mampu menarik perhatian lebih banyak donatur serta membangun komunitas yang peduli terhadap sesama. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sistem donasi online bukan hanya sekadar alat penggalangan dana, tetapi juga sarana untuk membangun solidaritas sosial di masyarakat (Lestari, 2023; Wibowo, 2020). Selain itu, sistem ini juga tidak hanya mempermudah proses donasi, tetapi juga memperkuat hubungan antara lembaga filantropi dan masyarakat (Hanafi, 2024).

BMH Sumut menyediakan berbagai layanan digital yang dapat diakses melalui website utama BMH, bmh.or.id. Meskipun situs ini dikelola secara nasional, masyarakat Sumatera Utara tetap dapat menggunakan berbagai fitur yang tersedia, termasuk kalkulator zakat, yang membantu pengguna menghitung kewajiban zakat berdasarkan pendapatan atau aset yang dimiliki, serta konfirmasi zakat, yang memungkinkan donatur untuk memastikan bahwa donasi mereka telah diterima dan tercatat dalam sistem. Selain itu, terdapat layanan jemput zakat, di mana donatur yang ingin memberikan zakat dalam jumlah besar dapat meminta petugas BMH untuk mengambilnya langsung. Dengan sistem yang terintegrasi secara nasional, proses donasi menjadi lebih mudah dan transparan, memberikan kenyamanan bagi masyarakat Sumut yang ingin menunaikan zakat, infak, dan sedekah mereka secara daring. Berikut adalah tampilan website BMH.



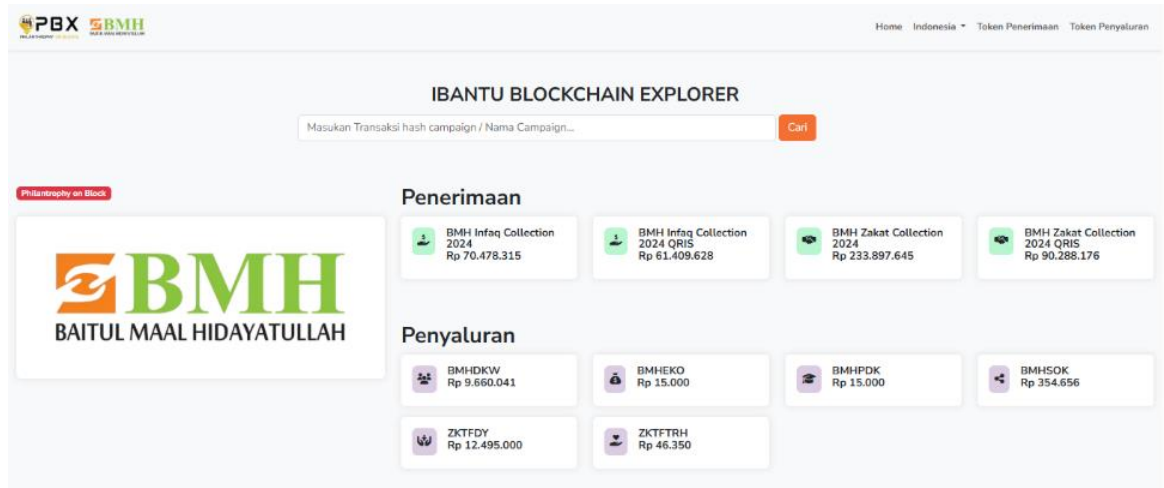
<https://bmh.or.id/#>

Gambar 1. Fitur Layanan di Website BMH

Sumber: Website BMH

Menurut hasil wawancara dengan perwakilan BMH Sumut, untuk memastikan keamanan dan transparansi transaksi, BMH juga telah mengimplementasikan teknologi blockchain dalam sistem donasinya. Teknologi ini memungkinkan setiap transaksi tercatat secara permanen dan tidak dapat diubah, sehingga donatur dapat memantau aliran dana mereka secara real time. Sistem blockchain ini diluncurkan pertama kali pada tanggal 28 November 2024. Adapun cara kerja dari sistem ini ialah BMH menggunakan token donasi

sebagai representasi dari setiap rupiah yang disumbangkan. Token ini tercatat sistem blockchain, memungkinkan setiap transaksi dapat dilacak dengan mudah. Teknologi ini memastikan pencatatan yang transparan, aman, dan efisien. Berikut adalah tampilan dari sistem blockchain di situs website BMH dengan alamat <https://bmh.ibantublockchain.co/>.



Gambar 2. Sistem Blockchain BMH

Sumber: Website BMH

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BMH Sumut secara efektif memanfaatkan media sosial dan situs web resminya untuk memperluas jangkauan donatur sekaligus meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana. Informasi terkait program-program yang dijalankan serta kebutuhan pendanaan disampaikan secara terbuka melalui berbagai kanal komunikasi, sehingga memudahkan donatur dalam mengakses laporan penggunaan dana serta memahami dampak nyata dari kontribusi mereka. Salah satu fitur unggulan yang berhasil menarik perhatian donatur adalah adanya sistem pelacakan donasi secara *real-time*, di mana para muzakki dapat memantau secara langsung proses penyaluran dana mereka serta mengetahui siapa saja penerima manfaatnya. Fitur ini diperkuat melalui penyajian layanan artikel yang dirilis oleh BMH, dilengkapi dengan representasi visual seperti kisah sukses penerima zakat, dokumentasi foto, dan laporan berkala mengenai capaian program. Inovasi ini tidak hanya memberikan informasi yang transparan kepada donatur, tetapi juga mendorong terbangunnya dukungan berkelanjutan karena para donatur dapat menyaksikan secara langsung dampak positif dari kontribusi mereka terhadap masyarakat (Irwansyah, 2022). Lebih jauh, hal ini turut menciptakan dialog yang konstruktif antara muzakki dan pengelola zakat, yang pada akhirnya dapat mendorong perbaikan berkelanjutan dalam proses penghimpunan serta penyaluran dana zakat (Mubarok et al., 2022).

Secara umum, layanan sistem donasi online yang diterapkan oleh BMH Sumut menunjukkan beberapa keunggulan utama, antara lain: (a) kemudahan akses; (b) jangkauan yang luas; (c) transparansi dan akuntabilitas; (d) efisiensi dalam proses donasi; serta (e) peningkatan tingkat kepercayaan donatur. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BMH Sumut dan observasi langsung terhadap sistem yang diterapkan, tampilan antarmuka platform ini dirancang secara user-friendly, sehingga memudahkan para donatur dalam menyalurkan dana. Kemudahan ini tercermin melalui layanan tambahan seperti kalkulator zakat untuk mempermudah perhitungan donasi, serta pilihan metode pembayaran yang praktis. Dalam beberapa publikasi resmi BMH, seperti laporan penyaluran donasi untuk program Tebar Berkah Ramadhan 2024, disampaikan secara rinci mengenai total dana yang berhasil dihimpun serta rincian penyaluran kepada para penerima manfaat.

Namun demikian, meskipun layanan donasi online BMH Sumut menawarkan banyak keunggulan, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kelemahan yang memerlukan perbaikan. Di antaranya adalah (a) kecepatan transaksi, di mana sebagian donatur melaporkan adanya keterlambatan dalam proses verifikasi donasi sehingga mengurangi kenyamanan pengguna; (b) keterbatasan variasi metode pembayaran yang tersedia; serta (c) isu keamanan data, di mana risiko kebocoran data dalam proses transaksi daring masih menjadi perhatian serius yang memerlukan penguatan sistem keamanan. Oleh karena itu, BMH Sumut perlu melakukan berbagai pembaruan, seperti menambah ragam metode pembayaran guna menarik minat lebih luas, terutama dari kalangan generasi muda. Dengan perbaikan tersebut, BMH Sumut diharapkan dapat lebih optimal dalam menghimpun dana sosial dan memperluas jangkauan program-program kemanusiaan yang dijalankan (Zubaidah & Nugraeni, 2023).

Evaluasi Pelayanan Donasi Online Di BMH Sumatera Utara

Evaluasi terhadap sistem pelayanan donasi online yang diterapkan oleh Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Sumatera Utara menunjukkan bahwa sistem ini efektif dalam memfasilitasi donatur sekaligus meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas pengelolaan dana. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua BMH Sumut, penerapan sistem donasi online telah memberikan dampak positif, terutama dalam hal pencatatan dana masuk dan keluar. Setiap transaksi kini tercatat secara otomatis dalam sistem, menghilangkan kebutuhan pencatatan manual seperti sebelumnya. Sistem ini juga dilengkapi dengan laporan keuangan yang diperbarui secara berkala dan dapat diakses langsung oleh para donatur, sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap lembaga.

Sebelum penerapan sistem donasi online, dana yang terkumpul rata-rata sebesar Rp300 juta per bulan. Namun, setelah sistem ini berjalan, jumlah tersebut meningkat signifikan menjadi Rp600 juta per bulan, atau lebih dari 150% peningkatan. Dalam praktiknya, manajemen pendistribusian dana oleh BMH Sumut dilakukan melalui beberapa tahapan. Proses dimulai dengan pendataan calon penerima dana, di mana lembaga melakukan pengumpulan data masyarakat yang dinilai layak menerima bantuan. Setelah data terkumpul, tahap berikutnya adalah verifikasi untuk memastikan apakah seseorang benar-benar memenuhi syarat sebagai penerima bantuan. Setelah proses verifikasi selesai, dana didistribusikan dalam bentuk paket sembako kepada para penerima manfaat.

Selain berhasil meningkatkan jumlah dana yang terkumpul, sistem ini juga memberikan dampak positif dalam hal distribusi bantuan. Sebelum sistem online diterapkan, jumlah penerima manfaat hanya berkisar antara 500 hingga 650 orang per bulan. Namun, setelah penerapan sistem online, jumlah tersebut melonjak drastis menjadi sekitar 1.700 hingga 2.000 orang setiap bulan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya mempercepat proses donasi, tetapi juga memperluas jangkauan bantuan sosial yang dapat disalurkan oleh BMH Sumut.

Keberhasilan ini tidak terlepas dari transformasi digital yang dilakukan oleh BMH Sumut, termasuk penerapan teknologi berbasis *blockchain* dalam pencatatan dan distribusi donasi. Sebelumnya, pencatatan dilakukan secara konvensional yang berisiko tinggi terhadap manipulasi data, keterlambatan laporan, dan rendahnya transparansi bagi para donatur. Dengan adanya *blockchain*, setiap transaksi tercatat secara permanen dan tidak dapat diubah, sehingga risiko penyalahgunaan data berkurang drastis. Selain itu, sistem ini memungkinkan donatur untuk memantau penggunaan dana secara *real-time*, meningkatkan transparansi dan kepercayaan. Analisis laporan keuangan BMH Sumut juga menunjukkan bahwa penggunaan *blockchain* membantu mengurangi kesalahan manusia dalam pengelolaan keuangan serta meningkatkan efisiensi proses verifikasi dan pencatatan dana.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang harus diatasi. Salah satu keluhan utama dari donatur adalah lambatnya proses verifikasi transaksi, yang masih memakan waktu meskipun sistem telah terkomputerisasi. Mereka juga mengkhawatirkan potensi kebocoran data, terutama jika sistem tidak diperbarui secara berkala. Beberapa donatur bahkan menyatakan harapannya agar lembaga dapat memberikan transparansi yang lebih baik terkait kebijakan privasi, karena kekhawatiran mengenai bagaimana data pribadi mereka dikelola masih cukup besar.

Sebagai upaya untuk meningkatkan layanan, BMH Sumut kini aktif mengumpulkan masukan dari para donatur melalui survei dan forum diskusi guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana. Organisasi ini juga berencana untuk mengembangkan laporan yang lebih mudah dipahami serta menciptakan aplikasi yang lebih interaktif. BMH Sumut memiliki potensi untuk menerapkan metodologi *Rapid Application Development* (RAD) guna memperbaiki sistem pelaporan dan keuangannya, demi memastikan layanan yang lebih baik ke depannya. Selain itu, pelatihan bagi pengurus dan staf administrasi menjadi hal yang penting agar mereka dapat lebih efektif dalam mengimplementasikan perubahan. Dengan langkah-langkah ini, BMH Sumut tidak hanya akan meningkatkan kepuasan para donatur, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih kuat antara lembaga dan seluruh pemangku kepentingan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem *blockchain* dalam donasi online di BMH Sumut telah membawa perubahan positif berupa peningkatan transparansi, keamanan, dan efisiensi dalam pengelolaan dana. Meski demikian, hasil evaluasi menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal mempercepat proses verifikasi transaksi, meningkatkan pelatihan bagi pengelola, serta memperluas metode pembayaran. Dengan terus melakukan perbaikan berkelanjutan, BMH Sumut dapat semakin memperkuat kepercayaan donatur dan memperbesar dampak sosial yang dihasilkan.

5. Simpulan

Manajemen pelayanan donasi online di Laznas Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Provinsi Sumatera Utara memiliki peran strategis dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah. Pemanfaatan teknologi digital yang diterapkan mampu memperluas jangkauan penghimpunan dana, mempermudah proses transaksi donasi, serta membangun kepercayaan masyarakat melalui penyajian laporan keuangan yang jelas dan akurat. Strategi pemasaran digital yang efektif melalui media sosial dan platform daring lainnya turut mendorong peningkatan partisipasi donatur dalam mendukung program-program sosial dan kemanusiaan yang dijalankan.

Selain itu, keberhasilan pengelolaan donasi online sangat dipengaruhi oleh keamanan sistem transaksi dan kemudahan akses bagi para donatur. Dengan penerapan standar operasional prosedur yang memadai serta teknologi yang ramah pengguna, Laznas BMH mampu memastikan penyaluran dana yang tepat sasaran sesuai dengan amanah donatur. Oleh karena itu, penguatan manajemen pelayanan donasi online yang profesional dan berbasis teknologi modern menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, serta keberlanjutan program-program filantropi Laznas BMH di Provinsi Sumatera Utara.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar Laznas BMH Provinsi Sumatera Utara terus melakukan inovasi dalam pengelolaan layanan donasi online, termasuk pembaruan sistem keamanan dan peningkatan fitur yang memudahkan interaksi dengan donatur. Selanjutnya, perlu adanya evaluasi berkala terhadap efektivitas strategi pemasaran digital yang diterapkan,

guna memastikan pesan kampanye sosial tersampaikan dengan baik dan mampu menarik partisipasi masyarakat secara maksimal. Terakhir, penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi informasi juga menjadi hal yang penting, agar pengelolaan donasi online dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

Referensi

- Afifah, F. D. N., Yaswindra, A. M., & Miranda, A. (2024). Implementasi Etika Distribusi Dalam Islam Pada Pengelolaan Zakat Dan Infaq di Baznas Trenggalek Fajar. *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy*, 3(1), 24–39.
- Arifudin, M., Sholeha, F. Z., & Umami, L. F. (2021). Makna Perencanaan Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Moderasi: Journal of Islamic Studies*, 1(1), 28–45. <https://doi.org/10.54471/Moderasi.V1i1.4>
- Ariyas, S. R., Fathir, K., Mustofa, M. A., & Casilam, C. (2023). Analisis Penerapan PSAK 109. Tentang Akuntansi Zakat, Infak Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Jakarta. *Jurnal Neraca Peradaban*, 3(1), 16–22. <https://doi.org/10.55182/Jnp.V3i1.241>
- Astuti, M. (2018). Peran PSAK 109 Dalam Peningkatan Akuntabilitas Dan Transparansi Pelaporan Zakat di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 10(1), 31–54. <https://doi.org/10.30813/Jab.V10i1.986>
- Awalia, L. (2021). Manajemen Pelayanan Donasi Online Di Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung. *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- B., L. A. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Andi Offset.
- Fitriyah, N. D., & Rohman, A. (2023). Strategi fundraising dalam meningkatkan perolehan dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) di BAZNAS Kabupaten Jombang. *Al-Muqayyad*, 6(2), 175–191. <https://doi.org/10.46963/jam.v6i2.1400>
- Ghozali, A., & Faridah, H. (2023). Analisis Hukum Terhadap Penipuan Dengan Modus Donasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 50–59.
- Hanafi, A. (2024). Komunikasi Pemasaran Media Baru Facebook Untuk Penggalangan Dana Wakaf (Studi Kasus Ramadhan Tahun 2020 Di Yayasan Roumah Wakaf Hidayatullah Surabaya). *An-Nida': Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 12(2), 81–110. <https://doi.org/10.61088/Annida.V12i2.712>
- Hasanuddin, Asgar, H., & Hartono, B. (2022). Rancang bangun REST API aplikasi WeShare sebagai upaya mempermudah pelayanan donasi kemanusiaan. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 4(1), 8–14. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i1.1474>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amame, A., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Global Eksekutif Teknologi.
- Irwansyah, D. (2022). Optimalisasi Wakaf Uang Melalui Layanan Digital Untuk Pengembangan Industri Halal di Indonesia [Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia].
- Lestari, A. A. (2023). Penerapan Komunikasi Islam Dalam Media Relations Masyarakat Relawan Indonesia Kabupaten Jepara.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. In

Sage Publications (Second).

- Moenir, A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mongkito, A. W. (2019). Analisis Strategi Penghimpunan Dana Zakat Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah (Laznas Bmh). *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 1(1), 7–19. <https://doi.org/10.24256/kharaj.v1i1.793>
- Mubarok, I. S., Informatika, P. S., Indonesia, U. I., Informatika, P. S., & Indonesia, U. I. (2022). Penerapan Indikator Transparansi Dalam Website Donasi Online. *Universitas Islam Indonesia*, 31(1), 9. <https://journal.uui.ac.id/automata/article/view/26274>
- Nasution, A. F., & Nurhayati. (2023). Strategi Fundraising Dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat Di Baznas Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*, 1(2), hal 260-261. <https://doi.org/10.572349/neraca.v1i4.323>
- Nizamuddin, S., Kurniawan, B., & Subhan, M. (2024). PERENCANAAN DALAM ILMU PENGANTAR MANAJEMEN Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. *Journal Of Student Research (JSR)*, 2(1), 106–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jsr.v2i1.1899>
- Nurwakhidah, A. (2019). Manajemen Infaq Secara Sektorial Di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Ar-Risalah: Media Ke-Islaman, Pendidikan Dan Hukum Islam*, 17(1), 1–16. <https://doi.org/10.29062/ar-risalah.v17i1.995>
- Pratama, Y. A. (2022). Efektifitas Kegiatan Filantropi BMH Hidayatullah Terhadap Masyarakat di Wilayah Kota Bengkulu [Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UIN FAS)].
- Rafiudin, M. A. (2024). Strategi Kemitraan Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Kediri Dalam Meningkatkan Efektivitas Penyaluran Dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) [Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut].
- Rafli, M., & Nurhilmiah, N. (2024). Kajian Komparatif Aspek Hukum Layanan Pendanaan Bersama Dengan Donasi Online Dalam Sistem Penyelenggaraan Elektronik di Indonesia. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(5), 1988–1996. <https://doi.org/10.38035/rj.v6i5.1089>
- Rahman, H. (2024). Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep). *Journal Of Economic and Islamic Research*, 2(2), 244–262.
- Rofiq, M., & Pakkana, M. (2023). Analisis Implementasi Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Pada Kegiatan Pendayagunaan Di LAZ BMH Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 3969. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.10835>
- Saepudin, A., Juhana, A., & Rinjani, D. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Donasi Lembaga Amil Zakat Nasional Rumah Yatim. *Jurnal Ilmiah IT CIDA*, 9(2), 73. <https://doi.org/10.55635/jic.v9i2.191>
- Santoso, & Lestari. (2020). *Manajemen Digital Dalam Filantropi Modern*. Pustaka Inovasi.
- Siregar, N. A., Hardi, E. A., & Putriana, M. (2023). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pelaporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pengelolaan, Filantropi Badan Amil Zakat BMH Kota Jambi). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 1–25. <https://doi.org/10.56874/eksya.v4i1.1130>
- Susilawaty, F. T., Ratnawati, R., Karangan, I. A., & Fitriyani, W. (2024). Komparasi Analisis Media Siber Pada Platform Donasi Digital: Biruberbagi.Id, Campaighn.Com, Dan Ayobantu.Com.

CARAKA : *Indonesia Journal of Communication*, 5(1), 1–13.
<https://doi.org/10.25008/caraka.v5i1.98>

Susilowati, D., & Santi, M. (2024). Teknik Pengumpulan Dan Penyaluran Zakat, Infak, Dan Sedekah Pada Mitra Zakat Baitul Maal Hidayatullah Kabupaten Tulungagung. *IMTIYAZ: Jurnal Ilmu Keislaman*, 8(1), 38–57. <https://doi.org/10.46773/imtiyaz.v8i1.1102>

Susilowati, L., & Khofifa, F. (2020). Kesesuaian Akuntansi Zakat, Infak Dan Sedekah Dengan PSAK 109 BAZNAS Kabupaten Tulungagung. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 4(2), 162–180. <https://doi.org/10.46367/jas.v4i2.246>

Syafina, L. (2021). Analisis Dana Zakat, Penerimaan Non Halal, Dan Corporate Social Responsibility Pada Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, XI(2), 101–107.

Warapsari, D. (2020). Crowdfunding Sebagai Bentuk Budaya Partisipatif Pada Era Konvergensi Media: Kampanye #Bersamalawancorona (Kitabisa.Com). *Avant Garde*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.36080/ag.v8i1.985>

Wibowo. (2020). *Strategi Pengelolaan Donasi Online Berbasis Teknologi*. Media Digital Press.

Winarsih, Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Zubaidah, A. N., & Nugraeni, N. (2023). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kabupaten Slemen. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 978–988. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3475>

Declarations

Funding

The authors received no financial support for the research and publication of this article.

Conflicts of interest/ Competing interests:

The authors have no conflicts of interest to declare that are relevant to the content of this article.

Data, Materials and/or Code Availability:

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analyzed in this study.

