MANAJEMEN *DIGITAL FUNDRAISING* TERHADAP TINGKAT PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT BERDASARKAN ISO 9001:2015 (STUDI PADA BAZNAS KOTA YOGYAKARTA)

DIGITAL FUNDRAISING MANAGEMENT ON THE LEVEL OF ZAKAT FUND COLLECTION BASED ON ISO 9001:2015 (STUDY AT BAZNAS OF YOGYAKARTA CITY)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam dari Program Studi Ekonomi Islam

Disusun Oleh :

PRAYOGA BAGAS SAPUTRA

19423093

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

JURUSAN STUDI ISLAM

FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Prayoga Bagas Saputra

NIM : 19423093

Program Studi : Ekonomi Islam

Fakultas : Ilmu Agama Islam

Judul Skripsi : Manajemen Digital Fundraising Terhadap Tingkat Penghimpunan Dana Zakat Berdasarkan ISO 9001:2015 (Studi Pada Baznas Kota Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 25 Februari 2025



Prayoga Bagas Saputra

NOTA DINAS

Yogyakarta 26 Syaban 1446 H / 25 Februari 2025 M

Hal : Skripsi
Kepada : Yth
Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb

Berdasarkan penujukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 456/Dek/60/DAATI/FIAI/II/2024 tanggal : 29 Februari 2024 M/19 Sya'ban 1445 H atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama	: Prayoga Bagas Saputra
NIM	: 19423093
Fakultas	: Ilmu Agama Islam
Jurusan/Program Studi	: Ekonomi Islam
Judul Skripsi	: Manajemen *Digital fundraising* Terhadap Tingkat Penghimpunan Dana Zakat Berdasarkan ISO 9001:2015 (Studi Pada Baznas Kota Yogyakarta)

Setelah kami teliti dan diadakan perbaikan seperlunya akhirnya kami anggap skripsinya memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dikumpulkan.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Dosen Pembimbing

Dr. Siti Achiria, SE, M.M

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertandatangan dibawah ini, dosen pembimbing skripsi, menerangkan bahwa:

Nama : Prayoga Bagas Saputra

NIM : 19423093

Fakultas : Ilmu Agama Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Manajemen *Digital fundraising* Terhadap Tingkat Penghimpunan Dana Zakat Berdasarkan ISO 9001:2015 (Studi Pada Baznas Kota Yogyakarta)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqosah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 25 Februari 2025

Dr. Siti Achiria, SE, M.M

HALAMAN PENGESAHAN

FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511
F. (0274) 898463
E. fiai@uii.ac.id
W. fiai.uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah diujikan dalam Sidang Skripsi Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari	:	Selasa
Tanggal	:	22 April 2025
Judul Skripsi	:	Manajemen Digital Fundraising terhadap Tingkat Penghimpunan Dana Zakat Berdasarkan ISO 9001:2015 (Studi pada BAZNAS Kota Yogyakarta)
Disusun oleh	:	PRAYOGA BAGAS SAPUTRA
Nomor Mahasiswa	:	19423093

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua/Pembimbing	: Dr. Siti Achiria, SE, MM	(.....)
Penguji I	: Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM	(.....)
Penguji II	: Sofwan Hadikusuma, Lc, ME	(.....)

Yogyakarta, 22 April 2025
Dekan,

Dr. Drs. Asmuni, MA

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji syukur atas kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan Rahmatnya dan Ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi. Sholawat dan salam saya curahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW atas segala petunjuk kebaikan yang beliau berikan kepada saya serta saya mengharapkan syafaatnya di hari akhir yaumul kelak. Melalui sebuah karya yang saya susun dengan sebaik-baiknya dan saya persembahkan kepada

Kedua orang tua saya, Ginawan Yulianto dan Tri Windarti serta kakak saya Praditha Diah Agustina, S.E Saya mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas doa,cinta dan kasih sayangnya, yang diberikan kepada saya, dan atas segala dukungan serta restu yang selalu tercurahkan untuk saya.

Terima kasih juga kepada seluruh jajaran dosen Ekonomi Islam FIAI UII tanpa terkecuali kepada dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah membimbing saya sejak awal masa perkuliahan hingga saat ini. Khususnya saya ucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing saya Ibu Dr. Siti Achiria, SE., MM yang telah memberikan saran, arahan, kesabaran, dan waktunya dalam proses membimbing saya. Semoga Allah SWT membalas jasa kalian dengan memberikan kesehatan, rezeki, nikmat dan rahmatnya disetiap langkah. Semoga penulis dapat mengamalkan ilmu yang telah diberikan dan semoga nantinya akan menjadi suatu amal keberkahan yang terus mengalir kepada Bapak/Ibu dosen semua.

Saya juga sangat berterima kasih kepada sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan di prodi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam UII maupun diluar UII yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah gigih dan berusaha sebaik mungkin dalam perjuangan menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,”

(QS Al Insyirah: 5)

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman,”

(QS Ali Imran: 139)

"Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran dan kesulitan bersama kemudahan."

(HR Tirmidzi)

ABSTRAK

MANAJEMEN *DIGITAL FUNDRAISING* TERHADAP TINGKAT PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT BERDASARKAN ISO 9001:2015 (STUDI PADA BAZNAS KOTA YOGYAKARTA)

PRAYOGA BAGAS SAPUTRA

19423093

Penghimpunan dana zakat digital merupakan upaya yang harus terus ditingkatkan oleh Badan Amil Zakat Nasional. BAZNAS Kota Yogyakarta sendiri telah menerapkan sistem penghimpunan zakat secara digital. BAZNAS Kota Yogyakarta berhasil mendapatkan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dapat menjadi pedoman dalam proses manajemen penghimpunan dana zakat. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah guna mengetahui serta mendiskripsikan penerapan manajemen *digital fundrasing* di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode kualitatif guna mendapatkan suatu informasi serta gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang manajemen *digital fundrasing* terhadap tingkat penghimpunan dana zakat berdasarkan ISO 9001:2015, serta dapat menyikapi fenomena lain terkait dengan *digital fundrasing* pada BAZNAS Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian terkait sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada BAZNAS Kota Yogyakarta dalam mengelola dana zakat sesuai dengan tuntunan syar'i dan regulasi, dengan prinsip-prinsip tata kelola yang amanah, profesional, transparan dan akuntabel, Serta memenuhi dan mempertahankan kepuasan Muzaki dengan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara konsisten dan melakukan perbaikan terus menerus guna meningkatkan kualitas dan juga kuantitas dari lembaga.

Kata kunci : Zakat, Manajemen, *digital fundrasing*, ISO 9001:2015

ABSTRACT

DIGITAL FUNDRAISING MANAGEMENT ON THE LEVEL OF ZAKAT FUND COLLECTION BASED ON ISO 9001:2015 (STUDY AT BAZNAS OF YOGYAKARTA CITY)

PRAYOGA BAGAS SAPUTRA

19423093

Digital zakat fundraising is an effort that must continue to be improved by the National Zakat Agency. BAZNAS Yogyakarta City itself has implemented a digital zakat collection system. BAZNAS Yogyakarta City has successfully obtained ISO 9001:2015 quality management system certification which can be used as a guideline in the zakat fundraising management process. The purpose of this study is to determine and describe the implementation of digital fundraising management at the National Zakat Agency (BAZNAS) of Yogyakarta City to increase zakat fundraising. The research method used is a qualitative method to obtain comprehensive and in-depth information and descriptions of digital fundraising management on the level of zakat fundraising based on ISO 9001:2015, and to be able to respond to other phenomena related to digital fundraising at BAZNAS Yogyakarta City. Data collection techniques use interview and documentation techniques. The results of the study related to the ISO 9001:2015 quality management system at BAZNAS Yogyakarta City in managing zakat funds in accordance with sharia and regulatory guidance, with the principles of trustworthy, professional, transparent and accountable governance, as well as meeting and maintaining Muzaki satisfaction by implementing the ISO 9001:2015 quality management system consistently and making continuous improvements to improve the quality and quantity of the Institution.

***Keywords**: Zakat, Management, digital fundraising, ISO 9001:2015*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te

ث	Ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يْ...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وْ...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
اَ...ىَ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ىِ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā

- قِيْلَ qīla
- يَقُوْلُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup
   Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati
   Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةْ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلاَلُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khużu
- شَيئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
  Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā
-

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti

apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ للهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ — Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/ Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمنِ الرَّحِيْمِ — Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ غَفُوْرٌ رَحِيْمٌ — Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلهِ الأُمُوْرُ جَمِيْعًا — Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

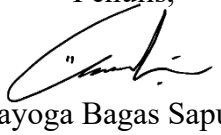
Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan tidak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarganya, sahabatnya, dan para taabi'iin. Rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **"Manajemen *Digital fundraising* Terhadap Tingkat Penghimpunan Dana Zakat Berdasarkan ISO 9001 (Studi Pada Baznas Kota Yogyakarta)".** Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam di FakultasIlmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Selama proses penulisan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, semangat, bimbingan, petunjuk, nasihat dan kerja sama dari berbagai pihak, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Asmuni, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Rheyza Virgiawan, LC., M.E. selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam.
5. Ibu Dr. Siti Achiria, SE, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Terima kasih kepada seluruh Dosen Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan pelajaran dan ilmunya.

7. Terima kasih kepada Orang tua saya khususnya Bapak Ginawan Yulianto dan Ibu Tri Windarti yang selalu memberikan dukungan, motivasi, arahan, finansial selama berkuliah serta doa dan ketulusan kasih sayang yang tidak terhingga sehingga menjadi sumber semangat utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, juga Kakak saya Praditha Dyah Agustina, S.E. yang selalu memberikan semangat dan dukungan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan agar dapat membersamai kami disetiap proses kehidupan kedepan.
8. Terima kasih kepada sahabat dan teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan bantuan nya demi terselesaikan nya skripsi ini.
9. Terima kasih kepada teman-teman Prodi Ekonomi Islam 2019 yang selama ini sudah banyak sekali memberikan bantuan, ilmu, pengalaman dan waktunya, Semoga kedepan kita akan bertemu dalam keadaan sukses.
10. Terima kasih untuk diri yang begitu luar biasa dalam menjalani segala proses dalam pengerjaan tugas akhir ini. Untuk bisa selalu optimis dalam melakukan segala sesuatu hingga akhirnya skripsi ini menjadi salah satu pembuktian terhadap diri sendiri bahwa mampu menyelesaikannya dengan baik.

Yogyakarta, 25 Februari 2025

Penulis,



Prayoga Bagas Saputra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
NOTA DINAS iii
REKOMENDASI PEMBIMBING iv
HALAMAN PENGESAHAN v
LEMBAR PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN x
KATA PENGANTAR xix
DAFTAR ISI xxi
DAFTAR TABEL xxiii
DAFTAR GAMBAR xxiv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Sistematika Penelitian 7
BAB II 9
TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 9
A. Telaah Pustaka 9
B. Landasan Teori 19
1. Zakat 19
2. Manajemen 25
3. Digital fundraising 28
4. Manajemen *Digital fundraising* 31
5. Sistem Manajemen Mutu 32
6. ISO 9001:2015 33

BAB III 34
METODE PENELITIAN 34
A. Desain Penelitian 34
B. Lokasi Penelitian 35
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian 35
D. Subjek dan Objek Penelitian 35
E. Sumber Data 36
F. Teknik Pengumpulan Data 36
G. Instrumen Penelitian 37
H. Teknik Analisis Data 38
I. Metode Pengumpulan Data 39
BAB IV 40
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN 40
A. Gambaran Umum Tentang BAZNAS Kota Yogyakarta 40
1. Sejarah Baznas Kota Yogyakarta 40
2. Visi dan Misi Baznas Kota Yogyakarta 41
3. Nilai-Nilai BAZNAS Kota Yogyakarta 41
4. Asas Pengelolaan BAZNAS Kota Yogyakarta 42
5. Program Baznas Kota Yogyakarta 43
6. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta 45
7. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BAZNAS Kota Yogyakarta 46
B. Penerapan Manajemen *Digital fundraising* dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada BAZNAS Kota Yogyakarta 50
1. Peningkatan Internal 50
2. Fokus Terhadap Pelanggan 54
3. Keterlibatan Hubungan dan Pengembangan 58
4. Keputusan Berbasis Bukti 62
BAB V 67
KESIMPULAN DAN SARAN 67
A. Kesimpulan 67
B. Saran 68
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN 72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Literatur Review 14
Tabel 4. 1 Matriks Penelitian 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta 46
Gambar 4. 2 Sertifikat ISO 9001:2015 47
Gambar 4. 3 Formulir Pembayaran 51
Gambar 4. 4 Rekening Pembayaran Zakat Digital 55
Gambar 4. 5 Platform Pembayaran Zakat Digital 56
Gambar 4. 6 Lembar Konfirmasi dan Layanan Konsultasi 58
Gambar 4. 7 Sosial Media Baznas Kota Yogyakarta 60
Gambar 4. 8 Jumlah Dana Zakat Terhimpun Tahun 2020-2023 62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan zaman merupakan salah satu hal yang tidak bisa dihindari. Waktu demi waktu terus berjalan hingga datangnya suatu zaman yang dimana manusia sangat bergantung pada suatu teknologi. Hal inilah yang dapat dikatakan adanya kemajuan teknologi dengan mengikuti perkembangan kultur yang ada. Segala sesuatu yang berkaitan dengan kehidupan atau aktivitas yang kita lakukan sehari-hari tidak jauh dari penggunaan dan juga pemanfaatan alat elektronik. Kemajuan teknologi dan informasi dapat memberikan banyak sekali manfaat dalam segala bidang ataupun aspek antara lain yaitu pada bidang, pendidikan, bidang kesehatan serta bidang ekonomi. Terutama pada bidang ekonomi, dimana dengan memanfaatkan perkembangan teknologi bisa dirasakan dampaknya.

Pada era digital saat ini seluruh aspek terutama dalam bidang ekonomi berupaya memanfaatkan kemajuan dan perkembangan teknologi yang ada. Adapun aspek-aspek yang berdampak tidak hanya pada kategori sistem perekonomian berbasi konvensional saja melainkan juga pada sistem perekonomian berbasis syariah. Sistem teknologi yang sangat pesat perkembanganya, teknologi informasi dan telekomunikasi telah menjadi trend di dalam kehidupan setiap individu dan setiap detiknya digunakan oleh manusia (Danuri, 2019). Salah satu aspek sistem perekonomian berbasis syariah yang berdampak dalam memanfaatkan perkembangan sertsa kemajuan teknologi adalah berbagai Lembaga filantropi atau yang biasa dikenal dengan Lembaga OPZ (Organisasi Pengelolaan Zakat) terutama dalam hal ini yaitu pada BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional). Maka dari itu sebagai akibat dari kondisi dan gaya hidup penduduk Indonesia yang erat kaitannya dengan teknologi, Lembaga Amil Zakat harus

berupaya selangkah lebih maju untuk meningkatkan program digitalisasi guna mempermudah akses oleh muzakki melalui teknologi digital. Mengingat meluasnya teknologi, praktik mengumpulkan zakat terus memacu inovasi yang bertujuan memaksimalkan pengumpulan zakat dari masyarakat umum (Pujianto & Kristianingsih, 2020).

Zakat merupakan suatu kewajiban yang harus ditunaikan oleh seluruh umat muslim dimana menunaikan zakat merupakan rukun Islam ke-empat, Al-Quran telah secara terperinci mengatur orang yang wajib menunaikan atau membayar zakat serta orang-orang ataupun pihak yang berhak menerima dana tersebut. Secara empiris, Zakat telah terbukti memberikan dampak yang positif pada aspek kehidupan sosial dan ekonomi. Adapun dengan menunaikan zakat merupakan alat yang sempurna untuk mengatasi permasalahan dan isu kemiskinan.

Pengelolaan zakat di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pengelolaan Zakat (Baznas, 2020). Dimana kedua peraturan tersebut disusun sebagai dasar penerimaan dan pengelolaan zakat sehingga terorganisir dengan baik serta mampu memberikan kebermanfaatan dan juga kesejahteraan bagi pembinaan umat. Pada tahun 2021, Pustaka BAZNAS membuat suatu penelitian terkait Indeks Kesiapan Digital OPZ (Organisasi Pengelola Zakat).

Kajian ini memfokuskan terhadap identifikasi serta tolak ukur secara akurat tingkat Kesiapan Digital OPZ dalam pengelolaan zakat melalui pengukuran atas empat aktivitas utama dalam pengelolaan zakat yaitu aktivitas pengumpulan, pendistribusian, pendayagunaan, dan juga pelaporan, ke empat aktivitas tersebut diukur kesiapan digitalnya menggunakan empat variabel yang diturunkan ke dalam tiga puluh tiga indikator teknis yang memiliki relevansi dengan kesiapan masing-masing OPZ dalam menghadapi era digitalisasi.

Zakat merupakan salah satu wadah yang memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menurunkan angka kemiskinan pada suatu dareah. Akan tetapi sangat disayangkan apabila di era modern saat ini masih banyak banyak ataupun lembaga pengelola zakat yang masih awam terkait penghimpunan dan juga pengelolaan dana zakat. Berangkat dari semangat Badan Amil Zakat Nasional dalam melakukan peningkatan penghimpunan zakat di atas, kemajuan tekhnologi juga merupakan salah satu faktor yang dapat membantu BAZNAS dalam penghimpunan dana zakatnya (Setiawan, 2017).

Di era yang modern sekarang, segala kemudahan dapat di akses melalui digital. Era digital membawa manusia secara umum memiliki gaya hidup baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik. Teknologi menjadi alat yang mampu membantu sebagian besar kebutuhan manusia. Teknologi telah dapat digunakan oleh manusia untuk mempermudah melakukan tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi ini yang membawa peradaban manusia memasuki era digital dan pada masa ini segala bentuk transaksi bisa dilakukan dengan hanya menekan digit angka dan paperless menjadi salah satu trend di era ini. Pada proses penghimpunan dana zakat diharapkan OPZ mampu mengoptimalkan proses penghimpunan secara online, kemudian dikelola dengan sebaik-baiknya, supaya dikemudian hari mampu membeikan kontribusi serta hasil yang memuaskan dengan harapan proses yang telah dirancang dapat berdampak besar kepada masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang membutuhkan sebagai upaya untuk program pemberdayaan ekonomi dan juga pengentasan kemiskinan yakni dengan memanfaatkan peranan teknologi dengan sistem digitalisasi (Setiawan, 2017).

Walaupun memang pada saat ini proses penghimpunan dana zakat masih mengutamakan sistem konsvensional, ada baiknya OPZ harus melakukan pengoptimalan dalam metode penghimpunan sesuai dengan era serta kebutuhan untuk masyarakat generasi milenial. Adapun salah satu

metode yang perlu dioptimalkan serta dikembangkan yaitu *digital fundraising*. Metode penghimpunan dana zakat secara digital atau biasa disebut dengan *digital fundraising* harus dimanfaatkan sebaik mungkin, karena dengan pengaruh dari sosial media dapat menjadikan salah satu wadah guna melakukan sosialisasi dan juga edukasi kepada para masyarakat sehubungan dengan zakat yang mana disamping dengan menjalankan metode tersebut tetap menjalankan menjalankan fungsi dari metode penghimpunan secara konvensional, karena memang dengan menjalankan fungsi dari kedua metode ini akan saling melengkapi dan saling mendukung terutama dari segi promosi terhadap pengoptimalisasian dalam penghimpunan dana zakat yang ada di Indonesia.

Penelitian ini dapat menjadi tolak ukur OPZ dalam proses manajemen *digital fundraising* penghimpunan dana zakat. Secara praktis, di harapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah referensi dan gambaran terkait dengan manajemen *digital fundraising* pada Badan Zakat Nasional (BAZNAS). Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberi informasi atau pengetahuan tentang penghimpunan zakat, infaq dan sedekah dalam memanfaatkan penggunaan layanan digital. Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan agar mampu mengidentifikasi hal-hal yang menjadi problem dalam penghimpunan zakat di BAZNAS. Dalam penerapan layanan teknologi digital oleh BAZNAS, dalam pelaksanaannya dapat membantu dalam segi penghimpunan dana zakat, infak dan sedekah dari masyarakat dengan lebih mudah dah efisien dari segi waktu dan lokasi.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta merupakan suatu organisasi atau Lembaga pengelola zakat di Kota Yogyakarta yang memiliki kekuatan hukum, resmi dan juga legal. Salah satu tugas utama yang dijalankan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta sebagai Lembaga pengelola zakat adalah menghimpun dan juga mengelola dana zakat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi Tingkat kemiskinan yang ada pada daerah Kota Yogyakarta. Pengelolaan Zakat di Kota Yogyakarta semakin berkembang

dari tahun ke tahun., hingga saat ini telah terjadi perubahan kepengurusan dengan diterbitkan SK Walikota Yogyakarta tentang Pengangkatan Pimpinan BAZNAS Kota Nomor 150 Tahun 2021 untuk masa bhakti 2021-2026 (Baznas, 2022).

Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta sendiri menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada BAZNAS Kota Yogyakarta dalam mengelola dana zakat sesuai dengan tuntunan syar'i dan regulasi, dengan prinsip-prinsip tata kelola yang amanah, profesional, transparan dan akuntabel, Serta memenuhi dan mempertahankan kepuasan Muzaki dan Mustahiq dengan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara konsisten dan melakukan perbaikan terus menerus guna meningkatkan kualitas dan juga kuantitas Lembaga (Baznas, 2022).

Sistem manajemen mutu adalah suatu kesatuan standar guna mengevaluasi proses dalam suatu instansi atau organisasi yang terdiri dari pembentukan prosedur, pengawasan kegiatan dan evaluasi kinerja yang secara konsisten mampu menghasilkan kualitas layanan pada pelanggan (Kiran, 2017:472). Manajemen *digital fundraising* merupakan suatu elemen yang penting dalam dunia organisasi nirlaba dan amal atau lembaga filantropi khususnya pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) diera digitalisasi saar ini, namun pada proses pengaplikasian Manajemen *Digital fundraising* di Baznas masih belum terlaksana secara optimal dan maksimal sehingga hal tersebut perlu untuk diteliti.

Dengan demikian, penelitian ini cukup penting untuk dilakukan guna membahas mengenai penerapan manajemen *digital fundraising* yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta (BAZNAS KOTA YOGYAKARTA) dengan menerapkan atau mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah peneliti jabarkan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah "Bagaimana penerapan manajemen *digital fundraising* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah guna mengetahui serta mendiskripsikan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terkait manajemen *digital fundraising* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman ilmu pengetahuan, rujukan serta referensi bagi semua pihak yang ingin mempelajari terkait *digital fundraising* yang berkaitan dengan manajemen zakat, terlebih lagi manajemen *digital fundraising* dalam pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta guna menjalankan manajemen *digital fundraising* kedepannya sekaligus dapat menjadi sebuah gambaran dan sumber informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan seperti masyarakat umum, dan lainnya guna mengetahui

terkait sistem manajemen *digital fundraising* di Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.

E. Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penelitian pada penulisan proposal penelitian ini untuk mempermudah penyajian peneliti sebagai berikut:

A. BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab 1 menjelaskan mengenai latar belakang penelitian yang berisi tentang alasan perlunya dilakukan penelitian. Rumusan masalah yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai topik yang diangkat dalam penelitian. Penelitian yang akan dilakukan berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian harus konsisten dengan latar belakang masalah dan pertanyaan penelitian. Manfaat penelitian yang merupakan manfaat dan implikasi positif yang mungkin dapat diperoleh jika tujuan penelitian tercapai. Manfaat penelitian pada umumnya berkaitan dengan tujuan penelitian, pengembangan akademik dan sistematika penulisan yang akan diuraikan secara garis besar.

B. BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab 2 ini berisi tentang telaah Pustaka dan berbagai jurnal ilmiah nasional maupun internasional terdahulu serta penelitian-penelitian terdahulu dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Terdapat juga landasan teori untuk memperkuat dasar penelitian.

C. BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab 3 ini menjabarkan tentang metode penelitian, desain penelian dan tempat penelitian yang berlokasi di Kota Yogyakarta, Sumber data yang diperoleh dari BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional), teknik pengumpulan data dengan cara wawancara serta dokumentasi, Instrumen penelitian, Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif, lalu berisi juga tentang uji keabsahan data.

D. BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini berisikan tentang hasil dan yang dilakukan selama melaksanakan penelitian dan juga pembahasan dari hasil penelitian, bab ini merupakan inti dari pelaksanaan penelitian yang berlandaskan pada rumusan masalah.

E. BAB V : PENUTUP

Pada bab 5 ini merupakan akhir dari pelaksanaan penelitian yang berisikan kesimpulan dari hasil dan pembahasan dalam penelitian, pada bab ini keseluruhan antar bab diserap menjadi satu gagasan oleh peneliti.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis yang menemukan beberapa jurnal dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian ini, yang kemudian akan dicantumkan agar bisa dijadikan referensi, sumber acuan dan perbandingan dalam penelitian ini. Studi terdahulu terkait manajemen *digital fundraising* secara umum membahas tentang proses pengelolaan dalam melakukan penghimpunan dana zakat serta proses pengaplikasian *digial fundraising* yang diterapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional.

Studi penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Ali berjudul *Implementasi Manajemen Fundraising Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Baznas Kabupaten Banyuwangi (Yusuf Ali, 2018)*. Penelitian ini membahas bagaimana upaya memperkuat lembaga amil zakat dalam rangka melaksanakan syariah Islam dibidang ekonomi modern. Baznas Banyuwangi berharap pihak pemerintah dan juga lembaga legislatif dapat memberikan dukungan yang maksimal terkait penghimpunan dana zakat melalui *digital fundraising*. Saat ini Baznas Banyuwangi sangat gencar memberikan sosialisasi pada lembaga-lembaga dan perorangan untuk memberi pengetahuan tentang kewajiban berzakat dan menyadarkan kepada mereka akan pentingnya zakat. Dalam laporan penghimpunan dana zakat BAZNAS Banyuwangi pada tahun 2016 memperoleh 1,9 miliar dan pada tahun 2017 memperoleh 2,2 milyar, Mengingat jumlah penduduk muslim yang berada di Kabupaten Banyuwangi sebanyak 1.350.145 jiwa dan pada tahun 2017 BAZNAS hanya men*(indirect fundraising)* seperti: membuat brosur atau poster, membuat majalah (TAZAKKA), membuat kalender, mengadakan event, dan sponsorship.

Studi lainya yang dilakukan oleh Risma, Safarinda, Mauizhotul berjudul *Optimalisasi Fundraising Zakat Pada Kerjasama Institusional Indonesia Melalui E-Commerce Pasca Pandemi Covid-19 (Risma, Safarinda & Mauizhotul, 2021).* Penelitian ini membahas tentang pengoptimalisasian sistem *fundraising* zakat pada saat terjadi wabah pandemic covis-19. *Fundraising* zakat sangat penting dalam penyelesaian kemiskinan, salah satunya kemudahan dalam bertransaksi yaitu sudah berkembang e-commerce yang marak di masyarakat, dilihat dari platform online memudahkan masyarakat dalam bertransaksi membeli atau menjual online pada masa pandemi, karena dihimbau untuk stay at home dengan memberlakukan social distancing atau lockdown. Semakin banyak penigkatan jumlah pemakai e-commerce online di Indonesia berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional, bertumbuhnya pula perusahaan e-commerce yang mempunyai fitur untuk membayar zakat secara digital atau online.

Studi penelitian lain yang dilakukan oleh Ade Nur berjudul *Optimalisasi Penghimpunan Zakat Melalui Digital fundraising (Ade Nur, 2019).* Penelitian ini juga membahas tentang langkah optimalisasi penghimpunan dana ZIS melalui platform digital atau *digital fundraising.* Artikel ini bertujuan untuk mengungkap tantangan yang dihadapi LAZ dalam sosialisasi dan penghimpunan zakat di era digital, lengkap dengan hambatan yang dihadapi. Selain itu, dikemukakan mengenai bentuk strategi pemanfaatan kanal *digital fundraising*, seperti: website, email marketing, search engine marketing, social media marketing, dan social network, guna melakukan penghimpunan zakat yang lebih optimal. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan studi pustaka. Data yang dihimpun terkait penelitian diambil dari beberapa sumber literatur antara lain jurnal ilmiah, beberapa buku, serta artikel terkait yang dimuat di media online. Hasilnya, dengan bertransformasi menuju pemanfaatan kanal pada *digital fundraising* ini, program pengelolaan dan

penghimpunan zakat dapat terlaksana secara lebih baik sekaligus mampu mengedukasi masyarakat mengenai kewajiban berzakat.

Studi penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Raihan berjudul *Pengaruh Digital Zakat Terhadap Penghimpunan Zakat Dan Kinerja Lembaga Amil Zakat (Raihan, 2022).* Penelitian ini membahas tentang bagaimana sistem pelaksanaan digitalisasi zakat mempegaruhi tingkat penghimpunan dana ZIS dan juga terhadap kinerja LAZ. Digitalisasi Zakat menjadi inovasi yang tepat dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat untuk memaksimalkan potensi zakat yang ada. Adapun dengan dilaksanakan penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi zakat memberikan pengaruh yang positif signifikan terhadap penghimpunan zakat. Kemudian penelitian ini juga menemukan bahwa penghimpunan zakat berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Lembaga Amil Zakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa digital zakat memiliki pengaruh serta dampak yang sangat baik guna menjadikan acuhan terhadap perencanaan ekonomi modern di Indonesia.

Studi penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rizky, Sari berjudul *Membangun Hubungan Pada Proses Fundraising Di Lembaga Amil Zakat Relationship Building On Fundraising Processat Zakah Organization (Rizky & Sari, 2020).* Penelitian ini membahas tentang peningkatan sosialisasi tentang proses *digital fundraising* kepada para muzaki di LAZ. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan program penghimpunan dana zakat antara lain kurangnya kesadaran masyarakat akan pemanfaatan dana zakat, adanya kompetisi yang kurang baik dengan lembaga lain, masalah kemisikinan yang sangat parah dan cakupan wilayah yang sangat luas. Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepercayaan muzakki merupakan bagian yang sangat berpengaruh dalam *fundraising*. Salah satunya adalah para muzakki cenderung ragu untuk mengamalkan hartanya antara lain karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang amal dan minimnya pengetahuan tentang organisasi

manajemen zakat serta pengelolaan dana zakat itu sendiri, serta kurangnya akses dan informasi.

Studi penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Astuti, Arif berjudul *Analisis Strategi Digital fundraising Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Studi Pada Lazismu Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.* Penelitian ini menganalisis strategi *digital fundraising* dalam meningkatan penghimpunan zakat di Lazismu Wilayah DIY. Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui strategi *digital fundraising* zakat yang digunakan Lazismu Wilayah DIY dalam mendukung penghimpunan dana zakat dan untuk merumuskan strategi *digital fundraising* pada Lazismu Wilayah DIY. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode pengambilan data wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini adalah strategi *digital fundraising* zakat yang digunakan oleh Lazismu Wilayah DIY memiliki dua metode, yaitu secara organik dan berbayar. Strategi *fundraising* digital, baik organik maupun berbayar, mengarahkan muzaki atau donatur ke media pembayaran langsung yaitu platform crowdfunding. Pada faktor pendorong strategi *digital fundraising* zakat yaitu adanya legalitas lembaga, program yang jelas, pemberdayaan mustahik, dan program lainnya yang dapat menarik muzakki menyalurkan donasi ke Lazismu Wilayah DIY. Sedangkan faktor penghambat strategi *digital fundraising* zakat adalah pengetahuan tentang zakat masih kurang dan SDM yang belum optimal terlebih lagi pada bidang *digital fundraising.*

Studi penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Sujanu, Qurroh, Ibdalsyah berjudul *Strategi Digital fundraising Dalam Penghimpunan Dana Zakat: Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Global Zakat.* Penelitian ini membahas tentang penerapan stategi *digital fundraising* pada LAZ Global Zakat dimana strategi *digital fundraising* yang di gunakan dalam penghimpunan dana zakat, infak dan sedekah oleh LAZ Global Zakat menggunakan dua metode, yaitu secara organic (tidak berbayar) dan paid (berbayar). Metode organic *fundraising* di LAZ Global Zakat terdiri dari empat unsur kegiatan yaitu: Search Engine Optimization (SEO), Organic

social media, Email Marketing, Promosi Menggunakan WhatsApp. Sedangkan Metode paid *fundraising* di LAZ Global Zakat juga terdiri dari empat unsur kegiatan yaitu: Menggunakan Google Ads, Social Media Ads, YouTube Ads. Strategi *digital fundraising* baik yang organik maupun berbayar untuk penghimpunan dana zakat, infak dan sedekah yang di terapkan oleh LAZ Global Zakat bertujuan untuk mengarahkan muzaki atau calon muzaki menuju platform crowdfunding sebagai media pembayaran secara langsung.

Studi penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Kholil, Witri berjudul *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Zakat Baznas (SIMBA) Terhadap Pengelolaan Zakat Kota Bogor*. Penelitian ini membahas tentang penerapan sistem informasi pada suatu manajemen penghimpunan serta pengelolaan zakat di Baznas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem manajemen zakat atau dikenal dengan SIMBA dan pengaruhnya terhadap pengelolaan zakat berupa pengumpulan dan pendistribusian zakat di BAZNAS Kota Bogor. Metode pada penelitian ini menggunakan metode regresi linear sederhana menggunakan alat bantu SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Berdasarkan hasil penelitian bahwa implementasi SIMBA di BAZNAS Kota Bogor belum sepenuhnya di implementasikan terlihat pada hasil output penelitian dengan SPSS diketahui bahwa Implementasi SIMBA memiliki pengaruh terhadap pengumpulan sebesar 20.4% dan pendistibusian zakat 27.8%.

Studi penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nurkholish Majid berjudul *Optimalisasi Kinerja Lembaga Amil Zakat Melalui Standar Mutu ISO 9001:2015(Nurkholish Majid, 2020)*. Penelitian ini membahas terkait bagaimana penerapan standar mutu ISO 9001:2015 dalam lembaga zakat serta bagaimana kinerja organisasi dapat dioptimalkan melalui kajian beberapa artikel jurnal terkait dengan implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 dan perannya dalam peningkatan kinerja pada lembaga zakat yang diharapkan lembaga amil zakat menjadi lebih optimal, efisiensi, yang

berkualitas dan terstandar. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan sumber data primer dan Skunder yang sesuai penelitian ini. Manajemen mutu dalam organisasi menjadi kebutuhan guna meningkatkan kinerja dan standar mutu yang telah ditetapkan. Standar mutu dapat dicapai ketika organisasi telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015.

Studi penelitian selanjutnya yang berjudul *Digital fundraising Transformation as a Form of Stability Strategy and Effort to Grow Zakat Awareness through the Concept of Zakat Profession (Irma Sartika, Nurida Isnaeni & Ridhwan, 2021).* Penelitian ini membahas terkait strategi serta stabilitas dalam kesadaran minat berzakat dengan upaya transformasi dari penghimpunan zakat konvensional ke *digital fundraising.* Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan sumber data primer dan Skunder yang sesuai penelitian ini. Kajian menunjukkan bahwa strategi dan penerapan transformasi *digital fundraising* dana zakat sebagai wujud strategi dan upaya menumbuhkan kesadaran berzakat melalui konsep zakat profesi yang dilakukan LAZ dan BAZ di Kota Jambi sudah efektif. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi untuk membayar zakat.

Tabel 2. 1 Literatur Review

No.	Judul	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Kebaharuan
1.	Implementasi Manajemen *Fundraising* Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Baznas Kabupaten Banyuwangi	Bagaimana upaya memperkuat lembaga amil zakat dalam rangka melaksanakan syariah Islam dibidang ekonomi modern.	1. Metode penelitian deskriptif kualitatif 2. Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi	Pelaksanaan manajemen *fundraising* zakat pada BAZNAS Kabupaten Banyuwangi dalam memperoleh muzakki/donatur

	(Yusuf Ali, 2018)			menggunakan metode direct *fundraising* dan indirect *fundraising*.
2.	Optimalisasi *Fundraising* Zakat Pada Kerjasama Institusional Indonesia Melalui E-Commerce Pasca Pandemi Covid-19 ((Risma, Safarinda & Mauizhotul, 2021).	pengoptimalisasian sistem *fundraising* zakat pada saat terjadi wabah pandemic covis-19.	1. Metode penelitian deskriptif kualitatif 2. Teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi	Mengembangkan fungsi *digital fundraising* karena terdapat hambatan ketika terjadinya wabah covid-19.
3.	Optimalisasi Penghimpunan Zakat Melalui *Digital fundraising* (Ade Nur, 2019)	Langkah optimalisasi penghimpunan dana ZIS melalui platform digital atau *digital fundraising*	1. Metode penelitian deskriptif kualitatif, pendekatan studi pustaka 2. Teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi dari beberapa sumber literatur	Mengoptimalisasi penghimpunan dana zakat berbasis digital diera modernisasi kepada para muzaki guna mempermudah sistem berzakat.

4.	Pengaruh Digital Zakat Terhadap Penghimpunan Zakat Dan Kinerja Lembaga Amil Zakat (Raihan, 2022).	bagaimana sistem pelaksanaan digitalisasi zakat mempegaruhi tingkat penghimpunan dana ZIS dan juga terhadap kinerja LAZ	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Teknik pengumpulan data Teknik pengumpulan adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada para Amil Zakat	Peran *digital fundraising* penting dilakukan untuk pengelolaan dana zakat oleh para Lembaga amil zakat
5.	Membangun Hubungan Pada Proses *Fundraising* Di Lembaga Amil *Zakat Relationship Building On Fundraising Processat Zakah Organization* (Rizky & Sari, 2020).	peningkatan sosialisasi tentang proses *digital fundraising* kepada para muzaki di LAZ.	1. Metode penelitian deskriptif kualitatif 2. Teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi	Meliterasi para muzaki terkait pentingnya melakukan proses *digital fundraising* untuk menyalurkan dana zakat.
6.	Analisis Strategi *Digital fundraising* Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah	strategi *digital fundraising* dalam meningkatan penghimpunan zakat di Lazismu Wilayah DIY.	1. Metode penelitian deskriptif kualitatif 2. Teknik pengumpulan data	Penghimpunan dana zakat digunakan untuk mengarahkan muzakki pada *platform*

	Muzakki Studi Pada Lazismu Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. (Astuti & Arif, 2023)		wawancara, observasi	*crowdfunding* sebagai media pembayaran secara langsung.
7.	Strategi *Digital fundraising* Dalam Penghimpunan Dana Zakat: Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Global Zakat. (Sujanu & Qurroh, 2022)	penerapan stategi *digital fundraising* pada LAZ Global Zakat	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Teknik pengumpulan data Teknik pengumpulan adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada para Amil Zakat	Perencanaan dalam proses penghimpunan dana zakat secara digital melalui *digital fundraising* pada berbagai LAZ
8.	Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Zakat Baznas (SIMBA) Terhadap Pengelolaan Zakat Kota Bogor. (Kholil & Witri, 2019)	penerapan sistem informasi pada suatu manajemen penghimpunan serta pengelolaan zakat di Baznas.	1. Metode penelitian kuantitatif deskriptif 2. Teknik pengumpulan data menggunakan metode interview dan instrumen kuesioner (angket).	Efektifitas peran SIMBA dalam proses penghimpunan dana zakat berbasis *digital fundraising.*

9.	Optimalisasi Kinerja Lembaga Amil Zakat Melalui Standar Mutu ISO 9001:2015 (Nurkholish Majid, 2020)	Bagaimana peningkatan kinerja Lembaga Amil Zakat berdasarkan manajemen mutu ISO 9001:2015.	1. Metode penelitian kualitatif deskriptif 2. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi dan observasi.	Penerapan standar mutu ISO 9001:2015 dalam pengoptimalisasian kinerja Lembaga Amil Zakat Nasional.
10.	*Digital fundraising* Transformation as a Form of Stability Strategy and Effort to Grow Zakat Awareness through the Concept of Zakat Profession (Irma Sartika, Nurida Isnaeni & Ridhwan, 2021)	Bagaimana upaya transformasi penghimpunan dana zakat digital dalam menumbuhkan kesadaran berzakat	1. Metode penelitian kualitatif deskriptif 2. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi dan observasi	Peningkatan kesadaran minat berzakat dengan upaya transformasi dari zakat konvensional ke *digital fundraising*.

Dari keseluruhan studi terdahulu, secara keseluruhan masih membahas tentang sistem penerapan teknologi dalam penghimpunan dana zakat atau *digital fundraising* dan juga strategi manajemen yang dilakukan oleh BAZNAS. Sehingga dengan dilaksanakan penelitian ini guna melengkapi penelitian yang ada dengan memperbaiki terhadap sistem manajemen *digital fundraising* BAZNAS terhadap Penghimpunan dana

zakat. Studi ini mengambil studi kasus di Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Yogyakarta, dimana pada Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Yogyakarta dalam menjalankan pengelolaan penghimpunannya menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

B. Landasan Teori:

1. Zakat

a. Definisi zakat

Secara etimologi zakat berasal dari bahasa Arab yakni *"az-zaka"* yang berarti bersih, tumbuh, bertambah dan berkembang, berkat dan pujian. Adapun secara terminologi zakat adalah bagian tertentu dari harta tertentu yang dikeluarkan atau disalurkan dengan cara dan syarat-syarat tertentu kepada orang-orang atau lembaga tertentu. Zakat menurut istilah adalah mengeluaran kadar harta yang tertentu, yang diberikan kepada yang berhak menerimanya, dengan beberapa syarat tertentu. Menurut Yusuf Qardhawi berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah SWT untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Zakat merupakan suatu ibadah yang diperintahkan oleh Allah SWT kepada seluruh umat Islam yang memenuhi syarat untuk menyalurkan sejumlah bagian dari harta benda mereka kepada penerima yang berhak atau biasa disebut dengan *asnaf* yang telah disebut dalam kitab Al-Quran (Pustaka Baznas, 2021).

b. Dasar Hukum Zakat

Zakat merupakan rukun Islam yang keempat setelah mengucapkan Syahadat, menunaikn sholat dan menjalankan ibadah puasa. Oleh sebab itu, maka hukum zakat adalah wajib bagi seorang muslim yang telah memenuhi syarat untuk menunaikan zakat. Banyak firman Allah SWT yang menjadi dasar kehujahan zakat, diantaranya yaitu, Hadits Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim: *"Islam dibangun di atas lima perkara:*

bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah utusan-Nya, mendirikan shalat, menunaikan zakat, puasa Ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu." (Pustaka Baznas, 2021).

"Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang orang miskin, para amil zakat, orang-orang yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) para hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang-orang yang sedang dalam perjalanan (yang memerlukan pertolongan), sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui lagi Mahabijaksana"

Ibnu as-Sa'di al-Mliki berkata, *"Umar mengangkat aku selaku petugas pengumpulan zakat. Setelah selesai dan aku serahkan kepadanya zakat yang terkumpul, ia memerintahkan agar aku diberi bagian, kemudian aku berkata, bahwasanya saya mengerjakan itu karena Allah, lalu beliau menjawab, Ambillah apa yang telah diberikan kepadamu, bahwasanya aku pernah menjadi amil zakat pada masa Rasulullah, kemudian Rasulullah memberikan kepadaku upah, maka aku jawab sebagaimana jawabanmu, maka berkata Rasulullah kepadaku: "Apabila kamu diberikan sesuatu tanpa kamu minta maka makanlah (terimalah) dan bersedekahlah."* (Riwayat Ahmad, al-Bukhari dan Muslim).

Berdasarkan dalil-dalil yang membahas tentang zakat di atas, maka dapat ditentukan bahwa status zakat sebagai ibadah wajib sama pentingnya dengan sholat. Hal ini memiliki makna bahwa zakat ialah salah satu tiang utama dari bangunan Islam. Sehingga zakat sebagai rukun Islam berarti apabila meninggalkan zakat bagi yang mampu, maka batal lah status orang sebagai penganut ajaran Islam yang baik.

Selain diatur oleh Syariah, zakat juga diatur oleh hukum negara yaitu dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun

1999, harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh seorang muslim sesuai dengan ketentuan agama untu diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya. Setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam dan mampu atau badan yang dimiliki oleh orang muslim berkewajiban menunaikan zakat (Sari, 2006).

c. Jenis-jenis Zakat

Keutamaan dalam pelaksanaan zakat memiliki peran untuk mereduksi perbedaan ekonomi dengan mengalihkan kekayaan dari orang-orang yang lebih mampu kepada mereka yang membutuhkan. Berdasarkan beberapa aspek dalam pelaksanaan zakat diantaranya Meningkatkan kesejahteraan, zakat berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dengan memberikan bantuan kepada kelompok yang kurang mampu. Pembangunan ekonomi, zakat dapat berperan sebagai stimulan bagi kemajuan ekonomi lokal, karena mereka yang menerima zakat cenderung menggunakan dana ini untuk kebutuhan sehari-hari mereka. Inisiatif sosial, dengan selalu mendorong individu untuk terlibat dalam aktivitas sosial dan memberikan sumbangan bagi komunitas. Pembangunan berkelanjutan, dalam kegiatan zakat tidak hanya berfungsi sebagai bantuan sementara, tetapi juga dapat digunakan untuk proyek pembangunan berkelanjutan yang bertujuan untuk memperbaiki infrastruktur dan pendidikan. Meningkatkan keadilan sosial, zakat berperan dalam menciptakan masyarakat yang lebih setara, di mana akses terhadap sumber daya dapat dinikmati oleh seluruh anggotanya. Sinergi, terdapat suatu hubungan yang sangan penting antara zakat dengan sektor ekonomi lainnya dapat menghasilkan sinergi yang berkontribusi pada stabilitas dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Dengan pendekatan ini, al-Sadr menekankan bahwa zakat tidak sekadar kewajiban religius, tetapi juga merupakan instrumen penting untuk menciptakan sistem ekonomi yang lebih adil dan berkelanjutan. Lalu terdapat bermacam-macam jenis ibadah zakat yang wajib diketahui serta dijalankan, adapun 5 jenis zakat yang ketahui serta ketentuannya antara lain:

1. Zakat Fitrah

   Suatu zakat jiwa yang diwajibkan atas setiap diri muslim yang hidup pada bulan ramadhan. Pada setiap Hari Raya Idul Fitri, setiap orang Islam, laki-laki dan perempuan, besar dan kecil, merdeka atau hamba, diwajibkan membayar zakat fitrah sebanyak 3,1 liter dari makanan yang mengenyangkan menurut tiap-tiap tempat (negeri). Zakat Fitrah pada umumnya berbentuk makanan pokok dengan maksud agar kaum *dhuafa* atau *mustahik* tidak kelaparan pada saat hari Raya Idul Fitri. Sebagaimana hadis Ibnu Umar, *"Rasulullah mewajibkan zakat fitrah satu sha kurma atau satu sha gandum atas umat muslim; baik hamba sahaya maupun merdeka, laki-laki maupun perempuan, kecil maupun besar. Rasulullah memerintahkannya dilaksanakan sebelum orang-orang keluar untuk sholat."* (HR. Bukhori Muslim).

2. Zakat Mal (Harta).

   Jenis zakat harta telah diwajibkan oleh Allah swt sejak permulaan Islam sebelum Nabi Muhamad SAW berhijrah ke Madinah. Awalnya zakat difardukan tanpa diukur kadar dan takarannya, tidak pula dipastikan zakat apa yang wajib dikeluarkan zakatnya, namun *syara* hanya menyuruh mengeluarkan zakat sesuai kemauan dan kebaikan para muzaki. Begitupun pada golongan yang wajib menerima zakat yang berhak bagi dua golongan yaitu fakir dan miskin. Zakat Mal harus sudah mencapai *nisab* (batas minimum) dan

terbebas dari hutang serta kepemilikan telah mencapai haul atau 1 tahun (Pustaka Baznas, 2021).

3. Zakat Emas, Perak dan Logam Mulia

   Zakat yang dikenakan atas emas, perak, dan logam lainnya yang telah mencapai nisab dan haul. Ketentuan zakat yang pertama adalah ketentuan zakat emas dan perak. Anda diwajibkan membayar zakat yang cukup nisabnya dan telah dimiliki selama setahun. Perhitungannya adalah sebesar 2,5% dari nilai emas tersebut. Sebagai contoh jika Anda memiliki emas sebesar 100 gr, maka zakat yang wajib dibayarkan adalah harga 2,5 persen dari emas. Sebagai contoh 1 gr emas berharga Rp 50.000, maka besaran zakat yang harus dibayarkan yaitu adalah 100gr x Rp 50.000 x 2.5 persen = Rp 125.000.

4. Zakat Peternakan dan Perikanan

   Selanjutnya, zakat penghasilan yang harus dibayarkan adalah hasil ternak. zakat yang dikenakan atas binatang ternak dan hasil perikanan yang telah mencapai nisab dan haul. Hewan ternak yang terkena wajib zakat adalah dengan hewan yang memberikan manfaat bagi manusia, digembalakan, mencari makan sendiri melalui gembala, telah dimiliki satu tahun dan mencapai nishab. Masing-masing hewan ternak berbeda-beda. Sebagai contoh sapi, jika jumlahnya mencapai 30 ekor, maka zakatnya berupa seekor anak sapi satu tahun.

5. Zakat Perdagangan, Perniagaan dan Tijarah

   Zakat yang dikenakan atas usaha perniagaan yang telah mencapai nisab dan haul. zakat perdagangan atau zakat tirakat yaitu zakat yang berkaitan dengan komoditas perdagangan. Zakat ini memiliki ketentuan yakni diambil dari modal dan dihitung dari total penjualan barang sebesar

2,5 persen. Anda bisa membayarkan uang dengan seharga nilai tersebut atau berupa barang dagangan.

d. Pengelolaan Zakat di Indonesia

Syariat Islam tidak banyak memberikan pengaturan spesifik terkait aspek pengelolaan atau administrasi zakat. Nabi Muhammad SAW tercatat mengelola dan meregulasi zakat secara langsung dan memperlakukannya sebagai bagian dari keuangan negara. Namun hal tersebut terjadi dalam kondisi struktur negara yang masih sangat sederhana, tingkat perekonomian yang rendah dan luas wilayah kekuasaan negara yang terbatas. Sehingga sejarah Islam mencatat, kebijakan terkait pengelolaan zakat berubah secara dinamis mengikuti perubahan zaman mengikuti kaidah tasharruf al-imam ala ar-raiyyah manuth bi al-mashlahah (kebijakan pemerintah terkait rakyat terikat dengan kemanfaatan).

Oleh karena itu, pengelolaan zakat telah menjadi ruang ijtihad yang luas berbasis mashlahah sejak awal Islam. Dinamika pengelolaan zakat dipengaruhi oleh perubahan politik dan komitmen keagamaan penguasa oleh negara dan menimbulkan diskursus yang tajam di antara para fiqaha yang terekam dalam kajian fikih klasik. Di Indoensia, kontemporer telah terbit UU No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Undang-undang ini menghapus sistem desentralisasi zakat nasional di bawah rezim UU No. 38/1999 dan menggantinya dengan sistem sentralisasi di mana kini hanya pemerintah saja yang berhak mengelola zakat nasional.

Pengelolaan zakat sepenuhnya oleh negara, sebagaimana diadopsi oleh UU No. 23/ 2011, tidak berlaku secara umum, namun dengan penuh kualifikasi. Terlebih lagi, keberhasilan pengelolaan zakat oleh negara lebih banyak ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah, bukan karena paksaan negara. Dengan kata lain, pengelolaan zakat oleh negara bukanlah tujuan, ia hanyalah instrumen. Tujuan sebenarnya yang diutamakan adalah

tertunaikannya zakat dna tersampaikan kepada yang berhak (mustahik) secara optimal. Hal ini selaras dengan kaidah al- ibrah bi maqashid al- syariah (ibrah harus mengacu pada tujuan syariah) dan mendorong lahirnya kebijakan publik yang berorientasi syariah (siyasah syari'iyyah) (Wibisono, 2015).

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasakan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran Baznas sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam UU tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggungjawab kepada Presiden melalui Menteri Agama. BAZNAS bersama pemerintah bertanggung jawab mengawal pengelolaan zakat yang berasaskan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas (BAZNAS, Tentang Kami: BAZNAS, 2019)

2. Manajemen

a. Definisi Manajemen

Melihat Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diterangkan apabila kata manajemen memiliki arti penggunaan sumber daya efektif untuk mencapai sasaran. Kemudian juga memiliki arti pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Definisi manajemen secara umum adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam mengatur kegiatan yang dapat dikerjakan secara individu atau kelompok sebagai kemampuan untuk merancang dan merencanakan segala sesuatu untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam sebuah perusahaan fungsi manajemen sendiri adalah merencanakan, mengorganisasikan, serta

Menyusun atau mengarahkan sumber daya manusia, menggerakkan dan mengendalikan sumber daya yang dimiliki secara efisien dan efektif (Gramedia, 2021).

Adapun definisi manajemen menurut ahli adalah sebagaimana berdasarkan salah satu buku yaitu *Encylopedia of the Social Science,* manajemen merupakan proses yang dalam pelaksanaan tujuannya ada hal yang direncanakan, dilaksanakan, serta diawasi, dimana definisi manajemen Menurut *Prof. Eiji Ogawa*, manajemen adalah perencanaan, pengimplementasian, serta pengendalian dari setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dengan menetapkan sasaran yang disempurnakan sesuai dengan kondisi (Gramedia, 2021).

b. Prinsip Manajemen

Prinsip manajemen merupakan dasar-dasar yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen. *Henry Fayol*, industrialis asal negara Perancis mengatakan bahwa prinsip manajemen sebaiknya fleksibel. Hal ini berarti prinsip manajemen harus disesuaikan dengan kondisi-kondisi tertentu dan berhubungan dengan situasi yang besar kemungkinannya berubah. (Gramedia, 2021). Adapun beberapa prinsip-prinsip manajemen itu meliputi:

a. *Division of Work*

Pembagian kerja atau *Division of Work* harus dilakukan supaya aktivitas dalam pekerjaan dapat berjalan lancar. Pembagian kerja berarti adanya penggolongan atau pengelompokan tugas yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing. Pembagian ini harus dilakukan seadil mungkin tanpa ada unsur suka atau tidak suka dari perencanaan manajemen.

b. *Authority and Responsibility*

Pada masing-masing individu yang telah ditempatkan oleh perencana manajemen akan memiliki hak serta wewenang

dalam melakukan pekerjaan. Wewenang atau kekuasaan tersebut pastinya diikuti dengan penuh tanggung jawab. Maka dari itu antara kekuasaan dan tanggung jawab harus ada keseimbangan dalam proses pelaksanaanya. Semakin besar wewenang atau kekuasaan yang diberikan, semakin besar pula tanggung jawabnya.

c. *Discipline*

Perilaku disiplin merupakan rasa taat, patuh, dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Pemegang wewenang harus dapat menanamkan perilaku kedisiplin pada dirinya agar tanggung jawab terhadap pekerjaan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

c. Fungsi Manajemen

Karena manajemen merupakan sebuah seni untuk mencapai tujuan, sudah dapat dipastikan didalamnya ada beberapa tahapan yang harus dilakukan untuk memperoleh target tertentu. Berikut ini beberapa fungsi manajemen untuk mencapai sebuah tujuan tertentu.

a. *Planning* atau perencanaan

Fungsi pertama dari manajemen adalah perencanaan. Manajemen dibutuhkan untuk penyusunan rencana dan strategi ketika akan memulai sebuah kegiatan atau usaha. Contohnya, ketika kita akan membuat acara penyambutan direktur baru pasti dibutuhkan sebuah rencana. Rencana disini diperlukan agar acara sambutan dari awal hingga akhir terarah dan berjalan baik.

b. *Organizing* atau pengorganisasian

Merupakan fungsi dari manajemen yang tujuannya membagi-bagi tugas sesuai kemampuan yang dimiliki. Fungsi manajemen ini diperlukan untuk mengatur sebuah kelompok atau organisasi. Dimana dalam organisasi atau

perusahaan tersebut ada tugas yang dibagikan sesuai dengan jabatannya masing-masing. Misalnya, tugas untuk direktur, manajer, staf, dan anggota pasti berbeda-beda sesuai dengan bidangnya. Mereka juga harus bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

c. *Actuating* atau pengarahan

Pengarahan dibutuhkan setelah tugas dibagi-bagi pada individu atau kelompok sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pengarahan dibutuhkan agar tujuan bisa dicapai dengan baik dan meminimalkan resiko terhambatnya sebuah rencana. Actuating bisa dilakukan dengan cara membimbing, konsultasi terkait tugas, dan pemberian motivasi.

d. *Controlling* atau evaluasi

Evaluasi merupakan fungsi manajemen untuk menilai hasil kerja yang telah dilakukan. Evaluasi dibutuhkan untuk mengontrol kemajuan dari rencana yang telah dicanangkan. Bisa juga digunakan untuk menilai apakah perlu diadakan perubahan strategi atau tidak.

3. Digital fundraising

a. Pengertian *Fundraising*

Fundraising artinya pengumpulan dana, dalam kamus besar bahasa indonesia yang dimaksud dengan pengumpulan adalah proses, perbuatan mengumpulkan; penghimpunan dan pengarahan (Luis & Moncayo, 2008). Sehingga *fundraising* dapat diartikan sebagai proses mempengaruhi masyarakat baik individu ataupun kelompok masyarakat maupun lembaga agar menyalurkan dananya kepada sebuah organisasi. Menurut (Furqon, 2015) *fundraising* zakat adalah kegiatan menghimpun dana dan mempengaruhi calon muzakki, baik perorangan maupun badan usaha, agar dapat menyalurkan dan zakat kepada Lembaga Pengelolaan Zakat. *Digital fundraising* merupakan kegiatan penghimpunan dana

dengan memanfaatkan media digital dimana salah satu metode yang digunakan dalam pemanfaatan media digital bisa berbasis *web site* dan aplikasi. Pada Lembaga filantropi sistem *Digital fundraising* merupakan metode atau praktik dalam penggalangan dana untuk tujuan amal atau organisasi non-profit dengan menggunakan platform dan teknologi digital. Ini melibatkan pemanfaatan internet, media sosial, email, dan berbagai alat online lainnya untuk menggalang dukungan dan sumbangan dari individu, kelompok, atau perusahaan.

Digital fundraising telah menjadi komponen penting dalam upaya penggalangan dana bagi banyak organisasi non-profit dan amal di seluruh dunia, karena memungkinkan mereka untuk mencapai target penghimpunan atau audiens yang lebih luas dan efisien dalam mengumpulkan dana yang mereka butuhkan untuk tujuan mereka.

b. Tujuan *Fundraising*

Tujuan *fundraising* dalam hal zakat menurut (Furqon, 2015) dalam bukunya yang berjudul Management of Zakat terdapat 5 tujuan *fundraising* zakat yaitu:

1) Menghimpun zakat

Menghimpun dana adalah salah satu tujuan dasar dari *fundraising*. Dana yang dimaksudkan adalah dana zakat maupun operasi pengelola zakat. Tujuan inilah yang paling pertama dan utama dalam pengelolaan zakat dan inipula yang menyebabkan mengapa dalam mengelola zakat *fundraising* harus dilakukan.

2) Menghimpun muzakki

Tujuan kedua dari *fundraising* adalah menambahkan calon muzakki. Amil zakat yang melakukan *fundraising* harus terus menambah jumlah muzakki yang dimiliki. Agar dapat menambahkan jumlah donasi maka terdapat dua cara

yang dapat dilakukan yaitu menambah jumlah donasi dari setiap muzakki atau menambah jumlah muzakki baru.

3) Menghimpun volunteer dan pendukung

Seseorang ataupun sekelompok orang yang telah berinteraksi dengan aktifitas *fundraising* yang dilakukan oleh sebuah organisasi pengelola zakat, apabila mereka memiliki kesan yang positif dan bersimpati terhadap lembaga tersebut dapat menjadi simpatisan dan pendukung lembaga walaupun mereka tidak menjadi muzakki. Meskipun mereka tidak mempunyai donasi, tetapi mereka akan berusaha melakukan dan berbuat apa saja untuk mendukung lembaga dan akan fanatic terhadap lembaga.

4) Meningkatkan atau membangun citra lembaga

Fundraising merupakan garda terdepan yang menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat. hasil informasi dan interaksi tersebut akan membentuk citra lembaga dalam benak khalayak ramai. Citra ini dirancang sedemikian rupa agar dapat memberikan dampak positif. Dengan adanya citra maka setiap orang akan menilai lembaga dan pada akhirnya menunjukan sikap atau perilaku terhadap lembaga. Jika citra yang ditunjukan adalah citra positif, maka dukungan dan simpati akan mengalir dengan sendirinya terhadap lembaga.

5) Memuaskan muzakki

Tujuan ke lima dari *fundraising* itu sendiri adalah memuaskan muzakki. Kepuasan ini dianggap penting dikarenakan kepuasan para muzakki akan berpengaruh terhadap nilai donasi yang akan diberikan kepada lembaga. Mereka akan mendonasikan dananya kepada lembaga secara berulang-ulang,bahkan menginformasikan kepuasan terhadap lembaga secara positif kepada orang lain.

4. Manajemen *Digital fundraising*

Manajemen *digital fundraising* adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan dalam penggalangan dana menggunakan platform digital dan alat-alat berbasis online. Tujuan utama dari manajemen *digital fundraising* adalah untuk mengumpulkan dana untuk tujuan tertentu, seperti organisasi nirlaba, lembaga amal, ataupun proyek-proyek kreatif, dengan memanfaatkan teknologi dan media digital.

Manajemen *digital fundraising* memanfaatkan teknologi digital seperti platform crowdfunding, payment gateways, software email marketing, dan analisis data untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggalangan dana. Menurut Ahmad Juwaini, manajemen *digital fundraising* disini bukan hanya berupa uang, tetapi juga meliputi berbagai aspek sebagai contoh antara lain, kendaraan operasional, komputer, kertas dan lain sebagainya, karena sumber daya lebih luas cakupannya dibandingkan dengan dana itu sendiri.

Penggalangan dana (*fundraising*) bisa diartikan sebagai sebuah kegiatan dalam rangka penghimpunan dana dan sumber daya lainnya, baik dari individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau pemerintah yang akan digunakan dalam membiayai program dan kegiatan operasional lembaga sehingga tercapainya tujuan dari lembaga tersebut.

Dengan kata lain, *fundraising* atau penggalangan dana dapat disebut juga sebagai sebuah proses dalam mempengaruhi masyarakat, baik perorangan, kelompok, organisasi, perusahaan atau pemerintah agar dapat menyalurkan dana atau sumber daya lain kepada sebuah organisasi tersebut. (Juwaini, 2011). Manajemen *digital fundraising* dalam konteks lembaga filantropi merujuk pada strategi dan taktik yang digunakan oleh lembaga amal atau organisasi nirlaba untuk mengumpulkan dana secara daring atau online dengan tujuan mendukung visi dan misi lembaga diantaranya terkait sosial, kemanusiaan, lingkungan, pendidikan, kesehatan, dan banyak lagi.

Sistem ini dapat membuka peluang bagi lembaga filantropi untuk mencapai audiens yang lebih luas serta diharapkan dapat memaksimalkan tingkat penghimpunan dana zakat sekaligus dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

5. Sistem Manajemen Mutu

a) Definisi Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah kegiatan yang berkaitan dengan praktik manajemen mutu secara konsisten guna memenuhi kebutuhan pasar dan pelanggan (Witara, 2018:18). Sistem manejemen mutu merupakan sebuah sistem yang mampu mengelola kebutuhan kualitas organisasi yang diarahkan pada kualitas produk dan layanan sehingga mampu memenuhi kebijakan dan kebutuhan dari pelanggan (Tricker, 2017). Dalam sistem manajemen mutu perlu diterapkan prosedur, monitor perkembangan dan evaluasi kinerja guna menggapai kualitas yang ditujukan kepada pelanggan (Kiran, 2017:472). Sistem manajemen mutu merupakan seperangkat proses yang saling berhubungan dan berkesinambungan guna mencapai kualitas yang ingin dicapai (Hoyle, 2017:2018).

Pada proses penerapannya sistem manajemen mutu menekankan adanya pemahaman terhadap pemenuhan kebutuhan akan kualitas, kebutuhan untuk mempertimbangkan proses guna memperoleh nilai tambah, meningkatkan hasil kinerja dan efektivitas dan juga meliputi peningkatan proses secara berkesinambungan dengan sasaran yang terukur (Besterfield, 2011:209). Maka dari itu Sistem manajemen mutu adalah sebuah kesatuan standar untuk mengevaluasi proses dalam sebuah organisasi yang terdiri dari pembuatan prosedur, pengawasan kegiatan dan evaluasi kinerja yang secara konsisten dan berkelanjutan supaya mampu menghasilkan kualitas layanan pada pelanggan dan juga kinerja dalam suatu lembaga.

6. ISO 9001:2015

Penerapan manajemen mutu didasarkan pada aturan yang telah ditetapkan oleh sebuiah organisasi jaminan mutu internasional yakni International Standarization Organization/ISO. ISO memiliki seperangkat kriteria dalam penerapan standar kualitas baik dalam organisasi bisnis maupun nirlaba. Organisasi yang telah memenuhi kriteria standar ISO dapat dikatakan telah menerapkan sistem manajemen mutu secara terpadu. Kriteria yang ditetapkan oleh ISO adalah dengan menggunakan standar ISO 9001:2015 yang mengedepankan kualitas. ISO 9001:2015 adalah seperangkat kriteria yang menjadi landasan untuk menilai kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan peraturan dalam ISO.

Di beberapa negara telah menerapkan standar mutu ISO 9001:2015 (Nurkholis, 2020). International Standarization Organization/ISO 9001:2015 merupakan dasar dari sistem manajemen mutu yang digunakan untuk menghasilkan kinerja perusahaan secara konsisten baik dari segi produk maupun layanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (Hoyle, 2017:53). Adapun ISO 9001:2015 mengalami perkembangan dari 9001:2008 menjadi 9001:2015 dengan penambahan persyaratan layanan yang berkualitas pada sektor jasa (Kiran, 2017:484). ISO 9001:2015 dalam sertifikasi ISO menjadi landasan dalam memenuhi persyaratan utama yang berkaitan dengan pelanggan, regulasi dan kebutuhan dalam organisasi (Besterfield, 2011:207). Dengan penerepan standar ISO 9001:2015 diharapkan suatu lembaga atau organisasi dapat membuat kinerja dan sistem operasional yang lebih maksimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, peneliti ingin mengungkapkan penelitian terkait penerapan manajemen digital fundraising terhadap tingkat penghimpunan dana zakat berdasarkan ISO 9001:2015, maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati atau yang biasa disebut dengan subjek dan objek penelitian. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). Pendekatan kualitatif ini dipilih dalam rangka menghindari proses pengisolasian individual atau organisasi yang diteliti ke dalam variabel atau hipotesis (Rahmat, 2009). Dengan menggunakan metode kualitatif, maka peneliti akan mendapatkan suatu informasi serta gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang manajemen *digital fundraising* terhadap tingkat penghimpunan dana zakat, serta dapat menyikapi fenomena lain terkait dengan *digital fundraising* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) tersebut.

Pada suatu penelitian kualitatif ciri yang paling terlihat adalah bahwa peneliti bertindak sebagai pengumpul data penelitian sekaligus sebagai instrument penelitian. Instrument penelitian seperti *guide interview*, pedoman wawancara, dokumen pendukung, dan instrument lainnya merupakan instrument pendukung yang mempunyai fungsi sebagai pelengkap data penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti adalah mutlak, karena peneliti harus berinteraksi secara langsung dengan lingkungan sekitar penelitian, baik manusia dan non manusia yang ada dalam kancah penelitian. Kehadirannya

di lapangan penelitian harus dijelaskan, apakah kehadirannya diketahui atau tidak diketahui oleh subjek penelitian. Ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam upaya melakukan penelitian, apakah terlibat aktif atau pasif (Julioe, 2017). Penelitian di lapangan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau tempat penelitian yaitu berkenaan dengan manajemen *digital fundraising* terhadap tingkat penghimpunan dana zakat pada Baznas Kota Yogyakarta. Penelitian yang saya lakukan dengan melakukan wawancara secara langsung maupun komunikasi secara daring terhadap narasumber atau informan, serta menggunakan dokumentasi dan menghimpun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini mengambil tempat di Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang beralamat di Komplek Masjid Pangeran Diponegoro Komplek Balaikota Yogyakarta, Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165. Dikarenakan penelitian ini bertemakan tentang penghimpunan dana zakat, maka bisa dilakukan di Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang dimana sudah menerapkan sistem layanan digital atau *digital fundraising* dalam proses penghimpunan dana zakat dari muzaki atau masyarakat.

C. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan pada penelitian ini dilaksanakan oleh penulis dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini membutuhkan subjek penelitian yang akan dijadikan sumber informasi terkait penelitian dan dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Dengan adanya subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi yang digunakan penulis untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun sumber informasinya sebagai berikut:

1. Kepala Bidang (Penghimpunan BAZNAS Kota Yogyakarta)
2. Staff Bidang Adm, SDM, Komunikasi dan Umum
3. Muzaki BAZNAS Kota Yogyakarta (2 orang dan pengguna platform digital)

Objek pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaiamana proses pengelolaan dan penghimpunan dana Zakat di Baznas Kota Yogyakarta ditinjau berdasarkan ketentuan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada Baznas Kota Yogyakarta.

E. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau pertama, dalam data primer diperoleh secara langsung diambil dari sumber aslinya, melalui narasumber yang tepat dan dapat dijadikan sebagai responden dalam penelitian penulis. Dalam tahap pengumpulan data primer penulis menggunakan metode wawancara yang dilakukan kepada subjek penelitian yaitu sumber daya manusia yang ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta mencakup dalam pengelolaan dana zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta.
2. Data Sekunder adalah data yang dapat diperoleh dari pihak lain, tidak diperoleh dari subjek penelitiannya. Data sekunder pada penelitian ini penulis memperoleh data melalui metode dokumentasi yang didapatkan dari bacaan, literatur, dan juga dokumentasi dari BAZNAS Kota Yogyakarta.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data yang dijadikan sebagai cara atau metode yang digunakan oleh penliti untuk mendapatkan data dengan sebenar-benarnya yang nantinya akan berpengaruh pada hasil penelitian yang dilakukan. Untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan penulis melakukan beberapa metode, antara lain:

1. Wawancara

   Wawancara yang peneliti lakukan terhadap subjek penelitian untuk menggali informasi secara langsung untuk mendapatkan informasi yang akurat sesuai tujuan penelitian. Dalam wawancara ini peneliti lakukan dengan kriteria informan adalah Ketua Pimpinan, Bidang Penghimpunan khususnya pada penghimpunan digital atau *digita fundraising*, muzaki pengguna *digital fundraising* . Untuk wawancara yang mendalam peneliti tidak hanya percaya begitu saja terhadap apa yang dikatakan informan, melainkan perlu melakukan pengecekan kenyataan dari hasil wawancara kepengamatan di lapangan dan infromasi dari informan satu ke informan yang lain.

2. Dokumentasi

   Dokumentasi yang peniliti lakukan adalah dengan mengambil dokumen-dokumen terkait sistem manajemen *digital fundraising* di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Dapat juga dilakukan dengan penelaahan terhadap buku-buku, literature-literature, catatan-catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan. Hal ini didapatkan dengan cara browsing internet, membaca berbagai jurnal, hasil kajian terdahulu, serta sumber-sumber lain yang relevan terkait dengan penelitian. Serta, dokumen dan data-data laporan terkait dengan manajemen penghimpunan zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta diantaranya yaitu data penghimpunan pada setiap tahunnya sebagai data yang mendukung dalam penelitian ini.

G. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara terhadap narasumber serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi. BAZNAS Kota Yogyakarta dalam mengelola zakat sesuai dengan tuntunan syar'i dan regulasi, dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang amanah, profesional, transparan dan akuntabel, serta memenuhi dan mempertahankan kepuasan Muzaki dengan mengimplementasikan

sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara konsisten dan melakukan perbaikan terus menerus.

H. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data yang menurut masrukin, analisis data kualitatif merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dilapangan, dan dokumentasi, untuk memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga sangat mudah dipahami oleh diri sendiri atau orang lain. (Masrukin, 2010).

Sedangkan, untuk jenis penelitian yang dipakai penulis untuk menentukan data yang harus dikumpulkan, saat penyampaian dan saat membuat kesimpulan yang ditetapkan oleh penulis yaitu berupa deskriptif kualitatif. Pola yang diawali dengan menggunakan teori-teori, dalil, asas-asas, dan lain sebagainya yaitu pola deduktif yang berguna untuk membaca dan menafsirkan perkara yang menjadi obyek dalam penelitian ini. Untuk langkah-langkah melakukan sebuah analisis, sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data *(Data Collection)*

   Peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara dan dokumentasi.

b. Reduksi Data *(Data Reduction)*

   Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data *(Data Display)*

   Data yang disajikan akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

d. Verifikasi/Keputusan *(Conclusion)*

   Analisis data kualitatif yang terakhir yaitu berupa penarikan kesimpulan, yang mungkin dapat menjawab rumusan masalah dalam

penelitian kualitatif yang masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

I. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka seorang penulis tidak akan mendapatkan data atau informasi yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2018:224). Adapun langkah yang harus dilakukan oleh peneliti dalam proses metode pengumpulan data sebagai beriku:

a. Perpanjangan Pengamatan

   Tahap awal penelitian dengan dilakukannya perpanjangan pengamatan, tujuan dari proses perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk dengan baik, meningkatkan *chemistry*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan satu sama lain.

b. Triangulasi

   Pada penelitian kualitatif proses yang dapat dilakuka peneliti yaitu dengan triangulasi. Tujuan triangulasi pada penelitian kualitatif adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi triangulasi sumber. Hal ini ditempuh dengan membandingkan data yang diperoleh dari alat yang berbeda, misalnya membandingkan data hasil pengamatan atau dokumentasi dengan hasil wawancara bersama informan.

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang BAZNAS Kota Yogyakarta

1. Sejarah Baznas Kota Yogyakarta

Pengelola zakat, infaq dan shodaqoh (ZIS) di Kota Yogyakarta pada awalnya dikelola oleh BAZIS (Badan Amil Zakat Infaq Shodaqoh) yang berdiri pada tahun 1996, berdasarkan keputusan Walikotamadya Daerah tingkat II Yogyakarta Nomor 177/KD/1996. Program pokok yakni mengumpulkan ZIS secara sukarela dari PNS di lingkungan Pemda Kotamadya Yogyakarta dan ditasharrufkan untuk pembangunan/renovasi tempat ibadah/madrasah. Dilanjutkan dengan pengurusan masa bakti 1999-2003 berdasarkan SK Walikotamadya Yogyakarta 309/KD/1999. Untuk meningkatkan kinerja kepengurusan utamanya dalam pengumpulan ZIS, Walikotamadya Yogyakarta mengeluarkan Surat edaran Nomor 451.12/1546 tanggal 16 Juli 1999 tentang penunaian ZIS bagi PNS muslim di lingkungan Pemda Kotamadya Yogyakarta.

Walikotamadya Yogyakarta mengeluarkan SK Nomor 274/KEP/2005 pada tanggal 1 Juli 2005 tentang pembentukan Badan Amil Zakat (BAZ) Kota Yogyakarta pada masa bakti 2005-2008. Pada akhir tahun 2009 tepatnya tanggal 1 September 2009, Walikota Yogyakarta mengeluarkan SK Nomor 432/KEP/2009 tentang Pembentukan Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kota Yogyakarta. Dengan adanya perubahan UU No 38 tahun 1999 menjadi UU No 23 tahun 2011 tentang Pengelola Zakat BAZDA Kota Yogyakarta berubah nama menjadi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang diresmikan oleh Walikota Yogyakarta pada tanggal 3 Agustus 2012 dan diterbitkan keputusan

Walikota Yogyakarta Nomor 323 tahun 2015 tentang RENCANA STRATEGIS BAZNAS KOTA YOGYAKARTA 2021-2026 Pengangkatan Pimpinan dan Pelaksana Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta periode 2015-2020.

2. Visi dan Misi Baznas Kota Yogyakarta

Visi:

"Menjadi Pengelola Zakat Terbaik dan Terpercaya di Yogyakarta"

Misi:

a. Mengkoordinasikan LAZ tingkat Kota Yogyakarta dalam mencapai target- target nasional.
b. Mengoptimalkan secara terukur pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat untuk penanggulangan kemiskinan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan mengurangi kesenjangan sosial.
c. Menerapkan sistem manajemen kelembagaan dan keuangan yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi terkait.
d. Menerapkan sistem pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan zakat Kota Yogyakarta.
e. Menggerakan dakwah Islam untuk kebangkitan Zakat Kota Yogyakarta melalui sinergi antar pemangku kepentingan.
f. Terlibat aktif dan memimpin Gerakan zakat di Yogyakarta
g. Mengutamakan zakat sebagai instrumen pembangunan menuju masyarakat yang adil dan Makmur, baldatun thayyibatun wa rabbun ghafur.
h. Mengembangkan kompetensi amil zakat yang unggul dan menjadi rujukan.

3. Nilai-Nilai BAZNAS Kota Yogyakarta

Nilai-nilai BAZNAS Kota Yogyakarta mencakup semua nilai luhur dan unggul Islami diantaranya:

a. Visioner, amilin yang bervisi jauh kedepan, strategis dan maslahat.
b. Optimis, amilin yang bersungguh-sungguh, memiliki keyakinan kuat bahwa kemudahan yang diciptakan oleh Allah jauh lebih banyak dibanding kesulitan atau masalah.
c. Jujur, amilin yang memiliki kesatuan antara kata dan perbuatan.
d. Sabar, amilin yang memiliki kesabaran dalam menjalankan kebenaran.
e. Amanah, amilin hendaknya Amanah dalam menjalankan tugas.
f. Keteladanan, amilin yang menjadi teladan dalam kehidupan.
g. Professional,amilin yang senantiasa melakukan yang terbaik dan professional dalam aktifitasnya.
h. Perbaikan berkelanjutan, amilin yang senantiasa memperbaiki amal dan pekerjaannya.
i. Entrepreneurial, amilin yang senantiasa bermental kuat, pantang menyerah, memiliki optimisme dalam hidup, serta kreatif dan inovatif dalam menghadapi tantangan hidup
j. Transformasional, amilin yang senantiasa melakukan perbaikan berkelanjutan dari kondisi buruk menuju kondisi yang lebih baik. (Baznas.kotajogja.go.id).

4. Asas Pengelolaan BAZNAS Kota Yogyakarta

a. Amanah

   Pengelolaan ZIS dan DSKL dilakukan sesuai tuntutan syar'i dan regulasi.

b. Professional

   Pengelolaan ZIS dan DSKL dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip tata Kelola yang benar dan akuntabel.

c. Transparansi

   Masyarakat dapat mengetahui ketentuan dan informasi pengelolaan ZIS dan DSKL dengan cepat dan mudah.

d. Akuntabel

Pengelolaan ZIS dan DSKL dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

5. Program Baznas Kota Yogyakarta

a. Jogja Taqwa

Penthasyarufan ZIS yang diarahkan pada peningkatan pemahaman penghayatan dan pengamalan ajaran Islam, peningkatan ketersediaan sarana prasarana tempat ibadah/madrasah, penguatan syiar Islam, beasiswa jariyah santri TKA/TPA, pengambangan Madrasah Diniyah (madin) berbasis Sekolah Dasar, dan Madrasah Al-Qur'an. Realisasi program ini dijabarkan ke dalam beberapa sub-program, meliputi,Paket Kurban, Santunan Muallaf, bisyaroh bagi ustadz/ustadzah TPQ, Santunan Dai/Marbot (miskin), Kelas Pembinaan Islam dan Bantuan Syiar Islam. Total dana yang tersalurkan dalam program Jogja Takwa sebesar Rp1.953.315.051 dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 6.726 orang.

b. Jogja Cerdas

Penthasyarufan ZIS untuk mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas peserta didik kurang mampu tingkat TK/RA s.d.. SMA/MA/SMK dengan program beasiswa anak asuh, rumah cerdas BAZNAS serta beasiswa Mahasiswa produktif. Realisasi program ini dirinci ke dalam beberapa sub-program, yaitu Beasiswa bagi siswasiswi miskin potensial di tingkat SD/MI, beasiswa bagi siswa-siswi miskin potensial di Tingkat SMP/MTs, beasiswa bagi siswa-siswi miskin potensial di tingkat perguruan tinggi, dan bantuan biaya pendidikan. Total dana yang tersalurkan dalam program Jogja Cerdas sebesar Rp1.348.981.840 dengan penerima manfaat sejumlah 2.093 orang.

c. Jogja Sejahtera

Penthasyarufan ZIS untuk meningkatkan ekonomi jamaah yang kurang mampu namun memiliki kegiatan ekonomi produktif, khususnya yatim/piatu, dhuafa', difabel, ustadz, penyuluh, penjaga Masjid dan mualaf kurang mampu. Realisasi program ini dijabarkan ke dalam beberapa sub-program, meliputi Zakat Community Development (ZCD), Bantuan Modal Usaha pelatihan dan Pemberdayaan Umat, dan Zakar Mart. Total dana yang tersalurkan dalam program Jogja Berdaya sebesar Rp223.971.250 dengan penerima manfaat sejumlah 142 orang.

d. Jogja Sehat

Penthasyarufan ZIS untuk membantu masyarakat kurang mampuyang terkena musibah sakit. Realisasi program ini dijabarkan ke dalam beberapa sub-program, seperti Bantuan Biaya Pengobatan, Bantuan Pembayaran Utang Pengobatan, Penunggu Dhuafa Sakit, dan Bantuan transportasi dhuafa berobat. Total dana yang tersalurkan dalam program Jogja Sehat sebesar Rp55.049.000 dengan jumlah mustahik sebanyak 120 orang.

e. Jogja Peduli

Program ini merupakan program tanggap bencana dimana BAZNAS Kota Yogyakarta dengan tujuan meringankan beban masyarakat yang terkena bencana alam, BAZNAS Tanggap Bencana (BTB). Realisasi program ini dijabarkan ke dalam beberapa sub-program, meliputi penyaluran zakat fitrah, rehabilitasi rumah dhuafa', bantuan ibnu sabil, Santunan Warga Miskin Insidental, dan bantuan kebencanaan. Total dana yang tersalurkan dalam program Jogja Peduli sebesar Rp5.540.007.383 dengan penerima manfaat sejumlah 3.434 orang.

6. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta

Struktur organisasi merupakan acuan yang ditujukan untuk mengelompokkan tugas, wewenang, serta tanggung jawab seseorang atas jabatannya sehingga dapat tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan menjadi satu kesatuan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

Tujuan dari struktur organisasi sebuah lembaga adalah untuk memudahkan dalam pembentukan serta penempatan masing-masing personil suatu lembaga dan memperjelas di setiap bidangnya.

Pencapaian Tujuan Organisasi sebagai berikut: Efisiensi Operasional, Koordinasi dan Kolaborasi, Penyampaian Informasi, Pemberdayaan Karyawan, Fleksibilitas dan Adaptabilitas, Efektivitas Komunikasi, Penghematan Biaya, Pengembangan Keterampilan dan Kapasitas, Keamanan dan Pengendalian.

Berdasarkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 150 Tahun 2021, Tata Kerja Pimpinan Badan Zakat Nasional Periode 2021 – 2026 adalah sebagai berikut:

a. Ketua: Melaksanakan mandate Rapat Pleno untuk memipin BAZNAS Kota Yogyakarta (Baznas.kotajogja.go.id).
b. Wakil Ketua 1: Membantu Ketua dalam Bidang Pengumpulan
c. Wakil Ketua 2: Membantu Ketua dalam Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan
d. Wakil Ketua 3: Membantu Ketua dalam Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Pelaporan
e. Wakil Ketua 4: Membantu Ketua dalam Bidang SDM, Administrasi, Komunikasi, dan Umum.

Berdasarkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 150 Tahun 2021, susunan Pimpinan dan Pelaksana Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta periode 2021-2026



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta

7. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BAZNAS Kota Yogyakarta

Suatu lembaga atau instansi seperti BAZNAS Kota Yogyakarta merupakan wadah yang sangat penting dalam proses amal khususnya bagi masyarakat khususnya umat muslim. Maka dalam menjalankan proses tersebut perlu adanya rancangan serta manajemen yang terstruktur guna kelancaran program-program dan juga meyakinkan kepada masyarakat akan kinerja yang akan dilaksanakan, oleh karena itu BAZNAS Kota Yogyakarta telah berlisensi atau tersertifikasi standar manajemen mutu ISO 9001:2015.

Sertifikat ISO 9001:2015 merupakan suatu standar bertaraf internasional untuk Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu atau biasa

disebut Sertifikasi Sistem Manajemen Kualitas. BAZNAS Kota Yogyakarta satu-satunya amil (BAZNAS/LAZ) di DIY yang telah bersertifikat ISO 9001:2015. Sertifikat yang diraih pada tanggal 22 Januari 2022 merupakan komitmen BAZNAS Kota Yogyakarta dalam mewujudkan Visi "Menjadi Pengelola Zakat Terbaik dan Terpercaya Di Yogyakarta", ungkap Ka. BAZNAS Kota Yogyakarta.



CERTIFICATE OF REGISTRATION

THIS IS TO CERTIFY THAT:

BAZNAS
BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
KOTA YOGYAKARTA

KOMPLEK MASJID PANGERAN DIPONEGORO
KOMPLEK BALAI KOTA YOGYAKARTA, JL. KENARI NO. 56
YOGYAKARTA 55165, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
INDONESIA

OPERATES A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH
IS COMPLIANT WITH THE REQUIREMENTS OF THE:

ISO 9001:2015 STANDARD

FOR THE FOLLOWING SCOPE:

THE PROVISION OF SERVICES TO COLLECT AND DISTRIBUTE ZAKAT INFAQ, SHODAQOH AND OTHER RELIGIOUS SOCIAL FUNDS.

CERTIFICATE NUMBER	1635Q
ORIGINAL CERTIFICATION DATE	06/01/2022
ISSUE DATE	06/01/2022
EXPIRY DATE	06/01/2025

Max Martin
CHAIRMAN OF CERTIFICATION COMMITTEE

Fiona Macdonald
DIRECTOR

MSC GLOBAL 242 HAWTHORN ROAD, CAULFIELD VIC 3161 AUSTRALIA

Gambar 4. 2 Sertifikat ISO 9001:2015

Drs.H.Syamsul Azhari, saat memimpin musyawarah pleno Manajemen ISO 9001:2015, Rabu 5 Muharram 1444/3 Agustus 2022 bertempat di ruang rapat setempat. Musyawarah pleno diikuti Waka I Wahyu Teja Raharja, SE, Waka II Drs.Abd. Sami' Shandi, Waka III M. Iqbal SE, dan Pelaksana. Lebih lanjut dikatakan musyawarah pleno Manajemen ISO 9001:2015, rutin diselenggarakan setiap hari Rabu sebagai upaya kontrol sekaligus

memastikan ISO 9001:2015 dijalankan dengan baik. "Manfaat implementasi ISO 9001:2015, bekerja lebih efisien, memenuhi persyaratan regulasi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, identifikasi dan mengatasi resiko", pungkasnya.

Adapun dengan memperoleh sertifikasi Sistem Manajemen Mutu bertaraf internasional seperti ISO 9001:2015, memberikan pedoman untuk instansi atau lembaga dalam menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu yang efektif. Beberapa aspek atau komponnen dalam ISO 9001:2015 antara lain yaitu:

a. Peningkatan Internal

Sistem ISO 9001:2015 mendorong lembaga untuk memetakan dan mengoptimalkan proses internal itu sendiri, yang mana memastikan bahwa setiap langkah dalam alur kerja dilakukan secara efisien dan efektif. Hal ini akan mengurangi pemborosan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengurangi biaya yang kurang perlu

b. Fokus Terhadap Pelanggan

Dimana salah satu tujuan utama ISO 9001:2015 adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan sistem manajemen mutu yang terstruktur, suatu lembaga dapat lebih konsisten dalam memberikan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan.

c. Keterlibatan Hubungan dan Pengembangan

Tidak hanya berfokus terhadap proses perencanaan lembaga saja, akan tetapi ISO 9001:2015 juga menekankan pentingnya keterlibatan karyawan dalam sistem manajemen mutu. Hal ini mendorong budaya komunikasi yang lebih baik, pengembangan keterampilan, dan peningkatan motivasi pada karyawan, yang pada akhirnya mereka semua berkontribusi pada kinerja lembaga untuk dapat berkembang sesuai dengan program yang telah direncanakan.

d. Keputusan Berbasis Bukti

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menekankan pengumpulan data dan informasi yang objektif untuk mendukung pengambilan suatu keputusan. Tujuannya yaitu guna memastikan bahwa keputusan yang diambil berdasarkan bukti yang valid, bukan hanya asumsi atau perkiraan dari beberapa pihak saja.

Adapun tahap atau prosedur yang diperlukan untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015, suatu lembaga atau organisasi harus menjalani audit dari badan sertifikasi yang diakui. Proses sertifikasi biasanya melibatkan dua tahap:

1) Audit tahap pertama: Menilai kesiapan organisasi dan memeriksa dokumentasi. Dengan pelaksanaan audit internal secara rutin untuk mengevaluasi kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu yang telah diterapkan.
2) Audit tahap kedua: Menilai implementasi sistem manajemen mutu di lapangan dan memastikan bahwa standar ISO 9001:2015 diterapkan secara efektif. Dengan pelaksanaan audit eksternal yang dilakukan oleh lembaga untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu tetap berjalan sesuai dengan standar yang berlaku. Setelah mendapatkan sertifikat, Lembaga terkait akan melakukan audit eksternal secara periodik (misalnya, setiap tahun atau dua tahun sekali).

Dengan mengikuti standar ini, suatu lembaga atau organisasi dapat melakukan monitoring proses secara berkala sehingga bisa meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan dalam jangka panjang.

B. Penerapan Manajemen *Digital fundraising* dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada BAZNAS Kota Yogyakarta

Manajemen penghimpunan digital pada BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) Kota Yogyakarta adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dana zakat melalui platform digital. Hal ini sangat penting untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam proses penghimpunan.

Program penghimpunan digital pada BAZNAS Kota Yogyakarta sendiri telah berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan. Pada BAZNAS Kota Yogyakarta terdapat sistem tersendiri yang dapat digunakan oleh para Muzakki guna menyalurkan dana zakatnya secara online atau digital. Sistem tersebut bernama Kantor Digital BAZNAS Kota Yogyakarta.

BAZNAS Kota Yogyakarta sebagai lembaga dalam hal pengelolaan serta penyaluran dana zakat. Apalagi pada tahun 2020 lalu, BAZNAS kota Yogyakarta memberikan penghargaan dalam acara "Zakat Award" kepada para muzaki. Para peraih kehormatan merupakan muzaki dan beberapa yayasan yang turut membina program zakat, khususnya kota Yogyakarta (BAZNAS Kota Yogyakarta, 2020).

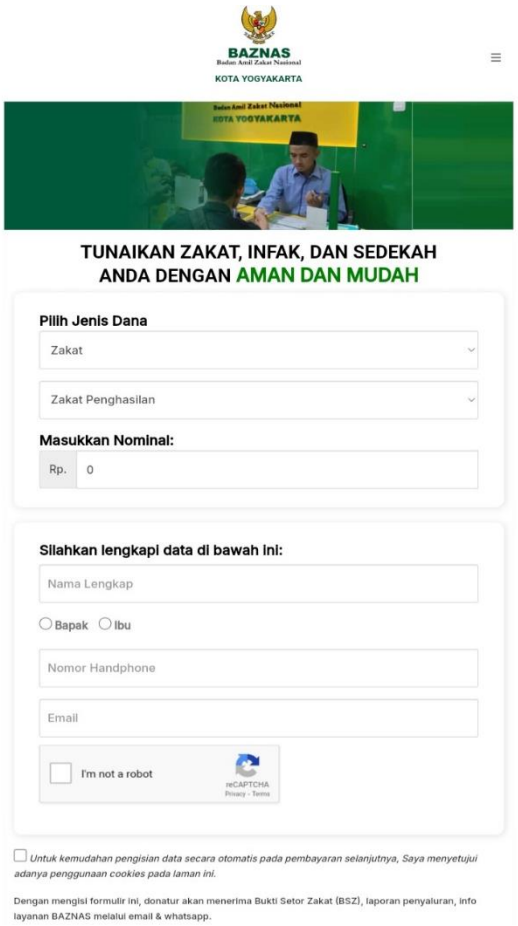
Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada BAZNAS Kota yogyakarta menjadikan pedoman untuk penerapan dalam manajemen penghimpunan digital dengan mengedepankan asas pengelolaan amanah, profesional, transparan, akuntabel serta implementasi dari komponen IS0 9001:2015 yaitu peningkatan internal, fokus terhadap pelanggan, keterlibatan hubungan dan pengembangan, keputusan berbasis bukti.

1. Peningkatan Internal

BAZNAS Kota Yogyakarta sendiri telah melaksanakan penghimpunan zakat secara digital yang merupakan salah satu sistem penghimpunan dana zakat yang terus diupayakan dan disosialisasikan kepada para muzaki yang hendak berzakat di BAZNAS Kota Yogyakarta. Adapun platform atau

sistem penghimpunan atau pembayaran dana zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta sendiri bernama Kantor Digital. Kantor digital pada BAZNAS Kota Yogyakarta memberikan dampak yang begitu besar dalam proses penghimpunan dana zakat khususnya melalui sistem digital. Kantor digital pada BAZNAS Kota Yogyakarta merujuk pada implementasi teknologi digital untuk mempermudah proses pengelolaan zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta.

Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, banyak badan zakat, termasuk BAZNAS Kota Yogyakarta mulai mengadopsi sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan dana zakat, serta memudahkan masyarakat dalam menunaikan kewajiban zakat. Kantor digital ini bertujuan untuk mempermudah para muzaki (pemberi zakat) dan dalam melakukan pembayaran zakatnya. Dengan



Gambar 4. 3 Formulir Pembayaran

adanya platform digital ini, masyarakat dapat melakukan transaksi dengan lebih praktis dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor BAZNAS Kota Yogyakarta untuk menyalurkan atau membayar dana zakatnya.

Gambar diatas merupakan tampilan awal dari Kantor digital BAZNAS Kota Yogyakarta yang dimana pada tampilan awal tersebut berisikan sebuah formulir yang akan diisi oleh para calon muzakki yang hendak menyalurkan dana zakatnya pada BAZNAS Kota Yogyakarta melalui sistem digital atau online. Para muzakki ataupun masyarakat umum dapat mengakses kantor digital tersebut melalui web site BAZNAS Kota Yogyakarta yaitu https://kotayogya.baznas.go.id/bayarzakat. Dengan demikian para muzaki dan juga masyarakat yang hendak menyalurkan dana zakatnya secara digital akan lebih detail untuk memahami infirmasi yang tersedia di website resmi BAZNAS Kota Yogyakarta tersebut.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan juga dalam proses penghimpunan digital/*digital fundraising* salah satunya yaitu terkait kepercayaan muzaki atau masyarakat terhadap proses penghimpunan dana zakatnya. Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Muhaimin *"Dengan mengedepankan asas pengelolaan baznas kota yogyakarta yaitu amanah, profesional, transparan dan akuntabel serta kita juga mengandalkan sertifikasi dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015:2015 untuk dapat meningkatkan kepercayaan muzaki dalam melakukan pembayaran zakat secara digital".*

Pernyataan yang lain berdasarkan hasil wawancara bersama ibu savira "*Mungkin dengan kita melakukan pembayaran zakat terlebih dahulu ya mas, jadi tidak hanya mengajak dan mendorong tapi juga sekaligus membimbing para muzaki untuk yakin berzakat kepada baznas kota yogyakarta"*

Selanjutnya pernyataan yang disampaikan oleh kak Fuad sebagai muzaki baznas kota yogyakarta dalam wawancaranya *"Alasan saya*

mengapa memilih baznas kota yogyakarta yaitu melihat dari sosial media dan websitenya yang baik, jadi semakin yakin untuk berzakat di baznas Kota Yogyakarta, dimana dalam proses penghimpunan dana zakatnyapun saya rasa sudah cukup baik, apalagi dengan adanya sistem penghimpunan zakat digital lebih menghemat waktu dan tenaga serta menurut saya sistem pelayanan di baznas kota yogyakarta sudah berjalan cukup baik dan kondusif".

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh kak zulaika sebagai muzaki baznas kota yogyakarta dalam wawancaranya *"Alasan yang utama mungkin karena dekat dengan tempat tinggal ya mas, jadi aksesnya lebih nyaman dan juga melihat prospek kerja baznas kota yogyakarta yang bagus membuat saya tertarik untuk menyalurkan zakat di baznas kota yogyakarta lalu terkait proses penghimpunannya sudah cukup baik mungkin hanya perlu ditingkatkan saja dan juga pelayanan pada baznas kota yogtakarta sudah sangat baik, karyawan sangat ramah dan komunikatif".*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dalam proses penghimpunan zakat digital sangat penting untuk memastikan bahwa zakat yang diberikan sampai kepada penerima yang berhak dan dikelola dengan transparansi serta akuntabilitas. Dengan berkembangnya teknologi, zakat kini dapat dikumpulkan melalui platform digital yang memudahkan muzaki atau masyarakat untuk menyalurkan zakat mereka. Maka dari itu diharapkan proses penghimpunan zakat digital dapat berjalan dengan baik, efektif, dan mendapatkan kepercayaan dari muzaki atau masyarakat.

Dalam ayat Al-Quran Al Anfal ayat 60 ini menjelaskan untuk memerintahkan untuk melakukan sesuatu perencanaan ayat tersebut menggaris bawahi pentingnya bahwa kaum Muslimin agar merencanakan dan mempersiapkan berbagai kekuatan dalam menghadapi musuh-musuh baik itu melalui perencanaan penanaman keimanan yang kokoh maupun perencanaan kekuatan fisik.

وَاَعِدُّوْا لَهُمْ مَّا اسْتَطَعْتُمْ مِّنْ قُوَّةٍ وَّمِنْ رِّبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُوْنَ بِهٖ عَدُوَّ اللّٰهِ وَعَدُوَّكُمْ وَاٰخَرِيْنَ مِنْ دُوْنِهِمْۚ لَا تَعْلَمُوْنَهُمْۚ اَللّٰهُ يَعْلَمُهُمْۗ وَمَا تُنْفِقُوْا مِنْ شَيْءٍ فِيْ سَبِيْلِ اللّٰهِ يُوَفَّ اِلَيْكُمْ وَاَنْتُمْ لَا تُظْلَمُوْنَ

Artinya: Persiapkanlah untuk (menghadapi) mereka apa yang kamu mampu, berupa kekuatan (yang kamu miliki) dan pasukan berkuda. Dengannya (persiapan itu) kamu membuat gentar musuh Allah, musuh kamu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya, (tetapi) Allah mengetahuinya. Apa pun yang kamu infakkan di jalan Allah niscaya akan dibalas secara penuh kepadamu, sedangkan kamu tidak akan dizalimi. (Quran Kemenag)

2. Fokus Terhadap Pelanggan

Pada kantor digital BAZNAS Kota Yogyakarta sendiri juga sudah menyediakan sebuah fitur yang dapat digunakan oleh para muzaki atau masyarakat sebelum melakukan menyalurkan zakatnya. Salah satu fitur yang disediakan oleh Baznas Kota Yogyakarta yaitu kalkulator zakat, dimana kalkulator zakat tersebut dapat membantu para muzaki atau masyarakat yang masih kebingungan untuk menghitung serta menentukan besaran zakat yang hendak dikeluarkan secara digital.

Terkait *digital fundraising,* Pada BAZNAS Kota Yogyakarta menyediakan media pembayaran menggunakan layanan digital yang dapat diakses melalui smartphone, laptop ataupun perangkat elektronik lainya. Digitalisasi diperlukan dan memungkinkan BAZNAS Kota Yogyakarta untuk mengembangkan platform digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran zakat secara online. Terdapat beberapa

platfotm yang telah disediakan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta untuk para muzaki dalam proses pembayaran dana zakatnya.



Gambar 4. 4 Rekening Pembayaran Zakat Digital

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa pelayanan zakat digital melalui kantor digital dengan menggunakan akses website penggunaannya sangat mudah karena dapat dilakukan menggunakan banyak pilihan rekening untuk melakukan pembayaran dana zakatnya. Berbagai macam pilihan rekening bank yang tersedia dapat memudahkan masyarakat untuk saling membantu sesama dan berpartisipasi dalam kesejahteraan Kota Yogyakarta maupun diluar Kota Yogyakarta. Adapun daftar rekening yang dimiliki oleh BAZNAS Kota Yogyakarta sebagai yang tercantum pada gambar di atas.



Gambar 4. 5 Platform Pembayaran Zakat Digital

Berdasarkan gambar diatas menunjukan bahwa, selain menyediakan beberapa macam rekening bank konvensional ataupun syariah, BAZNAS Kota Yogyakarta juga menyediakan beberapa platform digital payment lainya untuk melalukan transaksi atau pembayaran zakatnya antara lain seperti zakat via e-commerce dapat melalalui Tokopedia, zakat via

crowdfunding dapat melalui Kitabisa, zakat via Qris dapat melalui Qris layanan syariah LinkAja, zakat via aplikasi dapat melalui LinkAja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Muhaimin *"Sistem pembayaran zakat berbasis digital baznas kota yogyakarta selalu mengikuti perkembangan zaman dan era digitalisasi, maka dari itu platform yang disediakan oleh baznas kota yogyakarta pun menyesuaikan dengan platform yang sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya antara lain yaitu mbanking, dompet digital dan qris baznas kota yogyakarta".*

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh ibu Savira dalam hasil wawancaranya *"Ada beberapa metode yang dapat digunakan oleh muzaki untuk menyalurkan zakatnya diantaranya via transfrer dengan rekening bank ataupun melalui berbagai e-wallet yang sudah tersedia di Baznas kota Yogyakarta mas".*

Pernyataan dari kak Fuad terkait platform digital pada wawncaranya *"saya sering berzakat via transfer rekening bank atau dompet digital dan juga qris mas, dimana pembayarannya jauh lebih mudah dan menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke kantor dan juga memang platform-platform tersebut yang biasa saya gunakan untuk melakukan transaksi dan yang pasti sudah terjamin keamanannya".*

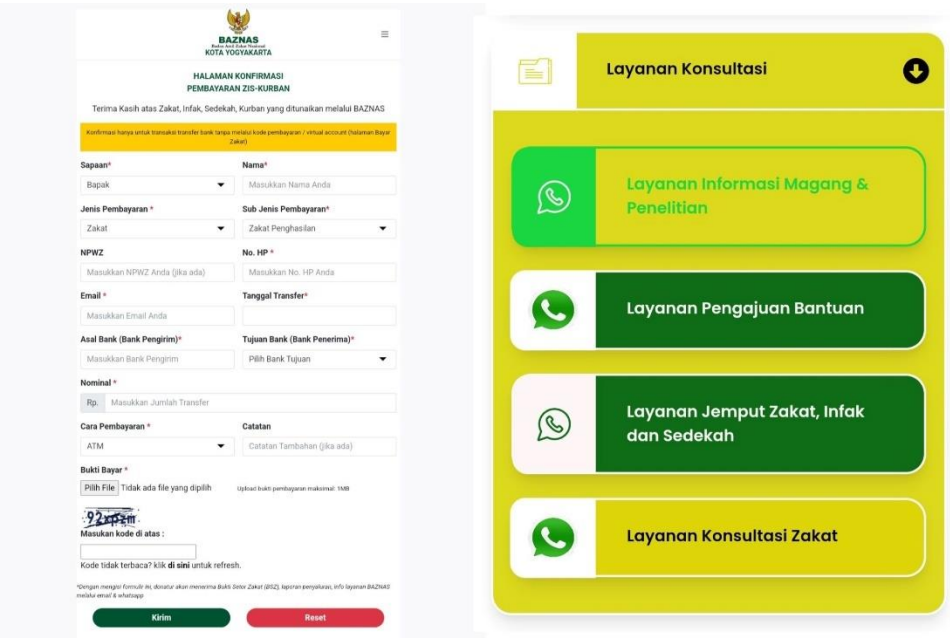
Pernyataan serupa disampaikan dari wawancara bersama kak zulaika *"Saya lebih sering menggunakan e-wallet seperti gopay atau dana, melalui mobile banking dan juga scan barcode qris baznas kota yogyakarta mas, karena saya sering menggunakan platftom tersebut untuk kebutuhan sehari hari maka saya juga sudah merasakan manfaat menggunakan platform tersebut, maka saya memutuskan untuk melakukan pembayaran zakat dengan platform yang sama".*

Berbagai platform pembayaran zakat digital yang telah disediakan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta memberikan ruang lingkup yang cukup baik bagi para muzaki yang hendak membayar zakat secara online. Karena

pilihan dari platform yang tersedia sangat banyak maka metode transaksinya dapat disesuaikan dengan minat ataupun kebiasaan para muzaki atau masyarakat dalam melakukan transaksi digital untuk keperluan hidup sehari-hari.

3. Keterlibatan Hubungan dan Pengembangan

Terkait dengan pelayanan umum yang mana hal ini juga sangat penting untuk kelancaran proses penghimpunan digital karena memang berkaitan dengan pelayanan customer, dalam hal ini yaitu muzaki. Kantor digital BAZNAS Kota Yogyakarta juga menyediakan fasititas terkait pelayanan umum seperti layanan konsultasi dan pengaduhan serta suatu formulir konfirmasi yang akan diterima oleh para muzaki setelah menyalurkan dana zakatnya.



Gambar 4. 6 Lembar Konfirmasi dan Layanan Konsultasi

Berdasarkan dari gambar diatas BAZNAS Kota Yogyakarta memberikan beberapa fasilitas untuk keperluan umum dalam proses penghimpunan dana zakatnya. Adapun hasil wawancara terkait pelayanan umum ini bersama bapak Muhaimin *"Dengan pengisian formulir konfirmasi, membuat para muzaki menjadi lebih yakin dalam proses dana*

zakat yang telah mereka salurkan bahkan Baznas Kota Yogyakarta juga telah menyediakan wadah untuk menampung aspirasi dan juga saran atau masukan dari muzaki diantaranya dapat melalui pesan chat whatsapp dan juga via email baznas kota yogyakarta".

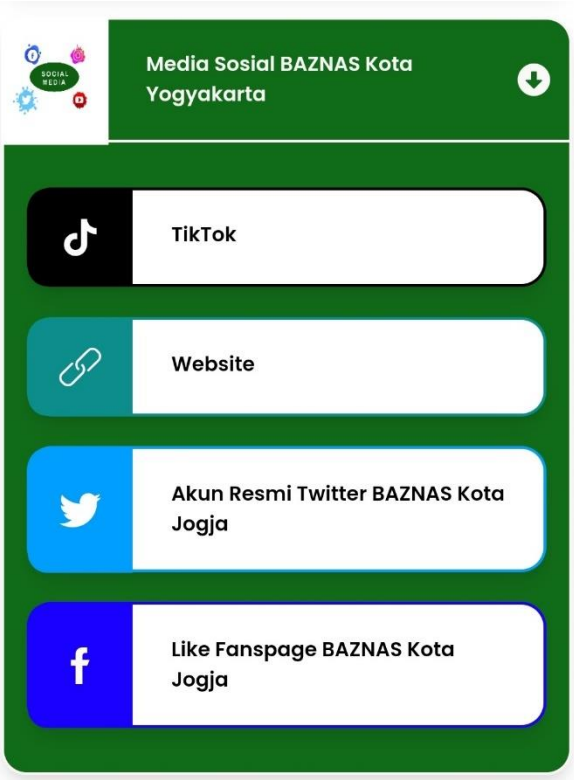
Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh ibu savira dalam wawancaranya *"Pada bagian pelayanan umum, Baznas kota yogyakarta menyediakan beberapa metode untuk menanggapi pengaduhan dari muzaki salah satunya yang sering digunakan yaitu dapat melalui via whatsapp mas".*

Adapun pernyataan dari wawancara bersama kak Fuad *"terkait proses pelayanan pada penghimpunan menggunakan sistem digital di Baznas Kota Yogyakarta sendiri menurut saya pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dan sistem pembayarannya juga berjalan dengan lancar".*

Pernyataan serupa dari hasil wawancar bersama kak zulaika *"proses pelayanan dalam tahap membayar zakat digital di Baznas Kota Yogyakarta selama saya menggunakan fasilitas penghimpunan zakat digital pada baznas kota yogyakarta selama ini cukup baik dan minim sekali kendala yang terjadi".*

Berdasarkan dari kutipan hasil wawancara diatas terdapat berbagai pelayanan umum yang telah tersedia di BAZNAS Kota Yogyakarta. Hal tersebut sangat penting mengingat aspek pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 serta asas pengelolaan pada BAZNAS Kota Yogyakarta yaitu customer focus dan juga profesional dimana proses implementasi dalam manajemen yang sesuai perencanaan. Beberapa layanan umum yang sering digunakan oleh para muzaki yaitu formulir konfirmasi dan juga via whatsapp, akan tetapi Baznas Kota Yogyakarta juga menerima pengaduhan, kritik dan saran melalui beberapa metode lainya seperti e-mail dan juga direct message melalui sosial medianya.

Adapun langkah yang harus di lakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta terkait peningkatan marketing atau pemasaran terhadap produk-produk yang ditawarkan yaitu dengan melalui sosial media marekting. BAZNAS Kota Yogyakarta sendiri telah memiliki beberapa sosial media yang dapat dikunjungi oleh masyarakat ataupun muzaki.



Gambar 4. 7 Sosial Media Baznas Kota Yogyakarta

Berdasarkan gambar diatas terdapat beberapa fasilitas publik yang dimiliki oleh BAZNAS Kota Yogyakarta guna menyampaikan informasi secara detail serta sebagai media pemasaran berbasis digital yang dapat bermanfaat bagi khalayak umum khususnya muzaki dan calon muzaki.

Berdasarkan hasil wawancara terkait literasi dan infirormasi bersama bapak Muhaimin *"Baznas kota yogyakarta melalukan serangkaian sosialisasi dengan beberapa metode salah satunya yaitu dengan memanfaatkan platform sosial media yang dimiliki baznas kota yogyakarya*

untuk memposting konten-konten, selain itu juga dengan melalui ads atau pengiklanan pada platform serta penyebaran pamflet fisik yang dapat dilihat oleh para muzaki dan masyarakat".

Adapun pernyataan yang sama disampaikan oleh ibu savira pada wawancaranya *"Penyampaian informasi sendiri Alhamdulillah sudah sesuai dengan rencana dan harapan kita mas, karena Baznas kota yogyakarta sendiri ya menggunakan sistem konvensional juga digital dengan memanfaatkan semua sosial media yang kita punya untuk literasi kepada muzaki".*

Pernyataan lainnya juga disampaikan oleh kak Fuad dalam wawancaranya *"Informasi yang disampaikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami, saya sering melihat berbagai informasi di sosial media baznas kota yogyakarta seperti instagram, tiktok dan juga youtubenya".*

Adapun pernyataan yang sama disampaikan oleh kak zulaika dalam wawancaranya *"Menurut saya penyampaian informasinya sudah cukup jelas dan informatif ya mas, mengingat baznas kota yogyakarta yang selalu aktif di berbagai sosial media yang dimilikinya, saya sering melihat informasi terkait zakat pada baznas kota yogyakarta melalui platform media sosial seperti postingan instagram dan juga konten konten di tiktok biasanya".*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemaparan informasi serta sosialisasi terhadap sistem penghimpunan digital pada Baznas Kota Yogyakarta juga sangat penting guna meberikan literasi kepada masyarakat atau muzaki untuk lebih memahami terkait penghimpunan zakat digital yang diterapkan oleh Baznas kota yogyakatya. Dengan memanfaatkan sosial media yang tersedia proses literasi serta sosialisasi terkait penghimpunan digital dapat menjadi lebih efisien dan informatif.

4. Keputusan Berbasis Bukti

Adapun setelah diterapkannya sistem penghimpunan zakat secara digital, maka proses penghimpunan dana zakat pada BAZNAS Kota Yogyakarta jauh lebih efektif dan efisien. Maka dari itu terkait dengan peningkatan jumlah zakat yang terhimpun pada BAZNAS Kota yogyakarta juga harus lebih meningkat pada setiap tahunnya.

	Catatan	2020
DANA ZAKAT		
Penerimaan Dana Zakat		
Penerimaan Zakat Mal Perorangan via UPZ	1e,3j	3.108.140.319
Penerimaaan Dana Zakat Mal Perorangan	1e,3j	926.722.065
Penerimaan Zakat Fitrah via UPZ	1e,3j	250.000.000
Penerimaan Dana Zakat Fitrah	1e,3j	60.250.000
Penerimaan Dana Zakat Mal Badan	1e,3j	25.000.000
Jumlah Penerimaan Dana Zakat		**4.370.112.384**

	Catatan	2021
Dana Zakat		
Penerimaan Dana Zakat		
Penerimaan Zakat Mal Perorangan via UPZ	1e,3j	3.217.023.228
Penerimaaan Dana Zakat Mal Perorangan	1e,3j	1.021.241.680
Penerimaan Dana Zakat Fitrah	1e,3j	58.722.600
Penerimaan Dana Zakat Mal Badan	1e,3j	4.500.000
Penerimaan Zakat Fitrah via UPZ	1e,3j	-
Jumlah Penerimaan Dana Zakat		**4.301.487.508**

	Catatan	2022
Dana Zakat		
Penerimaan Dana Zakat		
Penerimaan Zakat Mal Perorangan via UPZ	1e,3j	5.543.100.291
Penerimaaan Dana Zakat Mal Perorangan	1e,3j	1.173.562.018
Penerimaan Dana Zakat Fitrah	1e,3j	72.855.000
Penerimaan Dana Zakat Mal Badan	1e,3j	8.806.083
Penerimaan Zakat Fitrah via UPZ	1e,3j	-
Jumlah Penerimaan Dana Zakat		**6.798.323.392**

	Catatan	2023
Dana Zakat		
Penerimaan Dana Zakat		
Penerimaan Zakat Mal Perorangan via UPZ	1e,3j	6.585.724.725
Penerimaaan Dana Zakat Mal Perorangan	1e,3j	1.304.877.906
Penerimaan Dana Zakat Fitrah	1e,3j	73.372.500
Penerimaan Dana Zakat Mal Badan	1e,3j	26.362.199
Jumlah Penerimaan Dana Zakat		**7.990.337.330**

Gambar 4. 8 Jumlah Dana Zakat Terhimpun Tahun 2020-2023

Berdasarkan gambar diatas menunjukan bahwa dari tahun 2020-2023 total penghimpunan dana zakat mal perorangan menunjukan data yang sangat baik, dimana jumlah penghimpunan dana zakatnya mengalami peningkatan secara dinamis pada setiap tahunnya. Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Muhaimin *"Dalam proses pelaksanaan penghimpunan digital sendiri yang pasti lebih efisien dan efektif jika dibandingkan dengan penghimpunan konvensional karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja maka dengan proses yang lebih fleksibel tersebut juga sangat berdampak terhadap tingkat penghimpunan dana zakat pada setiap tahunnya, dimana jika melihat data yang telah terlampir pada web resmi Baznas Kota Yogyakarta penghimpunan mengalami peningkatan yang sangat baik mas".*

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh ibu Savira "*Jelas pasti penghimpunan digital lebih efisien dibandingkan dengan penghimpunan konvensional ya mas, baik dari segi waktu maupun tenaga, karena memang jika melihat proses penghimpunan pada Baznas kota yogyakarta juga mengalami peningkatan pada tiap tahunnya dan juga lebih terarah sesuai dengan proses perencanannya, karena memang di era yang cukup mudah teknologi saat ini peralihan dari pembayaran konvensional ke pembayaran secara digital cukup tinggi".*

Berdasarkan hasil wawancara bersama kak Fuad *"saya lebih tertarik melakukan pembayaran zakat melalui sistem digital karena dapat dibayarkan kapan saja dan dimana saja, tidak menggagu kesibukan dan tetap bisa menyakurkan zakat disela kesibukan dan pastinya lebih efisien dimana pastinya pembayarannya jauh lebih mudah dan menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke kantor baznas kota yogyakarta".*

Pernyataan yang hampir serupa juga disampaikan oleh kak zulaika *"saya lebih tertarik melakukan pembayaran secara digital, karena lebih hemat waktu, tenaga dan juga biaya disamping itu juga bisa lebih fleksibel mau melakukan pembayaran tidak harus berpatok terhadap hari atau jam kerja dan juga merasa lebih nyaman karena memang di zaman sekarang pembayaran melalui sistem digital sudah tidak asing lagi jadi tidak heran jika memang sistem penghimpunan zakat pun mulai ikut untuk berkembang".*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan proses manajemen penghimpunan digital atau *digital fundraising* memberikan dampak yang cukup signifikan yang mana melihat jumlah dana zakat yang terhimpun pada tahun 2020-2023 mengalami peningkatan yang sangat dinamis dan memberikan hasil yang cukup baik dalam proses pelaksanaan penghimpunan dana zakat setiap tahunnya.

Allah SWT menurunkan ajaran Islam bertujuan untuk membentuk masyarakat yang menyelamatkan dan membawa rahmat pada seluruh alam (rahmatan lil alamin). Maka dari itu Islam meletakkan ajaran yang jujur, adil dan transparan sebagai salah satu di antara nilai-nilai kemanusiaan yang asasi dan dijadikan sebagai pilar kehidupan pribadi, rumah tangga dan masyarakat. Ajaran ini sangat dijunjung tinggi oleh Islam. Allah swt mengutus para Rasul dalam rangka untuk menegakkan dan mewujudkan keadilan di muka bumi. Allah berfirman:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا كُوْنُوْا قَوَّامِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَاۤءَ بِالْقِسْطِۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا
تَعْدِلُوْاۗ اِعْدِلُوْاۗ هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰىۖ وَاتَّقُوا اللّٰهَۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan" (Qs. Al Maidah: 8).

Tabel 4. 1 Matriks Penelitian

No	Informan	ISO 9001:2015			
		Peningkatan Internal	**Fokus Terhadap Pelanggan**	**Keterlibatan dan Pengembangan**	**Keputusan Berbasis Bukti**
1	Bp. Muhaimin (Kepala Bidang I)	Berpatokan terhadap asas pengelolaan amanah, profesional, transparan dan akuntabel serta sertifikasi dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015:2015 untuk dapat meningkatkan penghimpunan zakat serta kepercayaan muzaki dalam melakukan pembayaran zakat secara digital	Sistem pembayaran zakat digital BAZNAS Kota Yogyakarta selalu mengikuti perkembangan zaman dan era digitalisasi, maka dari itu platform yang disediakan oleh baznas kota yogyakarta menyesuaikan dengan platform yang sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya antara lain yaitu mbanking, dompet digital dan juga Qris.	Dengan pengisian formulir konfirmasi, membuat para muzaki menjadi lebih yakin dalam proses pembayaran dana zakat yang telah mereka salurkan bahkan BAZNAS Kota Yogyakarta juga telah menyediakan wadah untuk menampung aspirasi dan juga saran atau masukan dari muzaki diantaranya dapat melalui pesan chat whatsapp dan juga via email	Pelaksanaan penghimpunan zakat digital memberikan dampak yang sangat baik terutama dalam efisisensi dan efektifitasnya, serta terkait dengan pelaporan hasil penghimpunan dana zakat juga dapat diakses melalui webset resmi BAZNAS Kota Yogyakarta sehingga para nuzaki dan masyarakat dapat dengan mudah untuk melihat proses penghimpunannya , hal ini juga disesuaikan dengan asas pengelolaan yaitu transparansi
2	Ibu Savira (Staff Adm SDM, Komunikasi dan Umum)	Berdasarkan standar yang telah didtetapkan pada BAZNAS Kota Yogyakarta dan juga berpedoman dengan ISO 9001:2015 dapat menjadi acuhan dalam peningkatan proses penghimpunan	Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan oleh muzaki untuk menyalurkan zakatnya diantaranya via transfrer dengan rekening bank ataupun melalui berbagai e-wallet yang sudah tersedia di BAZNAS	Pada bagian pelayanan umum, BAZNAS kota yogyakarta telah menyediakan beberapa metode untuk menanggapi pengaduhan dan masukan dari muzaki salah satunya yang sering digunakan yaitu	Sesuai dengan asas pengelolaan BAZNAS Kota Yogyakarta yaitu transparansi, maka untuk pelaporan atau rekapitulasi sendiri BAZNAS Kota Yogyakarta menyediakan akses kepada para muzaki untuk dapat memantau dana zakat yang telah terhimpun

		dana zakat digital	Kota Yogyakarta	dapat melalui via whatsapp	
3	Fuad (Muzaki)	Pada proses penghimpunan dana zakatnyapun sudah cukup baik, apalagi dengan adanya sistem penghimpunan zakat digital lebih menghemat waktu dan tenaga serta sistem pelayanan di baznas kota yogyakarta sudah berjalan cukup baik dan kondusif".	Dengan berzakat via transfer rekening bank atau dompet digital pembayarannya jauh lebih mudah dan menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke kantor dan memang berbagai platform tersebut sering digunakan untuk bertransaksi dan yang pasti sudah terjamin keamanannya	Terkait pada proses pelayanan penghimpunan digital di BAZNAS Kota Yogyakarta sendiri, pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dan responsif, informasi yang disampaikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami dapat diakses melalui sosial media seperti instagram, tiktok dan juga youtube	Terkait pembayaran zakat melalui sistem digital memberi kemudahan untuk tetap menyalurkan dana zakat yang lebih efisien serta para muzaki juga dapat dengan mudah untuk melihat proses dana zakat yang terhimpun melalui sistem digital baik itu akses pelaporan melalui website ataupun postingan di sosial media BAZNAS Kota Yogyakarta
4	Zulaika (Muzaki)	Akses untuk menyalurkan dana zakat digital mempermudah dalam menyalurkan pembayaran zakat, terkait proses penghimpunannya sudah cukup baik mungkin hanya perlu ditingkatkan saja dan juga pelayanan pada baznas kota yogtakarta sudah sangat baik, karyawan sangat ramah dan komunikatif".	Dengan tersedianya berbagai platform pembayaran zakat digital pada BAZNAS Kota Yogyakarta, dapat menjadikan dorongan untuk melakukan pembayaran zakat digital dimana platform tersebut juga sering digunakan untuk melakukan proses transaksi dalam kehidupan sehari-hari	Terkait pelayanan pada penghimpunan zakat digital sudah sangat baik, dimana aduhan dan masukan cepat ditanggapi oleh BAZNAS Kota Yogyakarta serta penyampaian informasinya sudah cukup jelas dan informatif karena BAZNAS Kota Yogyakarta yang selalu aktif di berbagai sosial media	Sistem penghimpunan dana zakat digital merupakan trobosan yang sangat baik apalagi dilihat dari sisi efektifitasnya dimana proses pelaksanaannya lebih fleksibel dan juga terkait pelaporan hasil penghimpunan juga dapat diakses melalui sistem digital yang mana dengan proses tersebut pelaporan menjadi lebih transparan dan amanah

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada BAZNAS Kota Yogyakarta, maka terdapat kesimpulan bahwa proses penghimpunan digital atau *digital fundraising* pada BAZNAS Kota Yogyakarta sudah berjalan cukup baik sebagaimana semestinya sesuai dengan perencanaan program. Dimana BAZNAS Kota Yogyakarta yang telah memenuhi syarat serta mendapatkan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 menjadi suatu point utama dan sangat penting bagi proses penghimpunan dana zakatnya. Terdapat 4 komponen dalam penerapan atau implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 antara lain yaitu:

1. Peningkatan Internal: Mendorong lembaga untuk memetakan dan mengoptimalkan proses internal dalam menjalankan rancangan program menjadi lebih efisien dan efektif dalam penghimpunan zakat digital
2. Fokus tergadap Pelanggan: Memfasilitasi para muzaki untuk dapat berkontribusi penuh dalam proses penghimpunan dana zakat serta peningkatan kepuasan muzaki terutama dalam hal pelayanan
3. Keterlibatan Hubungan dan Pengembangan: Hal penting dalam proses penghimpunan zakat digital yaitu interaksi dan komunikasi, dimana muzaki dapat dengan mudah untuk bertanya ataupun menanggapi terkait penghimpunan zakat digitalnya.
4. Keputusan Berbasis Bukti: Terkait dengan pelaporan hasil penghimpunan dana zakat yang baik dan benar dengan menerapkan asas pengelolaan transpransi dan amanah maka dari itu para muzaki atau masyarakat dapat dengan mudah melihat proses penghimpunan zakat secara digital melalui berbagai sumber dari BAZNAS Kota Yogyakarta

Maka dari itu manajemen *digital fundraising* atau penghimpunan digital pada BAZNAS Kota Yogyakarta memberikan hasil yang positif terkait prosesnya dimana manfaat yang dirasakan oleh para masyarakat atau muzaki dalam penyaluran dana zakatnya menjadi lebih efekti, efisien serta memudahkan karena memang seluruh platform yang disediakan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian ini ditujukan kepada Baznas Kota Yogyakarta sebagai pihak yang menerapkan penghimpunan digital atau *digital fundraising* berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan juga kepada para peneliti yang berniat untuk melanjutkan penelitian dengan topik yang sama, antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang diberikan kepada Baznas kota Yogyakarta adalah tetap konsisten dalam memanfaatkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai standar manajemen dalam proses penghimpunan zakat dan terus meningkatkan kualitas lembaga kedepannya. Peningkatan juga terhadap berbagai platform yang tersedia baik dari patform prnghimpunannya ataupun platform marketingnya yaitu penigkatan pada berbagai sosial media yang telah dimiliki untuk dapat menarik serta mengedukasi para muzaki atau masyarakat terhadap sistem penghimpunan zakat digital pada BAZNAS Kota Yogyakarta.
2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian dengan topik yang sama dapat lebih memahami dan mengkaji lebih banyak sumber sehingga dapat menyempurnakan secara lebih komprehensif, menambah landasan teori yang lebih kuat, dan memperluas lagi pembahasan yang belum dibahas. Sehingga dari hasil penelitian tersebut dapat memecahkan masalah yang belum terpecahkan dan menambah wawasan keilmuan yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

Abdi, H. (2022, January 31). *Pengertian Tanggung Jawab Menurut Para Ahli, Aspek, dan Ciri-cirinya pada Seseorang*. Diambil kembali dari liputan6.com: https://www.liputan6.com/hot/read/4874533/pengertian-tanggung-jawab-menurut-para-ahli-aspek-dan-ciri-cirinya-pada-seseorang?page=5

Aziza Hanifa Khairunnisa, J. W. (2020). Pengaruh Brand Awareness dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menyalurkan Zakat dan Donasi Melalui Tokopedia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 284-293.

Dythia, A. S., & Fatah, D. A. (2022). Peran Digital Fundraising Terhadap Peningkatan Jumlah Muzakki (Studi Kasus Pada Dompet Dhuafa). *Prosiding SNAM PNJ*, 1-10.

Fandy, A. (2020, june 24). *Manajemen : Pengertian Menurut Para Ahli, Fungsi, Tujuan, & Prinsip*. Diambil kembali dari Gramedia Blog: https://www.gramedia.com.

Furqon, A. (2015). *MANAJEMEN ZAKAT.* Semarang: BPI.

Kinanti, R. A., Imani, S., Hasanah, M., & Asyaria, K. (2021). OPTIMALISASI FUNDRAISING ZAKAT PADA KERJASAMA INSTITUSIONAL INDONESIA MELALUI E-COMMERCE PASCA PANDEMI COVID-19. *Filantropi: Jurnal Manajemen Zakat dan Wakaf*, 20-37.

Latifah. (2018). Analisis pengaruh kompetensi dan kemampuan personal terhadap kinerja. *jurnal forum ekonomi*, 87-96.

Lutfiyanto, A. M. (2020). Pengembangan Inovasi Zakat Berbasis Digital Pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (Zakat Inklusif) . *Jurnal Kajian Islam Kontemporer (JURKAM)*, 7-12.

Masrukhin. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Kebijakan.* Kudus: Media Ilmu Press.

Mauludin, M. R., & Herianingrum, S. (2022). Pengaruh Digital Zakat terhadap Penghimpunan Zakat dan Kinerja Lembaga Amil Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 47-58.

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 145-151.

Muhamad Daniyal Al Athar, M. N. (2021). Payments, The Intention of Millennial Generation in Paying Zakat through Digital Payment. *International Journal of Islamic Business and Economics*, 38-47.

Mulyono, S. H., Ayuniyyah, Q., & Ibdalsyah. (2022). Strategi Digital Fundraising Dalam Penghimpunan Dana Zakat: Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Global Zakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 67-79.

Munthe, R. N., Mailin, & Efendi, E. (2022). Manajemen Fundraising dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat Dompet Dhuafa Cabang Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 751-756.

Naional, P. K.-B. (2021). INDEKS KESIAPAN DIGITAL ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT: Landasan Konseptual. *Pusat Kajian Strategis Baznas & Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah Bank Indonesia*, 1-33.

Nasional, P. K.-B. (2022). OUTLOOK ZAKAT INDONESIA 2022. *Pusat Kajian Strategis Baznas*, 4-134.

Nawawi, K., & Maudy, W. A. (2019). PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ZAKAT BAZNAS (SIMBA) TERHADAP PENGELOLAAN ZAKAT KOTA BOGOR. *Jurnal Ekonomi Islam*, 227-241.

Ningrum, G. H., Firnanda, R. D., Purnamasari, W., & Huda, B. (2021). Optimalisasi Peluang Media Digital: Strategi Meningkatkan Fundraising Zakat di Lembaga Taman Zakat Indonesia. *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, 45-62.

Nopiardo, W. (2017). Strategi Fundraising Dana Zakat Pada Baznas Kabupaten Tanah Datar Strategies Of Zakat Fundraising At Baznas Tanah Datar Regency. *Jurnal Imara*, 58-71.

Pengertian Tanggung Jawab Menurut Para Ahli, Aspek, dan Ciri-cirinya pada Seseorang. (2022, january 31). Diambil kembali dari liputan6.com: https://www.liputan6.com/hot/read/4874533/pengertian-tanggung-jawab-menurut-para-ahli-aspek-dan-ciri-cirinya-pada-seseorang?page=5

Rahmalia, M. R., & Machdum, S. V. (2020). MEMBANGUN HUBUNGAN PADA PROSES FUNDRAISING DI LEMBAGA AMIL ZAKAT. *Sosio Informa*, 45-53.

Rahmawati, A. N., & Yuniarto, A. S. (2023). Analisis Strategi Digital Fundraising Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Studi pada Lazismu Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 813-819.

Rohim, A. N. (2019). OPTIMALISASI PENGHIMPUNAN ZAKAT MELALUI DIGITAL FUNDRAISING. *Al-Balagh: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 59-90.

Rohmaniyah, W. (2022). Optimalisasi Zakat Digital Melalui Penguatan Ekosistem Zakat di Indonesia. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 232-246.

Rusydiana, A. S. (2018). Perubahan Teknologi dan Efisiensi pada Organisasi Pengelola Zakat di Indonesia. *Jurnal Liquidity*, 100-109.

Soleh, M. (2019). Zakat Fundraising Strategy: Opportunities and Challenges in Digital Era. *Journal of Nahdlatul Ulama Studies*, 1-16.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*.

Yuliar, A. (2021). ANALISIS STRATEGI FUNDRAISING ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT DI ERA DIGITALISASI . *Jurnal Manajemen Zakat dan Wakaf* , 65-76.

Zakat, T. R. (2020). ANALISIS KESIAPAN LEMBAGA AMIL ZAKAT DALAM MENGHADAPI ERA DIGITAL. *Asosiasi Organisasi Pengelola Zakat Indonesia*.

Zulfikri. (2022). Digital Marketing Communication Dalam Penghimpunan Zakat Di Indonesia . *I-Philanthropy A Research Journal On Management Of Zakat and Waqf*, 1-8.

LAMPIRAN

Data Identitas Informan: Kepala Bidang I (Penghimpunan)

Nama : Bapak Muhaimin

Alamat : Miliran UH 11, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta

Usia : 41 tahun

Pendidikan : S1

Jabatan : Kepala Bidang 1

Lama bekerja : 9 tahun

1. Bagaimana kebijakan dalam pelaksanaan manajemen *digital fundraising* di Badan Amil Zakat Kota Yogyakarta?
   Manajemen terkait penghimpunan digital atau *digital fundraising* di baznas kota yogyakarta selama ini sudah berjalan dengan baik dan selayaknya mas
2. Bagaimana cara menumbuhkan perspektif positif masyarakat atau muzaki terhadap sistem *digital fundraising* di BAZNAS Kota Yogyakarta?
   Seperti yang sudah terlaksana, baznas kota yogyakarta selalu melakukan serangkaian sosialisasi terkait penghimpunan digital kepada masyarakat guna memberikan pandangan serta arahan sistem berzakat di baznas kota yogyakarta ini mas
3. Bagaimana urgensi pada penghimpunan digital dana zakat pada Baznas Kota Yogyakarta berdasarkan ISO 9001?
   Terkait urgensi dimana pada suatu penghimpunan pastinya tidak luput dari kepercayaan, oleh karena itu baznas kota yogyakarta harus mengutamakan kepercayaan dari para muzaki untuk menyakurkan zakatnya dimana sesuai juga dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terkait pelayanan kepada pelanggan
4. Apakah para muzaki sudah mengetahui tentang sistem *digital fundraising* ini?
   Sudah, para muzaki yang hendak menyalurkan zakatnya ke baznas kota yogyakarta selalu kita informasikan terkait penghimpunan digital sehingga mereka bisa melakukan pembayaran berbasis digital mas
5. Bagaimana literasi atau penyampaian informasi terkait penghimpunan digital/*digital fundraising* kepada para muzaki?
   Baznas kota yogyakarta melalukan serangkaian sosialisasi dengan beberapa metode salah satunya yaitu dengan memanfaatkan platform sosial media yang dimiliki baznas kota yogyakarya untuk memposting konten-konten, selain itu juga dengan melalui ads atau pengiklanan pada platform serta penyebaran pamflet fisik yang dapat dilihat oleh para muzaki dan masyarakat
6. Bagaimana langkah Baznas Kota Yogyakarta untuk meyakinkan muzaki untuk dapat berzakat dengan sistem *digital fundraising?*

Dengan mengedepankan asas pengelolaan baznas kota yogyakarta yaitu amanah, profesional, transparan dan akuntabel serta kita juga mengandalkan sertifikasi dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk dapat meningkatkan kepercayaan muzaki dalam melakukan pembayaran zakat secara digital

7. Bagaimana pendekatan atau cara yang dilakukan Baznas dalam merespon masukan dari Muzaki?
   Baznas yogyakarta telak menyediakan wadah untuk menampung aspirasi dan juga saran atau masukan dari muzaki diantaranya dapat melalui pesan chat whatsapp dan juga via email baznas kota yogyakarta
8. Bagaimana pelaksanaan manajemen *digital fundrasising* di BAZNAS Kota Yogyakarta berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001?
   Pelaksanaan manajemen penghimpunan digital saat ini sudah cukup baik dan kondusif, hanya memang perlu adanya peningkatan pada sektor-sektor tertentu sebagai acuhan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
9. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam mengelola dan melaporkan dana zakat supaya berjalan secara efisien dan efektif?
   Proses pelaporan dana zakat pada baznas kota yogyakarta telah dilakukan secara online, jadi para muzaki dan juga masyarakat dapat melihat hasil dari proses penghimpunan dana zakatnya melalui website dan juga media sosial baznas kota yogyakarta, dengan akses tersebut dapat menjadikan pelaporan menjadi lebih efektif, efisien dan juga transparan
10. Bagaimanakah pelaksanaan penghimpunan digital atau *digital fundraising* jika dibandingkan dengan dilakukan penghimpunan secara konvensional?
    Dalam proses pelaksanaan penghimpunan digital sendiri yang pasti lebih efisien dan efektif jika dibandingkan dengan penghimpunan konvensional karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja
11. Menurut anda, bagaimana dampak setelah dilaksanakannya *digital fundraising* terutama pada aspek manajemen sesuai dengan ISO 9001?
    Sangat baik, dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada baznas kota yogyakarta ini, dimana dengan ISO 9001:2015 proses manajemen menjadi lebih efektif dan terarah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
12. Platform atau media digital apa saja yang disediakan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta untuk melakukan proses penghimpunan zakat pada metode pembayarannya?
    Sistem pembayaran zakat berbasis digital baznas kota yogyakarta selalu mengikuti perkembangan zaman dan era digitalisasi, maka dari itu platform yang disediakan oleh baznas kota yogyakarta pun menyesuaikan dengan platform yang sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya antara lain yaitu mbanking, dompet digital dan qris baznas kota yogyakarta
13. Menurut anda, bagaimana Baznas Kota Yogyakarta menjaga keamanan data muzaki pada saat menggunakan platform digital dalam berzakat?
    Sebelum menjalin kerja sama dengan muzaki, kami selalu memberikan pandangan, arahan serta masukan terkait sistem pembayaran zakat digital ini, dimana data pribadi muzaki merupakan salah satu aset penting yang harus dijaga kerahasiaanya dan menjadi prioritas kami untuk tetap

menjamin keamanan data muzaki, jadi kalau tidak benar-benar digunakan untuk kepentingan yang formal baznas kota yogyakarta tidak akan memberikan akses mengenai data muzaki

14. Kendala apa saja kah yang sering dialami terkait penghimpunan digital/*digital fundraising* berdasarkan ISO 9001 pada Baznas Kota Yogyakarta?
    Kendala yang sering dialami dalam proses penghimpunan zakat secara digital yaitu pada awal proses pelelaksanaan dalam pembayaran zakat, dimana para muzaki sering kali salah masuk website yang mana mereka hendak menyalurkan di baznas kota yogyakarta, akan tetapi mengirimkannya ke kantor digital milik baznas daerah istimewa yogyakarta
15. Bagaimanakah harapan anda kedepan terkait perkembangan proses manajemen *digital fundraising* yang sudah terlaksana di BAZNAS Kota Yogyakarta?
    Harapan saya semoga baznas kota yogyakarta terus berkembang dan maju sebagai lembaga filantropi yang baik dan amanah dalam semua sektor, terutama pada proses penghimpinan harapan saya semoga lebih meningkat kedepannya dan tetap mempertahankan penghargaan sebagai badan amil zakat terbaik dalam proses penghimpunan berbasis digital dan juga mempertahankan predikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang telah kita raih selama ini.

Data Identitas Informan: Staff Adm SDM, Komunikasi dan Umum

Nama : Ibu Savira

Alamat : Semaki, Umbulharjo, Kota Yogyakarta

Usia : 38 tahun

Pendidikan : S1

Jabatan : Staff Adm SDM, Komunikasi dan Umum

Lama bekerja : 7 tahun

1. Bagaimana kebijakan dalam pelaksanaan manajemen *digital fundraising* di Badan Amil Zakat Kota Yogyakarta?
   Untuk kebijakan pada proses penghimpunan digital di Baznas Kota Yogyakarta terkait sistem manajemen sendiri sudah berjalan sesuai dengan perencanaan dan prosedur mas
2. Bagaimana cara menumbuhkan perspektif positif masyarakat atau muzaki terhadap sistem *digital fundraising* di BAZNAS Kota Yogyakarta?
   Mungkin dapat dengan mengadakan sosialisasi secara langsung ataupun secara daring, dengan memanfaatkan sosial media yang telah tersedia oleh baznas sendiri
3. Bagaimana urgensi pada penghimpunan digital dana zakat pada Baznas Kota Yogyakarta berdasarkan ISO 9001?
   Nah ini juga ada hubungannya dengan perspektif positif tadi mas, dimana hal yang harus diutamakan terlebih dahulu adalah kepercayaan pelanggan dimana dalam hal ini yaitu muzaki
4. Apakah para muzaki sudah mengetahui tentang sistem *digital fundraising* ini?
   Saya kira sudah ya mas dan mulai banyak juga para muzaki kita yang awalnya menggunakan sistem konvensional beralih ke digital
5. Bagaimana literasi atau penyampaian informasi terkait penghimpunan digital/*digital fundraising* kepada para muzaki?
   Penyampaian informasi sendiri Alhamdulillah sudah sesuai dengan rencana dan harapan kita mas, karena Baznas kota yogyakarta sendiri ya menggunakan sistem konvensional juga digital untuk literasi kepada muzaki
6. Bagaimana langkah Baznas Kota Yogyakarta untuk meyakinkan muzaki untuk dapat berzakat dengan sistem *digital fundraising?*
   Mungkin dengan kita melakukan pembayaran zakat terlebih dahulu ya mas, jadi tidak hanya mengajak dan mendorong tapi juga sekaligus membimbing para muzaki untuk yakin berzakat kepada baznas kota yogyakarta
7. Bagaimana pendekatan atau cara yang dilakukan Baznas dalam merespon masukan dari Muzaki?
   Baznas kota yogyakarta menyediakan beberapa metode untuk menanggapi pengaduhan dari muzaki salah satunya whatsapp mas
8. Bagaimana pelaksanaan manajemen *digital fundrasising* di BAZNAS Kota Yogyakarta berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001?

Pelaksanaan manajemen penghimpunan digital di Baznas kota yogyakarta sudah cukup baik mas, walaupun memang masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi sesuai dengan arahan pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

9. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam mengelola dan melaporkan dana zakat supaya berjalan secara efisien dan efektif?
   Sesuai dengan asas baznas kota yogyakarta salah satunya yaitu transparansi, maka untuk pelaporan sendiri Baznas kota yogyakarta telah menyediakan akses kepada para muzaki untuk dapat memantau dana zakat yang telah terhimpun mas
10. Bagaimanakah pelaksanaan penghimpunan digital atau *digital fundraising* jika dibandingkan dengan dilakukan penghimpunan secara konvensional?
    Jelas pasti penghimpunan digital lebih efisien dibandingkan dengan penghimpunan digital ya mas, baik dari segi waktu maupun tenaga, karena memang itu tujuannya
11. Menurut anda, bagaimana dampak setelah dilaksanakannya *digital fundraising* terutama pada aspek manajemen sesuai dengan ISO 9001?
    Sangat berdampak mas, dimana dengan tersertifikasi ISO 9001:2015 proses penghimpunan pada Baznas kota yogyakarta juga mengalami peningkatan dan juga lebih terarah dengan proses perencanannya
12. Platform atau media digital apa saja yang disediakan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta untuk melakukan proses penghimpunan zakat pada metode pembayarannya?
    Ada beberapa metode yang dapat digunakan oleh muzaki untuk menyalurkan zakatnya diantaranya via transfrer dengan rekening bank ataupun melalui berbagai e-wallet yang sudah tersedia di Baznas kota Yogyakarta
13. Menurut anda, bagaimana Baznas Kota Yogyakarta menjaga keamanan data muzaki pada saat menggunakan platform digital dalam berzakat?
    Baznas kota yogyakarta tidak pernah memposting ataupun mengunggah data diri muzaki secara umum, dan hal tersebut telah disepakati bersama mas
14. Kendala apa saja kah yang sering dialami terkait penghimpunan digital/*digital fundraising* berdasarkan ISO 9001 pada Baznas Kota Yogyakarta?
    Kendala yang sering terjadi itu mungkin seringnya para muzaki salah menyalurkan dana zakatnya mas, dimana para muzaki yang ingin berzakat di Baznas kota yogyakarta akan tetapi menyalurkan zakatnya kepada Baznas pusat DIY, maka dari itu kita selalu mensosialisasikan terkait masalah ini kepada para muzaki serta para staff untuk selalu menjalin komunikasi
15. Bagaimanakah harapan anda kedepan terkait perkembangan proses manajemen *digital fundraising* yang sudah terlaksana di BAZNAS Kota Yogyakarta?
    Ya pastinya berkembang menjadi lebih baik itu harus ya mas, kalau harapan kita mungkin Baznas kota yogyakarta bisa lebih dikenal oleh masyarakat luas karena memang dengan mengenal terlebih dahulu barulah rasa kepercayaan masyarakat atau muzaki muncul kan mas. Lalu terkait dengan kantor digital mungkin bisa di perbaharui lagi baik itu terkait panduan penggunaannya,

fitur-fiturnya dan juga tampilannya supaya bisa mendorong program *digital fundraising* di Baznas kota yogyakarta ini menjadi lebih baik

Data Identitas Informan: Muzaki pengguna *digital fundraising*

Nama : Fuad

Alamat : Jl. Perum cempaka, Condongcatur, Depok, Sleman

Usia : 29

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Lama Berzakat : 4 Tahun

Media Berzakat : Digital

1. Menurut anda, bagaimana keunggulan pada pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam penghimpunan dana zakat?
   Sudah cukup baik, Apalagi dengan adanya sistem penghimpunan zakat digital lebih menghemat waktu dan tenaga
2. Menurut anda, bagaimana kelemahan pada pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam penghimpunan dana zakat?
   Menurut saya sistem pelayanan fi baznas kota yogyakarta sudah berjalan cukup baik dan kondusif
3. Mengapa anda memilih untuk menyalurkan dana zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta?
   Alasan saya mengapa memilih baznas kota yogyakarta yaitu melihat dari sosial media dan websitenya yang baik, jadi semakin yakin untuk berzakat di sana
4. Bagaimana harapan anda kedepan terkait pelaksanaan sistem penghimpunan secara digital / *digital fundraising* pada Baznas Kota Yogyakarta?*****
   Harapan saya mungkin lebih ditingkatkan lagi terkait sistem penghimpunan digitalnya karena diera seperti sekarang ini pastinya lebih banyak diminati
5. Pada media apa para muzaki sering melihat literasi terkait penghimpunan digital/*digital fundraising*?
   Kalau saya sering melihat di sosial media baznas kota yogyakarta seperti instagram, tiktok dan juga youtubenya
6. Bagaimana penyampaian informasi terkait *digital fundraising* yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta kepada para muzaki?
   Informasi yang disampaikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami, karena baznas kota yogyakarta juga sudah menyediakan sistem metode pembayarannya sebelum kita melakukan pembayaran
7. Bagaimana proses pelaksanaan penghimpunan digital/*digital fundraising* yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta selama ini?
   Menurut saya pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dan sistem pembayarannya juga berjalan dengan lancar

8. Menurut anda, bagaimana kejelasan yang disampaikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam pelaporan hasil penghimpunan melalui *digital fundraising?*
   Terkait pelaporan hasil penghimpunan baznas kota yogyakarta juga sudaj cukup baik, karena kita sebagai muzaki dapat mengaksesnya pada website baznas kota yogyakarta atau bisa juga melihatnya di instagram baznas kota yogyakarta
9. Apakah anda lebih tertarik menyalurkan pembayaran secara digital dibandingkan dengan membayar dengan uang tunai? Mengapa demikian dan berikan alasan anda?
   Iya benar saya lebih tertarik melakukan pembayaran zakat melalui sistem digitak karena dapat dibayarkan kapan saja dan dimana saja, tidak menggagu kesibukan dan tetap bisa menyakurkan disela kesibukan dan pastinya lebih efisien
10. Menurut pengalaman anda sebagai muzaki, bagaimana melakukan pembayaran zakat melalui platform *digital fundraising* ini?
    Pembayarannya jauh lebih mudah dan menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke kantor baznas kota yogyakarta
11. Dari sekian banyak platform digital yang ditawarkan Baznas, platform mana yang sering anda gunakan?
    Via transfer rekening bank atau dompet digital dan juga qris mas
12. Mengapa anda lebih tertarik menggunakan platform tersebut dibandingkan dengan platform lainya?
    Karena memang platform platform tersebut yang biasa saya gunakan untuk melakukan transaksi dan yang pasti sudah terjamin keamanannya
13. Menurut pengalaman anda, bagaimana kemudahan program zakat digital yang telah berjalan di Baznas Kota Yogyakarta ini?
    Menurut saya sangat mudah ya, apalagi diera digitalisasi seperti saat ini pastinya semua orang juga tidak asing dengan sistem pembayaran berbasis digital ditambah lagi baznas kota yogyakarta juga telah menyediakan metode atau cara untuk pembayaran secara digital secara rinci
14. Kendala apakah yang sering terjadi oleh muzaki saat melanyalurkan zakat melalui sistem digital yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta?*
    Terkait kendala dulu mungkin layanan pada website yang sering sibuk tetapi sekarang sudah berjalan lebih baik
15. Bagaimana masukan atau saran untuk BAZNAS Kota Yogyakarta dalam menanggulangi kendala tersebut?*
    Mungkin dapat ditingkatkan lagi terkait pemeliharaan pada sistem penghimpunan digitalnya, karena banyaknya akses para masyarakat atau muzaki yang hendak membayarkan zakatnya

Data Identitas Informan: Muzaki pengguna *digital fundraising*

Nama : Zulaika

Alamat : Jl. Ipda tut harsono, Umbulharjo, Kota yogyakarta

Usia : 28 tahun

Pendidikan : D3

Pekerjaan : Wiraswasta

Lama Berzakat : 3 tahun

Media Berzakat : Digital

1. Menurut anda, bagaimana keunggulan pada pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam penghimpunan dana zakat?
   Pelayanan pada baznas kota yogtakarta sudah sangat baik, karyawan sangat ramah dan komunikatif
2. Menurut anda, bagaimana kelemahan pada pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam penghimpunan dana zakat?
   Menurut saya tidak ada ya mas, sudah cukup baik mungkin hanya perlu ditingkatkan saja
3. Mengapa anda memilih untuk menyalurkan dana zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta?
   Alasan yang utama mungkin karena dekat dengan tempat tinggal ya mas, jadi aksesnya lebih nyaman dan juga melihat prospek kerja baznas kota yogyakarta yang bagus membuat saya tertarik untuk menyalurkan zakat di baznas kota yogyakarta
4. Bagaimana harapan anda kedepan terkait pelaksanaan sistem penghimpunan secara digital / *digital fundraising* pada Baznas Kota Yogyakarta?
   Harapan saya mungkin lebih ditingkatkan lagi untuk sistem penghimpunan zakat secara digital, seperti fitur dan juga tampilan dalam berzakatnya mungkin
5. Pada media apa para muzaki sering melihat literasi terkait penghimpunan digital/*digital fundraising*?
   Saya sering melihat informasi terkait zakat pada baznas kota yogyakarta melalui platform media sosial seperti postingan instagram dan juga konten konten di tiktok biasanya
6. Bagaimana penyampaian informasi terkait *digital fundraising* yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta kepada para muzaki?
   Menurut saya penyampaian informasinya sudah cukup jelas dan informatif ya mas, mengingat baznas kota yogyakarta yang selalu aktif di berbagai sosial media yang dimilikinya

7. Bagaimana proses pelaksanaan penghimpunan digital/*digital fundraising* yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta selama ini?
   Selama saya menggunakan fasilitas penghimpunan zakat digital pada baznas kota yogyakarta selama ini cukup baik dan minim sekali kendala yang terjadi
8. Menurut anda, bagaimana kejelasan yang disampaikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam pelaporan hasil penghimpunan melalui *digital fundraising?*
   Sudah cukup jelas karena memang saat pertama kali kita hendak membayar zakat secara online, pihak baznas terlebih dahulu memberikan arahan terkait metode pembayarannya
9. Apakah anda lebih tertarik menyalurkan pembayaran secara digital dibandingkan dengan membayar dengan uang tunai? Mengapa demikian dan berikan alasan anda?
   Ya saya lebih tertarik melakukan pembayaran secara digital, karena lebih hemat waktu, tenaga dan juga biaya disamping itu juga bisa lebih fleksibel mau melakukan pembayaran tidak harus berpatok terhadap hari atau jam kerja
10. Menurut pengalaman anda sebagai muzaki, bagaimana melakukan pembayaran zakat melalui platform *digital fundraising* ini?
    Saya merasa lebih nyaman karena memang di zaman sekarang pembayaran melalui sistem online atau digital sudah tidak asing lagi jadi tidak heran jika memang sistem penghimpunan zakat pun mulai ikut untuk berkembang
11. Dari sekian banyak platform digital yang ditawarkan Baznas, platform mana yang sering anda gunakan?
    Saya lebih sering menggunakan e-wallet seperti gopay atau dana, melalui mobile banking dan juga scan barcode qris baznas kota yogyakarta mas
12. Mengapa anda lebih tertarik menggunakan platform tersebut dibandingkan dengan platform lainya?
    Karena saya sudah menggunakan platftom tersebut untuk kebutuhan sehari hari maka saya juga sudah merasakan manfaat menggunakan platform tersebut, maka saya memutuskan untuk melakukan pembayaran zakat dengan platform yang sama
13. Menurut pengalaman anda, bagaimana kemudahan program zakat digital yang telah berjalan di Baznas Kota Yogyakarta ini?
    Menurut saya sangat mudah karena memang dari awal kita sebagai muzaki sudah diberi pengarahan terlebih dahulu sebelum menyalurkan zakat melalui sistem digital sampai benar-benar paham untuk melakukanya
14. Kendala apakah yang sering terjadi oleh muzaki saat melanyalurkan zakat melalui sistem digital yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta?
    Terkait kendala saya tidak pernah terkendala apapun saat melakukan pembayaran zakat melalui sistem digital, sistem sudah sangat baik hanya mungkin perlu beberapa hal untuk ditingkatkan
15. Bagaimana masukan atau saran untuk BAZNAS Kota Yogyakarta dalam menanggulangi kendala tersebut?
    Berhubung zaman sekarang mulai banyak melakukan transaksi melalui sistem digital, alangkah baikanya baznas kota yogyakarta melakukan pemeliharaan sistem secara berkala demi meningkatkan serta mengoptimalkan sistem yang sudah berjalan dengan baik.

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir dikota Klaten, Provinsi Jawa Tengah. Lahir pada tanggal 04 Juni 2001. Anak terakhir dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Ginawan Yulianto dan Ibu Tri Windarti. Menempuh Pendidikan Sekolah Menengah Atas SMAN 1 Jatinom, Klaten. Setelah selesai menempuh pendidikan jenjang SMA, penulis pada tahun 2019 melanjutkan masa studi nya dengan menempuh program Pendidikan S1 di program studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Selama masa studinya penulis mengikuti berbagai kegiatan organisasi dan juga kegiatan-kegiatan lainnya.