

Transparansi Digital dan Loyalitas Donatur: Strategi Mitigasi Risiko Program Filantropi Islam

(Studi Kasus LAZIS Alharomain Pare Kediri)

Lulud Wijayanti^{1*}, Siti Nurjanah²

¹⁻² Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Miftahul Ula Nganjuk, Indonesia

*Penulis Korespondensi: luludwijayanti@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze how digital transparency, distribution validation, and personalized donor services simultaneously maintain donor trust and loyalty as strategies to mitigate liquidity risk and ensure program sustainability at LAZIS Alharomain Pare Kediri Branch. Using a qualitative descriptive-analytical approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving management, donors, and beneficiaries. The findings reveal a paradox between the increasing number of donors—from 5,644 in 2020 to 7,955 in 2023—and the financial deficit observed in key programs such as Infaq Sayangi Anak Yatim Dhuafa and Infaq Sahabat Sehat. To address this, the institution implemented three main strategies: real-time digital reporting via social media, multi-layered verification in fund distribution, and personalized communication with donors. These strategies form a trust-loyalty-participation cycle that strengthens program continuity. Theoretical analysis based on Trust Theory and liquidity risk management for zakat institutions shows that public trust functions as a form of social capital capable of compensating for short-term financial liquidity gaps. This study extends the discourse on Sustainable Islamic Philanthropy Governance by asserting that digital transparency serves as both an ethical and strategic instrument to uphold accountability and the sustainability of Islamic philanthropic institutions.*

Keywords: Digital Transparency; Donor Trust; Islamic Philanthropy; Loyalty; Risk Management.

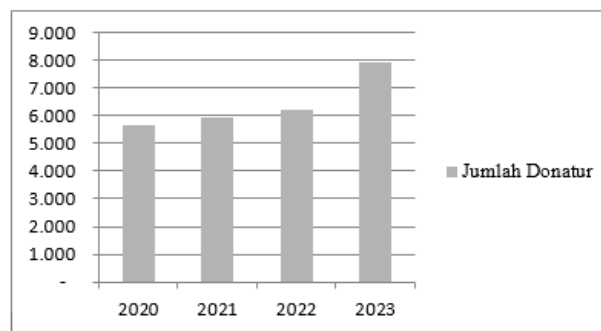
Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana transparansi digital, validasi pentasyarufan, dan personalisasi layanan berperan secara simultan dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas donatur, sebagai strategi mitigasi risiko likuiditas dan keberlanjutan program pada LAZIS Alharomain Cabang Pare Kediri. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif analitik, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pengurus, donatur, serta penerima manfaat. Hasil penelitian menunjukkan paradoks antara peningkatan jumlah donatur dari 5.644 (2020) menjadi 7.955 (2023) dengan munculnya defisit pada beberapa program, khususnya *Infaq Sayangi Anak Yatim Dhuafa* dan *Infaq Sahabat Sehat*. Untuk memitigasi risiko tersebut, lembaga menerapkan tiga strategi: pelaporan digital real-time di media sosial, verifikasi berlapis pentasyarufan, dan komunikasi personal dengan donatur. Ketiganya membentuk siklus kepercayaan-loyalitas-partisipasi yang memperkuat keberlanjutan program. Analisis teoretis berdasarkan *Trust Theory* dan manajemen risiko likuiditas lembaga zakat menunjukkan bahwa kepercayaan publik berfungsi sebagai modal sosial yang mampu menggantikan likuiditas finansial jangka pendek. Penelitian ini memperluas kajian *Sustainable Islamic Philanthropy Governance* dengan menegaskan bahwa transparansi digital merupakan instrumen etis dan strategis dalam menjaga amanah dan keberlanjutan lembaga filantropi Islam.

Kata kunci: Filantropi Islam; Kepercayaan Donatur; Loyalitas; Manajemen Risiko; Transparansi Digital.

1. LATAR BELAKANG

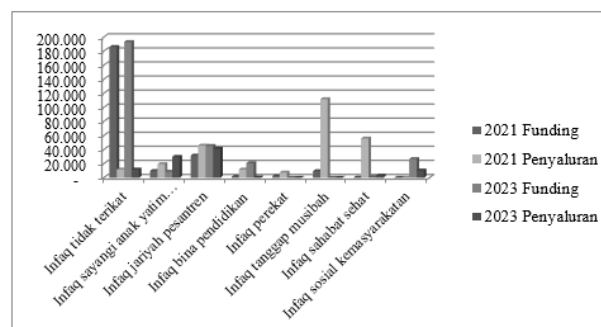
Transformasi digital telah membawa perubahan besar dalam ekosistem filantropi Islam di Indonesia. Zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) kini dikelola secara modern dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan jangkauan pelayanan. Dalam konteks ini, lembaga amal zakat dituntut tidak hanya mampu mengelola dana secara profesional, tetapi juga menjaga kepercayaan publik melalui pelaporan yang terbuka dan akurat. Kepercayaan donatur menjadi faktor utama yang menentukan keberlangsungan

lembaga, sebab tanpa kepercayaan, penghimpunan dana sosial tidak akan berkelanjutan. Dyarini & Jamilah menegaskan bahwa kegagalan menjaga transparansi dan akuntabilitas dapat memunculkan risiko reputasi yang mengancam legitimasi lembaga zakat (Dyarini & Jamilah, 2017). Namun, dinamika di lapangan memperlihatkan adanya fenomena paradoks antara peningkatan kepercayaan donatur dan ketidakseimbangan keuangan program. Berdasarkan data internal LAZIS Alharomain Cabang Pare Kediri yang disajikan pada Gambar 1, jumlah donatur menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dalam tiga tahun terakhir—dari 5.644 orang pada tahun 2020 menjadi 7.955 orang pada tahun 2023. Angka ini mencerminkan keberhasilan lembaga dalam menarik kepercayaan masyarakat melalui strategi komunikasi dan digitalisasi layanan.



Gambar 1. Jumlah Donatur LAZIS Alharomain Pare Kediri Tahun 2020 – 2023.

Akan tetapi, data arus kas pada Gambar 2 menunjukkan realitas yang berbeda. Meskipun jumlah donatur meningkat, tingkat penyaluran dana pada beberapa program utama melampaui penghimpunan. Program *Infaq Sayangi Anak Yatim Dhuafa* dan *Infaq Sahabat Sehat* mengalami defisit selama dua tahun berturut-turut, bahkan dua program sosial yang sebelumnya aktif tidak lagi berjalan pada tahun 2023. Kondisi ini menandakan adanya risiko likuiditas program, di mana lembaga harus menyeimbangkan antara pertumbuhan penghimpunan dan kapasitas distribusi agar tidak mengganggu keberlanjutan kegiatan sosial (Pasribu et al., 2022).



Gambar 2. Penghimpunan dan Penyaluran Dana Infaq LAZIS Alharamain Tahun 2021 dan 2023 (Dalam Ribuan)

Sumber: Laporan Keuangan Alharomain Pare Kediri

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah donatur tidak otomatis menjamin keberlanjutan program sosial apabila tidak diiringi dengan tata kelola distribusi yang efisien dan transparan. Dalam konteks ini, persoalan yang muncul bukan hanya teknis keuangan, tetapi juga berkaitan dengan pengelolaan kepercayaan sosial (*social trust capital*) yang menjadi fondasi legitimasi lembaga zakat (Walidah & Anah, 2020). Ketika transparansi laporan dan akurasi pentasyarufan tidak berjalan optimal, muncul potensi asimetri informasi antara lembaga dan donatur yang dapat menurunkan loyalitas serta partisipasi jangka panjang (Muhamad et al., 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti manfaat digitalisasi dalam memperkuat tata kelola lembaga zakat. Digitalisasi terbukti mempercepat proses penghimpunan dan memperluas basis donatur melalui kanal daring (Sutikno et al., 2024; Utami et al., 2020). Namun, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada aspek teknologi, belum menelusuri bagaimana transparansi digital, digitalisasi layanan, dan akurasi pentasyarufan bekerja secara bersamaan dalam menjaga kepercayaan donatur dan mencegah risiko ketidakseimbangan keuangan lembaga zakat (Hadi & Devi, 2025; Nada & Ardyansyah, 2023).

Dari konteks tersebut, muncul pertanyaan penelitian: Bagaimana praktik transparansi digital, digitalisasi layanan, dan akurasi pentasyarufan diterapkan secara simultan oleh LAZIS Alharomain Pare Kediri untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas donatur serta meminimalkan risiko likuiditas dan keberlanjutan program? Pertanyaan ini penting karena berupaya memahami strategi lembaga dalam konteks empiris dan nilai-nilai Islam yang melandasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana praktik transparansi digital, sistem digitalisasi layanan, dan mekanisme pentasyarufan dijalankan oleh LAZIS Alharomain dalam menghadapi risiko likuiditas program. Pendekatan kualitatif deskriptif analitik dipilih agar peneliti dapat menafsirkan secara kontekstual interaksi antara sistem digital, praktik akuntabilitas, dan persepsi kepercayaan donatur. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan *Trust Theory* dalam konteks filantropi Islam, menegaskan bahwa kepercayaan publik berfungsi sebagai modal sosial yang mampu menopang stabilitas lembaga di tengah fluktuasi keuangan jangka pendek (Hasibuan & Hardiningsih, 2025; Mahadi et al., 2025).

Dengan demikian, penelitian ini berupaya memahami bagaimana transparansi digital tidak sekadar menjadi instrumen administratif, melainkan strategi etis dan sosial yang dapat memperkuat loyalitas donatur serta berperan sebagai mekanisme mitigasi risiko likuiditas dan keberlanjutan program filantropi Islam.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kepercayaan (*Trust Theory*) dalam Filantropi Islam

Dalam konteks lembaga filantropi Islam, kepercayaan (*trust*) merupakan fondasi utama yang menentukan keberlanjutan lembaga pengelola zakat dan infaq. Kepercayaan tidak hanya berfungsi sebagai aspek psikologis antara donatur dan lembaga, tetapi juga sebagai *social capital* yang menopang legitimasi dan kesinambungan program sosial. Syahbudi menjelaskan bahwa dalam era digital, kepercayaan publik terbentuk melalui kombinasi antara transparansi, konsistensi komunikasi, dan pengalaman positif donatur terhadap layanan lembaga (Syahbudi et al., 2023).

Kepercayaan publik dalam lembaga zakat bersumber dari dua dimensi utama: *credibility trust* (keyakinan terhadap kompetensi lembaga) dan *benevolence trust* (keyakinan terhadap niat baik lembaga dalam menyalurkan dana secara tepat) (Bonang & Baihaqi, 2022). Dalam konteks LAZIS Alharomain, kedua dimensi tersebut terbangun melalui keterbukaan laporan keuangan digital, publikasi kegiatan sosial secara rutin, serta komunikasi langsung dengan donatur.

Mahadi et al. menambahkan bahwa kepercayaan publik yang kuat dapat berfungsi sebagai cadangan moral bagi lembaga ketika menghadapi risiko keuangan. Artinya, *trust* tidak hanya menciptakan legitimasi sosial, tetapi juga dapat menggantikan fungsi likuiditas jangka pendek karena donatur yang percaya cenderung tetap memberikan kontribusi meski lembaga mengalami tekanan finansial (Mahadi et al., 2025). Dengan demikian, *Trust Theory* memberikan kerangka analisis penting untuk memahami mengapa LAZIS Alharomain tetap mampu mempertahankan pertumbuhan donatur meskipun menghadapi ketidakseimbangan dalam arus kas program.

Manajemen Risiko Likuiditas dalam Lembaga Zakat

Risiko likuiditas merupakan salah satu tantangan utama dalam pengelolaan dana zakat dan infaq, khususnya ketika jumlah dana yang disalurkan melebihi dana yang dihimpun. Lembaga zakat menghadapi dua bentuk risiko utama: *short-term liquidity risk* akibat fluktuasi donasi, dan *structural liquidity risk* akibat ketidakseimbangan antara penghimpunan dan penyaluran dana (BAZNAS, 2021).

Risiko likuiditas bukan sekadar persoalan keuangan, melainkan persoalan tata kelola. Ketika lembaga tidak mampu mengelola aliran kas dengan baik, dampaknya bukan hanya pada keberlanjutan program, tetapi juga pada persepsi publik terhadap kredibilitas lembaga. Dalam penelitian Hasibuan & Hardiningsih, konsep *liquidity resilience* dapat dibangun melalui dua pendekatan: pertama, pengelolaan dana tidak terikat (*unrestricted funds*) sebagai cadangan

likuiditas, dan kedua, pembentukan kepercayaan publik yang mendorong partisipasi donatur berulang (Hasibuan & Hardiningsih, 2025).

Dalam konteks LAZIS Alharomain, kemampuan lembaga untuk mempertahankan program sosial meskipun terjadi defisit menunjukkan adanya strategi manajemen risiko yang berbasis sosial, bukan hanya finansial. Subsidi silang antar program yang dijalankan lembaga merupakan bentuk adaptasi likuiditas sosial, di mana *trust capital* berperan menggantikan cadangan kas. Pendekatan ini sesuai dengan konsep *Sustainable Islamic Philanthropy Governance* (Anggara, 2024), yang memandang kepercayaan dan transparansi sebagai instrumen mitigasi risiko lembaga zakat.

Transparansi dan Akuntabilitas Digital

Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip utama dalam tata kelola lembaga filantropi Islam. Di era digital, kedua prinsip tersebut mengalami transformasi melalui adopsi teknologi informasi. *Digital transparency* memperluas ruang pelaporan publik, memungkinkan donatur mengakses informasi lembaga secara real-time melalui media sosial, situs web, dan kanal digital lainnya (Hadi & Devi, 2025).

Keterbukaan laporan digital meningkatkan persepsi profesionalisme lembaga dan memperkuat kepercayaan publik (Zahara & Nurwani, 2023). Dalam konteks Indonesia, praktik pelaporan terbuka melalui platform digital menjadi sarana bagi lembaga zakat untuk memperlihatkan kinerja dan dampak sosial programnya kepada masyarakat luas. Mustafa menambahkan bahwa digital transparency berfungsi membangun *digital trust ecology*, yaitu ekosistem kepercayaan yang terbentuk dari konsistensi komunikasi, kecepatan tanggapan, dan kejujuran pelaporan (Mustafa & Abdulah, 2025).

Dalam kasus LAZIS Alharomain, praktik transparansi digital diwujudkan melalui publikasi laporan kegiatan di media sosial dengan bukti visual dan narasi lapangan. Hal ini menciptakan bentuk *participatory transparency*, di mana publik tidak hanya menjadi penerima informasi tetapi juga pengawas moral atas penggunaan dana sosial. Pendekatan ini selaras dengan prinsip *tabligh* dan *amanah* dalam maqāṣid al-syarī'ah, yang menuntut lembaga untuk menyampaikan informasi secara benar dan terbuka kepada masyarakat.

Loyalitas Donatur dan Keberlanjutan Program Filantropi

Loyalitas donatur merupakan indikator penting keberlanjutan lembaga filantropi Islam. Loyalitas donatur tidak hanya terbentuk dari kepuasan atas pelayanan lembaga, tetapi juga dari ikatan emosional yang dibangun melalui komunikasi dan pengalaman positif (Syahbudi et al., 2023). Donatur yang loyal tidak hanya memberikan kontribusi secara rutin, tetapi juga berperan sebagai duta sosial yang memperluas pengaruh lembaga.

Penelitian (Ahmad & Rusdianto, 2018) menunjukkan bahwa keterlibatan langsung donatur dalam kegiatan distribusi dana meningkatkan *perceived fairness* dan memperkuat loyalitas afektif. Hal ini sejalan dengan praktik LAZIS Alharomain yang memberikan laporan personal kepada donatur, ucapan terima kasih digital, dan publikasi kegiatan sosial yang melibatkan masyarakat.

Jouti menambahkan bahwa keadilan dalam distribusi (pentasyarufan) merupakan elemen penting dalam menjaga loyalitas donatur, karena menunjukkan integritas lembaga dalam mengelola amanah (Jouti, 2019). Ketika lembaga mampu menunjukkan akurasi dan keadilan dalam penyaluran dana, kepercayaan publik akan meningkat, dan loyalitas donatur akan terjaga dalam jangka panjang.

Dengan demikian, loyalitas donatur berfungsi sebagai bentuk *social sustainability capital* yang memperkuat ketahanan lembaga terhadap risiko likuiditas dan fluktuasi ekonomi. Dalam konteks ini, kepercayaan, transparansi digital, dan loyalitas donatur berinteraksi secara sinergis membentuk fondasi keberlanjutan lembaga zakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian untuk menggali pemahaman yang mendalam dan memberikan gambaran yang utuh (*holistic*) mengenai fenomena strategi pengelolaan dana infaq serta dampaknya terhadap kepercayaan donatur. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menangkap realitas di lapangan secara natural, memahami makna di balik tindakan manajemen LAZIS Alharomain, serta menganalisis dinamika hubungan antara lembaga, donatur, dan mustahik secara lebih komprehensif dibandingkan sekadar pengukuran angka. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci yang terjun langsung ke lokasi penelitian di LAZIS Alharomain, Pare, Kabupaten Kediri, untuk mengamati proses operasional dan berinteraksi dengan subjek penelitian.

Jenis data yang dikumpulkan dalam studi ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui interaksi dengan para informan kunci yang meliputi pengurus LAZIS Alharomain (untuk aspek strategi manajerial), para donatur (untuk aspek persepsi dan kepercayaan), serta penerima manfaat atau mustahik (untuk aspek efektivitas penyaluran). Sementara itu, data sekunder dikumpulkan sebagai pendukung yang bersumber dari dokumen-dokumen lembaga, seperti laporan keuangan, data arus kas penghimpunan dan penyaluran dana (*fundraising and disbursement*), serta arsip publikasi kegiatan yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga mekanisme utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terperinci mengenai strategi manajemen dan motif donatur. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas operasional dan pelayanan di LAZIS Alharomain untuk mendapatkan data faktual mengenai fenomena yang terjadi. Studi dokumentasi dilakukan terhadap catatan tertulis dan laporan kegiatan untuk memverifikasi data yang diperoleh dari wawancara. Untuk menjamin validitas temuan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber (membandingkan informasi antar informan) maupun triangulasi metode (membandingkan hasil wawancara dengan dokumen dan observasi).

Analisis data dilakukan secara induktif mengikuti model interaktif yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data mentah yang diperoleh dari lapangan dipilah dan disederhanakan untuk memfokuskan pada hal-hal pokok yang berkaitan dengan strategi pengelolaan dana dan mitigasi risiko. Selanjutnya, data disajikan (*data display*) dalam bentuk narasi logis dan sistematis untuk memudahkan pemahaman pola hubungan antar variabel. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menyintesis temuan untuk menjawab rumusan masalah mengenai efektivitas strategi LAZIS Alharomain dalam mempertahankan kepercayaan donatur dan keberlanjutan program.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Paradoks Penghimpunan dan Penyaluran: Perspektif Risiko Likuiditas

Paradoks antara peningkatan jumlah donatur dan ketidakseimbangan arus kas program di LAZIS Alharomain menunjukkan adanya tantangan manajemen risiko likuiditas dalam konteks lembaga filantropi Islam. Dalam teori manajemen risiko keuangan, risiko likuiditas mengacu pada kemampuan lembaga untuk memenuhi kewajiban jangka pendek tanpa mengganggu stabilitas program (Soliqin, 2020). Pada lembaga zakat dan infaq, risiko ini sering kali muncul karena ketidaksesuaian waktu antara penghimpunan dan penyaluran atau karena adanya ketergantungan pada jenis infaq tertentu yang bersifat tidak terikat. Temuan ini sejalan dengan (Mahadi et al., 2025) yang menyebutkan bahwa lembaga zakat cenderung menghadapi tekanan likuiditas akibat perilaku donatur musiman dan volatilitas donasi digital.

Studi oleh (Utami et al., 2020) menegaskan bahwa lembaga zakat dengan sistem pelaporan manual lebih rentan terhadap ketidakseimbangan kas karena keterlambatan pengambilan keputusan berbasis data. Dalam kasus LAZIS Alharomain, penggunaan pelaporan digital dan monitoring berbasis media sosial membantu meminimalkan

keterlambatan informasi dan mempercepat respon terhadap kekurangan dana satu program dengan dukungan dari program lain. Dengan demikian, digitalisasi berperan sebagai instrumen mitigasi risiko likuiditas secara praktis. Sebagaimana dijelaskan oleh Sutikno et al. (2024), manajemen pembiayaan yang memanfaatkan teknologi digital adalah kunci keberlanjutan lembaga pendidikan dan sosial Islam di era modern. Kemudahan donasi melalui transfer dan QRIS, serta kecepatan informasi via WhatsApp/Medsos, mempercepat perputaran arus kas (*cash flow velocity*), sehingga kekosongan kas pada program defisit dapat tertutup lebih cepat dibandingkan metode konvensional (Sutikno et al., 2024).

Lebih jauh, penerapan subsidi silang antar program menunjukkan penerapan prinsip *liquidity coverage management* yang kontekstual dalam filantropi Islam. Strategi ini sejalan dengan penelitian (Hasibuan & Hardiningsih, 2025) yang menunjukkan bahwa *liquidity resilience* pada lembaga zakat dapat dicapai melalui pengelolaan dana cadangan fleksibel berbasis kepercayaan publik. Dalam perspektif keberlanjutan program, hal ini menggambarkan kemampuan manajemen dalam mengelola fluktuasi arus kas tanpa mengorbankan nilai sosial lembaga.

Penelitian (Maisyarah & Hamzah, 2024) menegaskan bahwa keberhasilan mitigasi risiko likuiditas dalam lembaga wakaf dan zakat tidak hanya ditentukan oleh kebijakan keuangan internal, tetapi juga oleh *governance trust*—kepercayaan pemangku kepentingan terhadap etika dan tata kelola lembaga. Dalam konteks LAZIS Alharomain, kepercayaan ini muncul karena lembaga secara terbuka mengomunikasikan kondisi keuangannya tanpa menutupi defisit.

Kenaikan jumlah donatur meskipun terjadi defisit mengindikasikan bahwa dimensi kepercayaan sosial (*social trust capital*) lebih berpengaruh terhadap keberlanjutan lembaga dibanding performa keuangan jangka pendek. Temuan ini mengonfirmasi kerangka teori *Trust–Commitment Framework* (Arisnawati, 2021), di mana komitmen donatur dipertahankan bukan oleh keuntungan finansial, melainkan oleh nilai kejujuran dan keterbukaan lembaga.

Transparansi Digital dan Akuntabilitas Publik

Implementasi transparansi digital di LAZIS Alharomain melalui laporan *real-time* di media sosial merupakan langkah signifikan dalam memperkuat akuntabilitas publik. Transparansi dalam konteks filantropi Islam bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan juga bagian dari amanah syariah yang menuntut keterbukaan dan kejujuran (*ṣidq* dan *amānah*) dalam mengelola dana umat (Zahara & Nurwani, 2023). Lebih tajam lagi, Junjunan et al (2020) dalam studinya tentang *Good Governance* di BAZNAS Garut menyoroti bahwa rendahnya realisasi penghimpunan seringkali disebabkan oleh krisis kepercayaan akibat tata kelola yang tertutup (Junjunan et al., 2020).

Strategi LAZIS Alharomain yang mempublikasikan dokumentasi penyaluran secara visual di media sosial berhasil menjawab tantangan ini. Berbeda dengan laporan konvensional yang kaku, laporan visual digital memberikan "bukti seketika" yang memuaskan ekspektasi donatur modern akan akuntabilitas. Penelitian (Ahmad & Rusdianto, 2018) menunjukkan bahwa lembaga zakat yang aktif melakukan publikasi digital dan dokumentasi terbuka di platform daring cenderung memiliki tingkat kepercayaan donatur yang lebih tinggi akibat dari rasa kepuasan donatur.

Menurut informan kunci, pelaporan digital ini bukan hanya bentuk promosi, tetapi strategi *digital accountability* agar publik dapat memantau aktivitas lembaga secara langsung. Model ini sejalan dengan penelitian (Zahara & Nurwani, 2023) yang menunjukkan bahwa *public transparency disclosure* di lembaga filantropi Islam berfungsi ganda: sebagai instrumen pelaporan dan media penguatan legitimasi sosial. Hal ini sejalan dengan temuan (Anggara, 2024) yang membuktikan secara statistik bahwa transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Meskipun program mengalami defisit, LAZIS Alharomain tetap konsistensi dalam pelaporan sehingga dapat memperkuat persepsi integritas lembaga. Hal tersebut karena *credibility trust* dan *benevolence trust* dipengaruhi oleh pelaporan keuangan secara digital (Siahaan et al., 2024).

Keterbukaan informasi menciptakan *perceived accountability* yang memperkuat persepsi integritas lembaga. Dalam konteks LAZIS Alharomain, laporan digital yang rutin dipublikasikan memperlihatkan bahwa lembaga tidak hanya berorientasi pada hasil (*output*), tetapi juga pada proses (*process transparency*), yakni bagaimana dana dikelola dan disalurkan secara bertahap. Namun, perlu dicatat temuan Junjuna et al. (2020) yang menyatakan bahwa akuntabilitas saja tanpa transparansi yang dirasakan (*perceived transparency*) tidak cukup meningkatkan kepercayaan. Ini mengonfirmasi bahwa langkah LAZIS Alharomain untuk "memperlihatkan" (transparansi) bukti penyaluran adalah langkah yang lebih krusial daripada sekadar "mencatat" (akuntabilitas internal) dalam menjaga aliran dana tetap masuk untuk menutup defisit.

Menurut (Hadi & Devi, 2025), transparansi digital juga merupakan bagian dari *good governance* di sektor zakat. Melalui keterbukaan informasi, lembaga dapat mengurangi asimetri data antara pengelola dan donatur. LAZIS Alharomain memanfaatkan media sosial sebagai audit publik terbuka, memungkinkan masyarakat menilai kinerja lembaga secara mandiri.

Selain itu, transparansi digital juga memperkuat posisi lembaga dalam ekosistem filantropi modern yang menuntut efisiensi informasi. Ketika masyarakat dapat memantau

aktivitas lembaga melalui media sosial, hubungan antara donatur dan lembaga menjadi lebih terbuka dan partisipatif. Hal ini sejalan dengan konsep *digital trust ecology* yang dikemukakan oleh (Mustafa & Abdulah, 2025), bahwa kepercayaan dalam platform digital filantropi tumbuh bukan hanya dari janji moral lembaga, tetapi juga dari *data visibility* dan *traceability* atas setiap transaksi.

Validasi Pentasyarufan dan Akurasi Penyaluran Dana

Aspek penting lain dari hasil penelitian adalah penerapan validasi berlapis dalam pentasyarufan. Pendekatan ini merupakan bentuk nyata dari manajemen risiko operasional di lembaga zakat. Verifikasi lapangan dan pencatatan digital penerima manfaat menciptakan sistem *dual verification* yang memperkecil kemungkinan kesalahan distribusi atau ketidaktepatan sasaran. Temuan mengenai ketatnya proses verifikasi mustahik di LAZIS Alharomain relevan dengan studi (Martunis et al., 2024) di LAZISMU Sidoarjo. Martunis menemukan bahwa strategi pentasyarufan yang tepat sasaran merupakan indikator kinerja utama yang dinilai oleh donatur. Ketika donatur mengetahui bahwa LAZIS Alharomain melakukan survei ketat agar dana *Sahabat Sehat* tidak salah sasaran, hal ini menciptakan persepsi profesionalisme.

Analisis ini juga didukung oleh (Hafizd et al., 2023) yang menyatakan bahwa pendistribusian zakat yang berkualitas (produktif dan tepat sasaran) berdampak langsung pada keberlanjutan ekonomi mustahik. Meskipun LAZIS Alharomain masih menghadapi tantangan pada program konsumtif yang defisit, mekanisme verifikasi yang ketat berfungsi sebagai mitigasi risiko operasional; mencegah kebocoran dana kepada pihak yang tidak berhak, sehingga setiap rupiah yang tersisa di kas benar-benar menghasilkan *social return* yang maksimal. Hal ini senada dengan kritik (Madjakusumah & Saripudin, 2020) yang mendorong lembaga filantropi untuk lebih fokus pada dampak ekonomi umat daripada sekadar karitas, agar dana yang terbatas tidak habis begitu saja tanpa dampak jangka panjang.

Penelitian (Muhamad et al., 2023) menyoroti bahwa salah satu tantangan utama lembaga zakat adalah ketidaksesuaian antara data mustahik dan realitas lapangan akibat lemahnya sistem validasi. LAZIS Alharomain mencoba menjawab tantangan ini dengan memadukan audit sosial berbasis komunitas dan pelaporan digital yang dapat diverifikasi publik. Langkah ini sejalan dengan prinsip *maqashid al-syari'ah* dalam pengelolaan dana umat—yakni memastikan kemaslahatan dan mencegah kerusakan (*dar' al-mafāsīd*).

Lebih jauh, akurasi penyaluran dana menjadi indikator penting bagi donatur dalam menilai kredibilitas lembaga. Menurut (Mustafa & Abdulah, 2025), donatur modern cenderung menilai lembaga zakat berdasarkan *impact transparency*—yakni kemampuan lembaga

menunjukkan bukti empiris dampak sosial dari setiap donasi. Dengan verifikasi berlapis dan dokumentasi terbuka, LAZIS Alharomain memperkuat citra sebagai lembaga yang akurat, transparan, dan bertanggung jawab.

Personalisasi Layanan dan Loyalitas Donatur: Perspektif Trust Theory

Dari sisi hubungan dengan donatur, strategi personalisasi layanan memainkan peran kunci dalam mempertahankan loyalitas. Berdasarkan Trust Theory dalam konteks digital filantropi, kepercayaan donatur terbentuk dari dua dimensi utama: *credibility trust* (keyakinan terhadap kompetensi lembaga) dan *benevolence trust* (keyakinan terhadap niat baik lembaga) (Bonang & Baihaqi, 2022).

Personalisasi komunikasi, seperti laporan pribadi dampak donasi dan ucapan terima kasih digital, memperkuat dimensi *benevolence trust* dengan menciptakan kedekatan emosional. Sementara transparansi pelaporan memperkuat *credibility trust*. Ketika kedua dimensi ini bekerja simultan, loyalitas donatur meningkat dan kecenderungan untuk berhenti berdonasi menurun. Hal ini terlihat dari peningkatan donatur baru yang terus bertahan bahkan di tengah ketidakseimbangan finansial program. Temuan menarik ini adalah menunjukkan tingginya loyalitas donatur meskipun tanpa imbalan materi, yang didorong oleh pelayanan personal petugas. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui penelitian (Ahmad & Rusdianto, 2018), yang menemukan bahwa akuntabilitas lembaga berpengaruh terhadap *kepuasan publik*, dan kepuasan publik inilah yang kemudian melahirkan *kepercayaan*.

Di LAZIS Alharomain, kepuasan ini dibangun melalui interaksi personal (doa, ramah tamah). Ini membuktikan bahwa dalam manajemen risiko likuiditas, menjaga *existing donor* (donatur lama) melalui kepuasan layanan jauh lebih efisien daripada mencari donatur baru. Donatur yang puas berfungsi sebagai "penyangga" (*buffer*) saat lembaga membutuhkan dana mendesak untuk program yatim, karena mereka memiliki keterikatan emosional yang kuat. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian (Syahbudi et al., 2023) yang menunjukkan bahwa loyalitas donatur dalam lembaga zakat sangat bergantung pada tingkat kepercayaan emosional terhadap lembaga, bukan semata pada efektivitas distribusi dana. Dengan demikian, strategi personalisasi layanan di LAZIS Alharomain bukan hanya langkah komunikasi, tetapi merupakan bentuk manajemen kepercayaan (*trust management*) yang mendukung keberlanjutan finansial jangka panjang.

Implikasi terhadap Mitigasi Risiko Keberlanjutan Program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun LAZIS Alharomain menghadapi defisit teknis di beberapa program, keberlanjutan tetap terjaga karena adanya kombinasi antara transparansi digital, validasi pentasyarufan, dan personalisasi donatur. Ketiganya menciptakan

feedback loop positif antara lembaga dan donatur, di mana kepercayaan menghasilkan loyalitas, dan loyalitas memperkuat stabilitas pendanaan.

Dalam konteks manajemen risiko keberlanjutan, kombinasi tiga strategi tersebut berfungsi sebagai bentuk non-financial risk mitigation—yaitu penguatan aspek kepercayaan dan reputasi sebagai penyangga utama likuiditas lembaga. Hal ini sejalan dengan model Sustainable Islamic Social Finance (SISF) yang dikemukakan oleh (Jouti, 2019), yang menempatkan kepercayaan publik sebagai modal sosial (*social capital*) terpenting dalam menjaga keberlanjutan lembaga zakat.

Dengan demikian, penelitian ini mempertegas bahwa transformasi digital dalam filantropi Islam bukan sekadar alat modernisasi, tetapi juga strategi mitigasi risiko strategis yang memelihara kepercayaan publik di tengah volatilitas keuangan. LAZIS Alharomain Cabang Pare Kediri menjadi contoh nyata bagaimana lembaga berbasis lokal dapat beradaptasi terhadap tantangan likuiditas tanpa kehilangan legitimasi sosial maupun spiritual di mata umat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa paradoks antara peningkatan jumlah donatur dan ketidakseimbangan penghimpunan serta penyaluran dana di LAZIS Alharomain Pare Kediri tidak menunjukkan kelemahan manajerial, melainkan transformasi menuju tata kelola filantropi Islam yang berbasis kepercayaan dan transparansi digital. Penerapan pelaporan real-time, validasi pentasyarufan yang ketat, dan layanan donatur yang personal terbukti mampu menjaga loyalitas dan memitigasi risiko likuiditas tanpa bergantung sepenuhnya pada kekuatan finansial. Keberhasilan lembaga dalam mempertahankan program sosial di tengah defisit menunjukkan bahwa kepercayaan publik dan transparansi digital berperan sebagai modal sosial dan moral yang menopang keberlanjutan lembaga. Oleh karena itu, disarankan agar lembaga filantropi Islam lainnya memperkuat sistem transparansi digital yang terintegrasi dengan verifikasi lapangan dan komunikasi dua arah dengan donatur, sehingga kepercayaan publik dapat terus tumbuh dan risiko keberlanjutan program dapat diminimalkan secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, Z. A., & Rusdianto, R. (2018). The analysis of amil zakat institution/ lembaga amil zakat (LAZ) accountability toward public satisfaction and trust. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(2), 109. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v9i2.109-119>
- Anggara, M. R. (2024). Analysis of the influence of e-WOM on the selection of ZISWAF institutions for the sustainability of muzaki participation. *Indonesian Conference of*

Zakat - *Proceedings*, 733-740.
<https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.37706/iconz.2024.971>

- Arisnawati, N. F. (2021). The effectiveness of productive infaq-based community economic empowerment to the small and medium enterprises (SMEs) growth in Pekalongan. *Iqtishadia*, 14(1), 26. <https://doi.org/10.21043/iqtishadia.v14i1.7910>
- BAZNAS, P. (2021). *Panduan manajemen risiko organisasi pengelola zakat*. Puskas BAZNAS. <https://www.puskasbaznas.com/publications/books/1611-panduan-manajemen-risiko-organisasi-pengelola-zakat>
- Bonang, D., & Baihaqi, M. (2022). The effect of trust, brand awareness, and social piety in donation decisions through digital platforms. *ULUL ALBAB Jurnal Studi Islam*, 23(2), 306-326. <https://doi.org/10.18860/ua.v23i2.17596>
- Dyarini, & Jamilah, S. (2017). Manajemen risiko pengelolaan zakat. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 45-52. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/view/149>
- Hadi, I. F., & Devi, H. L. (2025). Implementasi pendistribusian dan pendayaagunaan serta good governance guna meningkatkan kepercayaan muzaki (Studi kasus Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Garut). *Journal of Entrepreneurship and Strategic Management*, 4(02), 37-45. <https://doi.org/10.52434/jesm.v4i01.593>
- Hafizd, J. Z., Khoirudin, A., & Anwar, A. F. (2023). Pengaruh zakat produktif terhadap pemberdayaan usaha mikro kecil menengah dan keberlanjutan ekonomi mustahiq di Baznas Kota Cirebon. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 8(1), 112. <https://doi.org/10.24235/jm.v8i1.13073>
- Hasibuan, M. Z., & Hardiningsih, P. (2025). The sustainability index of zakat amil institution in managing zakat, infak, and alms funds. *STUDIA ECONOMICA: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 140-157. <https://doi.org/10.30821/se.v0i2.25469>
- Jouti, A. T. (2019). An integrated approach for building sustainable Islamic social finance ecosystems. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 11(2), 246-266. <https://doi.org/10.1108/IJIF-10-2018-0118>
- Junjuran, M. I., Asegaf, M. M., & Takwil, M. (2020). Pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan ICGG terhadap kepercayaan muzakki di lembaga amil zakat Dompot Amanah Umat. *Akuntansi: Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(2), 112-125. <https://doi.org/10.29080/jai.v6i2.289>
- Madjakusumah, D. G., & Saripudin, U. (2020). Management of Islamic philanthropic institution funds in community economic development. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Islam*, 2(1), 41-50. <https://doi.org/10.36407/serambi.v2i1.151>
- Mahadi, N. F., Hasan, A., Noor, A. M., & Zakariyah, H. (2025). Risk management framework in zakat-based Islamic microfinance. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 5(1), 58-75. <https://doi.org/10.21154/etihad.v5i1.12120>
- Maisyarah, A., & Hamzah, M. Z. (2024). Zakat distribution management: A systematic literature review. *Suhuf: International Journal of Islamic Studies*, 36(1), 95-108. <https://doi.org/10.23917/suhuf.v36i1.4357>
- Martunis, M., Nafi'an, M., Ilmi, M. N., & Kusuma, S. W. (2024). Strategi pentasyarufan dana donatur dalam meningkatkan kepercayaan donatur pada LAZISMU Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(1), 65-76. <https://doi.org/10.22515/jmd.v2i1.9163>

- Muhamad, Addury, M. M., & Sunardi, D. I. (2023). Pengaruh transparansi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki pada lembaga amil zakat di Yogyakarta dengan trust sebagai variabel intervening. *IBSE Economic Journal*, 2(1), 33-41. <https://doi.org/10.62708/ibseej.v2i1.25>
- Mustafa, A. Z., & Abdulah, B. (2025). The influence of digital transformation and transparency on ZISWAF payment decisions and its impact on millennial loyalty. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(5), 3785-3790. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3624>
- Nada, H. F. Q., & Ardyansyah, F. (2023). Risiko operasional lembaga amil zakat LAZ Al Azhar perwakilan Jawa Timur dengan metode COSO:ERM modifikasi. *JASIE: Journal of Aswaja and Islamic Economics*, 02(02), 21-39. <https://doi.org/10.31942/jse.v2i2.8629>
- Pasribu, N. A., Nawawi, Z. M., & Rahmani, N. A. B. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur membayar zakat, infaq dan sedekah pada lembaga amil zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan. *Intelektiva*, 3(7), 20-43. <https://www.sthf.ac.id/jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/717>
- Siahaan, U. S. A. S., Nasution, Y. S. J., & Syafina, L. (2024). The influence of financial report transparency and zakat fund management during the pandemic on the level of muzakki trust. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 7(1), 49-64. <https://doi.org/10.31538/ijse.v7i1.3841>
- Soliqin, N. (2020). Risiko manajemen penyaluran dana zakat lembaga amil zakat Dana Kemanusiaan Dhuafa Kota Magelang [Universitas Muhammadiyah Magelang]. *Skripsi*.
http://eprintslib.ummgl.ac.id/id/eprint/2019%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/2019/1/15.0404.0011_BAB%20I_BAB%20II_BAB%20III_BAB%20IV_BAB%20V_BAB%20VI_DAFTARPUSTAKA_removed.pdf
- Sutikno, A., Mahmudah, M., Ayana, R. S., Siminto, S., & Najah, T. S. (2024). Strategi manajemen pembiayaan dalam menjamin keberlanjutan lembaga pendidikan Islam. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 2(4), 2120-2130. <https://doi.org/10.62976/ijjel.v2i4.776>
- Syahbudi, M., Arifin, Z., & Soemitra, A. (2023). Zakatech: Readiness and development of zakat fundraising in Indonesia. *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 157-180. <https://doi.org/10.54471/iqtishoduna.v12i1.1987>
- Utami, P., Suryanto, T., Nasor, M., & Ghofur, R. A. (2020). The effect digitalization zakat payment against potential of zakat acceptance. *Iqtishadia*, 13(2), 216-239. <https://doi.org/10.21043/iqtishadia.v13i2.7809>
- Walidah, Z. N., & Anah, L. (2020). Pengaruh akuntabilitas lembaga dan transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur lembaga amil zakat Ummur Quro (Laz-Uq) Jombang. *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies*, 2(2), 90-104. <https://doi.org/10.33752/jfas.v2i2.189>
- Zahara, A., & Nurwani. (2023). Analisis akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan zakat infaq dan dana sedekah Dompot Dhuafa Waspada Medan. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1263-1278. <https://doi.org/10.36987/ebma.v4i1.4365>