

IMPLEMENTASI ZAINS SEBAGAI CRM DIGITAL PADA PENGELOLAAN DONATUR DT PEDULI JATIM

Choiriya Rosita Anatasya^{1*}, Malia Wati², Nurul Hafizah³, Badrotul Jamila⁴, Fadilatus Sa'diyah⁵,

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Ampel, Surabaya

INFO ARTIKEL

Artikel History:

Diterima 17 Mei 2026

Revisi 3 Juni 2026

Disetujui 30 Juli 2026

Publish 18 Agustus 2026

Keyword:

Customer Relationship Management, Digital Governance, Donor, Zakat Institution, ZAINS.

* Corresponding author

e-mail:

choiriyarosita@gmail.com

maliawati554@gmail.com

nurulhafizah0504@gmail.com

milaajmilaa@gmail.com

dilasadiyah54@gmail.com

Page: 18 - 34

ABSTRACT

Digitalizing ZIS funds is vital for Zakat Institutions (LAZ) to maintain transparency and build public trust. This qualitative case study examines how DT Peduli East Java implements the ZAINS platform as a digital Customer Relationship Management (CRM) tool and its governance impact. During March 2026, we collected insights on the ground using interviews, observations, and paper trails. ZAINS clearly stood out, pulling off an impressive average governance rating of 4.83 out of 5. Much of this came down to automated transactions, clear SOPs, limited user access, and a whistleblowing channel matching Zakat Core Principles. Operationally, pairing ZAINS with WhatsApp Business creates a humanistic approach to managing donor databases. However, gaps in staff skills and server security still need attention. This study suggests regular staff training, adding two-factor authentication, and fully integrating APIs for seamless communication.

Al-Idarah : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam

Abstrak: Digitalisasi pengelolaan dana ZIS menjadi instrumen krusial Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam menjaga akuntabilitas dan membangun kepercayaan publik. Penelitian kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus ini bertujuan mengevaluasi implementasi platform ZAINS sebagai sistem Customer Relationship Management (CRM) digital di DT Peduli Jawa Timur serta dampaknya terhadap digital governance. Data dihimpun melalui observasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen pada Maret 2026. Hasil penelitian menunjukkan implementasi ZAINS berjalan sangat baik dengan skor rata-rata tata kelola 4,83 dari skala 5. Keberhasilan ini ditopang oleh pencatatan transaksi otomatis, kejelasan SOP, pembatasan hak akses jabatan, dan kanal whistleblowing yang selaras dengan Zakat Core Principles. Secara operasional, integrasi ZAINS dengan WhatsApp Business meningkatkan efisiensi database donatur secara humanis. Namun, kendala kapasitas SDM dan proteksi server masih memerlukan penguatan. Studi ini merekomendasikan pelatihan staf secara berkala, penambahan fitur keamanan autentikasi dua faktor, serta optimalisasi integrasi API untuk komunikasi otomatis.

Kata kunci: Customer Relationship Management, Digital Governance, Donatur, Lembaga Amil Zakat, ZAINS.

PENDAHULUAN

Zakat dan wakaf bukan sekadar ritual ibadah, melainkan pilar penting penopang ekonomi umat yang berfungsi mengikis kemiskinan. Potensinya pun tidak main-main. BAZNAS memperkirakan dana zakat di Indonesia bisa menyentuh Rp327 triliun per tahun. Tapi sayangnya, angka yang berhasil dikumpulkan institusi amil saat ini masih jauh panggang dari api. Jarak yang teramat lebar ini lahir dari rasa sangsi para muzakki terhadap cara lembaga mengelola dana umat. Problem ini semakin meruncing seiring dengan

munculnya kendala bagi publik dalam meninjau aspek keterbukaan dan pertanggungjawaban laporan penyaluran dana. Faktor krusial tersebut pada akhirnya mendesak mayoritas Lembaga Amil Zakat (LAZ) untuk melakukan transformasi struktural melalui pengadopsian sistem digital. Digitalisasi ini bukan lagi sekadar tren pelengkap inovasi. Strategi ini hadir sebagai solusi tepat untuk memulihkan loyalitas para donatur sekaligus merestrukturisasi tata kelola internal menjadi lebih bersih dan rapi (Masruroh et al., 2024).

Memahami sistem informasi manajemen (SIM) harus dilihat dari keterpaduan unsurnya, yang secara konseptual menjalin hubungan dinamis antara keandalan SDM, kesiapan perangkat keras dan lunak, saluran komunikasi, serta basis data terintegrasi untuk menyajikan informasi yang responsif, valid, dan transparan (Munir & Surya, 2024). Pada tingkat makro, BAZNAS sebenarnya telah menguji integrasi data zakat nasional melalui platform SIMBA (Aulia & Sakinah, 2025). Kendati demikian, banyak LAZ swasta yang kini beralih ke sistem independen pihak ketiga. Langkah ini dinilai lebih rasional karena platform eksternal menawarkan fleksibilitas dan adaptabilitas tinggi yang dirancang khusus untuk mengakomodasi kebutuhan unik operasional harian organisasi.

Di tengah inovasi digital, platform SIM Zakat berbasis web bernama ZAINS hadir sebagai sistem yang diadopsi secara luas oleh berbagai LAZ nasional. Dikembangkan oleh CNT IT Corporation selama lebih dari satu dekade, infrastruktur ini telah menopang operasional lembaga filantropi besar seperti Rumah Zakat, DPU Daarut Tauhiid, YBM BRI, dan DDII. Arsitektur ZAINS mengintegrasikan dua pilar utama, yaitu ZAINS Crowdfunding untuk penggalangan donasi daring dan ZAINS Finance untuk akuntansi internal. Kedua komponen ini bersinergi dengan modul CRM donatur, pemetaan mustahiq, pelaporan PSAK 109, serta Decision Support System berbasis visualisasi data (ZAINS, 2026). Melalui penyediaan fitur login mandiri bagi muzakki untuk memantau rekam jejak donasi, platform ini secara efektif memperkuat transparansi sekaligus merawat loyalitas dan kepercayaan donatur.

DT Peduli Jawa Timur menjadi potret nyata dari lembaga amil zakat yang sukses mengintegrasikan ZAINS sebagai instrumen CRM digital untuk merawat loyalitas donatur. Sebagai perpanjangan tangan dari DPU Daarut Tauhiid, lembaga ini menggerakkan proses fundraising dan penyaluran dana ZIS di Jawa Timur menggunakan ekosistem digital yang terpadu. Keberadaan sistem ZAINS memastikan seluruh rekam jejak donatur terdokumentasi terpusat, di mana setiap transaksi tercatat otomatis serta dapat dimonitor

secara langsung kapan saja. Di bidang komunikasi, WhatsApp Business dipilih sebagai jembatan interaksi personal untuk mengirimkan apresiasi instan, publikasi program kemanusiaan, hingga pesan pengingat zakat berkala. Integrasi ciamik antara manajemen data yang rigid dan komunikasi digital yang personal ini mencerminkan esensi dari strategi CRM holistik untuk membangun ikatan batin yang kuat antara lembaga dan muzakki (Lina Yulianti, 2025).

Riset tentang digitalisasi zakat sebenarnya sudah cukup menjamur. Namun kalau diperhatikan, kebanyakan peneliti terdahulu baru melihat sistem mainstream seperti aplikasi SIMBA milik BAZNAS atau sistem yang dibangun sendiri oleh LAZ bersangkutan. Kajian yang secara spesifik membedah keandalan platform ZAINS sebagai alat CRM digital pada LAZ swasta, terutama dalam mendongkrak transparansi dan donor trust, sayangnya masih sangat jarang ditemukan. Ini sebuah ironi, mengingat ZAINS menawarkan solusi utuh dari hulu ke hilir yang menjahit sistem donasi online, kedekatan donatur, standar akuntansi PSAK 109, hingga alat bantu putusan manajemen dalam satu siklus terpadu (Haq et al., 2024).

Keterbukaan informasi dan kepercayaan donatur merupakan dua elemen yang saling mengunci dalam tata kelola lembaga zakat, di mana laporan keuangan yang rapi secara empiris terbukti berbanding lurus dengan ketetapan hati muzakki untuk menyalurkan dananya (Saputra et al., 2024). Namun di era digital, reputasi ini tidak lagi sekadar bersandar pada dokumen tertulis, melainkan wajib ditopang oleh ekosistem digital governance yang nyata seperti proteksi data yang ketat, pembatasan hak akses, serta kepatuhan mutlak pada Zakat Core Principles (ZCP) (Zahara et al., 2023). Sinergi seluruh komponen teknologi ini secara kolektif melahirkan iklim operasional yang bersih, aman, dan amanah di mata publik.

Merujuk pada pokok permasalahan di atas, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan ZAINS sebagai infrastruktur CRM digital dalam mengelola hubungan dengan donatur di DT Peduli Jawa Timur, serta mengukur perannya dalam menaikkan derajat keterbukaan dan kepercayaan publik. Target operasional riset ini kemudian diuraikan ke dalam beberapa poin khusus, meliputi: (1) menguraikan secara deskriptif mekanika sistem ZAINS pada proses penghimpunan dana, pencatatan finansial, hingga pengelolaan data donatur; (2) menganalisis pemenuhan pilar digital governance lembaga yang mencakup aspek keamanan siber, mitigasi fraud digital, dan etika di ruang siber; serta (3) merinci keunggulan, kendala implementasi, dan usulan perbaikan sistem berdasarkan hasil observasi langsung. Manfaat akademis dari kajian ini difokuskan untuk

memberikan sumbangsih data lapangan bagi literatur SIM Zakat di Indonesia. Di sisi lain, potret evaluasi ini juga diproyeksikan menjadi acuan aplikatif bagi komunitas pengelola zakat dalam mengadopsi teknologi CRM serupa.

Analisis penelitian ini dibangun di atas empat pilar kerangka teori secara deduktif. Teori Sistem Informasi Manajemen Zakat dipilih sebagai pijakan utama untuk meneropong praktik digital governance pada lembaga amal zakat. Kedua, deskripsi teknis dan fungsional platform ZAINS diposisikan sebagai objek utama kajian. Ketiga, teori Customer Relationship Management (CRM) digital dalam konteks filantropi Islam digunakan untuk menekankan pemeliharaan kepercayaan dan loyalitas muzakki. Terakhir, konsep transparansi dan akuntabilitas diukur melalui standar PSAK 109 serta Zakat Core Principles. Keempat kerangka ini membentuk landasan komprehensif untuk mengevaluasi implementasi ZAINS di DT Peduli Jawa Timur berdasarkan data observasi lapangan pada 5 hingga 13 Maret 2026.

KAJIAN TEORI

Sistem Informasi Manajemen Zakat

Organisasi membutuhkan SIM sebagai poros terpadu yang mempertemukan peran manusia dengan infrastruktur teknologi—seperti hardware, aplikasi, jaringan, dan basis data. Sinergi ini krusial untuk menyajikan data yang cepat dan presisi sebagai kompas operasional serta kebijakan strategis (Munir & Surya, 2024). Bagi lembaga filantropi, beralih ke sistem digital adalah keharusan demi memangkas metode manual yang rentan salah catat dan lambat. Langkah modernisasi ini tidak hanya membuat kerja internal lebih efisien, tetapi juga membangun keterbukaan yang memupuk rasa percaya para penunai zakat (Haryanto et al., 2023).

Di Indonesia sendiri, transformasi ini tampak nyata lewat platform SIMBA besutan BAZNAS. Lewat sistem ini, data muzakki, mustahik, arus dana ZIS, hingga pelaporan keuangan terarsip secara otomatis dan real-time (Masruroh et al., 2024). Pola digitalisasi berbasis web dan database ini juga mulai diadopsi oleh berbagai LAZ di daerah untuk mempermudah kontrol data, mempercepat pelayanan, dan memayungi proses pengambilan keputusan (Abas et al., 2022).

Integrasi ekosistem digital ini mengeliminasi ego sektoral dalam pengelolaan data; hasilnya, manajemen administrasi, akuntansi zakat berbasis PSAK 109, dan monitoring program kerja kini dapat bergerak serentak secara padu dan sistematis. Hasilnya, tata kelola

lembaga menjadi jauh lebih profesional, bersih, dan akuntabel. Keunggulan lainnya adalah memangkas birokrasi layanan sehingga interaksi dengan muzakki dan mustahik berlangsung lebih cepat dan akurat (Anas Prihadi, 2023). Walaupun data yang terintegrasi ini sangat membantu efektivitas kepemimpinan lembaga, kunci utama keberhasilannya tetap kembali pada kesiapan faktor non-teknis, yakni kapasitas SDM, keandalan infrastruktur, dan kemandirian dalam pengoperasian sistem melalui pelatihan.

ZAINS sebagai Sistem Informasi Manajemen Zakat

Dikembangkan oleh CNT IT Corporation, ZAINS merupakan sistem manajemen ZIS berbasis web yang telah mendampingi operasional LAZ nasional seperti Rumah Zakat, DPU Daarut Tauhiid, YBM BRI, dan Dewan Dakwah Islamiyah Indonesia selama lebih dari 12 tahun. Rekam jejak ini mengukuhkan posisinya sebagai platform pengelolaan dana umat yang matang dan tepercaya dengan layanan maintenance yang berkelanjutan.

Platform ini mengintegrasikan seluruh siklus ZIS secara end-to-end melalui dua komponen utama yang saling sinkron: ZAINS Crowdfunding (instrumen donasi online) dan ZAINS Finance (aplikasi akuntansi internal). Sinergi ini semakin optimal berkat adanya modul CRM yang berfungsi menganalisis perilaku serta rekam jejak kontribusi donatur secara akurat. Di samping itu, tersedia pula modul manajemen mustahiq yang krusial dalam memetakan prioritas penyaluran bantuan agar berjalan lebih adaptif dan tepat sasaran. Akuntabilitas keuangan organisasi ditopang oleh subsistem pelaporan yang telah diselaraskan dengan standardisasi PSAK 109. Kemudahan regulasi juga dihadirkan melalui penerbitan Bukti Setor Zakat (BSZ) elektronik guna memfasilitasi kebutuhan administrasi sekaligus hak pengurangan beban pajak bagi muzakki. Aspek komunikasi interaktif diperkuat oleh fitur SMS broadcast dan sistem otomatisasi notifikasi yang terkirim langsung kepada para penyumbang dana. Terakhir, platform ini dilengkapi dengan Decision Support System (DSS) berbasis visualisasi data intuitif untuk mempermudah jajaran manajemen dalam merumuskan kebijakan taktis organisasi (ZAINS, 2026).

Nilai urgensi utama dari penerapan ZAINS ini bertumpu pada penguatan nilai transparansi serta akuntabilitas tata kelola dana sosial Islam. Keselarasan sistem dengan regulasi PSAK 109 secara signifikan mampu menyederhanakan proses audit serta mempermudah penyusunan laporan keuangan tahunan lembaga (Zahara et al., 2023). Lebih lanjut, eksistensi fitur akses login mandiri bagi donatur memberikan keleluasaan bagi muzakki untuk meninjau histori transaksi mereka, yang secara linear berdampak pada

peningkatan kredibilitas institusi. Penerapan mekanisme penyimpanan data terpusat dan pengawasan transaksi yang bersifat real-time juga memegang peranan penting dalam mereduksi potensi human error maupun tindakan penyalahgunaan dana (Saputra et al., 2024). Atas dasar tersebut, adopsi sistem ZAINS di berbagai lembaga filantropi, termasuk DT Peduli Jawa Timur, menjadi pilar strategis dalam mendorong penguatan digital governance demi mewujudkan manajemen zakat yang profesional, akuntabel, dan patuh terhadap koridor syariah.

CRM Digital pada Lembaga Amil Zakat

CRM bertindak sebagai sistem penunjang yang menjaga kesinambungan hubungan antara lembaga amil dan muzakki. Berbeda dari dunia usaha yang fokus menggunakan CRM untuk menaikkan omzet, ranah sosial-keagamaan memanfaatkannya sebagai instrumen untuk memperkuat kredibilitas dan loyalitas. Dampaknya, tercipta kedekatan emosional yang erat karena setiap interaksi di dalamnya dijiwai oleh semangat spiritualitas Islam. Melalui instrumen ini, organisasi amil dapat mengurai basis data pemangku kepentingan secara lebih mendalam, mengenali preferensi para dermawan, sekaligus menyajikan pelayanan yang adaptif seperti konfirmasi apresiasi instan, transparansi penyaluran donasi, hingga kurasi program kebajikan yang relevan dengan kepedulian mereka (Lina Yulianti, 2025).

Efektivitas manajemen relasi digital ini tentu akan berjalan optimal apabila disinergikan dengan kanal komunikasi modern seperti WhatsApp Business, perangkat pengingat otomatis, maupun platform seluler. Di dalam ekosistem tersebut, sistem CRM memegang peran sebagai pusat data yang mengarsip riwayat donatur secara terstruktur, sedangkan media komunikasi digital berfungsi sebagai sarana interaksi yang responsif, inklusif, dan interaktif. Kolaborasi ini memudahkan lembaga untuk menyajikan laporan pemanfaatan dana secara terbuka, menyapa donatur dalam agenda rutin, serta mengurai pertanyaan muzakki secara responsif, yang pada akhirnya mempererat ikatan emosional dan menghadirkan kepuasan tersendiri bagi donatur.

Dampak paling signifikan dari kehadiran CRM Digital ini bermuara pada konsistensi penghimpunan dana zasanah. Lembaga yang telaten merawat hubungan lewat E-CRM terbukti mampu mendorong kerelaan donatur untuk kembali berbagi, menemani para dermawan pemula menjadi pendukung setia, sekaligus menjaga napas keberlanjutan program kemanusiaan. Tentu saja, efektivitas CRM ini sangat bergantung pada

keterbukaannya untuk menyatu dengan sistem informasi manajemen zakat induk, sehingga mampu melahirkan ekosistem digital yang sehat, akuntabel, dan mencerminkan tata kelola lembaga yang bersih (Haq et al., 2024).

Transparansi dan Kepercayaan Donatur pada Lembaga Amil Zakat

Tata kelola lembaga zakat yang sehat tidak akan pernah bisa dilepaskan dari pilar transparansi. Prinsip ini adalah wujud kejujuran lembaga dalam menyediakan informasi yang valid untuk masyarakat dan para muzakki. Sebagaimana ditekankan Mardiasmo (2018), transparansi berarti kerelaan organisasi membuka akses data pengelolaan dana kepada pihak yang berkepentingan (Mardiasmo, 2018). Kini, seiring pesatnya teknologi, keterbukaan nyata tidak lagi diukur dari sekadar laporan tahunan tertulis yang kaku. Maknanya telah meluas pada pemanfaatan ekosistem digital yang mampu menyajikan rekam jejak donasi mandiri secara real-time, sekaligus pelaporan keuangan yang patuh pada standar PSAK 109 (Pada et al., 2023).

Keberlangsungan penghimpunan dana amil pada akhirnya akan selalu bergantung pada tingkat kepercayaan para dermawan (donor trust). Berbagai riset ilmiah memperlihatkan bahwa semakin rapi dan terbuka laporan keuangan sebuah lembaga, akan semakin besar pula rasa percaya yang tumbuh di hati muzakki (Purwaningrum & Yazid, 2024). Penerapan sistem manajemen modern seperti ZAINS, yang mampu menyediakan riwayat donasi transparan dan pelaporan yang selaras dengan PSAK 109, terbukti efektif memperkuat reputasi lembaga di mata masyarakat, contohnya di DT Peduli Jawa Timur. Melalui komitmen keterbukaan yang konsisten inilah, loyalitas para muzakki untuk terus menitipkan amanah zakatnya dapat terus terjaga dengan baik.

Digital Governance pada Lembaga Amil Zakat

Esensi dari tata kelola digital sebenarnya berpusat pada penegakan aturan dan nilai etis yang memagari jalannya teknologi dalam suatu organisasi agar tetap amanah, aman, dan akuntabel. Bagi Lembaga Amil Zakat (LAZ), tuntutan ini bukan sekadar standarisasi sistem biasa. Ada beban moral keagamaan yang jauh lebih kuat yang harus dijaga di dalamnya. Institusi filantropi Islam harus mampu menggaransi keamanan informasi para donatur, membentengi infrastruktur dari potensi kecurangan digital, serta mengawal agar seluruh sistem informasi yang berjalan tidak menyimpang dari koridor syariat. Fondasi utamanya tentu saja adalah keamanan. Implementasinya tentu tidak sekadar menjadi

wacana normatif, melainkan diejawantahkan melalui aksi proteksi konkret; mulai dari penerapan kontrol akses data yang ketat berdasarkan wewenang jabatan, penyandian (encryption) informasi sensitif, hingga prosedur pencadangan data (backup) berkala demi memelihara integritas, keterbukaan, serta mencegah strategi syiar digital yang bersifat semu (Rizky Uzwatun Khasanah et al., 2026).

Apabila dikorelasikan dengan instrumen regulasi makro, urgensi penegakan tata kelola digital yang kredibel ini pada dasarnya berakar secara substantif pada poin-poin Zakat Core Principles (ZCP) (Hanifatus Syaidah Zahara, et al. 2023). Dokumen standardisasi internasional tersebut memang mewajibkan adanya jaminan integritas, transparansi radikal, serta akuntabilitas menyeluruh dalam mengawal pemanfaatan dana publik dari umat Islam. Urgensi mitigasi ini tecermin dalam studi empiris pada LAZ Yakesma Jawa Timur, yang membuktikan bahwa pemetaan risiko berbasis teknologi terbukti efektif menekan celah penyimpangan finansial sekaligus mendorong rasa percaya para muzakki secara linear. Menariknya, potret keberhasilan ini juga selaras dengan langkah strategis yang kini berjalan di DT Peduli Jawa Timur. Melalui penerapan kontrol akses data yang ketat sesuai jenjang jabatan, standardisasi alur pelaporan, dan sistem cadangan data yang disiplin, institusi filantropi ini berhasil membuktikan bahwa digitalisasi bukan sekadar modernisasi alat, melainkan sebuah.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus (case study) untuk membedah implementasi sistem ZAINS di lapangan secara mendalam, sebuah pendekatan yang dinilai ideal ketika batas antara fenomena dan konteks nyatanya cenderung samar (Creswell, 2014). Fokus utama dalam studi kasus ini bertumpu pada pemanfaatan ZAINS sebagai fondasi Customer Relationship Management (CRM) digital guna mengelola data muzakki pada DT Peduli Jawa Timur.

Penetapan lokasi riset ini tidak dilakukan secara acak, melainkan dipandu oleh tiga poin krusial. Pertama, penggunaan aktif ZAINS sebagai pilar CRM lembaga; kedua, pelibatan WhatsApp Business sebagai media menyapa donatur; dan ketiga, keleluasaan akses data untuk kebutuhan analisis harian. Adapun seluruh rangkaian pengumpulan data diselesaikan lewat observasi terfokus sepanjang sembilan hari, dari tanggal 5 hingga 13 Maret 2026.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data penelitian ini terbagi atas data primer dan sekunder. Data primer dihimpun langsung melalui observasi partisipatif pasif terhadap operasional sistem ZAINS serta wawancara tidak terstruktur dengan staf lembaga dan penanggung jawab lapangan, Bapak Bangbang Sujana. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal institusi, meliputi deskripsi teknis ZAINS, SOP perlindungan data, serta lembar pengamatan harian peneliti. Seluruh aktivitas monitoring dipandu oleh instrumen observasi yang mencakup 24 indikator (skala 1–5) yang terbagi rata ke dalam tiga dimensi utama: keamanan sistem, mitigasi risiko penyelewengan, dan penegakan etika digital (Tabel 1).

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Instrumen Observasi

No	Dimensi Observasi	Jumlah Indikator	Skor Tertinggi
1	Keamanan Data Donatur dan Sistem Digital	8	5
2	Mitigasi Risiko Penyelewengan Data dan Dana Digital	8	5
3	Penerapan Etika Digital Dalam Pengelolaan ZIS	8	5
Total Indikator		24	5

Sumber: Checklist Observasi Mahasiswa DT Peduli Jatim, Maret 2026

Analisis Data dan Keabsahan

Analisis data mengadopsi model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) melalui tiga tahap.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*), yaitu proses memilah, menyederhanakan, dan mentransformasikan catatan lapangan mentah agar lebih fokus serta relevan dengan substansi penelitian.
2. Penyajian Data (*Data Display*) yaitu proses menyusun data hasil kondensasi ke dalam narasi deskriptif dan tabel skor observasi untuk memudahkan pemetaan masalah.
3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifying*), yaitu menginterpretasikan temuan lapangan dengan menghubungkannya pada kerangka teori SIM Zakat, CRM digital, transparansi donatur, dan digital governance.

Guna menjamin kredibilitas dan keabsahan temuan ilmiah, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber (membandingkan hasil observasi, keterangan staf, dan dokumen tertulis) serta triangulasi metode (mengonfirmasi kesesuaian antara observasi, wawancara, dan studi dokumen) sesuai dengan rekomendasi (Sugiyono, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Implementasi ZAINS di DT Peduli Jawa Timur

Dalam mengelola jalinan relasi dengan para donatur, DT Peduli Jawa Timur mengadopsi sistem CRM digital berbasis web bernama ZAINS. Platform ini memegang peran krusial sebagai single source of truth untuk mengarsip data identitas, rekam jejak donasi, serta kontak donatur dalam satu basis data terpadu. Dampaknya, semua transaksi donasi yang masuk dari berbagai pintu saluran langsung terdokumentasi otomatis dan dapat dimonitor secara langsung (real-time). Efisiensi ini bersumber dari integrasi fungsional antara komponen ZAINS Crowdfunding di sektor hilir fundraising dan ZAINS Finance di sektor hulu akuntansi (ZAINS, 2026).

Di sisi lain, aspek komunikasi interpersonal diperkuat melalui pemanfaatan WhatsApp Business. Media ini dioptimalkan untuk mendistribusikan ucapan terima kasih, laporan berkala mengenai program kemanusiaan, serta notifikasi komitmen donasi berkala secara personal. Perpaduan antara struktur manajemen data yang disiplin pada ZAINS dan pendekatan komunikasi yang humanis melalui WhatsApp Business mencerminkan model CRM yang komprehensif. Pendekatan ini terbukti efektif dalam memupuk keterikatan psikologis antara lembaga dan donaturnya, sejalan dengan konklusi Lina Yulianti (2025) bahwa pemanfaatan CRM untuk komunikasi yang konsisten dan personal merupakan kunci utama dalam mendongkrak kepuasan sekaligus loyalitas muzakki (Lina Yulianti, 2025).

Hasil Observasi Digital Governance DT Peduli Jawa Timur

Selama sembilan hari observasi (5–13 Maret 2026), sebanyak 24 indikator digital governance telah dievaluasi menggunakan skala penilaian 1 hingga 5. Hasil pemetaan pada ketiga dimensi utama tersebut dijabarkan di bawah ini.

1. Dimensi A: Keamanan Data Donatur dan Sistem Digital

Tabel 2. Hasil Observasi Dimensi A - Keamanan Data Donatur dan Sistem Digital

No	Aspek Observasi	Indikator	Skor	Catatan
1	Sistem penyimpanan data donatur	Database donatur digital terorganisasi	5	1
2	Perlindungan data pribadi	Akses data donatur terbatas	5	2
3	Sistem keamanan digital	Penggunaan password/enkripsi	4	Keamanan sudah baik, dapat ditingkatkan dengan fitur verifikasi tambahan
4	Pembatasan akses	Hak akses sesuai	5	

No	Aspek Observasi	Indikator	Skor	Catatan
	data	jabatan		
5	Backup data	Backup data berkala tersedia	5	
6	Keamanan server	Server/cloud memiliki perlindungan	4	Penguatan sistem keamanan server dapat terus dikembangkan
7	Pengelolaan data transaksi	Transaksi zakat/wakaf tercatat sistematis	5	
8	Kebijakan perlindungan data	Terdapat SOP perlindungan data	5	
Rata – rata Skor			4,75	

Sumber: Checklist Observasi Mahasiswa DT Peduli Jatim, Maret 2026

Hasil observasi Dimensi A menunjukkan rata-rata skor 4,75 (sangat baik), dengan enam dari delapan indikator meraih nilai sempurna (5). Capaian ini menegaskan kematangan infrastruktur keamanan data DT Peduli Jatim, yang dibuktikan melalui database yang terorganisasi, pembatasan hak akses berbasis jabatan, rutinitas pencadangan data, pencatatan transaksi sistematis, serta ketersediaan SOP perlindungan formal. Sementara itu, sistem keamanan digital (enkripsi/password) dan keamanan server memperoleh skor 4, mengindikasikan adanya ruang evaluasi seperti urgensi penerapan autentikasi dua faktor (2FA). Temuan ini memperkuat argumen Khasanah dkk. (2026) bahwa akuntabilitas dan transparansi filantropi digital wajib ditopang oleh pembaruan sistem keamanan secara proaktif (Rizky Uzwatun Khasanah et al., 2026).

2. Dimensi B: Mitigasi Risiko Penyelewengan Data dan Dana Digital

Tabel 3. Hasil Observasi Dimensi B – Mitigasi Risiko Penyelewengan Data dan Dana Digital

No	Aspek Observasi	Indikator	Skor	Catatan
1	Verifikasi transaksi	Setiap transaksi dapat diverifikasi	5	
2	Audit digital	Audit sistem/keuangan berkala	4	Frekuensi evaluasi sistem dapat terus ditingkatkan
3	Monitoring transaksi	Ada sistem monitoring digital	5	
4	Pengawasan internal	Ada unit pengawasan	5	
5	Pencegahan manipulasi laporan	Sistem pelaporan aman	5	

No	Aspek Observasi	Indikator	Skor	Catatan
6	Transparansi laporan	Laporan publik tersedia	5	
7	Pelacakan dana	Alur dana dapat dilacak	5	
8	Prosedur pelaporan pelanggaran	Ada mekanisme pelaporan	5	
Rata-rata Skor			4.88	

Sumber: Checklist Observasi Mahasiswa DT Peduli Jatim, Maret 2026

Dimensi B mencatatkan rata-rata skor tertinggi sebesar 4,88 (sangat baik), dengan tujuh dari delapan indikator meraih nilai sempurna (5). Tingginya efektivitas mitigasi risiko digital ini tecermin dari kemampuan verifikasi transaksi mandiri, sistem monitoring yang aktif, berfungsinya unit pengawasan internal, proteksi laporan dari manipulasi, keterbukaan laporan publik, keterlacakan alur dana, serta tersedianya kanal whistleblowing. Adapun satu-satunya indikator yang mendapat skor 4 adalah frekuensi audit digital, yang masih memerlukan intensifikasi demi memperkuat deteksi dini anomali sistem. Temuan lapangan ini mendukung riset Yulianti (2025) bahwa mitigasi risiko berbasis teknologi pada LAZ efektif menutup celah penyimpangan finansial sekaligus mendongkrak kepercayaan muzakki (Lina Yulianti, 2025).

3. Dimensi C: Penerapan Etika Digital dalam Pengelolaan ZIS

Tabel 4. Hasil Observasi Dimensi C – Penerapan Etika Digital dalam Pengelolaan ZIS

No	Aspek Observasi	Indikator	Skor	Catatan
1	Prinsip amanah	Pengelolaan dana jujur dan profesional	5	
2	Transparansi digital	Informasi dana disampaikan terbuka	5	
3	Kejujuran informasi	Kampanye digital tidak manipulatif	5	
4	Perlindungan privasi donatur	Data dipublikasikan tanpa izin	4	Penguatan kebijakan perlindungan data dapat terus dilakukan
5	Etika komunikasi digital	Komunikasi profesional	5	
6	Penggunaan media sosial	Digunakan secara etis	5	
7	Kepatuhan syariah	Sistem sesuai prinsip	5	

No	Aspek Observasi	Indikator	Skor	Catatan
		syariah		
8	Akuntabilitas lembaga	Lembaga bersedia memberikan laporan	5	
Rata-rata Skor			4.88	

Sumber: Checklist Observasi Mahasiswa DT Peduli Jatim, Maret 2026

Pada Dimensi C, skor rata-rata mencapai 4,88 (sangat baik) dengan tujuh indikator bernilai sempurna (5). Hal ini mengonfirmasi komitmen etis lembaga dalam aspek pengelolaan dana yang amanah, transparansi publik, kampanye non-manipulatif, komunikasi profesional, etika media sosial, kepatuhan syariah, serta penyediaan laporan akuntabilitas. Adapun skor 4 diperoleh pada indikator privasi donatur, yang menunjukkan perlunya penguatan kebijakan persetujuan (consent) sebelum data dipublikasikan. Secara menyeluruh sebagai fondasi tata kelola zakat yang kredibel. Oleh karena itu, penguatan regulasi internal terkait persetujuan publikasi data ini menjadi langkah krusial berikutnya demi menyempurnakan ekosistem digital governance di lembaga amal terkait.

Rekapitulasi Hasil Observasi Digital Governance

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Observasi Tiga Dimensi Digital Governance

Dimensi	Jumlah Indikator	Total Skor	Rata-rata	Kategori
A. Keamanan Data Donatur & Sistem Digital	8	38	4,75	Sangat Baik
B. Mitigasi Risiko Penyelewengan Data & Dana	8	39	4,88	Sangat Baik
C. Penerapan Etika Digital Pengelolaan ZIS	8	39	4,88	Sangat Baik
Total Keseluruhan	24	116	4,83	Sangat Baik

Sumber: Checklist Observasi Mahasiswa DT Peduli Jatim, Maret 2026 (data diolah)

Secara akumulatif, hasil observasi pada ketiga dimensi mencatatkan total skor 116 dari 120 dengan rata-rata keseluruhan 4,83 (sangat baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa DT Peduli Jawa Timur telah berhasil membangun ekosistem digital governance yang solid dalam tata kelola dana ZIS. Keberhasilan ini tidak lepas dari peran krusial sistem ZAINS sebagai infrastruktur digital terintegrasi mulai dari manajemen donatur, otomatisasi

transaksi, akuntansi PSAK 109, hingga alat pendukung keputusan yang secara kolektif memperkokoh transparansi serta akuntabilitas lembaga di hadapan publik.

Pembahasan

Implementasi platform ZAINS di DT Peduli Jawa Timur secara nyata telah memberikan kontribusi besar dalam memperkuat transparansi pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS). Melalui otomatisasi pencatatan transaksi yang dapat dipantau secara real-time, ketersediaan laporan publik, serta alur dana yang terlacak dari hulu ke hilir, lembaga ini mampu menyajikan akuntabilitas yang tinggi. Terlebih lagi, adanya fitur akses mandiri bagi muzakki untuk meninjau riwayat donasi personal mereka secara langsung berdampak pada penguatan donor trust. Realitas lapangan ini sekaligus memvalidasi tesis Purwaningrum dan Yazid (2024) yang menyatakan keterbukaan manajemen berbanding lurus dengan keyakinan muzakki, serta memperkuat temuan Saputra dkk. (2024) mengenai signifikansi pelaporan keuangan digital terhadap tingkat kepercayaan donatur di lingkungan lembaga amil zakat.

Korelasi positif tersebut tidak dapat dilepaskan dari kokohnya fondasi digital governance yang diterapkan oleh institusi. Raihan skor rata-rata dimensi tata kelola yang mencapai 4,83 merefleksikan bahwa DT Peduli Jawa Timur telah melampaui standar minimum operasional filantropi berbasis digital. Pembatasan hak akses data sensitif berdasarkan hierarki jabatan, perumusan SOP perlindungan data formal, kehadiran sistem verifikasi transaksi, hingga penyediaan kanal whistleblowing merupakan bentuk manifestasi konkret dari klausul Zakat Core Principles (ZCP). Struktur tata kelola digital yang mapan ini tidak sekadar berfungsi sebagai tameng pelindung aset informasi dari risiko penyalahgunaan, melainkan juga menjadi instrumen strategis dalam membangun citra lembaga yang amanah dan profesional, yang pada pemuncaknya sukses merawat loyalitas para muzakki (Zahara et al., 2023).

Kendati demikian potret sukses adopsi teknologi ini tetap menyisakan ruang evaluasi yang berharga dari aspek manfaat, tantangan, dan rekomendasi ke depan. Di satu sisi, sistem ZAINS terbukti memberikan efisiensi nyata melalui penyimpanan database donatur yang rapi, akselerasi diseminasi laporan yang transparan, serta penajaman strategi fundraising berbasis analisis pola donasi historis. Namun di sisi lain, optimalisasi fitur ZAINS masih terbentur pada kapasitas sumber daya manusia yang belum merata serta integrasi komunikasi dengan WhatsApp Business yang belum sepenuhnya otomatis. Guna

mengeskalasi performa sistem ini, lembaga disarankan untuk mengintensifkan pelatihan digital bagi staf, menyematkan fitur autentikasi dua faktor (2FA), meningkatkan frekuensi audit digital, serta menjajaki integrasi API untuk otomatisasi komunikasi. Langkah-langkah strategis ini akan semakin mempertegas posisi DT Peduli Jawa Timur sebagai LAZ modern yang andal dalam memadukan efisiensi penghimpunan dan keandalan tata kelola digital jangka panjang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi platform ZAINS di lembaga amil zakat berkontribusi nyata dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas digital melalui otomatisasi pencatatan transaksi real-time, keterbukaan laporan publik, dan ketertelusuran alur dana. Fitur akses mandiri bagi muzakki terbukti berdampak signifikan pada penguatan donor trust, yang secara empiris memvalidasi teori mengenai korelasi positif pelaporan keuangan digital terhadap kepercayaan donatur. Keberhasilan ini ditopang oleh struktur digital governance yang mapan dengan raihan skor rata-rata 4,83, di mana penerapan pembatasan hak akses, ketersediaan SOP perlindungan data, sistem verifikasi, dan kanal whistleblowing menjadi manifestasi konkret dari Zakat Core Principles (ZCP) untuk membangun citra lembaga yang amanah dan profesional.

Dari aspek operasional, sinergi ZAINS menghadirkan tiga keunggulan utama: pengelolaan database donatur yang efisien, akselerasi diseminasi laporan, serta penajaman strategi fundraising berbasis pola donasi historis. Pendekatan CRM holistik ini semakin kuat berkat perpaduan manajemen data rigid pada ZAINS dengan komunikasi interpersonal WhatsApp Business. Kendati demikian, adopsi teknologi ini masih menghadapi tantangan berupa kapasitas SDM yang belum merata, integrasi komunikasi yang belum sepenuhnya otomatis, serta perlunya penguatan enkripsi sistem dan keamanan server pada Dimensi A guna mengantisipasi ancaman siber.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, studi ini merumuskan empat rekomendasi strategis bagi DT Peduli Jawa Timur: mengintensifkan pelatihan digital staf, menyematkan fitur autentikasi dua faktor (2FA) dan pembaruan server berkala, meningkatkan frekuensi audit digital, serta menjajaki integrasi API WhatsApp Business untuk otomatisasi komunikasi penuh. Secara teoretis, riset ini memperkaya literatur SIM Zakat pada ranah LAZ swasta yang selama ini didominasi sistem pemerintah seperti SIMBA. Secara praktis, temuan ini diharapkan menjadi acuan aplikatif bagi lembaga amil zakat lain dalam

memadukan efisiensi penghimpunan dana dengan keandalan tata kelola digital yang transparan dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, M. I., Ibrahim, I., & Pakaya, S. (2022). Inovasi Sistem Informasi Manajemen Zakat, Infaq dan Sedekah Lazismu Gorontalo. JRST (Jurnal Riset Sains Dan Teknologi), 6(1), 79. <https://doi.org/10.30595/jrst.v6i1.11939>
- Anas Prihadi, M. N. (2023). Implementasi Teknologi dalam Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Wakaf: Studi Kasus Platform Digital. ZISWAF ASFA JOURNAL Zakat, Infaq, Sadaqah, Wakaf, 1(1), 69–89.
- Aulia & Sakinah. (2025). Penerapan Sistem Manajemen Informasi Baznas (Simba) Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Majalengka. 14–26. <https://journal.sahakreasindo.co.id/index.php/ar-rasyid>
- Hanifatut Syaidah Zahara, Meisya Zahra, Arini Prawita, Silvia Zahra Syahidah, E. N. (2023). Akuntabilitas dan Tranparansi Lembaga Pengelola Zakat Melalui Zakat Core Principile dan PSAK 109. 6, 102–111.
- Haq, A., Dewi, Rafli, & Syihabuddin, A. (2024). Peningkatan Kualitas Lembaga Amil Zakat Berdasarkan Prinsip Manajemen Henry Fayol. Al-Idarah : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam, 5(1), 79–97. <https://doi.org/10.35316/idarrah.2024.v5i1.79-97>
- Haryanto, F., Rahayu, W., & Kurniawan, I. (2023). Perancangan Sistem Informasi Dana Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Pada Wisma Muallaf Dompot Dhuafa. Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI), 4(04), 597–604. <https://doi.org/10.30998/jrami.v4i04.2565>
- Lina Yulianti, R. A. M. R. A. (2025). Identification and Risk Mitigation of Zakat Fund Management Based On COSO ERM at LAZ Yakesma East Java. Jurnal Manajemen Zakat Dan Wakaf, 6(1), 46–54. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/filantropi/article/view/12671>
- Mardiasmo. (2018). Akuntansi Sektor Publik. Andi Offset, Yogyakarta.
- Masruroh, N., Muis, A., Isnaeni, F. N., & Putra, K. (2024). Urgensitas sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) untuk efektifitas kerja karyawan. Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M), 4(4), 845–852. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i4.21047>
- Munir, S., & Surya, T. M. B. Z. (2024). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penyaluran Dana Zakat berbasis Web menggunakan Framework Laravel: Studi Kasus di Yayasan Baitul Maal PLN Depok. DBESTI: Journal of Digital Business and Technology Innovation, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.54914/dbesti.v1i1.1090>
- Pada, S., Pengelolaan, A., Di, Z., & Probolinggo, K. (2023). Dampak Implikasi Sistem Informasi Manajemen Baznas. 6, 101–110.
- Purwaningrum, W., & Yazid, A. (2024). Peran Indeks Zakat Nasional (Izn) Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Baznas Surakarta. Filantropi : Jurnal Manajemen Zakat Dan Wakaf, 5(1), 25–41.

<https://doi.org/10.22515/finalmazawa.v5i1.10045>

- Rizky Uzwatun Khasanah, Astri Afifatul Khikmah, & Gunawan Aji. (2026). Akuntabilitas Dan Transparansi Laporan Keuangan Baznas Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 24–31. <https://doi.org/10.69714/s9ngg293>
- Saputra, A. J., Fitri Yulianis, & Immu Puteri Sari. (2024). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di Lazismu Pasaman Barat, Saputra, Ahmad Joni, Fitri Yulianis, Immu Puteri Sari, 2024. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 4(1), 69–79.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Zahara, H. S., Meisya Zahra, Arini Prawita, Silvia Zahra Syahidah, & Elis Nurhasanah. (2023). Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Pengelola Zakat Melalui Zakat Core Principles Dan PSAK 109. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(3), 31–43. <https://doi.org/10.55606/jumia.v1i3.1461>
- ZAINS. (2026). ZAINS. ZAINS. <https://cnt.id/id/zains/>