

ABSTRAK

Muhamad Faqih Sirojuddin. *Strategi BAZNAS Kota Bandung dalam Membangun Kepercayaan Muzakki melalui Literasi Zakat di Era Digital.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepercayaan muzakki sebagai faktor utama dalam keberhasilan penghimpunan zakat melalui lembaga resmi. Di era digital, BAZNAS Kota Bandung menghadapi tantangan untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan perubahan pola komunikasi masyarakat. Oleh karena itu, literasi zakat menjadi salah satu strategi yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana BAZNAS Kota Bandung menetapkan kepercayaan muzakki sebagai tujuan strategis jangka panjang, bagaimana tindakan strategis literasi zakat digital dilaksanakan dalam membangun kepercayaan muzakki, serta bagaimana alokasi sumber daya organisasi dilakukan untuk mendukung strategi tersebut. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pimpinan, staf BAZNAS Kota Bandung, dan muzakki. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Kota Bandung menetapkan kepercayaan muzakki sebagai tujuan strategis jangka panjang yang menjadi fondasi keberlangsungan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, BAZNAS Kota Bandung melaksanakan berbagai program literasi zakat yang tersegmentasi sesuai karakteristik masyarakat, seperti *BAZNAS Goes to School*, Bintang Talenta, Dai Zakat, serta memanfaatkan media digital melalui website dan media sosial. Selain itu, keberhasilan strategi tersebut didukung oleh pengelolaan sumber daya yang meliputi pembentukan divisi khusus sosialisasi dan edukasi, kolaborasi dengan divisi digital fundraising, pemanfaatan teknologi digital, serta keterlibatan relawan dalam kegiatan literasi zakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa literasi zakat berperan penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat, memperkuat kepercayaan muzakki, dan mendukung optimalisasi penghimpunan zakat.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi literasi zakat yang dilakukan secara terencana, berkelanjutan, dan didukung oleh pengelolaan sumber daya yang efektif mampu menjadi instrumen strategis dalam membangun kepercayaan muzakki di era digital.

Kata Kunci: Strategi, Kepercayaan Muzakki, Literasi Zakat, BAZNAS, Era Digital.

ABSTRACT

Muhamad Faqih Sirojuddin. *The Strategy of BAZNAS Bandung City in Building Muzakki Trust through Zakat Literacy in the Digital Era.*

This research is motivated by the importance of muzakki trust as a key factor in the success of zakat collection through official zakat institutions. In the digital era, BAZNAS Bandung City faces challenges in building and maintaining public trust amidst the rapid development of information technology and changing communication patterns in society. Therefore, zakat literacy has become one of the strategic approaches used to enhance public understanding, awareness, and trust toward zakat management institutions.

This study aims to analyze how BAZNAS Bandung City establishes muzakki trust as a long-term strategic objective, how digital zakat literacy programs are implemented as strategic actions to build trust, and how organizational resources are allocated to support these strategies. The research employs an interpretive paradigm with a qualitative approach and descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The informants consisted of BAZNAS Bandung City leaders, staff members, and muzakki. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and inductive conclusion drawing.

The findings reveal that BAZNAS Bandung City positions muzakki trust as a long-term strategic objective and the foundation of organizational sustainability. To achieve this objective, BAZNAS Bandung City implements various zakat literacy programs tailored to different segments of society, including BAZNAS Goes to School, Bintang Talenta, and Dai Zakat programs, while also utilizing digital platforms such as websites and social media. Furthermore, the success of these strategies is supported by effective resource management, including the establishment of a dedicated socialization and education division, collaboration with the digital fundraising division, utilization of digital technology, and the involvement of volunteers in zakat literacy activities. The study finds that zakat literacy plays a significant role in improving public understanding, strengthening muzakki trust, and supporting the optimization of zakat collection.

This study concludes that zakat literacy strategies implemented systematically, continuously, and supported by effective resource management can serve as a strategic instrument in building muzakki trust in the digital era.

Keywords: Strategy, Muzakki Trust, Zakat Literacy, BAZNAS, Digital Era.