Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial
Volume 4, Issue 1, August 2026, p 684-690
E-ISSN: 3025-6704
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.21606569

Membangun Kepercayaan dalam Filantropi Digital: Analisis Tata Kelola (Governance) dan Reputasi Platform Kitabisa

Alif Ramadhana[1], Marsan Al Muzaki[2], Sidiq Nurhidayat[3], Farhan Albari[4], Gatot Repli Handoko[5]

[1-4] Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta
[5] Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta

ARTICLE INFO
Article history:
Received 20 June 2026
Revised 20 June 2026
Accepted 25 June 2026
Available online 22 July 2026

Keywords
Reputation, Kitabisa, Digital Philanthropy, Governance, ESG

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi lanskap filantropi di Indonesia, mempermudah partisipasi masyarakat dalam kontribusi sosial melalui platform urun dana (*crowdfunding*). Sebagai salah satu pionir dalam industri ini, Kitabisa menghadapi tantangan besar dalam mengelola dana publik secara akuntabel di tengah dinamisnya opini publik di media sosial. Penelitian ini menganalisis bagaimana aspek implementasi Tata Kelola (*Governance*) pada kerangka kerja Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (ESG) berperan dalam membentuk serta mempertahankan reputasi Kitabisa sebagai platform urun dana tepercaya. Dengan menggunakan pendekatan pemantauan media (*media monitoring*) untuk mengidentifikasi persepsi publik dan tinjauan pustaka (*literature review*) untuk evaluasi dokumen tata kelola, analisis ini menunjukkan bahwa kepatuhan regulasi, transparansi biaya, verifikasi kampanye yang ketat, serta audit keuangan independen secara signifikan meminimalkan masalah keagenan (*agency conflict*) dan meningkatkan minat berdonasi. Temuan ini menegaskan bahwa tata kelola yang kokoh bukan sekadar instrumen kepatuhan, melainkan fondasi dasar pembentukan reputasi dan keberlanjutan organisasi filantropi di era digital.

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has revolutionized the philanthropic landscape in Indonesia, facilitating public participation through digital crowdfunding platforms. As one of the pioneers in this industry, Kitabisa faces significant challenges in managing public funds accountably amidst the dynamic nature of public opinion on social media. This study analyzes how the implementation of the Governance aspect within the Environmental, Social, and Governance (ESG) framework plays a role in shaping and maintaining Kitabisa's reputation as a trusted crowdfunding platform. Utilizing a media monitoring approach to assess public perception and a literature review to evaluate governance documents, this analysis demonstrates that regulatory compliance, cost transparency, strict campaign verification, and independent financial audits significantly minimize agency problems and increase donation intentions. These findings underscore that robust governance is not merely a compliance instrument, but the fundamental foundation for reputation building and organizational sustainability for philanthropic organizations in the digital era.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa pergeseran paradigma yang masif dalam cara masyarakat modern berinteraksi, berkomunikasi, dan menyampaikan kepedulian sosial mereka. Akses teknologi informasi yang kian inklusif mendorong lahirnya berbagai inovasi keuangan sosial, salah satunya adalah platform urun dana (*crowdfunding*) berbasis kontribusi digital. Platform-platform ini hadir sebagai jembatan yang menghubungkan para donatur dengan individu maupun organisasi non-pemerintah (Lembaga Swadaya Masyarakat/LSM) yang membutuhkan donasi melalui proses yang lebih praktis, cepat, serta transparan.

Di Indonesia, Kitabisa yang didirikan pada tahun 2013 oleh Alfatih Timur telah memosisikan diri sebagai salah satu pionir sekaligus platform urun dana digital terbesar. Dalam kurun waktu satu dasawarsa sejak pendiriannya, platform ini mencatat pertumbuhan

Email: alipramadhana@gmail.com[21], marsanmuzaki@gmail.com[2], Sidiqnurhidayat24434@gmail.com[3], farhanalbari25@gmail.com[4], gatotrepli123@gmail.com[5]

eksponensial dengan berhasil mengumpulkan kontribusi publik lebih dari Rp5 triliun, melibatkan lebih dari 11 juta donatur, memfasilitasi lebih dari 479 ribu kampanye, serta berkolaborasi dengan lebih dari 3.000 LSM dan 500 mitra korporat. Pertumbuhan yang masif ini mencerminkan tingginya tingkat kedermawanan masyarakat Indonesia sekaligus membuktikan efisiensi pemanfaatan teknologi digital dalam menggalang solidaritas sosial.

Kendati demikian, pengelolaan dana publik dalam skala besar menanggung tanggung jawab etis dan operasional yang sangat tinggi. Kepercayaan masyarakat adalah aset paling bernilai bagi keberlangsungan platform filantropi. Kasus-kasus penyalahgunaan dana yang sesekali terjadi dalam ekosistem teknologi finansial (*fintech*) secara tidak langsung dapat mengikis kepercayaan terhadap platform filantropi digital secara holistik. Ditambah lagi dengan karakteristik media sosial yang dinamis, di mana rumor atau keluhan terkait transparansi penyaluran dana dan regulasi potongan donasi dapat dengan cepat memengaruhi persepsi masyarakat dan memicu krisis reputasi.

Oleh karena itu, implementasi tata kelola (*Governance*) yang solid menjadi suatu keharusan demi meminimalkan risiko operasional dan menjaga legitimasi organisasi. Melalui integrasi prinsip-prinsip tata kelola pada kerangka kerja *Environmental, Social, and Governance* (ESG), platform filantropi dituntut tidak hanya fokus pada dampak sosial dari programnya, melainkan juga pada transparansi struktur internal, akuntabilitas keuangan, serta kepatuhan hukum yang ketat (Kjaer, A. M. 2023).

Dalam mengkaji fenomena ini, analisis ini mengombinasikan metode pemantauan media (*media monitoring*) dan tinjauan pustaka (*literature review*). Metode pemantauan media diterapkan guna mengidentifikasi persepsi masyarakat, pola pemberitaan media massa, serta sentimen warga di jejaring sosial terkait keterbukaan informasi dan tata kelola platform. Sementara itu, metode tinjauan pustaka digunakan untuk menganalisis aneka macam dokumen formal, laporan keuangan, regulasi, serta hasil penelitian sebelumnya yang menyelidiki hubungan kausal antara implementasi tata kelola berbasis ESG dengan konstruksi reputasi organisasi filantropi. Melalui pendekatan komprehensif ini, analisis ini merumuskan pertanyaan penelitian utama.

METODE PENELITIAN

Melalui kombinasi pendekatan Kualitatif Digunakan untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat, pola pemberitaan media massa, serta analisis sentimen warga di jejaring sosial (media sosial) dengan fokus menyoroti aspek keterbukaan informasi dan tata kelola platform Kitabisa di mata publik.dengan media monitoring, penelitian bertujuan untuk menjawab bagaimana implementasi tata kelola (Governance) pada kerangka kerja ESG mampu membentuk dan mempertahankan reputasi Kitabisa sebagai platform urun dana digital yang terpercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAAN

Secara komprehensif, analisis ini membuktikan bahwa implementasi aspek *Governance* dalam kerangka kerja ESG pada platform Kitabisa bukan sekadar instrumen pelengkap untuk memenuhi regulasi formal pemerintah, melainkan sebuah fondasi strategi jangka panjang yang secara efektif mampu meminimalkan risiko masalah keagenan (*agency conflict*) serta membangun reputasi organisasi yang tepercaya di mata publik. Sinergi yang kuat antara kebijakan transparansi biaya administrasi yang kompetitif, mekanisme verifikasi dokumen medis yang ketat di lapangan, kepatuhan hukum berlapis terhadap izin Kemensos dan Kominfo, serta audit keuangan independen secara periodik dengan raihan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) terbukti ampuh dalam menekan asimetri informasi antara donatur dan pengelola

platform. Di tengah dinamisnya opini publik di media sosial, Kitabisa juga secara adaptif mampu mengamankan legitimasi digitalnya melalui bauran humas PENCILS dan strategi *Online Reputation Management* (ORM) berbasis SEO yang cerdas guna menetralisasi sentimen negatif masa lalu pada mesin pencari Google. Keberhasilan dalam menegakkan tata kelola yang kokoh dan transparan ini pada akhirnya tidak hanya berhasil meningkatkan minat berdonasi masyarakat, tetapi juga berdampak langsung pada keberhasilan serta keberlanjutan berbagai program dampak sosial dan restorasi ekologis di lapangan—seperti inisiatif pangan, pendidikan, hingga tanggap darurat bencana—yang semuanya selaras dengan indikator capaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) sekaligus mengukuhkan posisi Kitabisa sebagai pionir filantropi digital yang paling akuntabel di Indonesia.

Teori Pemangku Kepentingan (*Stakeholder Theory*)

Teori pemangku kepentingan menegaskan bahwa suatu organisasi tidak hanya bertanggung jawab kepada pemilik internal, melainkan kepada seluruh pihak yang memengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi tersebut. Dalam ekosistem filantropi digital Kitabisa, kelompok pemangku kepentingan terdiri dari beberapa elemen krusial: donatur, penerima manfaat (*beneficiaries*), penggalang dana (*campaigner*), organisasi non-pemerintah (NGO) mitra, regulator (seperti Kementerian Sosial dan Otoritas Jasa Keuangan), serta masyarakat awam. Berdasarkan teori ini, nilai sebuah merek dan reputasi platform tidak dibangun secara sepihak, melainkan diproduksi bersama melalui interaksi, kerja sama, dan pemenuhan ekspektasi moral di antara para pemangku kepentingan tersebut. Keselarasan kepentingan antara pihak pemberi dana dan penerima manfaat adalah kunci dari etika penggalangan dana yang berkeadilan.

Teori Reputasi Organisasi

Reputasi didefinisikan sebagai representasi kolektif dari tindakan masa lalu dan hasil kerja organisasi yang menggambarkan kemampuannya di mata para pemangku kepentingan. Manajemen reputasi tidak lagi sekadar wacana publikasi citra yang positif, melainkan wajib didasarkan pada tindakan substantif yang transparan serta dapat diakses dengan mudah oleh publik. Pemantauan media secara berkala serta reaksi cepat terhadap informasi-informasi negatif menjadi instrumen krusial agar organisasi tetap kredibel di mata publik.

Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori keagenan menjelaskan hubungan antara prinsip (*principal*/donatur) yang mendelegasikan kewenangan pengelolaan dana kepada agen (*agent*/platform filantropi). Masalah keagenan (*agency conflict*) timbul akibat adanya asimetri informasi, di mana agen memiliki informasi yang lebih lengkap mengenai kelayakan kampanye, penggunaan dana operasional, serta alokasi donasi daripada *principal*. Untuk mencegah penyalahgunaan informasi oleh penerima manfaat maupun staf internal platform, mekanisme kontrol seperti transparansi laporan keuangan serta kejelasan penyaluran donasi menjadi instrumen utama untuk menyelaraskan kepentingan donatur dengan platform. Secara empiris, imbas transparansi dan sistem keamanan terhadap keputusan serta minat individu untuk berdonasi secara digital dapat dianalisis menggunakan model regresi linier berganda yang dimoderasi oleh tingkat kepercayaan.

Prosedur Verifikasi Kampanye Medis dan Mitigasi Penipuan

Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan dana (*fraud*) dan kampanye fiktif, Kitabisa menerapkan mekanisme verifikasi identitas serta dokumen medis yang sangat ketat. Penggalang dana diwajibkan untuk mengunggah kartu identitas resmi, menjelaskan hubungan kekerabatan antara penggalang dana dengan pasien, serta menyertakan surat persetujuan (*consent letter*) jika penggalangan dilakukan oleh pihak ketiga.

Spesifik untuk kampanye kategori medis, tim verifikator Kitabisa melakukan konfirmasi langsung ke rumah sakit terkait buat memvalidasi keaslian dokumen medis serta rincian biaya pengobatan pasien. Setelah kampanye berjalan, status kelayakan dokumen medis serta profil pasien ditampilkan secara terbuka pada laman kampanye guna menjamin akuntabilitas di mata donatur.

Akuntabilitas pengelolaan aliran dana masuk dan keluar dibuktikan melalui pelaksanaan audit keuangan eksternal secara periodik. Semua laporan keuangan Yayasan Kitabisa diaudit setiap tahun oleh Kantor Akuntan Publik independen terkemuka dengan hasil opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP). Hasil audit WTP ini dipublikasikan kepada publik sebagai bentuk kepatuhan terhadap standar akuntansi keuangan yang berlaku serta transparansi penuh atas penggunaan dana publik.

Di tengah cepatnya arus penyebaran informasi di media sosial, manajemen reputasi digital tidak bisa hanya mengandalkan komunikasi searah. Kitabisa menerapkan strategi komunikasi publik yang taktis dan responsif.

Penerapan Bauran Humas melalui Kerangka Kerja PENCILS

Keberhasilan pengelolaan reputasi Kitabisa dapat dinilai melalui teori bauran humas PENCILS (*Publications, Events, News, Community Involvement, Inform/Image, Lobby/Negotiation, Social Responsibility*). Platform ini secara aktif mengimplementasikan elemen-elemen tersebut untuk membangun citra positif dan kepercayaan publik:

- **Publications (Publikasi):** Memublikasikan laporan berkala tentang dampak penyaluran bantuan, laporan keberlanjutan (*sustainability report*), dan laporan keuangan yang praktis diakses pengguna.
- **Events (Acara):** Menyelenggarakan program penggalangan dana massal, kampanye interaktif, serta kerja sama dengan pembuat konten (*content creator*) dan tokoh masyarakat demi memperluas keterlibatan donatur.
- **News (Berita):** Menghasilkan serta mendistribusikan materi informasi yang faktual terkait penyaluran donasi darurat guna menjaga transparansi di mata media massa.
- **Community Involvement (Keterlibatan Komunitas):** Merangkul komunitas lokal, relawan kemanusiaan, dan LSM mitra di semua pelosok Indonesia dalam aplikasi acara lapangan sosial.
- **Inform/Image (Informasi/Citra):** Membentuk identitas humanis dan tepercaya melalui konten edukasi tentang legalitas platform dan transparansi pemotongan donasi.
- **Social Responsibility (Tanggung Jawab Sosial):** Terjun langsung mendistribusikan donasi melalui acara inisiasi mandiri seperti donasi nutrisi dan aksi restorasi lingkungan.
- **Lobby and Negotiation (Lobi dan Negosiasi):** Elemen ini diidentifikasi sebagai aspek yang masih memerlukan peningkatan kapasitas strategi. Hubungan kemitraan serta advokasi kebijakan dengan Kementerian Sosial juga pemangku kebijakan publik lainnya perlu diperkuat agar terciptanya regulasi filantropi digital yang lebih akomodatif dan aman di masa mendatang.

Strategi Manajemen Reputasi Online (ORM) dalam Mengatasi Informasi Negatif

Krisis kepercayaan dapat dipicu oleh algoritma mesin pencari yang masih merekam informasi-informasi negatif masa lalu. Manajemen Hubungan Masyarakat Kitabisa mengidentifikasi bahwa istilah kunci pencarian negatif seperti *"Kitabisa Penipu"* masih sering muncul di halaman Google akibat perkara penipuan kampanye oleh oknum eksternal pada tahun 2017. Isu ini berpotensi merusak reputasi platform bagi calon donatur baru.

Guna menetralisasi akibat negatif itu, Kitabisa menerapkan strategi *Online Reputation Management* (ORM) yang cerdas. Alih-alih menuntut penghapusan informasi lama dari media

massa, tim humas Kitabisamenghasilkan artikel edukatif yang dioptimasi secara SEO di situs resmi mereka (*landing page* mandiri).

Artikel-artikel ini secara mendalam menjelaskan legalitas operasional yayasan, regulasi pemotongan dana, serta audit pertanggungjawaban keuangan. Hasilnya, ketika masyarakat mencari menggunakan istilah kunci negatif tersebut, artikel penjelasan resmi dari Kitabisa muncul di halaman pertama hasil pencarian Google (*Search Engine Result Page*/SERP). Langkah ini berhasil merebut kembali kendali narasi digital, menepis keraguan masyarakat, dan membangun rasa aman bagi pengguna platform.

Analisis Filantropi Di Indonesia

Untuk memperoleh pemahaman yang komparatif, tata kelola platform Kitabisa disandingkan dengan beberapa pesaing dan lembaga pengumpul dana di Indonesia, baik yang bercorak sekuler maupun berbasis keagamaan.

Tabel 1. Filontropi di indonesia

Platform / Lembaga	Fokus Utama Layanan	Instrumen Transparansi & Akuntabilitas	Sistem Tata Kelola Regulasi	Digital Utama
Kitabisa	Filantropi umum, kesehatan, bantuan sosial, darurat bencana, dan CSR Korporat.	Audit tahunan KAP independen (WTP); Laporan Keberlanjutan baku GRI; Sistem verifikasi identitas & kelayakan dokumen medis.	Izin PUB Kemensos, Kemenkumham, PSE Kominfo.	Aplikasi mobile dan platform berbasis web yang ramah pengguna.
WeCare.id	Penggalangan dana kesehatan, bantuan medis darurat pada daerah prasejahtera.	Penyediaan laporan penyaluran dana (*disbursement*) secara *real-time*; Pengajuan donasi medis terintegrasi dengan rumah sakit mitra.	Izin PUB Kemensos; Peraih Zakat Crowdfunding Terbaik BAZNAS Awards 2024.	Sistem rekam medis terintegrasi untuk transparansi pasien.
Dompet Dhuafa	Pengelolaan Ziswaf, donasi kemanusiaan, serta pemberdayaan umat.	Audit syariah Kementerian Agama; Laporan keuangan publik terstandardisasi.	UU No. 23 Tahun 2011 perihal Pengelolaan Zakat.	Multi-saluran kontribusi, layanan jemput zakat, dan sistem konsultasi muzaki langsung.
Rumah Zakat	Pemberdayaan masyarakat dan pengelolaan dana Ziswaf.	Audit PSAK 109; Laporan dampak program pemberdayaan secara berkala.	UU Pengelolaan Zakat, Rekomendasi Resmi BAZNAS.	Sistem informasi operasional untuk meminimalkan kesalahan data masukan wilayah.
BAZNAS	Pengelolaan, koordinasi, dan pendistribusian zakat skala nasional.	Audit keuangan berkala; Laporan pertanggungjawaban langsung kepada Presiden.	Lembaga Pemerintah Non-Struktural (LNS) berdasarkan UU Zakat.	Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) terintegrasi secara nasional.

Integrasi data di atas menunjukkan karakteristik tata kelola yang spesial dari entitas masing-masing. Kitabisa serta WeCare.id sebagai entitas filantropi berbasis teknologi finansial cenderung menonjolkan penyediaan platform digital yang cepat serta aksesibilitas yang ramah pengguna (*User Experience*). Sementara itu, lembaga pengelolaan dana keagamaan seperti Dompet Dhuafa, Rumah Zakat, dan BAZNAS memiliki tata kelola yang mematuhi dua lapis kepatuhan (*dual compliance*), yaitu kepatuhan aturan negara serta prinsip syariah Islam.

BAZNAS, misalnya, menggunakan aplikasi SIMBA (Sistem Informasi Manajemen BAZNAS) yang memungkinkan standarisasi pencatatan transaksi muzaki sinkron baku PSAK 109/409 dan mengintegrasikannya langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk kemudahan pengurangan pajak bagi wajib zakat. Meskipun terdapat perbedaan pendekatan operasional, kelima entitas ini didorong oleh isomorfisme institusional untuk meningkatkan kualitas tata kelola mereka demi mempertahankan legitimasi di mata publik.

Evaluasi Keberlanjutan Program Dan Dampak Sosial

Sebagai bentuk nyata dari pilar sosial (*Social*) dalam ESG, Kitabisa tidak sekadar mengatur aliran dana donasi, melainkan juga berfokus pada dampak jangka panjang dari program-program sosialnya. Berbagai inisiatif strategis dirancang untuk menyasar isu-isu penting seperti kemiskinan, pendidikan, lingkungan, dan tanggap darurat bencana.

Program Pengentasan Kelaparan dan Kesehatan Publik

Melalui kampanye sosial bertajuk #BisaMakan, Kitabisa merancang donasi pangan darurat yang disalurkan secara bertahap. Salah satu program inisiasi yang berhasil adalah pembagian kuliner sehat dan bergizi, seperti menyediakan 100 porsi per hari selama 10 minggu berturut-turut bagi kelompok masyarakat prasejahtera serta kaum dhuafa. Selain itu, program Pengentasan Kelaparan telah berhasil menjangkau kurang lebih 35.607 individu melalui 82 titik distribusi donasi pangan sehat. Program-program ini berkontribusi langsung pada pencapaian SDG poin 2 (Tanpa Kelaparan) di tingkat nasional.

Program Keadilan Akses Pendidikan (#BisaSekolah)

Pilar sosial kemasyarakatan diperkuat melalui inisiatif #BisaSekolah yang dibuat secara integratif untuk mengatasi hambatan akses pendidikan akibat keterbatasan finansial dan digital. Kitabisa menyalurkan bantuan berupa pembiayaan uang sekolah, perbaikan sarana fisik ruang kelas, serta penyediaan fasilitas gawai dan internet bagi anak-anak dari keluarga tidak mampu di berbagai daerah Indonesia.

Di samping itu, Kitabisa menyelenggarakan pelatihan keterampilan kerja yang ditujukan bagi lebih dari 1.200 pemuda serta penyandang disabilitas. Mereka dibekali dengan keahlian pada bidang layanan pelanggan (*customer service*), teknik penjualan, serta kewirausahaan ritel digital. Program ini sukses memfasilitasi penempatan kerja di aneka macam perusahaan mitra di 100 kota, yang berdampak positif pada kemandirian ekonomi penerima manfaat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, terlihat bahwa penerapan aspek Governance dalam kerangka Environmental, Social, and Governance (ESG) merupakan hal penting dalam menciptakan serta menjaga reputasi Kitabisa sebagai platform filantropi digital yang dapat dipercaya di Indonesia. Tata kelola yang baik dicapai dengan mematuhi peraturan pemerintah, menjelaskan dengan jelas biaya administrasi, melakukan verifikasi kampanye secara ketat, serta melakukan audit keuangan secara mandiri dan teratur. Praktik-praktik itu membuat orang lebih bertanggung jawab, mengurangi perbedaan informasi antara pihak-pihak terlibat, serta mengurangi kemungkinan

uang digunakan dengan salah, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pemberi donasi.

Selain itu, keberhasilan Kitabisa tidak hanya bergantung pada sistem pengelolaan internal yang baik, tetapi juga pada strategi komunikasi publik yang efektif dengan menerapkan pendekatan humas PENCILS serta Manajemen Reputasi Online (ORM). Strategi itu membantu Kitabisa merespons isu negatif dengan cepat, menjaga gambaran baik di dunia maya, serta mempertahankan kredibilitas organisasi di tengah perubahan pendapat publik. Ini menunjukkan bahwa reputasi sebuah organisasi terbentuk karena adanya tata kelola yang jujur dan komunikasi yang selalu konsisten. Selain itu, penerapan ESG di Kitabisa tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga membantu kesuksesan berbagai program sosial dan lingkungan yang mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), seperti mengurangi kemiskinan, meningkatkan akses pendidikan, melindungi lingkungan, dan mengatasi bencana. Dengan demikian, tata kelola yang baik bukan hanya berfungsi sebagai alat untuk mengikuti aturan, tapi juga menjadi kekuatan strategis yang membantu organisasi bertahan lama, meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam berdonasi, serta memperkuat posisi Kitabisa sebagai salah satu pelopor filantropi digital yang dapat dipercaya dan berkelanjutan di Indonesia.

REFERENSI

Purwatiningsih, A. P. (2025). SMART DONATION ECOSYSTEM: VENDING MACHINE SEBAGAI PILAR FILANTROPI DIGITAL BERKELANJUTAN. *Penerbit Tahta Media*.

Nasution, N. A. (2025). Filantropi Islam Digital Dalam Perspektif Opini Publik Muslim Perkotaan: Analisis Manajemen Dan Kepercayaan. *Jurnal Khabar: Komunikasi dan Penyiaran Islam*, *7*(2), 859-869.

Muhaini, N. (2025). *DIGITALISASI DAN KEPERCAYAAN DONATUR: ANALISIS PENGARUH PLATFORM DIGITAL TERHADAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DI LEMBAGA FILANTROPI ISLAM* (Doctoral dissertation, IAIN Palopo).

Sespiani, K. A., Apilia, M., & Miftajanna, S. (2021). Studi literatur pelaksanaan crowdfunding oleh public figure melalui platform kitabisa. com. *J. Ilmu Komun. Dan Media Sos*, *1*(2), 84-96.

Hidayah, A. W., Haya, F., Hendriani, F. P., & Ramadhanti, S. (2025). Strategi Capacity Building Dalam Organisasi Nirlaba (Studi Kasus Keberhasilan Kitabisa. Com Dalam Pengelolaan Donasi). *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, *5*(03), 484-495.

Puspita, D. (2025). Strategi Public Relations Kitabisa. com Dalam Menjaga Reputasi Sebagai Donation Based Crowdfunding Platform. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *13*(1), 157-185.

Damayanti, M. A. (2024). *Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kepercayaan, Kemudahan Sistem Dan Keamanan Terhadap Keputusan Berdonasi Di Kitabisa. Com Dengan Semangat Sosial Sebagai Variabel Moderasi* (Bachelor's thesis, FEB UIN JAKARTA).

Kjaer, A. M. (2023). *Governance*. John Wiley & Sons.