

## **ABTRAKSI**

### **Moh. Ali Mahmud, 2014. Strategi Peningkatan Loyalitas Donatur di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Cabang Surabaya**

#### **Kata Kunci : Peningkatan Loyalitas Donatur**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, bahwa Baitul Maal Hidayatullah merupakan lembaga sosial yang cukup besar hingga memiliki cabang di setiap kota seluruh Indonesia khususnya Surabaya. Untuk wilayah Surabaya hingga saat ini memiliki donatur  $\pm$  12.454 hal ini menunjukkan kemajuan yang di raih Baitul Maal Hidayatullah Surabaya cukup baik. Untuk itu, penelitian ini untuk mengetahui strategi yang di terapkan Baitul Maal Hidayatullah Surabaya dalam meningkatkan loyalitas donatur yang lama dan menarik donatur yang baru sekaligus metode apa yang selama ini diterapkan hingga berani dan mampu bersaing dengan lembaga sosial lain yang juga sama-sama bergerak dalam penggalian dana untuk dikelola dan disampaikan kepada yang berhak menerimanya.

Obyek dalam penelitian ini adalah Baitul Maal Hidayatullah cabang Surabaya. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung ke Baitul Maal Hidayatullah cabang Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang di terapkan di Baitul Maal Hidayatullah yakni dengan melalui progam yang terbagi dalam 2 bagian, progam internal yakni yang diperuntukkan bagi internal Baitul Maal Hidayatullah dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pegawai dan progam eksternal yang diperuntukkan bagi mustahiq, donatur, dan masyarakat dengan tujuan meningkatkan loyal donatur lama dan menarik donatur baru. Selain progam tersebut strategi yang di terapkan melalui media komunikasi sebagai kegiatan penyampaian progam-program yang dimiliki Baitul Maal Hidayatullah baik dengan pemanfaatan media cetak, televisi, radio, internet, maupun mengkomunikasikan lewat pelayanan oleh BMH Surabaya.

Dengan demikian dapat diketahui strategi yang diterapkan BMH cabang Surabaya sudah seperti apa yang ada pada teori walaupun masih ada hal-hal yang masih perlu menjadi tambahan pekerjaan rumah bagi BMH cabang Surabaya.