

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di abad 21 banyak lembaga sosial bermunculan yang bergerak dalam penggalian dana. Dana yang terkumpul akan disalurkan kepada kaum miskin, anak yatim, dhuafa dan yang membutuhkan melalui sumbangan yang masuk dari uluran tangan-tangan dermawan yakni donatur. Dengan adanya lembaga sosial diharapkan dapat mendorong manusia untuk merealisasikan dakwah Islam dengan cara mengelola dana sosial tersebut sebaik mungkin untuk kesejahteraan kaum miskin, anak yatim, dhuafa dan yang membutuhkan.

Berdirinya sebuah lembaga sosial merupakan hal yang sangat terpuji karena dengan adanya lembaga-lembaga tersebut, menjadikan dana para dermawan dapat lebih mudah tersampaikan ke pihak yang benar-benar membutuhkan. Saat ini semakin banyak yang mendirikan lembaga sosial, yang diharapkan penyaluran dana tersebut tidak hanya bersifat insidental tetapi juga bisa berkelanjutan. Oleh karenanya, pihak lembaga diharapkan memiliki rencana yang strategis agar donatur yang sudah menyumbang tidak berhenti menyumbang melainkan diharapkan selalu mempertahankan kerjasama dan dukungannya terhadap lembaga sosial tersebut. Dengan kata lain donatur menjadi donatur loyal sehingga bisa selalu membantu orang-orang yang perlu diperhatikan. Karena dengan adanya loyalitas donatur pula, dapat memberikan dampak yang sangat positif dan

perubahan yang signifikan bagi perkembangan kemajuan lembaga sosial, baik untuk masa sekarang hingga masa yang akan datang. Bila tanpa adanya loyalitas maka, memberikan dampak yakni lembaga tersebut dapat dianggap sebagai lembaga yang kurang profesional. Sehingga citra lembaga di mata masyarakat semakin menurun karena tiadanya loyalitas pelanggan (donatur). Oleh sebab itu, loyalitas donatur dilembaga apapun tidak bisa di kesampingkan, tetapi juga menjadi hal utama untuk mengantarkan kemajuan lembaga.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan obyek penelitiannya di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya. Penentuan BMH sebagai obyek penelitian dikarenakan lembaga sosial tersebut perkembangannya cukup pesat hingga memiliki 54 kantor cabang di setiap kota di Indonesia, untuk wilayah Jawa Timur sendiri memiliki 18 cabang di antaranya Gresik, Malang, Sidoarjo, Bangkalan, Kediri, Madiun, Bojonegoro, Pamekasan, Mojokerto, Probolinggo, Ngawi, Trenggalek, Banyuwangi, Jember, Magetan, Sumenep, Bondowoso, dan kota Surabaya. Untuk jumlah donatur hingga saat ini BMH wilayah cabang Surabaya memiliki \pm 12.454 donatur. Sebagai lembaga sosial yang besar dan mengalami perkembangan pesat tentunya BMH cabang Surabaya memiliki faktor yang menjadikan lembaga sosial ini maju, khususnya dalam hal merumuskan rencana yang strategis serta dapat menjalankannya dengan baik. Karena dengan rencana yang strategis dapat mewujudkan visi organisasi dalam meningkatkan kesetiaan donatur sebagai penyumbang tetap.

Manajemen yang strategis bagi BMH cabang Surabaya sendiri, sangatlah penting karena rancangan dana untuk dialokasikan bagi yang membutuhkan tanpa

ada dukungan dari paradonor tidak akan terealisasi. Donatur merupakan salah satu kunci penting dalam peningkatan kemajuan dari BMH cabang Surabaya. Oleh karenanya, loyalitas yang tinggi juga sangat penting sehingga efektifitas dalam pencapaian dana untuk mewujudkan visi BMH cabang Surabaya dapat tercapai dengan baik.

Peran BMH cabang Surabaya sangat mulia karena sederet programnya dalam menyantuni anak yatim, mendirikan pusat pembinaan anak sholeh, menyantuni dhuafa, mendirikan lembaga pendidikan gratis hingga menyebarkan da'i kepedalaman dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pemaparan program-program tersebut dan pelaporan kepada donator sangat penting. Sehingga donatur mengetahui dan mendapatkan bukti mengenai dana yang di sumbangkan selama ini dapat tersampaikan dengan baik dan tepat sasaran. Sehingga loyalitas para donatur diharapkan akan semakin tinggi. Di dukung pula di BMH cabang Surabaya menerbitkan sebuah majalah yang di dalamnya setiap kegiatan selalu didokumentasikan sebagai isi dari majalah, sehingga loyalitas para donatur yang ada akan semakin tinggi pula.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa strategi memiliki fungsi penting dalam memajukan suatu lembaga. Strategi merupakan suatu proses yang dinamik dan berlangsung secara terus menerus didalam suatu organisasi. Strategi selalu membutuhkan peninjauan ulang bahkan mungkin mengalami perubahan dimasa depan. Salah satu alasan utama mengapa demikian karena kondisi yang dihadapi suatu organisasi baik yang bersifat internal maupun eksternal selalu berubah-ubah. Dengan kata lain strategi manajemen dimaksudkan agar organisasi menjadi satuan

yang mampu menampilkan kinerja tinggi karena organisasi yang berhasil adalah dimana tingkat efektifitas dan produktivitasnya makin lama makin tinggi.

Manajemen Strategis berkaitan dengan upaya memutuskan persoalan strategis dan perencanaan, dan bagaimana strategi tersebut diwujudkan dalam sebuah praktek. Karena merencanakan strategi yang baik merupakan sebuah langkah awal menuju pemasaran yang sukses, strategi yang brilian kurang berarti jika gagal mengelolanya dengan tepat.¹ Untuk itu, peneliti dalam penelitian ini mengambil judul strategi peningkatan loyalitas donatur di BMH cabang Surabaya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi yang diterapkan di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya dalam meningkatkan loyalitas donatur ?
2. Apakah Strategi yang diterapkan di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) selama ini dapat mendorong peningkatan loyalitas donatur ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang maupun rumusan masalah diatas maka, tujuan penelitian ini tidak lain untuk mengetahui strategi seperti apa yang diterapkan di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) dalam meningkatkan loyalitas para donatur sekaligus untuk mengetahui apakah strategi yang diterapkan dapat mendorong peningkatan loyalitas donatur.

¹ Kotler Armstrong, 1997, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, Hal. 30 dan 56

D. Manfaat Penelitian

Riset ini dilakukan karena selama ini banyak bermunculan lembaga sosial yang menjadikan persaingan diantaramereka dalam meningkatkan loyalitas donatur masing-masing. Tetapi banyak di antaranya masih jarang meningkatkan manajemen strategis untuk meningkatkan loyalitas donatur. Oleh karenanya, peneliti melihat dengan perkembangan pesat yang dialami oleh Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya sebagai obyek penelitian, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan mengenai strategi dalam meningkatkan loyalitas donatur yang selama ini diterapkan di BMH cabang Surabaya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi obyek penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan yang dapat berguna untuk menunjang keberhasilan BMH cabang Surabaya dalam meningkatkan loyalitas para donatur.

- b. Bagi peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan bagi peneliti sekaligus untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama dibangku perkuliahan ketika dipraktekkan pada lembaga yang nyata.

E. Definisi Konsep

1. Strategi

Menurut Stephanie dan K. Marrus, seperti yang dikutip Sukristono, strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.²

2. Loyalitas

Loyalitas adalah kata benda yang artinya kepatuhan yaitu kesetiaan yang berasal dari kata “loyal yakni kata sifat yaitu patuh dan setia.”³ Perihal kesetiaan dan kepatuhan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan tindakan dengan kesadaran diri dan tanggung jawab.

3. Donatur adalah orang yang memberikan sumbangan berupa uang kepada suatu perkumpulan dan lain sebagainya. Donatur tetap merupakan penyumbang tetap atau menyumbang secara rutin.⁴

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika tentang pembahasan Bab I, yaitu Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka teori, metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, subyek penelitian, jenis data, sumber data,

² Husein Umar, 2008, *Strategi Management In Action (Konsep, Teori, dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis)*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Hal. 31

³ Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Gramedia Pustaka Utama, Hal. 684

⁴ [Http://Artikata.Com](http://Artikata.Com), ArtiDonatur, diakses pada tanggal 2 November 2013

tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, teknik keabsahan datadan sistematika pembahasan.

Pada Bab II, yaitu: kajian teori yang terdiri dari beberapa sub, yang berkaitan dengan konsep-konsep yang diambil dari permasalahan. Yang meliputi tentang pengertian manajemen strategi,manfaat dan tujuan manajemen strategi, tahapan-tahapan manajemen strategi, faktor yang mempengaruhi manajemen strategi, konsep loyalitas, manfaat peningkatan loyalitas, jenis-jenis peningkatan loyalitas, cara peningkatan loyalitas, pengaruh loyalitas.

Pada Bab III, yaitu : metodologi penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data dan teknis analisa data.

Pada Bab IV, yaitu : gambaran umum mengenai obyek penelitian, penyajian data yang memaparkan fakta-fakta mengenai masalah yang diangkat sekaligus mengenai pembahasan hasil penelitian yang berupa analisa data.

Pada Bab V yang meliputi : penutupan yang terdiri dari kesimpulan dan saran serta keterbatasan penelitian.