

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Baitul Maal Hidayatullah (BMH)

Baitul Maal Hidayatullah (BMH) adalah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang bertugas untuk membantu masyarakat yang akan menunaikan zakat, sedekah, wakaf, hibah, dan dana kemanusiaan lainnya, untuk disalurkan kembali kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan syari'at. Sebagai LAZNAS, BMH telah mendapatkan pengukuhan resmi dari pemerintah berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 538 tahun 2001. Namun, kiprahnya telah lebih dahulu berjalan sejak awal berdiri Pondok Pesantren Hidayatullah Di Gunung Tembak, Balikpapan.

Kini dengan hadirnya jaringan 54 kantor cabang di seluruh Indonesia, LAZNAS BMH kian mengukuhkan langkah untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dalam menunaikan serta mengoptimalkan dana zakat, infaq, sedekah, dan waqaf (Ziswaf). Dana-dana tersebut dihimpun yang akan disalurkan melalui berbagai program yang berorientasi pada kemaslahatan umat.

Melalui program pendidikan, dakwah, ekonomi, dan social. BMH akan berupaya menguraikan masalah umat guna membangun insan lebih

bermartabat. Dengan jaringan di seluruh kantor cabangnya tersebut, kiprahnya tersebar di 33 provinsi. Dari perkotaan hingga desa terpencil pedalaman. Aktifitas pemberdayaan dibangun melalui 238 pesantren yang mayoritas di daerah terpencil dan pelosok pedalaman. Demikian juga melakukan pemberdayaan terhadap ratusan sekolah serta ribuan dai yang berkiprah di tengah-tengah komunitas masyarakat muslim guna menjadi penggerak perubahan menuju masyarakat yang lebih berdaya, religius, dan mulia.

Melalui Ziswaf yang terhimpun dari kaum muslimin, perusahaan atau instansi, secara perlahan-lahan BMH mewujudkan dalam berbagai program kemasyarakatan. Melalui perkembangannya dalam beberapa tahun, program-program yang dijalankan tersebut diharapkan dapat menghadirkan sebuah mozaik besar yang sangat indah untuk masyarakat muslim dan negeri yang di berkahi Allah sebagai negeri *Baldatun Tayyibun Wa Rabbun Ghafuur*.⁵⁷

2. Letak Geografis Baitul Maal Hidayatullah (BMH)

Baitul Maal Hidayatullah Surabaya adalah salah satu lembaga sosial yang berlokasi di jalan Mulyosari no. 938 Surabaya. Adapun letak geografis gedung Baitul Maal Hidayatullah Surabaya sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berdekatan dengan Asrama Bhineka Tunggal Ika, dan SD Islam Al-Azhar 11 Surabaya

⁵⁷Dokumentasi BMH Surabaya

- b. Sebelah Selatan berdekatan dengan Perumahan Wisma Permai dan kampus ITS Sukolilo
- c. Sebelah Barat berdekatan dengan Perumahan Wisma Permai
- d. Sebelah Timur berdekatan dengan Perumahan Pakuwon City

Letak ini, ditunjang dengan layanan jemput ZISWAF (zakat, infaq, shadaqah, waqaf).⁵⁸

3. Visi dan Misi Baitul Maal Hidayatullah (BMH)

Visi

Menjadi lembaga amil zakat yang terdepan dan terpercaya dalam memberikan pelayanan pada umat

Misi

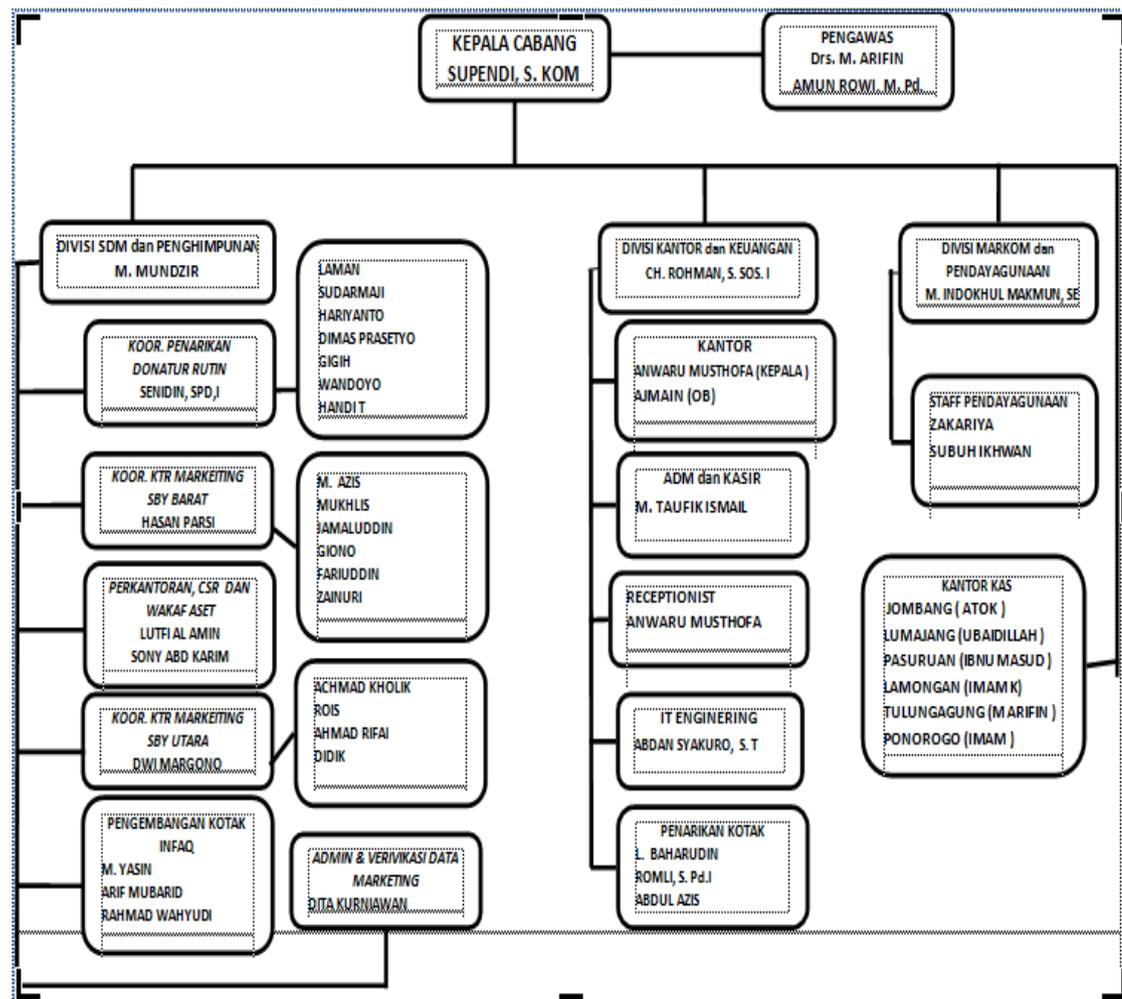
1. Meningkatkan kesadaran umat untuk melaksanakan kewajiban zakat dan peduli terhadap sesama.
2. Mengangkat kaum lemah (dhuafa') dari kebodohan dan kemiskinan menuju kemuliaan dan kesejahteraan.
3. Menyebarkan syiar Islam dalam mewujudkan peradaban Islam.

⁵⁸Hasil Observasi di BMH Surabaya Pada Tanggal 6 Juni 2014

4. Struktur Organisasi Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Surabaya

Tabel 4.1

(Bagan Struktur Organisasi BMH Surabaya)



Sumber : Dokumentasi Kantor BMH Surabaya

5. Job Description BMH Cabang Surabaya

Adapun tugas-tugas dari setiap bagian dalam struktur organisasi BMH cabang Surabaya sebagai berikut :

a. Kepala Cabang :

- Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan operasional BMH Cabang Surabaya.
- Menjalankan tugas pokok sebagai Kepala Cabang BMH sesuai dengan prinsip-prinsip tugas manajemen.
- Menentukan grand strategis BMH Cabang Surabaya baik untuk jangka pendek maupun dan jangka panjang kedepan.
- Mewakili BMH Cabang Surabaya pada acara-acara resmi kelembaga baik internal maupun eksternal Hidayatullah.
- Melaporkan kegiatan dan keuangan BMH secara berkala kepada pengawas BMH Cabang Surabaya dan BMHP.
- Mengajukan program kerja dan RAB tahunan BMH Cabang Surabaya kepada pengawas dan BMHP.
- Memimpin rapat-rapat kerja Manajemen BMH Cabang Surabaya.
- Mengesahkan pengajuan pencairan anggaran bulanan divisi.
- Menaandatangani surat-sarat perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga.
- Menandatangani surat-menyurat yang ditujukan kepada pihak ketiga.

b. Divisi Kantor, Keuangan, Penarikan**1). Kepala Divisi :**

- Bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan kantor, keuangan, dan penarikan
- Menyusun perencanaan program kerja dan RAB kantor, keuangan, penarikan donatur rutin dan kotak infaq dalam satu tahun.
- Menyusun RAPB tahunan BMH Cabang Surabaya bersama-sama manajemen.
- Menyelenggarakan dan menjadwalkan kegiatan rapat kerja, kunjungan kerja, perjalanan dinas dan penerimaan tamu lembaga.
- Menyusun laporan kegiatan dan keuangan dengan periode bulanan dan tahunan kepada manajemen dan BMHP.
- Mengoreksi dan mengesahkan pengajuan pencairan anggaran bulanan divisi-divisi.
- Mengembangkan potensi ekonomi amil koordinasi dengan divisi pengembangan ekonomi.

2). Koordiantor SDM :

- Mengkoordinasi perumusan perencanaan dan pengembangan pegawai sesuai dengan kebutuhan lembaga.
- Mengkoordinasi perumusan sistem perekrutan, pengembangan dan penempatan pegawai.

- Mengkoordinasi perumusan sistem dan kebijakan imbal jasa pegawai dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal *quality*.
- Menyelenggarakan sistem informasi SDM dalam suatu *database* kepegawaian.
- Mengkoordinasikan perumusan kebijakan perencanaan program pendidikan, pelatihan dan pembinaan SDM.
- Menyiapkan program penelusuran bakat, pembinaan kepribadian, kerohanian dan kelembagaan untuk kepentingan kedua belah pihak.
- Mengevaluasi hasil kinerja pegawai secara menyeluruh bersama atasannya langsung.
- Mengeluarkan SK, pengajuan cuti pegawai.
- Merumuskan perencanaan peningkatan kesejahteraan karyawan baik material maupun non material.
- Penerapan sistem penilaian amil.
- Peningkatan produktivitas amil.
- Peningkatan kepuasan amil.

3). Koordinator Administrasi dan Keuangan :

- Melakukan kegiatan-kegiatan sebagai fungsi *accounting*.
- Bertanggungjawab terhadap pencatatan aktifitas keluar/masuk keuangan lembaga termasuk di dalamnya pengelolaan hutang piutang lembaga.

- Menyusun laporan keuangan dalam periode bulanan dan tahunan atau sewaktu-waktu dibutuhkan oleh manajemen.
- Membuat laporan penarikan donatur dan kotak infaq dalam periode bulan atau sewaktu-waktu dibutuhkan oleh manajemen.
- Melakukan kalkulasi/perhitungan bonus dan *punishment* pengembangan dan penghimpunan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.
- Bertanggungjawab terhadap kontrol peredaran bukti-bukti tanda terima sah lembaga (kwitansi, *voucher* program).
- Mengkonsep dan mengeluarkan surat keluar lembaga.
- Menyelenggarakan kegiatan pengarsipan dan penyimpanan dokumen penting lembaga, surat masuk-keluar dan bukti-bukti transaksi keuangan.
- Bertanggungjawab atas pembukaan, penutupan dan permohonan pencetakan rekening bank.
- Menyelenggarakan kegiatan pengajuan dan pencairan anggaran yang diajukan divisi-divisi.
- Melakukan koreksi terhadap LPJ keuangan yang dilaporkan oleh divisi-divisi dan mitra salur.
- Menyelenggarakan rapat koordinasi dan evaluasi dengan staf administrasi dan keuangan minimal seminggu sekali.

4). Koordinator Kerumahtangan Kantor dan Resepsionist :

- Bertanggungjawab terhadap kebersihan, kerapian, keamanan dan penciptaan budaya kerja yang kondusif kantor.
- Bertanggungjawab terhadap pengadaan, perawatan dan penggantian inventaris lembaga.
- Bertanggungjawab atas pemenuhan kebutuhan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan lembaga.
- Menyelenggarakan administrasi penempatan, penyimpanan dan penggunaan peralatan kantor, inventaris kantor.
- Menyelenggarakan pencatatan agenda kegiatan kantor/lembaga
- Menyelenggarakan pencatatan agenda penggunaan inventaris fasilitas kantor.
- Menyelenggarakan *database* inventaris kantor.
- Bertanggungjawab atas ketersediaan air, listrik, jaringan internet, telepon dan faximile untuk keperluan kantor.
- Menerima dan mencatat telepon masuk.
- Menerima dan mencatat tamu yang berkunjung ke kantor.
- Menerima pengiriman *delivery*(surat dan barang) untuk selanjutnya disampaikan kepada bagian administrasi kantor.
- Membuat jadwal dan melakukan kontrol piket kantor sabtu minggu dan momen tertentu (ramadhan, qurban).

- Menyelenggarakan rapat koordinasi dan evaluasi dengan semua staf kantor minimal seminggu sekali.

5). Koordinator Penarikan Donatur Rutin :

- Merencanakan strategi teknis penarikan yang efektif dan efisien.
- Melakukan perencanaan pemetaan daerah penarikan donatur yang efektif dan efisien.
- Menentukan distribusi penarikan data donatur kepada para kolektor penarikan.
- Sebagai *problem solving* ketika ada permasalahan penarikan donatur (penarik sedang sakit, cuti, libur lebaran, haji, dll).
- Melakukan kontrol dan melaporkan *progrest report* penarikan donatur rutin secara berkala kepada kepala divisi.
- Menyelenggarakan rapat koordinasi dan evaluasi dengan staf penarikan minimal seminggu sekali.

6). Kasir :

- Melakukan kegiatan penerimaan dan pencatatan transaksi kas keluar masuk. (pencatatan *cash flow* dan *entry* transaksi di *software*).
- Melakukan kegiatan penyetoran dan penarikan kas bank ketika kas di tangan melebihi angka Rp. 500 ribu.
- Melakukan perhitungan pencocokan kas dengan pencatatan setiap sore hari.

- Melakukan *update* data donator rutin dan kotak infaq dengan rekomendasi dari kepala divisi pengembangan (perubahan data, data baru, dan pemberhentian).
- Mencetak kwitansi donatur rutin bulanan setiap tanggal 30/31 setiap bulannya.
- Mencetak kartu donatur rutin dan kotak infaq (baru, penggantian)

7). Staf Pembantu Umum :

- Membuka kantor setiap jam 05.00 WIB
- Membersihkan dan merapikan ruangan kantor (*resepsionist*, ruang kerja, ruang sholat, kamar mandi, ruang rapat) sebelum jam kerja dimulai (08.00)
- Menghidupkan AC, tape, dan lampu-lampu ruangan yang diperlukan sebelum jam kerja dimulai (08.00)
- Menyediakan air minum di masing-masing kerja SDM kantor.
- Menyediakan konsumsi rapat-rapat kerja manajemen.
- Mengambil ransum makan siang pegawai kantor sebelum jam 12.30.
- Mengontrol isi air tandon, sabun kamar mandi, pengharum ruangan BMH.
- Mempersiapkan tempat sholat ketika waktu sholat tiba.
- Adzan dan iqomat waktu sholat tiba

- Mematikan AC, Tape, Komputer, Kran Air yang hidup ketika jam tutup kantor.
- Menutup dan mengunci kantor
- Bertanggung jawab terhadap pencatatan keluar masuk barang di gudang (gudang kantor, dan gudang PPH), serta keamanan dan kerapian barang digudang.
- Pengadaan kebutuhan sarana dan prasaran kantor (inventaris kantor, brosur, kop surat, seragam, kertas, tinta printer, kebutuhan kebersihan dll).
- Menyelenggarakan perawatan pengadaan inventaris lembaga (barang elektronik, mebel, kendaraan, dll)
- Menyelenggarakan perencanaan perawatan inventaris lembaga (barang elektronik, mebel, kendaraan, dll)
- Melakukan pembayaran tagihan-tagihan lembaga sebelum tanggal jatuh tempo (cicilan hutang, rekeing listrik, air, telepon dll).
- Pengurusan pembayaran tagihan pajak lembaga (kendaraan, PBB Bangunan dll).
- Mempersiapkan ruangan dan semua kebutuhan untuk *meeting*.
- Memberikan *support* kepada kegiatan kantor yang bersifat *emergency* sewaktu-waktu dibutuhkan.

8). Staf Penarikan Donatur Rutin :

- Mempersiapkan kwitansi dan kartu donatur sesuai dengan jadwal penarikan.
- Melakukan penarikan donasi donatur, pengantaran BMHNEWS dan kwitansi donasi kepada donatur sesuai dengan jadwal penarikan.
- Menerima titipan ZISWAF insidental dari donatur.
- Menjadi media komunikasi dan propaganda program-program BMH antara BMH dengan donatur.
- Menyetorkan donasi tarikan donatur rutin dan titipan ZISWAF insidental ke bank dengan periode sesuai dengan ketentuan.
- Menyetorkan data donatur yang sudah ditarik beserta slip setoran bank ke kasir.
- Mencatat dan melaporkan setiap perubahan data donatur (data donatur, donatur berhenti, perubahan donasi) ke bagian pendataan/kasir.

9). Staf Penarikan Kotak Infaq

- Menyelenggaran perencanaan dan penjadwalan penarik donasi kotak infaq.
- Merawat dan malakukan penggantian kotak infaq yang rusak.
- Mengantarkan BMHNEWS setiap bulan ke penempatan kotak infaq.

- Menjandi propaganda peyampai program-program BMH antara BMH dengan pengelola dan pengunjung tempat kotak (penempatan brosur, kalender dll).
- Melakukan penyetoran donasi kotak infaq ke bank dengan periode sesuai dengan ketentuan.
- Melakukan penyetoran data penarikan kotak beserta slip setoran ke bank ke kasir.
- Melaporkan perubahan data kotak ke bagian pendataan kasir (pengalihan tempat, penutupan)

b. Divisi Markom, Program dan Pendayagunaan

1). Kepala Divisi :

- Bertanggungjawab atas penyelenggaraan kegiatan markom, program dan pendayagunaan.
- Menyusun perencanaan program kerja dan RAB markom, dan pendayagunaan dalam satu tahun.
- Merumuskan perencanaan kegiatan penguatan *branding* dan pencitraan positif lembaga.
- Merancang dan mengembangkan program-program inovatif sebagai magnet muzaki untuk berdonasi ke BMH.
- Menentukan arah kebijakan program pendayagunaan sesuai dengan ketetapan *grand* strategi yang lembaga yang telah dirumuskan.

- Merumuskan perencanaan program-program pelayanan donator
- Mewakili BMH Cabang Surabaya sebagai jurubicara dengan pihak ketiga.
- Melaporkan kegiatan dan keuangan divisi setiap bulan kepada kepala cabang.
- Mengajukan anggaran belanja divisi setiap bulan kepada divisi keuangan.
- Menyelenggarakan rapat koordinasi divisi minimal seminggu sekali.

2). Koordinator Markom:

- Merencanakan kegiatan penguatan *brand image* lembaga.
- Merencanakan pengembangan sistem pendayagunaan yang transparan dan *accountable*.
- Merencanakan kegiatan peningkatan kepuasan dan loyalitas donatur/muzaki.
- Merencanakan pengembangan strategi dan inovasi markom.
- Mengkonsep konten, desain, dan produksi media promosi dan publikasi BMH (iklan, spanduk, brosur dll).
- Menyelenggarakan kegiatan *open table* sebagai upaya pengenalan program BMH kepada masyarakat.

- Bersama-sama dengan koordinator pendayagunaan melakukan lobi-lobi dan komunikasi kerjasama program dengan perusahaan dan instansi swasta dan pemerintah.
- Menyelenggarakan publikasi massa di media cetak, elektronik, *spanduksisasi* dan media massa alternatif (spanduk untuk tirai pedagang kaki lima, stiker mobil, stiker masjid, moral di tembok-tembok, dll).
- *Gaterering* dengan wartawan, silaturahmi media sebagai upaya untuk pendekatan dan menjalin silaturahmi dengan media massa.
- Menyelenggarakan rapat koordinasi dan evaluasi bagian markom dan program minimal seminggu sekali.

3). Koordinator Program Pendayagunaan :

- Pengembangan produk parketing.
- Pengembangan program layanan mustahik.
- Meningkatkan jumlah mustahik penerima manfaat program BMH.
- Mengusahakan memperoleh apresiasi program baik dari pemerintah maupun masyarakat.
- Menyelenggarakan pengumpulan data riset calon obyek pendayagunaan.

- Mengolah data calon obyek pendayagunaan yang selanjutnya akan dijadikan bahan *sharing* kerjasama program dengan pihak ketiga.
- Bersama dengan koordinator markom dan program menjalin komunikasi dan kerjasama program dengan lembaga dan instansi baik swasta maupun pemerintah.
- Melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga mitra salur baik internal lembaga Hidayatullah maupun dari eksternal lembaga Hidayatullah
- Melakukan *supervise* kelayakan proposal pengajuan pendayagunaan masuk.
- Bersama-sama dengan divisi keuangan dan kacab memutuskan layak dan tidak proposal tersebut direalisasikan.
- Menyusun laporan pelaksanaan program untuk muzaki muzaki maupun manajemen.
- Melaporkan kegiatan pendayagunaan secara berkala kepada kepala divisi.

4). Pembantu Umum (Dadang) :

- Melakukan kegiatan pengiriman surat dan proposal yang dikeluarkan oleh markom, program dan pendayagunaan.
- Melakukan negoisasi berkenaan dengan perijinan.
- Pengantaran bulletin, kwitansi untuk donatur transfer.

- Pengantaran bulletin untuk muzaki non donatur dan instansi, pejabat publik swasta.

5). Staf IT :

- Mengumpulkan dan meng-*update* data HP dan email donatur, muzaki, simpatisan dan masyarakat muslim.
- Mensosialisasikan program-program BMH secara melalui SMS, Email, Facebook, Twiter, Youtube dll.
- Pengelolaan dan pengembanga website BMH Cabang Surabaya.
- Memberi jawaban atas setiap pertanyaan yag masuk sehubungan dengan BMH.

6). Staf Open Table :

- Menyelenggarakan kegiatan *open table* sesuai dengan agenda yang telah ditetapkan oleh koordinator markom dan program.
- Melakukan sosialisasi program-program BMH baik dalam bentuk penyebaran brosur, penyampaian informasi kepada masyarakat umum.
- Menjadi sarana propaganda pengenalan program-program BMH di khalayak umum.

c. Divisi Pengembangan

1). Kepala Divisi :

- Bertanggungjawab atas kegiatan pengembangan donatur rutin dan kotak infaq.

- Pengembangan dan merencanakan ekspansi market calon donatur.
- Menyusun perencanaan strategi pengembangan donator rutin dan kotak infaq yang inovatif.
- Menyelenyelenggarakan *breafing* motifasi dan evaluasi harian terhadap staf pengembangan donatur rutin dan kotak infaq sebagai upaya optimalisasi SDM pengembangan.
- Membuka komunikasi strategis pada level calon donatur tertentu sebagai upaya mempermudah masuknya staf pengembangan melakukan *closing* dan percepatan pertumbuhan donator baru.
- Mengkoodinasi dan pengembabangan UPZ BMH.
- Membuat laporan baik secara kualitatif dan kuantitatif kegiatan pengembangan donatur dan kotak infaq secara berkala kepada kepala cabang.
- Merencanakan dan mengadakan kotak infaq baru.
- Mengesahkan donatur baru, pemberhentian, dan perubahan donasi donatur rutin, serta kotak infaq baru dan penutupan kotak infaq.
- Membuat perencanaan program kerja dan RAPB tahunan divisi pengembangan.

2). Staf Pengembangan Donatur Rutin :

- Mencari/mengumpulkan data calon donatur.

- Melakukan kegiatan pengiriman surat permohonan menjadi donatur kepada calon donatur.
- Melakukan *followup* atas surat permohonan yang telah dikirim baik melalui telepon atau bertatap muka secara langsung.
- Melakukan pencatatan data donatur baru yang selanjutnya data di serahkan ke bagian pendataan untuk direkam di *database* donatur.
- Melaporkan kegiatan pengembangan donatur dalam bentuk kegiatan kunjungan, jumlah donatur *closing* serta *problem* dan permasalahan yang dihadapi kepada kepala divisi.

3). Staf Pengembangan Kotak Infaq :

- Mencari/hunting data calon penempatan kotak infaq.
- Melakukan lobi-lobi kerjasama dengan perusahaan/instansi potensial penempatan kotak infaq.
- Melakukan kegiatan pengiriman proposal permohonan penempatan kotak infaq .
- Melakukan *followup* atas proposal permohonan yang telah dikirim baik melalui telepon atau bertatap muka secara langsung.
- Melakukan pencatatan data penempatan kotak baru yang selanjutnya data di serahkan ke bagian pendataan untuk direkam dalam *database* kotak.

- Melakukan pengiriman kotak infaq penempatan baru.
- Melaporkan kegiatan pengembangan kotak infaq berupa kegiatan kunjungan, jumlah penempatan kotak infaq, jumlah *closing* serta *problem* dan permasalahan yang dihadapi kepada kepala divisi.
- Melakukan penarikan/perawatan kotak infaq hasil pengembangan dari masing-masing pengembang kotak infaq.
- Menyetorkan hasil penarikan donasi kotak infaq ke bank, selanjutnya slip dan data kotak infaq tertarik diserahkan ke bagian kasir.
- Melaporkan setiap penutupan kotak infaq kepada kepala divisi yang selanjutnya diteruskan kepada bagian pendataan untuk dilakukan *update* data kotak.⁵⁹

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, peneliti akan berusaha menjelaskan data-data yang berhasil dihimpun selama proses penelitian berlangsung, baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk menjawab atas masalah yang diajukan oleh peneliti yakni mengenai “Strategi Peningkatan Loyalitas Donatur di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Cabang Surabaya”. Data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut :

⁵⁹Dokumentasi BMH Surabaya

1. Strategi Peningkatan Loyalitas Melalui Progam

Strategi tidak luput dari progam yang ditawarkan dan progam yang selama ini dilaksanakan, oleh karenanya perlu ada sarana prasarana penunjang yang dimiliki lembaga tersebut, dimana sarana prasarana yang dimiliki menunjukkan lembaga tersebut profesional dari berbagai aspek. Oleh karenanya sarana dalam mengaplikasikan strategi peningkatan loyalitas di BMH cabang Surabaya, yang disampaikan oleh Bapak Rohman (38) diantaranya:

“Tool marketing, brosur dan kwitansi, mobil operasional dan mobil gerai, mobil ambulance, BMHnews sebaga media perkenalan kiprah BMH juga sebagai media dakwah, proposal-proposal program.”⁶⁰

Selanjutnya Bapak Rohman (38),juga memberikan penjelasan bahwa:

- BMH surabaya selalu mengedepankan Layanan dalam upaya meraih simpati mayarakat Surabaya.
- Kami berikan program yang fokus tuntas dan bermartabat, sebagai hasil dari program BMH.
- Kami berikan Laporan yang ter Update dari BMH yang nyata.
- Kami berikan bukti nyata dari perjalanan lembaga yang sudah di rasakan masyarakat.⁶¹

Dari berbagai stategi yang dilakukan BMH secara keseluruhan juga memiliki kendala dalam proses penerapan bentuk strategi yang selama ini dijalankan, seperti yang dikemukakan oleh bapak Makmun (42), menyatakan:

“Kendala yang pasti karena lembaga sejenis banyak, maka kami selalu berinovasi untuk program ter-*update* dan selalu berlomba-lomba kebaikan dengan lembaga lain.”⁶²

⁶⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahman Pada Tanggal 6 Juni 2014 Pukul 07.45

⁶¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahman Pada Tanggal 6 Juni 2014 Pukul 07.50

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa semua kendala yang dihadapi salah satunya karena banyaknya lembaga yang bergerak dibidang sosial bermunculan sehingga perlunya lembaga selalu berinovasi dan selalu *update* terhadap perkembangan zaman.

Mengenai program di BMH cabang Surabaya dipilih karena BMH merupakan lembaga sosial yang cukup besar sampai memiliki cabang di tiap kota terutama cabang Surabaya yang sampai sekarang memiliki donatur 11.375 orang dan tambahan donatur baru rutin selama 4 bulan terakhir ini 1.079 orang. Hal itu menunjukkan kinerja yang baik yang dilakukan selama ini oleh BMH cabang surabaya terutama yang menjadi fokus utama adalah program yang selama ini dilaksanakan.

Oleh karenanya, Baitul Maal Hidayatullah khususnya cabang Surabaya memiliki berbagai program baik yang diperuntukan bagi internal BMH maupun eksternal (donatur, mustahiq, dan masyarakat). Hal ini, sebagai bentuk strategi BMH untuk meningkatkan loyalitas donatur karena secara langsung melihat bahwa rupiah demi rupiah yang didonasikan ke BMH benar-benar tersampaikan dan bermanfaat bagi orang-orang yang harus dibantu sehingga dengan adanya program-program yang ada menjadikan para donatur memiliki keyakinan yang semakin kuat untuk tetap masuk dalam bagian BMH. Dalam hal ini, peneliti membagi antara program/kegiatan yang diperuntukan bagi intern BMH sebagai program internal dan program

⁶² Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahman Pada Tanggal 6 Juni 2014 Pukul 10.10

yang diperuntukan untuk masyarakat, mustahiq, dan donatur (muzaki) sebagai program eksternal.

a. Program Internal Baitul Maal Hidayatullah (BMH)

Dalam suatu lembaga baik swasta maupun lembaga milik negara pasti memiliki yang namanya program internal bagi pegawainya untuk meningkatkan kualitas dan memperkuat relasi antar pegawai sekaligus sikap kelayakan pada lembaga yang di tempati. Oleh sebab itu, di BMH Surabaya sendiri berusaha bagaimana harapan untuk menjadikan lembaga yang profesional sehingga membentuk citra yang baik terhadap pandangan masyarakat dan mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan yang sewaktu-waktu selalu mengalami perkembangan. Disamping itu pula, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat antar lembaga lain yakni dengan cara adanya kegiatan/progam yang peruntukan bagi pihak internal, diantaranya :

1) Program Penunjang Intern Organisasi

Dengan adanya program berupa kegiatan bagi intern organisasi diharapkan dapat semakin memberikan semangat bagi para pegawainya untuk selalu memiliki spirit dan terus termotivasi berjuang untuk kemaslahatan dan kemajuan agama.

Program intern bagi pegawai diharapkan juga meningkatkan kompetensi setiap pegawainya sehingga keinginan untuk mewujudkan visi misi lembaga dapat tercapai sesuai harapan bersama, diantara program/kegiatan bagi intern BMH cabang Surabaya yakni :

a. Halaqoh rutin harian. (sesuai kelompok masing)

Ini merupakan kegiatan harian yang menjadi program BMH cabang Surabaya bagi intern BMH. Halaqoh disini merupakan kumpulan orang belajar pelajaran agama islam, dengan membentuk lingkaran dimana di BMH sendiri sudah dibagi perkelompok.⁶³

Mengenai Halaqoh rutin harian bapak Dwi (47) mengatakan:

“Untuk Halaqoh harian dilaksanakan pagi sebelum kerja, yang dilaksanakan ditiap cabang baik utara, selatan, dan barat yang agenda kegiatannya mengaji 2 ayat Al-Qur’an secara bergiliran dan dibarengi dengan kajian hadist

⁶³Dokumentasi BMH Surabaya

arbain dan kadang-kadang membahas *problem solving*”⁶⁴

b. Halaqoh rutin mingguan

Selain Halaqoh yang diadakan BMH cabang Surabaya rutin harian tetapi diadakan juga rutin Halaqoh mingguan yang berbeda dengan harian dimana semua pegawai BMH Surabaya berkumpul untuk mendengarkan tausiah dari pengasuh BMH yang biasanya dilaksanakan pada hari selasa.⁶⁵

Mengenai Halaqoh mingguan beliau bapak Dwi (47) juga mengatakan dan membenarkan tentang itu :

“Halaqoh mingguan memang beda sama harian, untuk mingguan semua pegawai BMH Surabaya berkumpul di cabang timur (pusat) yang biasanya dilaksanakan hari selasa dan diisi dengan pencerahan oleh salah satu pengasuh pesantren Hidayatullah bapak Abdurrahman.”⁶⁶

c. Kajian bulanan untuk semua amil

Bahwa adanya kajian yang diselenggarakan BMH Surabaya untuk semua amil itu tidaklah luput

⁶⁴Hasil Wawancara Dengan Bapak Dwi Pada Tanggal 23 Juli 2014 Pukul 09.25

⁶⁵Dokumentasi BMH Surabaya

⁶⁶Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahman Pada Tanggal 23 Juli 2014 Pukul 09.45

untuk memperdalam ilmu bagi tiap amil baik mengenai kajian yang berhubungan dengan ilmu keagamaan maupun ilmu umum yang dihubungkan dengan ilmu keorganisasian dalam rangka meningkatkan mutu lembaga maupun kualitas dari setiap amil.

- d. Kajian bersama keluarga amil sebulan sekali wajib bersama keluarga

Kajian bersama keluarga amil sebulan sekali wajib sama keluarga, dikarenakan untuk mempererat silaturahmi dan program seperti ini sangat penting bagi amil sehingga baik ketika berada di lingkungan BMH maupun keluarga setiap amil dapat selalu mendapat *support* untuk kinerja kedepannya yang lebih baik. Disamping itu pula, hubungan antar amil bersama keluarga dengan keluarga amil yang lain dapat lebih erat dalam menjalin silaturahmi maupun kerjasama.

- e. Mablit bersama dari masjid ke masjid sebulan sekali

Kegiatan seperti ini bagi BMH Surabaya merupakan kegiatan perjalanan dakwah dengan cara menginap ke setiap masjid-masjid sebagai

bentuk perjuangan dakwah dan dalam rangka ibadah memperdalam iman dan taqwa pada Sang Maha Kuasa.

2) Progam Dai Membangun Negeri

Progam Dai Membangun Negeri memang diharapkan menjadi kekuatan untuk turut memperbaiki tata kehidupan, mencerahkan, dan mencerdaskan masyarakat guna mewujudkan negeri yang makmur, tentram, dan sejahtera. Dai membangun negeri akan terus memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan bangsa Indonesia, dengan kader-kader dakwah yang akan mengabdikan diri di tengah-tengah masyarakat.

Saat ini di negeri kita ada satu medan dakwah yang amat sangat menantang, yaitu daerah pedalaman yang tersebar luas dari Sabang sampai Merauke. Menjadi dai pedalaman memiliki banyak tantangan. Mereka menghadapi kondisi masyarakat yang membutuhkan sentuhan khusus dalam menjalankan dakwah. Namun demikian ribuan dai Hidayatullah terus mengabdikan diri dengan mengatasi kendala di lapangan dan di masyarakat dengan berbagai kultur yang melekat.

Mereka terus membina umat dan akan selalu berada di tengah-tengah masyarakat terpencil tersebut.

Adanya program dai untuk di kirimkan di tengah-tengah masyarakat terpencil untuk terus membina umat disana dapat berupaya menjadikan masyarakat pelosok tersebut sebagai insan beriman dan bertaqwa, serta mendorong mereka sebagai masyarakat mencerahkan dalam upaya secara bersama-sama membangun negeri ini.

Berbagai program dai untuk membangun negeri di Baitul Maal Hidayatullah dapat di uraikan sebagai berikut :

(a) Motor untuk Dai

Merupakan penyediaan motor dai untuk para dai yang berada di daerah pelosok yang menghadapi sulitnya kondisi di lapangan dan luasnya jangkauan. Saat ini telah di salurkan motor untuk 76 dai yang telah mengabdikan dan mewakafkan diri seumur hidup untuk berdakwah di masyarakat pedalaman Nusantara seperti Papua, Sulawesi, pedalaman Kalimantan, pelosok Jawa, dan pedalaman Sumatera.

(b) Tunjangan Dai Pelosok

Berupa pemberian bantuan bulanan untuk 266 dai yang telah bertugas lebih dari 5 tahun mengabdikan diri berdakwah di pedalaman dan pulau-pulau di Indonesia.

(c) Umrah untuk Dai Tangguh

Program ini untuk menjaga semangat para dai dalam membina masyarakat di pelosok, dengan menghadapi tantangan kondisi wilayah dan luasnya jangkauan. Kepada para dai-dai tangguh tersebut diberikan kesempatan untuk menjalankan umrah. Telah diberikan kesempatan umrah kepada 20 dai pedalaman sebagai hadiah atas pengabdianya dalam berdakwah di masyarakat pelosok Nusantara lebih dari 10 tahun.

(d) Bina Muallaf Pedalaman

Terdapat sejumlah muallaf yang berada di kawasan pelosok. Demikian pula terdapat sejumlah desa terpencil yang menjadi sasaran kristenisasi. Terhadap dua kelompok masyarakat tersebut telah ditugaskan para dai untuk membina para muallaf.

Para dai yang di tugaskan untuk masalah-masalah tersebut di kirim ke beberapa daerah yang mengalaminya diantaranya ke Desa Balung Tanjung, Kecamatan Benjeng, Gresik, Mentawai (Sumatera Barat), Senduro (Lumajang-Jatim), Tanah Toraja (Sulawesi Selatan), dan pedalaman di kepulauan Papua.

(e) Paket untuk Dai Pelosok

Dalam waktu-waktu tertentu 1000 dai pelosok dan pedalaman mendapat paket berupa sarung, baju koko, dan peci sebagai perhatian terhadap pengabdian mereka di masyarakat. Pemberian paket ini juga dimaksudkan agar mereka pun mendapat apresiasi dari masyarakat di lingkungan pengabdiannya karena memiliki sarana beribadah yang layak.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai dana yang tersalurkan untuk progam-progam dai dalam membangun negeri dapat di lihat pada tabel berikut:⁶⁷

⁶⁷ Dokumen Proposal BMH Surabaya

Tabel 4.2

(Jumlah Target Penerima Dan Biaya Pengeluaran Dana Oleh BMH Dalam
 Progam Da'i Membangaun Negeri)

| NO | PROGAM | TARGET PENERIMA | KEBUTUHAN ANGGARAN |
|----|---|---------------------|-----------------------|
| 1. | Motor untuk Dai | 76 motor | Rp. 1.064.000.000 |
| 2. | Tunjangan Dai Pelosok | 266 dai | Rp. 1.117.200.000 |
| 3. | Umrah untuk | 20 dai | Rp. 440.000.000 |
| 4. | bina muallaf pedalaman dan kristenisasi | 3 daerah pelosok | Rp. 200.000.000 |
| 5. | Tunjangan imam masjid dan guru mengaji | 1000 dai | Rp. 200.000.000 |
| 6. | Waqaf sejuta qur'an | 5000 mushaf | Rp. 375.000.000 |
| 7. | Paket dai pelosok (baju koko, sarung, peci) | 1000 dai | Rp. 200.000.000 |

Sumber: Dokumentasi Proposal BMH Surabaya

b. Progam Eksternal Baitul Maal Hidayatullah (BMH)

Pada pembahasan mengenai progam eksternal yakni yang diperuntukkan bagi donatur maupun masyarakat luas. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Rohman (38) yakni:

“kami selalu menjalin silaturahmi dengan tokoh masyarakat, instansi pemerintahan, dan instansi swasta untuk menjalin kerjasama yang baik”.⁶⁸

Dengan kegiatan seperti ini diharapkan bisa menjalin hubungan keeratan dengan para donatur karena diantara mereka

⁶⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahman Pada Tanggal 6 Juni 2014 Pukul 07.55

semua sebagiannya merupakan donatur BMH Surabaya. Dengan itu pula, hubungan kerjasama antara tokoh masyarakat, instansi pemerintahan, dan instansi swasta dapat terjalin dengan baik.

Disamping itu, untuk menjaga hubungan yang berkesinambungan dengan BMH cabang Surabaya. Maka, semua itu juga didukung oleh faktor pelayanan yang diberikan kepada donatur, sehingga para donatur semakin loyal dan puas dengan apa yang telah diberikan oleh pihak BMH Surabaya sebagai wujud rasa terima kasih walaupun bagi mereka semua hal tersebut bukan menjadi tujuan untuk mendapat efek balik atas apa yang diberikan, sesuai yang di ungkapkan oleh Bapak Musthafa (29) :

“Tidak semua donatur mengamanahkan dananya ke BMH itu mengharap efek balik dari BMH, ada yang murni karena ibadah. Tetapi memang sangat wajar padasaat orang mengamanahkan sesuatu Ke BMH lalu berharap ada manfaat yang bisa di lihat dan di rasakan. Sehingga kami memberikan layanan bagi donatur yang membutuhkannya. Bukan karena tuntutan dari donatur, tetapi karena kami LAZNAS yang berbasis dakwah maka sisi dakwah yang kami tekankan. Adapun bentuk layanan yang kami tawarkan kepada donatur yakni layanan ambulans jenazah gratis bagi donatur dan masyarakat miskin Surabaya (gratis), layanan kajian di kantor dan perumahan, layanan perawatan jenazah, layanan sahabat pasien, dan kajian-kajian rutin.”⁶⁹

⁶⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahman Pada Tanggal 6 Juni 2014 Pukul 08.30

Mengenai program selain pada donatur seperti gambaran diatas juga ada program ke masyarakat sekitar dan masyarakat luas, seperti:

- Tunjangan Imam Masjid dan Guru Mengaji

Disadari perhatian pemerintah terhadap imam masjid dan guru mengaji masih minim. Dengan maksud para imam masjid dan guru mengaji dengan adanya program tunjangan dari Baitul Maal Hidayatullah dapat tetap bersemangat dalam tugasnya melakukan syiar Islam, kepada mereka di diberikan intensif berupa tunjangan. Saat ini telah diberikan tunjangan dan intensif untuk 1000 imam masjid dan guru mengaji. Pemberian tunjangan kepada para imam dan guru mengaji tersebut di masa mendatang diupayakan terus bertambah agar mereka yang berada di daerah luar sana tetap memiliki semangat dalam mengajar dan memakmurkan masjid.

- Sebar Qur'an Nusantara

Harus diakui penyebaran Al-Qur'an di kalangan umat muslim di Indonesia masih belum merata. Kondisi ini terutama terjadi pada umat muslim yang berada di pelosok, atau umat muslim yang menjadi minoritas dalam suatu wilayah. Kendala lain bagi mereka terkait dengan daya beli yang rendah. Diperkirakan kebutuhan

Al-Qur'an secara nasional mencapai 30 juta eksemplar per tahun. Bagi para dai pelosok yang berdakwah, mushaf Al-Qur'an sangat membantu dan memudahkan dalam mengajarkan Islam. Bagi masyarakat pelosok sendiri keberadaan mushaf Al-Qur'an di rumah mereka akan memudahkan mereka belajar, memahami, dan mempercepat aktivitas belajarnya terhadap Al-Qur'an.

Selain dari kedua program tersebut BMH juga didukung oleh berbagai program-program eksternal lainnya, di antaranya sebagai berikut:

1) Program Pendidikan yang Terbingkai Dalam Senyum Anak Indonesia

Program ini berupa pemberian beasiswa bagi siswa SD hingga mahasiswa perguruan tinggi. Program ini dicanangkan karena kebutuhan masyarakat untuk biaya sekolah sangat tinggi. Disamping siswa, sasaran lainnya adalah para guru terutama di daerah pelosok, dalam bentuk pemberdayaan dan peningkatan kualitas mengajar. Dengan dilakukan peningkatan kemampuan para guru ini diharapkan dapat meningkatkan proses mengajar kepada siswa didik guna meningkatkan kemampuan daya serap siswa terhadap materi pendidikan.

Menurut Prof. Anies Baswedan, tertinggalnya pendidikan di Indonesia disebabkan sulitnya anak bangsa mengakses pendidikan. Akses pendidikan terkendala 2 hal, yakni aspek ekonomi dan aspek geografis. Saat ini dari 5,6 juta siswa yang masuk SD kelas 1, hanya 2,3 juta yang lulus dari kelas 3 SMA.

Di samping perlu pemerataan guru hingga ke sekolah-sekolah pelosok, juga diperlukan peningkatan kualitas guru. Apalagi saat ini aktivitas pendidikan di Indonesia mengalami kritis keteladanan sehingga guru perlu meningkatkan kemampuan mengajarnya guna menjadi teladan bagi peserta didik.

Sementara keluaran perguruan tinggi di Indonesia yang siap mengajar di daerah terpencil masih sangat kecil. Untuk itu peran mahasiswa yang memiliki moral yang tinggi dan intelektual yang baik. Sekaligus sebagai agen perubahan, sangat dibutuhkan untuk kemajuan Indonesia di masa mendatang.

Berbagai program pendidikan yang terbingkai dalam senyum anak Indonesia sebagai berikut :

(a) Infaq Beasiswa Anak Indonesia

Ini merupakan program sedekah untuk pendidikan anak Indonesia dengan sasaran anak dhuafa agar mereka

tidak putus sekolah. Dengan adanya program infaq beasiswa anak Indonesia ditujukan untuk 1000 anak-anak dhuafa' dan berprestasi agar mereka dapat tenang dalam belajar tanpa harus memikirkan kebutuhan biaya sekolah.

(b) Paket Beasiswa Pesantren Hafal Qur'an Darul Hijrah

BMH Surabaya telah berhasil mendirikan pesantren yatim hafal al-qur'an darul hijrah Surabaya yang dibangun di atas lahan dengan luas 648 M² yang terdiri dari local kelas, asrama dan masjid dan di huni 180 santri yatim dhuafa tingkat SMP. Pesantren ini juga dilengkapi program khusus dan di samping itu juga merencanakan akan mendirikan Pesantren Yatim Tahfidzul Qur'an II di Taman Dayu-Pasuruan. Dengan adanya pesantren akan memudahkan BMH dalam mendidik para santri untuk menjadi *huffadz* (penghafal Al-Qur'an) yang kelak akan menjadi generasi yang berguna bagi Agama, Nusa, dan Bangsa.

(c) Paket Untuk Siswa Indonesia (Perlengkapan Sekolah)

Paket ini ditujukan kepada siswa miskin dan dhuafa. Berdasarkan fakta dari tahun ke tahun ketika musim penerimaan siswa, tidak sedikit orang tua merasa cemas terhadap kebutuhan sekolah anak mereka, terutama dari

kalangan keluarga tidak mampu. Beban hidup mereka yang sudah berat, harus ditambah lagi dengan kebutuhan sekolah seperti tas, buku, dan perlengkapan sekolah. Karena itu melalui program ini dicanangkan paket untuk 1000 anak Indonesia berupa perlengkapan sekolah dalam bentuk tas, buku, pensil, dan bolpoin.

(d) Pelatihan Guru Pelosok

Guru-guru pelosok jarang tersentuh program pelatihan atau mengikuti kegiatan seminar. Padahal mengikuti kegiatan pelatihan ini cukup penting untuk meningkatkan standar kompetensi guru. Untuk itu dirancang program pelatihan guru yang lebih baik menekankan kepada pendidikan karakter bagi siswa-siswi didik.

(e) Tunjangan Guru Pelosok

Program ini terkait dengan keprihatinan terhadap para guru di pelosok. Banyak di antara mereka yang hidup dalam kondisi terbatas, terutama para guru sekolah swasta. Untuk itu melalui program ini disediakan tunjangan bagi 100 guru honor dan swasta di madrasah.

2) Pemberdayaan Komunitas Pesantren dan Masyarakat

Adanya program pemberdayaan komunitas pesantren masyarakat diharapkan dapat memberikan perubahan yang

signifikan terutama dalam meningkatkan ekonomi. Oleh karenanya diharapkan melalui penguatan zakat dapat memberdayakan pesantren sebagai pilar pengentasan kemiskinan sekaligus pemberdayaan pedesaan yang masih dalam garis kemiskinan.

Indonesia adalah salah satu negara agraris terbesar di dunia. Luasnya lahan di Indonesia yang digunakan untuk sektor pertanian berbanding lurus dengan jumlah penduduk Indonesia yang tinggal di pedesaan yakni 57 persen . jika dilihat dari potensi sumber daya alam dan manusia yang ada di pedesaan, sangat memungkinkan untuk meningkatkan perekonomian warga, baik dari sektor pertanian, peternakan, perikanan, dan perkebunan.

Namun yang terjadi justru masyarakat di pedesaan, dengan sector mata pencaharian dalam bidang pertanian, perikanan, dan perkebunan masih sebagai penyumbang terbesar orang miskin. Tampaknya beberapa sektor yang menjadi sumber penghidupan di pedesaan masih belum dikembangkan dengan baik. Akibat kemiskinan yang banyak di pedesaan tersebut, berimbas kepada kemampuan keluarga dalam memberikan pendidikan kepada anak-anaknya. Dengan kondisi yang semacam ini perlu ada suatu gagasan dan tindakan untuk percepatan peningkatan ekonomi warga

pedesaan. Untuk sebabnya diharapkan dengan adanya gebrakan program-program oleh Baitul Maal Hidayatullah dapat mendongkrak dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pesantren yang berada di lingkungan pedesaan, diantaranya sebagai berikut :

(a) Program Mapan (Mandiri Terdepan)

Program ini berupa pemberdayaan ekonomi guna meningkatkan kemandirian masyarakat dan sumber daya manusia (SDM) menuju ke arah hidup yang bermartabat. Baitul Maal Hidayatullah hadir dengan dukungan para donatur sehingga dapat menjalankan program ini dengan menghadirkan pelatihan wirausaha konveksi yang di peruntukan bagi ibu-ibu.

Dalam program ini, kegiatannya berwujud pelatihan menjahit, pengadaan mesin jahit hingga pengerjaan order jahit. Program ini diharapkan memberikan keterampilan menjahit bagi ibu-ibu sekaligus mendapatkan pekerjaan jahitan konveksi. Dan dengan hadirnya program ini para ibu dapat menambah penghasilan untuk kebutuhan sehari-hari untuk penghidupan keluarganya dan setidaknya dapat mengurangi beban ayah sebagai punggung ekonomi keluarga.

(b) PKL Bisnis School

PKL bisnis school merupakan program pemberdayaan PKL yang bertujuan mengantarkan para pengusaha kecil muslim untuk bisa berfikir besar tentang bisnisnya hingga mengantarkan pada kesuksesan. Program ini diharapkan mampu menciptakan pengusaha muslim yang tangguh dan bisa menjadi motor kesuksesan bagi muslim lainnya yang berada di sekitarnya.

(c) Pesantren Berdaya

Program ini untuk mendorong pesantren di pelosok guna memiliki potensi memberdayakan masyarakat di lingkungannya menuju kemandirian ekonomi. Upaya ini sekaligus juga untuk menggerakkan roda pesantren memiliki potensi pengembangan ekonomi. Ada 7 pesantren yang di jadikan program pesantren berdaya, yakni terletak di kawasan Papua, Sulawesi, Nusa Tenggara Barat, Jawa Timur, Jawa Barat, Sumatera, dan Kalimantan. Sedangkan di Jawa Timur dengan pesatnya jumlah muallaf di Tengger Senduro mengilhami terwujudnya Pesantren Agro Dakwah Muallaf Tengger agar pembinaan para muallaf dapat dilakukan secara istiqomah dan terukur.

(d) Kampung Berkah

Kampung berkah adalah model program pembinaan terintegrasi antara program pembinaan keagamaan, pemberdayaan, dan pendidikan. Ada 2 kawasan program kampung berkah, yakni Senduro lereng pegunungan Tengger, Lumajang, Jawa Timur dan kawasan Luwuk Banggai, Pelosok Sulawesi Tengah.

Kawasan Senduro, Lumajang, Jawa Timur yang terletak di pegunungan Tengger adalah kawasan binaan dari pelosok BMH yang telah lama bersentuhan dengan masyarakat petani. Di kawasan tersebut terdapat ratusan muallaf belajar agama Islam. Saat ini telah diprogramkan untuk pembangunan masjid dan pembangunan Pesantren Agro Dakwah untuk muallaf dan warga Senduro-Lumajang.

Kawasan lainnya adalah Desa Pakowabunta, Kecamatan Nuhon, yang terletak di pelosok Sulawesi Tengah. Kawasan dengan komoditi kelapa tersebut merupakan salah satu daerah yang termasuk dalam program kampung berkah. Saat ini telah dilakukan pemberdayaan bagi masyarakat untuk pengolahan arang tempurung, peternakan sapi, komunitas nelayanikan tanggap, dan budidaya ikan air tawar seluas 15 hektar.

3) Tabungan Qurban Suka-Suka

Program tabungan qurban adalah program yang digagas oleh Baitul Maal Hidayatullah (BMH) kepada masyarakat muslim berupa kemudahan dalam beribadah qurban dengan cara cicilan melalui tabungan dimana program ini menggunakan akad wadiah.

Dengan adanya program tabungan qurban suka-suka oleh BMH dapat memberikan kemudahan para masyarakat untuk menjalankan tugasnya sebagai kaum muslim yang baik untuk berqurban dan adanya program ini dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat, diantaranya :

- (a) Besar hewan qurban sesuai syara'
- (b) Harga sesuai dengan bobot hewan qurban
- (c) Harga termasuk biaya pengiriman dan siap jemput donasi
- (d) Pequrban dapat menentukan jumlah tabungan sesuai dengan kemampuan
- (e) Pequrban mendapatkan informasi jumlah saldo tabungan dan reminder untuk tabungan selanjutnya setiap bulan dengan fasilitas gratis via sms

Ternyata adanya program tabungan qurban suka-suka mendapat respon yang positif dari kalangan masyarakat sampai dari tahun ke tahun jumlah qurban kambing maupun

sapi dari tahun 2009 hingga 2012 mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

4) Layanan Kesehatan Gratis

Hidup sehat adalah dambaan semua orang. Sayangnya dambaan itu bisa sirna manakala keterbatasan kemampuan ekonomi seseorang. Untuk itu, BMH Surabaya hadir untuk menangani masalah tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan diantaranya mereka yang berada di daerah kumuh, miskin, dan terbelakang di wilayah Surabaya dan sekitarnya. Adapun program-program layanan kesehatan gratis, diantaranya sebagai berikut :

- (a) SidaK Sehat pada daerah-daerah minus, miskin, dan terbelakang
- (b) Pengobatan Gratis dilakukan secara rutin setiap bulan
- (c) Penyuluhan dan Konseling Kesehatan kepada masyarakat dan sekolah-sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan kesehatan masyarakat
- (d) Sahabat Pasien, program ini berupa “Layanan Do’a” terhadap pasien di rumah sakit yang sudah bekerjasama dengan Baitul Maal Hidayatullah (BMH).

5) Bantuan Rutin Masyarakat Miskin (Baik Uang dan Sembako)

Program ini merupakan salah satu program BMH Surabaya, dimana donasi yang diterima dari para donatur dimanfaatkan untuk kegiatan yang positif dan ibadah dengan cara donasi tersebut dialihkan ke bentuk sembako maupun uang langsung untuk diberikan kepada kaum miskin yang membutuhkan. Karena mereka semua wajib untuk diperhatikan untuk meringankan beban kebutuhan hidup sehari-hari.⁷⁰

Bahwa program-program eksternal yang diatas memang adanya seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mushtafa (29) walaupun hanya sebagian disebutkan:

“Kami berikan program beasiswa untuk masyarakat miskin, SD, SMP SMA, bantuan rutin masyarakat miskin (baik uang dan sembako), pengobatan gratis, dan support kegiatan masyarakat lainnya (sesuai permintaan)”.⁷¹

2. Media Komunikasi Sebagai Pendukung Strategi Peningkatan Loyalitas

Media komunikasi dalam organisasi apapun baik yang profit maupun non profit diharapkan memiliki cara yang taktis agar bagaimana dapat menarik pelanggan, sebagai bentuk daya tarik dan semakin

⁷⁰ Dokumen Proposal BMH Surabaya

⁷¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Mushtafa Pada Tanggal 6 Juni 2014 Pukul 08.45

meluasnya target pasar yakni konsumen dan memperoleh kepercayaan dari mereka. Maka, perlu gebrakan-gebrakan berupa pemanfaatan berbagai media komunikasi yang kita ketahui selama ini. Media komunikasi yang bisa dimanfaatkan baik melalui media massa seperti media cetak, televisi, radio ataupun juga memanfaatkan internet melalui jejaringan sosial dan lain sebagainya. Hal ini, merupakan cara yang efektif dan trend untuk saat sekarang, untuk menarik pelanggan dan mempererat hubungan dengan pelanggan agar semakin intens.

BMH Surabaya dengan berbagai gebrakan dan caranya yang strategis memanfaatkan komunikasi dengan pelanggan sebagai cara yang jitu untuk menarik pelanggan maupun mempertahankan pelanggan yang di BMH sendiri di sebut donatur. Oleh karenanya, donatur yang sudah masuk sebagai bagian di BMH diharapkan mereka memiliki kelayakan yang tinggi pada BMH apalagi cara yang dipakai sangatlah strategis dengan memanfaatkan berbagai media untuk menjalankan strategi tersebut, yang salah satunya terdapat pada bagian Staff IT yang memiliki tugas:

- Mengumpulan dan meng-*update* data HP dan email donator, muzaki, simpatisan dan masyarakat muslim.
- Mensosialisasikan program-program BMH secara melalui SMS, Email, Facebook, Twiter, Youtube dll.
- Pengelolaan dan pengembangan Website BMH Cabang Surabaya.

- Memberi jawaban atas setiap pertanyaan yang masuk sehubungan dengan BMH.⁷²

Bahwasanya dari paparan diatas menunjukkan BMH Surabaya telah memanfaatkan media komunikasi sebagai bentuk pengenalan tentang BMH Surabaya. Hal tersebut dibenarkan oleh bapak Rohman (38), beliau menyampaikan bahwa:

“kami disini memang memanfaatkan media komunikasi dengan berbagai cara untuk peningkatan loyal donatur dengan melalui berbagai cara kami maupun memanfaatkan media itu sendiri:

- Buletin BMHNews sebagai media komunikasi program BMH
- Melalui media Sosial (FB dan Twiter)
- Melalui Televisi ataupun Radio
- Melalui SMS Center
- Suvenir untuk para donatur.
- Laporan keuangan yang sudah di audit eksternal
- Melalui Kajian dan layanan Gratis lainnya (Ambulan)⁷³

Dapat disimpulkan bahwa pihak BMH bukan saja memanfaatkan media komunikasi dalam menerapkan hubungan komunikasi dengan donatur melainkan juga memberikan informasi laporan keuangan mereka yang sudah diaudit dan melalui kajian dan layanan gratis untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik pada donatur maupun masyarakat.

Untuk menyebar luaskan komunikasi dan pengenalan lebih kepada donatur, BMH dengan gebrakannya dalam menjalin komunikasi dengan donatur sudah ada yang salah satunya melalui Staff Open Table:

- Menyelenggarakan kegiatan open table sesuai dengan agenda yang telah ditetapkan oleh koordinator Markom dan program.

⁷² Dokumen BMH

⁷³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rohman (Ketua Bagian Divisi Kantor Dan Keuangan) Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 08.20 WIB

- Melakukan sosialisasi program-program BMH baik dalam bentuk penyebaran brosur, penyampaian informasi kepada masyarakat umum.
- Menjadi sarana propaganda pengenalan program-program BMH di khalayak umum.⁷⁴

Mengenai tugas diatas bahwasanya BMH telah memiliki bagian tersebut, untuk itu peneliti mewacarai Bapak Makmun (42) selaku divisi Markom dan Pendayagunaan, yang mengatakan :

“Tugas Staff Open Table merupakan faktor pendukung menjalin komunikasi dengan donatur dan pengenalan sekaligus menarik donatur baru”⁷⁵

Dari wawancara tersebut menunjukkan pemanfaatan berbagai media oleh BMH dan disisi lain pelayanan dilakukan oleh pihak BMH untuk menjalin komunikasi dengan donatur dan sekaligus menarik donatur-donatur baru. Dengan media pendukung seperti itu, diharapkan meningkatkan loyalitas donatur sehingga dapat terjalin komunikasi secara baik dengan donatur sehingga timbul kecenderungan untuk tetap loyal. Untuk itu, bapak Rohman (38) mempertegas tentang penjalinan komunikasi dengan donatur sehingga timbul kecenderungan untul loyal, diantaranya:

- Karena kami lembaga sosial bukan lembaga profit maka layanan yang paling kami tekankan.
- Layanan bisa dalam bentuk kajian, dan layanan sosial lainnya

⁷⁴ Dokumentasi BMH

⁷⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Makmun (Ketua Bagian Divisi Markom Dan Pendayagunaan) Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 09.05 WIB

- Yang tidak kalah pentingnya silaturahmi, dengan itu donatur lebih merasa di hargai.
- Memberikan laporan *ter-update* dari BMH.⁷⁶

Mengenai hal ini, peneliti juga mewancarai salah satu donatur yang kebetulan selesai dari mendonasikan uangnya ke BMH yakni ibu Rahmawati (32), beliau mengatakan:

“Saya memilih BMH menjadi donatur di BMH Surabaya karena saya sendiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selama ini apalagi pemahaman agama saya masih kurang sehingga dengan adanya kajian dan tanya jawab mengenai ajaran agama, sekarang saya lebih mengetahui dan mengerti tentang agama Islam.”⁷⁷

Selain untuk menjalin komunikasi dengan baik perlu pula disampaikan juga mengenai rupiah demi rupiah yang didonasikan benar-benar dimanfaatkan dan dikelola dengan baik oleh BMH, seperti yang diungkapkan oleh bapak Rohman (38) :

“Kami di BMH secara rutin memberikan laporan keuangan, baik yang bulanan maupun yang sudah teraudit”⁷⁸

Selain itu juga beliau juga menyampaikan kelebihan BMH dibanding lembaga sosial yang lain sebagai tolak ukur bahwasanya BMH merupakan lembaga yang cukup baik perkembangannya dari sisi organisasi yang lain. Oleh karenanya beliau mengatakan:

“Kami sampaikan kelebihan BMH di banding lembaga yang lain, mengapa zakat ke BMH:

- (a) Program fokus tuntas dan bermartabat
- (b) Jaringan cabang dan mitra salur terluas

⁷⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rohman (Ketua Bagian Divisi Kantor Dan Keuangan) Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 08.25 WIB

⁷⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibu Rahmawati (Donatur) Pada Tanggal 6 Juni 2014 Pukul 08.45 WIB

⁷⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rohman (Ketua Bagian Divisi Kantor Dan Keuangan) Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 08.30 WIB

- (c) BMH tidak berafiliasi terhadap partai politik manapun
- (d) Dikelola oleh amil-amil profesional, berdedikasi tinggi, jujur dan amanah
- (e) BMH salah satu LAZNAS dalam naungan ormas bukan milik perorangan atau golongan
- (f) Teraudit secara berkala dan telah mendapatkan sertifikat standar mutu manajemen
- (g) Kemudahan layanan pembayar, layanan jemput zakat 24 jam
- (h) Tidak ada unsur bisnis dalam pendayagunaan program
- (i) Kebijakan pendayagunaan BMH mendukung kebijakan pemerintah dalam prinsip otonomi daerah "dana yang dihimpun dalam suatu daerah akan disalurkan kembali di daerah setempat"
- (j) BMH meletakkan dasar pemberdayaan dengan pembangunan sumberdaya manusia”⁷⁹

Bahwa setiap donatur pasti memiliki tipologi yang berbeda termasuk donatur baru maupun yang lama untuk bisa komitmen menjadi donatur tetap dan loyal, oleh karenanya bapak Rohman (38), menanggapi soal ini:

“Bahwa mayoritas donatur lembaga sosial manapun, juga menjadi donatur lembaga sosial yang lain, sehingga siapa yang bisa memberikan layanan dan laporan yang terbaik akan lebih memiliki porsi kecenderungan untuk lebih loyal. Selama mereka menjadi donatur tetap dan bisa bertahan sampai 1 tahun maka bisa kami kategorikan donatur yang loyal. Meskipun banyak donatur yang sifatnya tidak rutin bulanan, tetapi setiap tahun (khususnya Ramadhan) selalu mengamanahkan dananya melalui BMH. Ini juga kami kategorikan donatur loyal.”⁸⁰

Mengenai hal yang disampaikan bapak Rohman (38), bapak Dwi (47) yang kebetulan berada di lokasi menambahkan:

“Walaupun ada donatur yang menjadi donatur lebih dari satu lembaga. Namun pencapaian oleh BMH Surabaya hingga saat ini cukup

⁷⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rohman (Ketua Bagian Divisi Kantor Dan Keuangan) Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 08.30 WIB

⁸⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rohman (Ketua Bagian Divisi Kantor Dan Keuangan) Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 08.35 WIB

baik, yang untuk donatur aktifnya saja dapat diprosentasekan sekitar 85%, pasif 5%, dan untuk insidentilnya 10%”⁸¹

Mengenai tipologi donatur juga di sampaikan pihak resepsionis bapak Mushtofa (29), beliau mengatakan:

“Donatur yang datang kesini memang tipologi/karakternya berbeda-beda namun saya disini berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai yang datang semampu yang saya bisa”⁸²

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisa Data)

Analisa data seperti yang terungkap pada metode penelitian merupakan tahapan pengecekan, dan pengkorfimasian, sehingga menghasilkan pemahaman data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Kemudian data dianalisa dalam bentuk kalimat dan dihubungkan pada rumusan masalah.

Menurut pendapat Nawawi manajemen strategi merupakan cara, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi manajemen yang terarah pada tujuan strategik organisasi.⁸³

Di BMH strategi yang telah telah dirancang dengan secara sistematis dengan berbagai cara dan taktik yakni melalui berbagai progam baik internal (diperuntukkan bagi internal BMH) maupun eksternal (diperuntukkan bagi mustahiq, donatur, dan masyarakat) yang dilaksanakan selama ini, dan didukung pula dengan pemanfaatan media komunikasi dengan tujuan BMH dapat lebih dikenal masyarakat dan meningkatnya loyalitas donatur dan calon

⁸¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Dwi Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 08.40 WIB

⁸² Hasil Wawancara Dengan Bapak Mushtofa (Resepsionist) Pada Tanggal 23 Juni 2014 Pukul 08.45 WIB

⁸³ Ismail Nawawi, 2010, Manajemen Strategi Sektor Publik, CV. Dwiputra Pustaka Jaya, Jakarta, Hal. 1.

donatur. Dalam hal ini, dibuktikan dengan pencapaian BMH hingga memiliki donatur mencapai ± 12.454 untuk wilayah Surabaya saat ini. Oleh karenanya, strategi yang diterapkan di BMH bisa dikatakan berhasil hingga dapat mencapai donatur yang begitu banyak. Dengan adanya strategi pula dapat memberikan berbagai manfaat dan peranan yang cukup penting bagi organisasi dalam menghasilkan beberapa hal, diantaranya:

1. Meningkatkan efektifitas organisasi, memperjelas pembagian peran, dan tanggung jawab karyawan yang terlibat.
2. Memberikan kerangka kerja untuk meningkatkan koordinasi dan pengendalian.⁸⁴

Dari manfaat tersebut BMH yang selama ini dikenal sebagai kategori lembaga sosial yang profesional sudah menerapkan strategi dan mendapatkan manfaat dari strategi tersebut.

Walaupun perkembangan zaman yang selalu mengalami perubahan menuntut setiap organisasi untuk selalu bisa beradaptasi, akan tetapi BMH tidak tergerus oleh zaman melainkan selalu berkiprah mengikuti arah tujuan organisasi. Oleh karenanya pemanfaatan berbagai media komunikasi baik cetak, televisi, radio, internet dan berbagai pemanfaatan media yang lain sangat penting. Hal ini memberikan gambaran bahwa strategi yang diterapkan di BMH telah memberikan pengaruh yang baik.

Munculnya suatu strategi berawal dari pihak BMH Surabaya melihat dan perlu memetakan tahapan yang perlu dilakukan yakni sebelum memberi

⁸⁴ M. Ismail Yusanto dan M.K. Widjajakusuma, 2003, *Manajemen Strategi Perspektif Syari'ah*, Penerbit Khairul Bayaan, Jakarta, Hal. 16

keputusan dan eksekusi pada kegiatan yang berhubungan dengan strategi. Oleh karenanya, didalam proses manajemen strategi itu sendiri, menuntut setiap kegiatan secara logis dan berkelanjutan, dengan memahami berbagai perubahan yang terjadi baik dalam lingkungan organisasi maupun perubahan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat.

BMH dengan lingkungan yang berada di wilayah Surabaya timur tepatnya di Mulyosari yang dikelilingi wilayah kompleks bisnis, berbagai perumahan disekitar lingkungan tersebut, dan berada sekitar wilayah kampus ITS (Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya) menunjukkan lingkungan tersebut sangat strategis. Apalagi BMH punya layanan jemput infaq sehingga donatur lebih mudah mengakses untuk mendonasikan hartanya.

Dari segi kekuatan, BMH Surabaya merupakan lembaga yang cukup besar hingga memiliki cabang di banyak wilayah kota di Indonesia. Namun itu semua tidak bisa menjadi dasar dalam menghadapi persaingan antar lembaga yang sangat ketat di wilayah Surabaya. Inilah yang menjadi pekerjaan rumah BMH Surabaya untuk siap bersaing dengan lembaga sosial yang lain.

Mengenai loyalitas pelanggan, mengacu dari teori menurut Sheth dan Mittal yang mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, produk atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercemin dalam pembelian ulang yang konsisten.⁸⁵

Mengenai loyalitas donatur BMH Surabaya telah melakukan berbagai strategi termasuk memanfaatkan media komunikasi sebagai media menjalin

⁸⁵ Fandy Tjiptono, 2006 , *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Malang, Hal. 387

komunikasi dengan tujuan dapat selalu meningkatkan loyalitas donatur. Untuk itu, BMH Surabaya mengenai loyalitas donatur selalu menekankan pelayanan yang menjadi fokus utama, sekaligus menjalin relasi yang baik dengan para donatur maupun selalu mempererat silaturahmi dengan tokoh masyarakat, instansi pemerintah, dan instansi swasta untuk menjalin kerjasama yang baik. Semua itu, sebagai bentuk untuk menunjukkan profesionalitas lembaga BMH Surabaya apalagi yang tak kalah pentingnya didukung pula dengan pemanfaatan teknologi yang selama ini selalu mengalami perkembangan dengan tujuan untuk menjalin komunikasi kepada para donatur dan masyarakat luas yakni dengan memanfaatkan media massa baik, cetak seperti Bulletin BMH News, Televisi dan Radio sebagai media sponsor maupun Internet dengan memberikan info yang selalu up date dari BMH Surabaya baik melalui media sosial (Facebook, Twitter) ataupun mengenai segala hal mengenai BMH yang dapat diakses melalui Website/blog yang telah dimiliki BMH Surabaya itu sendiri. Hal ini dilakukan untuk menjalin komunikasi dengan donatur BMH Surabaya dan sebagai bentuk menunjukkan komunikasi yang baik diberikan pula layanan pada donatur dalam bentuk kajian, dan layanan sosial lainnya melalui layanan SMS center ataupun bisa datang ke lembaga BMH Surabaya. Ini semua dilakukan dalam rangka sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan loyalitas para donatur.

Tetapi mengenai loyalitas donatur tidaklah luput dari sikap dan perilaku yang dimiliki para donatur. Oleh karenanya, Backman dan Crompton membagi tipe loyalitas pelanggan berdasarkan sikap dan perilaku, diantaranya:

- a. *True loyalty*, yaitu loyalitas murni, pelanggan tipe ini memiliki ikatan sikap yang kuat dan melakukan patronasi berulang yang tinggi. Dalam setting jasa, berarti pelanggan yang memiliki loyalitas yang murni akan setia melakukan patronasi terhadap penyedia jasa yang sama dan tidak mudah terpengaruh pada penawaran pesaing.
- b. *Latent loyalty*, pelanggan tipe ini, menunjukkan tingkat patronasi yang rendah meskipun memiliki komitmen attitudinal yang kuat terhadap penyedia jasa. Rendahnya tingkat patronasi bisa disebabkan oleh dua hal. Pertama, karena mereka tidak memiliki sumberdaya yang cukup untuk meningkatkan patronasi. Kedua, karena harga, akses atau distribusi yang ditetapkan oleh penyedia jasa tidak cukup mendukung mereka untuk melakukan patronasi ulang.
- c. *Spurious loyalty or artificial loyalty*, pelanggan tipe ini sering melakukan pembelian meskipun tidak memiliki ikatan emosional dengan penyedia jasa, disebut juga pelanggan dengan karakteristik loyalitas semu. Pelanggan kelompok ini bahkan sama sekali tidak menyukai merek atau penyedia jasa tertentu tetapi terus melakukan pembelian pada penyedia jasa yang sama. Tingginya patronasi yang mereka lakukan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor seperti: kebiasaan membeli (*habitual buying*), insentif finansial, alasan kemudahan, kurang atau tidak adanya alternatif lain maupun faktor situasional individu.

- d. *Low (or no) loyalty*, pelanggan yang memiliki ikatan *attitudinal* dan patronasi ulang yang sama-sama rendah berada pada kelompok *low (or no) loyalty*. Kelompok pelanggan *low (or no) loyalty* dan *spurious loyalty* sangat rentan terhadap penawaran kompetitor.⁸⁶

Mengenai tipologi, BMH Surabaya melakukan berbagai cara untuk meningkatkan loyalitas donatur terutama yang berhubungan pelayanan yang terbaik untuk donatur. Namun, semua itu tidak bisa dikatakan secara menyeluruh sukses dikarenakan semua donatur memiliki perilaku yang berbeda-beda berdasarkan pandangan Backman dan Crompton baik tipe (*True loyalty, latent loyalty, spurious loyalty or artificial loyalty* maupun *low (or no) loyalty*) sebagaimana keterangan dari pihak BMH Surabaya bahwa mayoritas donatur lembaga sosial juga menjadi donatur lembaga sosial yang lain, sehingga siapa yang bisa memberikan layanan dan laporan yang terbaik akan lebih memiliki porsi kecenderungan untuk lebih loyal. Selama mereka menjadi donatur tetap dan bisa bertahan sampai 1 tahun maka bisa dikategorikan donatur yang loyal. Meskipun banyak donatur yang sifatnya tidak rutin bulanan, tetapi setiap tahun (khususnya Ramadhan) selalu mengamanahkan dananya melalui BMH Surabaya.

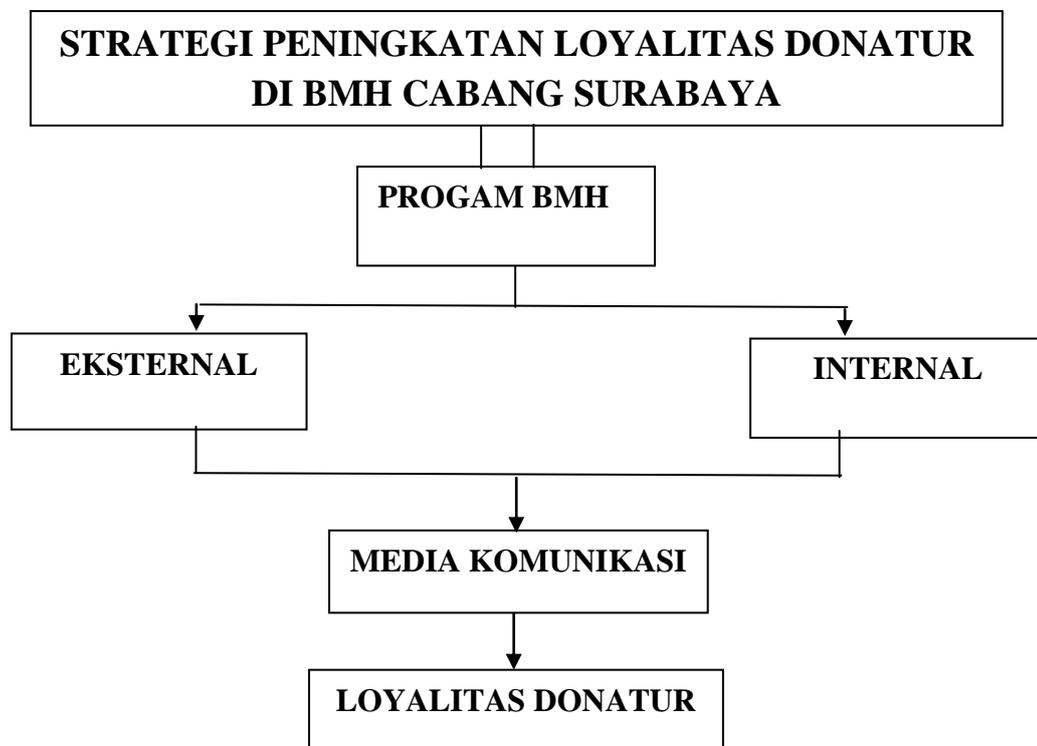
Dari hasil analisa data dalam penelitian ini, Baitul Maal Hidayatullah Surabaya bisa dikatakan kategori lembaga sosial yang cukup bagus dari beberapa aspek baik program yang telah terlaksana selama ini maupun media komunikasinya, sehingga kedepannya untuk selalu dipertahankan. Namun

⁸⁶ Titik Desi Harsoyo, 2009, *Perangkap Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap Non Complainers Pada Seting Jasa*, Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Vol. 2 No. 1 Hal.7

perlu digaris bawahi oleh Baitul Maal Hidayatullah Surabayakni perlu pula untuk selalu memperbaharui progam yang ada dibarengi dengan memunculkan progam-progam baru yang lebih variatif dan kreatif. Di samping itu, koordinasi antar pegawai internal untuk terus dijaga sehingga semakin solid dan diharapkan dapat menyelesaikan berbagai masalah yang muncul baik di kantor maupun di lapangan untuk dicarikan solusi yang lebih tepat.

Mengenai analisa data diatas tentang strategi peningkatan loyalitas donatur di BMH Surabaya dapat pula dipahami melalui bagan alur proses meningkatkan loyalitas donatur dan tabel di bawah ini :

Tabel 4.3
(Bagan Alur Proses Meningkatkan Loyalitas Donatur)



Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti Dari Data di Lapangan Melalui Wawancara dan Dokumentasi.

Tabel 4.4

(Program-Program Internal Dan Eksternal dan pemanfaatan Media Komunikasi di
BMH Surabaya)

| | | |
|--|--|--|
| P R O G R A M | I N T E R N A L | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Program Penunjang Intern Organisasi <ul style="list-style-type: none"> • Halaqoh rutin harian (sesuai kelompok masing) • Halaqoh rutin mingguan • Kajian bulanan untuk semua amil • Kajian bersama keluarga amil sebulan sekali wajib sama keluarga) • Mabit bersama dari Masjid ke Masjid sebulan sekali ➤ Program Dai Membangun Negeri <ul style="list-style-type: none"> • Motor untuk dai • Tunjangan dai pelosok • Umrah untuk dai tangguh • Bina muallaf pedalaman • Paket untuk dai pelosok |
| | E K S T E R N A L | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tunjangan imam masjid dan guru ngaji ➤ Sebar Qur'an nusantara ➤ Program Pendidikan Yang Terbingkai Dalam Senyum Anak Indonesia <ul style="list-style-type: none"> • Infaq beasiswa anak Indonesia • Paket beasiswa Pesantren Hafal Qur'an Darul Hijrah • Paket untuk siswa Indonesia (perlengkapan sekolah) • Pelatihan guru pelosok • Tunjangan guru pelosok ➤ Pemberdayaan Komunitas Pesantren dan Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> • Program mapan (mandiri terdepan) • PKL bisnis school • Pesantren berdaya • Kampong berkah ➤ Tabungan Qurban Suka-Suka ➤ Layanan Kesehatan Gratis ➤ Bantuan Rutin Masyarakat Miskin (Baik Uang dan Sembako) |

| | |
|----------|---|
| K | ➤ Media Cetak (Bulletin BMH News, Brosur, Spanduk dsb.) |
| O | ➤ Televisi seperti TVONE-Jadwal Sholat Fardhu di Bulan |
| M | Ramadhan, METRO JATIM-Kajian Islam Bulan |
| U | Ramadhan, TRANS7-Makna Kehidupan dsb. |
| N | ➤ Radio (SHAM FM Suara Muslim Surabaya, SAS FM (Radio |
| I | Masjid Al-Akbar Surabaya), Suara Surabaya) |
| K | ➤ Internet (Web,Blog,Youtube,Facebook, Twitter, Email dsb.) |
| A | ➤ SMS Center |
| S | ➤ Komunikasi Melalui Pelayanan |
| I | ➤ Pengenalan Progam-Progam Oleh Divisi MARKOM (Staff |
| | Open Table) |
| | ➤ Seminar Umum (Ekonomi Syari'ah dsb) |

Sumber : Dari Hasil Pengolahan Oleh Peneliti