

**STRATEGI INOVASI LOYALITAS DONATUR DI BAZNAS JAWA
TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos.)



Oleh:

Ahmad Sa'ud
B94215044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2019**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Sa'ud

NIM : B94215044

Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah

Judul : Strategi Inovasi Loyalitas Donatur di BAZNAS Jawa Timur

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti taat karya tulis ilmiah yang lazim.

Surabaya, 25 November 2019

Yang Menyatakan,



Ahmad Sa'ud

B94215044

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Ahmad Sa'ud
NIM : B94215044
Fakultas/ Prodi : Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah
Judul : Strategi Inovasi Loyalitas Donatur di BAZNAS Jawa Timur

Penelitian skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing.

Surabaya, 25 November 2019

Dosen Pembimbing,



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP: 196212141993031002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

STRATEGI INOVASI LOYALITAS DONATUR DI BAZNAS JAWA TIMUR

SKRIPSI

Disusun Oleh
Ahmad Sa'ud
B94215044

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 16 Desember 2019

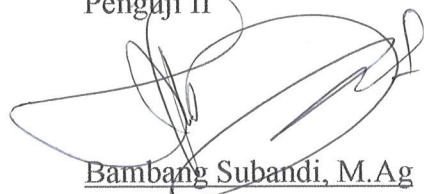
Tim Penguji

Penguji I



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP. 197512302003121001

Penguji II



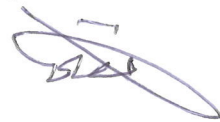
Bambang Subandi, M.Ag
NIP. 197403032000031001

Penguji III



Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 197912142011011005

Penguji IV



H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

Surabaya, 19 Desember 2019

Dekan,



Dr. H. Abd. Halim, M. Ag
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AHMAD SA'UD
NIM : B94215044
Fakultas/Jurusan : FDK/MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : saud53768@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

STRATEGI INOVASI LOYALITAS DONATUR DI BAZNAS JAWA TIMUR

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Desember 2019

Penulis

(AHMAD SA'UD)

nama terang dan tanda tangan

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PUBLIKASI	x
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	xi
DAFTAR ISI	xii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Konsep.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10

BAB II: KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	13
B. Kerangka Teori.....	17
1. Pengertian Strategi	17
2. Tahap-Tahap dalam Proses Manajemen Strategis.....	20

Zakat bukan hanya sebatas ritual keagamaan, akan tetapi juga merupakan suatu bentuk kepedulian terhadap sesama. Selama ini, zakat hanya sekedar pemberian sesuatu yang bersifat konsumtif. Maka dari itu, perlu adanya terobosan agar dana zakat dapat dimanfaatkan secara produktif, sehingga para mustahik dapat mandiri tanpa bergantung lagi dengan zakat yang diberikan oleh para donatur. Zakat akan dapat memberikan dampak yang lebih luas (*multiplier effect*), dan menyentuh semua aspek kehidupan, apabila pendistribusian zakat lebih diarahkan pada kegiatan yang bersifat produktif.⁶

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Jawa Timur berperan dalam hal pendistribusian zakat. Salah satu program unggulan dari BAZNAS Jawa Timur yaitu Jatim Makmur. Dalam program tersebut, dana zakat didistribusikan secara produktif konvensional. Pendistribusian zakat secara produktif konvensional adalah dana zakat diberikan dalam bentuk barang-barang produktif.⁷ Barang-barang produktif tersebut berupa peralatan kerja. Peralatan kerja adalah suatu peralatan yang digerakkan oleh suatu kekuatan/tenaga yang dipergunakan untuk membantu manusia dalam mengerjakan produk atau bagian-bagian

⁷ Moh. Toriquuddin, *Pengelolaan Zakat Produktif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2015), 35.

Organisasi nirlaba membutuhkan uluran tangan atau bantuan dari donatur agar tetap berjalan. Maka dari itu, strategi inovasi loyalitas donatur merupakan hal yang sangat penting. Karena dengan strategi yang tepat, donatur diharapkan akan tetap memberikan bantuan. Dalam konteks Islam, konsep strategi berkaitan erat dengan peristiwa perang badar, Allah SWT memerintahkan kepada kaum muslimin agar tidak mundur dan segera mengatur strategi baru dalam perang.

Adapun konsep strategi yang Allah SWT serukan kepada kaum muslimin dalam perang badar terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al-Anfal ayat 15:

⁸ Sofjan Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2008), 111.

Pada ayat di atas, terdapat larangan untuk mundur. Meskipun organisasi nirlaba hanya mengandalkan uluran tangan dari donatur, akan tetapi organisasi nirlaba diharapkan tetap dapat berjalan. Adapun salah satu cara yang perlu dilakukan yaitu mengatur strategi untuk inovasi loyalitas donatur. Apabila donatur loyal terhadap organisasi nirlaba, maka organisasi tersebut akan tetap dapat berlangsung secara kontinyu.

Berdasarkan gambaran latar belakang di atas, peneliti mengambil objek penelitian di BAZNAS Jawa Timur. Peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi inovasi loyalitas donatur. Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan, bahwa penelitian tersebut bertujuan untuk memperoleh hasil kajian empirik tentang strategi inovasi loyalitas donatur.

[illegible]

- b. Sebagai sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan, bagi institusi, maupun akademis serta mahasiswa tentang strategi inovasi loyalitas donatur
- c. Sebagai dasar acuan lembaga lain untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam strategi inovasi loyalitas donatur.

2. Manfaat Praktis

- Memberikan informasi kepada seluruh anggota lembaga *non-profit* mengenai strategi inovasi loyalitas donatur
- Menambah wawasan bagi praktisi manajemen, bahwa strategi inovasi loyalitas donatur memiliki peran penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi *non-profit*
- Sebagai dasar acuan pimpinan dan anggota Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Jawa Timur mengenai strategi inovasi loyalitas donatur
- Menjadi bahan masukan kepada praktisi manajemen *non-profit*, bahwa dengan adanya donatur yang loyal akan mempengaruhi keberlangsungan hidup organisasi *non-profit*
- Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti di masa mendatang yang ingin melakukan penelitian tentang strategi inovasi loyalitas donatur.

Sistematika pembahasan merupakan suatu runtutan atau kerangka berpikir dalam proses penulisan penelitian skripsi. Dalam menyusun sistematika pembahasan agar mudah dipahami, peneliti menyajikan pembahasan dalam bentuk bab. Penyusunan hasil laporan penelitian ini disajikan dalam lima bab pembahasan secara sistematis.

BAB I adalah pendahuluan. Dalam bab ini, membahas tentang latar belakang penelitian. Hal tersebut bertujuan agar pembaca dapat mengetahui maksud penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Selain itu, dalam bab ini juga membahas mengenai rumusan masalah, tujuan, manfaat, definisi konsep, serta sistematika pembahasan.

[illegible]

literatur yang ada, baik dari buku, skripsi, serta jurnal-jurnal yang sesuai dengan judul penelitian.

BAB III adalah metodologi penelitian. Dalam bab ini, membahas tentang metode atau cara yang dilakukan dalam proses penelitian. Metodologi penelitian ini memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV adalah hasil penelitian. Dalam bab ini, peneliti membahas atau memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Peneliti terlebih dahulu menjelaskan tentang gambaran objek penelitian yang berkaitan dengan sejarah singkat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Jawa Timur, profil, struktur organisasi, dan visi misi organisasi. Selain itu, bab ini juga berisi tentang penyajian data. Penyajian data ini disajikan dalam bentuk data yang telah diperoleh dari lapangan. Dalam bab ini, peneliti memaparkan tentang hasil penelitian. Pembahasan hasil dari penelitian dijadikan sebagai landasan dalam menjawab rumusan masalah yang sudah dirancang di awal.

BAB V adalah penutup. Dalam bab ini, memuat tentang pemaparan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Hal tersebut akan menjadi jawaban dari rumusan masalah. Dalam bab ini juga memuat tentang saran serta rekomendasi. Dalam bab

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Fokus penelitian yang telah diteliti yaitu membahas tentang strategi inovasi loyalitas donatur. Penelitian mengenai strategi inovasi loyalitas donatur tentu sudah banyak dilakukan oleh banyak peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengulas fokus penelitian dengan kajian penelitian terdahulu. Adapun tujuan dilakukannya hal tersebut adalah untuk mengetahui letak perbedaan antara penelitian yang sudah dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan. Peneliti menggunakan dasar dari beberapa literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sebagai pedoman, peneliti merujuk pada beberapa penelitian yang sudah dilakukan.

1. Ragita Aprillisa, 2013.¹⁶

Penelitian ini dilakukan oleh Ragita Aprillisa. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2013. Penelitian ini berjudul “*Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Hubungan Terhadap Donatur untuk Meningkatkan Loyalitas dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya*”. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang cara inovasi loyalitas donatur dengan cara menerapkan sistem informasi hubungan terhadap donatur, menjaga hubungan baik, serta memberikan pelayanan yang prima. Penelitian ini memilih *Vihara Dhammadipa*

¹⁶ Ragita Aprillisa, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Hubungan terhadap Donatur untuk Meningkatkan Loyalitas dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya*, Vol. 2, No. 1, 2013.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ragita Aprillisa dengan penelitian yang telah dilakukan adalah tentang strategi atau cara dalam inovasi loyalitas donatur. Perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan yaitu objek penelitian yang dilakukan di kelembagaan Islam.

- Penelitian ini dilakukan oleh Fasochah Harnoto. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014. Penelitian ini berjudul “*Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*”. Dalam penelitian ini membahas tentang cara mempertahankan dan inovasi loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang cara untuk meningkatkan pelanggan.

[illegible]

Penelitian yang dilakukan oleh Fasochah Harnoto dengan penelitian yang telah dilakukan memiliki persamaan yang membahas tentang strategi untuk membangun loyalitas pelanggan (donatur). Perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian ini yaitu pada organisasi laba, sedangkan penelitian yang telah dilakukan lebih terfokus pada organisasi nirlaba.

Penelitian ini dilakukan oleh Tanti Handriana. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015. Penelitian ini berjudul “*Bentuk Loyalitas Donatur pada Organisasi Filantropi*”. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang strategi inovasi loyalitas donatur dengan cara menjalin hubungan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan strategi inovasi loyalitas donatur. Beberapa cara yang perlu dilakukan organisasi nirlaba untuk menjalin loyalitas donatur yaitu dengan cara mengucapkan

[illegible]

Penelitian yang dilakukan oleh R. Sumantri Raharjo dengan penelitian yang telah dilakukan memiliki persamaan yang membahas tentang strategi untuk menggalang dana atau donasi. Strategi komunikasi yang baik, nantinya juga akan berpengaruh terhadap loyalitas penyumbang dana (donatur). Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan adalah terletak pada objek penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah lembaga Dompot Dhuafa, sedangkan penelitian yang telah dilakukan adalah di BAZNAS Jawa Timur.

- Penelitian ini dilakukan oleh Arasy Alimudin dan Habib Yoga. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015. Penelitian ini berjudul “*Strategi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Usaha Kecil Produk Makanan Ringan di Surabaya*”. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang strategi untuk terus berinovasi dan memberikan keunggulan keunggulan dari para pesaing. Melakukan kombinasi untuk produk dan

[illegible]

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan adalah penelitian ini berorientasi pada organisasi laba, sedangkan penelitian yang telah dilakukan adalah berorientasi pada organisasi nirlaba.

6. Penelitian 2016. Strategi Pemasaran Bank Syariah Menggunakan Memorandum Of Understanding (Studi pada Bank Syariah Bukopin Cabang Pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo) oleh Sahrum, program studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.²¹ Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang telah dilakukan, yaitu objek penelitiannya menggunakan MoU dalam proses strategi pemasarannya. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian.

[illegible]

Berdasarkan pengertian strategi di atas, peneliti dapat menyimpulkan, bahwa strategi merupakan hal yang penting dalam proses pengambilan keputusan organisasi atau perusahaan. Strategi bertujuan untuk memberikan pedoman organisasi dalam menentukan arah ke depan suatu organisasi.

Dalam uraian yang telah dibahas, bahwa yang dimaksud dengan strategi adalah suatu keputusan dasar yang diambil oleh pimpinan puncak dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Untuk merumuskan dan menetapkan strategi, diperlukan beberapa tahapan yang perlu dilalui. Adapun tahap-tahap yang perlu dilalui adalah sebagai berikut:

Analisis lingkungan merupakan proses awal dalam manajemen strategi. Tujuan dari analisis lingkungan adalah untuk

[illegible]

2. Tahap Menentukan dan Menetapkan Arah Organisasi

3. Tahap Formulasi Strategi

²⁵ Ismail Nawawi, *Manajemen Strategik Sektor Publik*, (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2010), 14.

[illegible]

dalam mencapai suatu tujuan. Adapun tujuan dari formulasi strategi ialah untuk mengetahui bagaimana cara yang digunakan agar dapat menyesuaikan diri dan dapat lebih baik serta lebih cepat dalam menghadapi persaingan yang ada.²⁷

C. Perspektif Islam

Dengan membuat program-program yang menarik, diharapkan agar donatur semakin banyak. Adapun dalil yang berkaitan dengan inovasi ini terdapat dalam QS. Ar-Ra'du ayat 11, yang berbunyi:

[illegible]

c) Mengurus Surat Perizinan

d) Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan

e) Memilih dan Memanfaatkan Informan

[illegible]

1. Observasi

2. Wawancara

[illegible]

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.⁴⁸

[illegible]

Merujuk dengan adanya surat edaran dari Presiden, maka pemerintah Provinsi Jawa Timur membentuk suatu organisasi pengelola zakat tingkat provinsi. Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah (BAZIS) Provinsi Jawa Timur dalam tahap konsolidasi organisasi, baru terbentuk melalui surat Keputusan Gubernur Jawa Timur No. Wm.02.05/BA.03.2/0556/1992 pada tanggal 13 Februari 1992 dan telah dikukuhkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur pada tanggal 3 Juli 1992 bersamaan dengan peringatan tahun baru Hijriyah 1 Muharram 1413 H yang bertempat di Islamic Centre Surabaya. Pengukuhan tersebut menjadi awal mula Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah (BAZIS) Provinsi Jawa Timur beroperasi dalam pengumpulan, pengelolaan, dan pendayagunaan zakat, infaq, dan shadaqah dari para muzakki. Keberadaan BAZIS belum mampu mengangkat permasalahan zakat di Jawa Timur, kemudian setelah lahirnya UU No. 38 tahun 1999 terbentuklah Badan Amil Zakat melalui Surat Keputusan Gubernur No. 188/68/KPTS/013/2001. Dengan mengusung semangat tersebut, Badan Amil Zakat Jawa Timur hadir sebagai solusi dengan satu harapan menjadikan Indonesia lebih sejahtera.

[illegible]

2. Visi dan Misi

Menjadi Lembaga Pengelola Zakat, Infaq, Shodaqoh yang Amanah dan Profesional

a) Mengoptimalkan pengumpulan zakat, infaq dan shodaqoh dengan selalu melakukan inovasi dalam memberikan penerangan dan pencerahan kepada umat.

- a) Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penunaian dan pelayanan ibadah zakat
- b) Meningkatkan fungsi dan peran pranata keagamaan (zakat) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial
- c) Meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat.

4. Landasan Hukum

- [illegible]

Kholid Al-Rasyid

Kepala Bidang Pengumpulan : Abd. Kholik, AMD

Kepala Bidang Pendistribsian : Candra Asmara, SE

Staff : Syafrizal Kurniawan, Sulaiman Arif

Kepala Bidang Keuangan : Dwindayatie, SE

Staff : Robby Cahyadi, Rina Sielviana, SE

Kepala Bidang Administrasi, SDM, dan Umum : Abdul Hamid Hasan, ST

Staff : Dedi Eko Firmansyah, Tatok Gunawan, Endang Sulistyorini,
S.Pd

c) Jatim Sehat (Program Kesehatan)

- 1) Klinik gratis dhuafa
- 2) Praktik dokter gratis untuk dhuafa
- 3) Bantuan biaya berobat
- 4) Ambulance gratis dhuafa

d) Jatim Peduli (Program Sosial)

[illegible]

Model program sosial Jatim peduli yang kedua ini direalisasikan dalam bentuk santunan atau bantuan secara tunai untuk fakir, miskin, dan dhuafa. Berikut termasuk rangkaian dalam program Jatim Peduli:

- Program dakwah diarahkan untuk penguatan keimanan dhuafa serta untuk mensosialisasikan zakat di masyarakat.

- 1) Dai zakat
- 2) Khidmah masjid
- 3) Training dan motivasi
- 4) Da'i kampung rawan akidah.⁴⁹

[illegible]

B. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebuah pembuatan laporan yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan maksud dan tujuan yang diinginkan. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi. Pengumpulan data tersebut saling mendukung satu sama lain sesuai dengan deskripsi atau realitas lembaga BAZNAS. Peneliti menyajikan data yang berkaitan dengan strategi inovasi loyalitas donatur di BAZNAS Jawa Timur sebagai berikut:

A.1 : Kepala Bidang Pengumpulan BAZNAS JATIM

A.2 : Staf Administrasi BAZNAS JATIM

A.3 : Staf 1 Bidang Pengumpulan BAZNAS JATIM

A.4 : Staf 2 Bidang Pengumpulan BAZNAS JATIM

A.5 : Staf 4 Bidang Pengumpulan BAZNAS JATIM

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, serta observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan pada BAZNAS Jawa Timur mengenai strategi inovasi loyalitas donatur, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Strategi

a. Strategi BAZNAS Jawa Timur

Perkembangan zaman dan persaingan dalam dunia bisnis mengalami perubahan yang signifikan. Suatu perusahaan atau organisasi

Setelah mengetahui posisi organisasi melalui analisis SWOT, maka BAZNAS Jawa Timur menentukan dan menetapkan arah organisasi, yaitu dengan cara berikut:

Penetapan misi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan impian organisasi yang ingin dicapai di masa depan, mencakup pernyataan-pernyataan umum tentang maksud dan tujuan organisasi. Pernyataan tersebut sesuai dengan informasi yang dijelaskan oleh informan berikut ini:

“Kita tentukan visi misi ya kita tentukan tujuan kita, bagaimana agar zakat itu dapat terkumpul dan didistribusikan secara maksimal, optimal, dan tepat sasaran”. (A.3, 11 Juli 2019)⁶⁷

⁶⁷ Hasil Wawancara Narasumber A.3, Tanggal 11 Juli 2019.

“Implementasi itu kan penerapan. Kami implementasikan dengan membuat program yang menarik minat donatur. (A.4, 11 Juli 2019)⁷⁴

“Implementasi strategi di BAZNAS ini ya misalnya Jatim Makmur, Jatim Cerdas, Jatim Sehat, dll. Di situ ada banyak program mas”. (A.5, 11 Juli 2019)⁷⁵

“Penerapan di sini ya kami membuat pengembangan program yang lebih banyak lagi mas, melihat kondisi ekonomi dan sosial mustahik”. (A.1, 09 Juli 2019)⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A.4, A.5, dan A.1 menyatakan, bahwa BAZNAS Jawa Timur mengimplementasikan strategi untuk menarik minat donatur. Adapun jenis program-program yang dibuat diantaranya, yaitu: Jatim Makmur, Jatim Cerdas, Jatim Sehat, dll. Pembuatan program di BAZNAS Jawa Timur disesuaikan dengan kondisi ekonomi dan sosial dari mustahik atau orang yang akan menerima zakat.

5. Tahap Pengendalian Strategi

Tahap selanjutnya yaitu pengendalian strategi. Pengendalian strategi merupakan tahap terakhir dari manajemen strategi. Adapun tujuan dari pengendalian strategi yaitu untuk memastikan bahwa sistem berjalan sebagaimana mestinya. Pernyataan tersebut sesuai dengan informasi yang dijelaskan oleh informan berikut ini:

“Di BAZNAS ini ada rapat rutin mas. Untuk melaksanakan kegiatan secara maksimal, maka minimal sebulan sekali ada rapat.” (A.1, 09 Juli 2019)⁷⁷

⁷⁴ Hasil Wawancara Narasumber A.4, Tanggal 11 Juli 2019.

⁷⁵ Hasil Wawancara Narasumber A.5, Tanggal 11 Juli 2019.

⁷⁶ Hasil Wawancara Narasumber A.1, Tanggal 09 Juli 2019.

⁷⁷ Hasil Wawancara Narasumber A.1, Tanggal 09 Juli 2019.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A.5, A.3, dan A.1 menyatakan, bahwa BAZNAS Jawa Timur dalam mendapatkan kepuasan pelanggan (donatur) dengan cara memberikan pelayanan yang optimal serta membangun relasi dan hubungan yang baik dengan para donatur, terutama pada donatur yang donasinya lebih banyak dilibatkan untuk mengikuti program yang dilakukan BAZNAS.

Dalam membangun loyalitas pelanggan (donatur), BAZNAS Jawa Timur perlu memperbaiki produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini, BAZNAS Jawa Timur membuat program-program yang menarik donatur agar berdonasi di sini. Pernyataan tersebut berdasarkan informasi dari informan sebagai berikut:

¹⁰¹ Hasil Wawancara Narasumber A.1, Tanggal 09 Juli 2019.

[illegible]

“Kami sebisa mungkin membuat program-program yang bagus mas, jadi donatur itu tetap setia untuk mendonasikan sebagian hartanya di sini”. (A.3, 11 Juli 2019)¹⁰⁴

3. Citra

“Menjaga nama baik BAZNAS ini kepada mereka itu penting sekali. Jangan sampai citra BAZNAS ini jelek di mata donatur. Kalau jelek, pastinya mereka gak akan zakat ke sini lagi mas”. (A.5, 11 Juli 2019)¹⁰⁵

“Kami menjaga citra BAZNAS ini dengan baik tentunya. Menjaga nama baik itu sangat penting sekali untuk menjaga kepercayaan dari donatur”. (A.3, 11 Juli 2019)¹⁰⁶

¹⁰³ Hasil Wawancara Narasumber A.2, Tanggal 09 Juli 2019.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara Narasumber A.3, Tanggal 11 Juli 2019.

¹⁰⁵ Hasil Wawancara Narasumber A.5, Tanggal 11 Juli 2019.

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Narasumber A.3, Tanggal 11 Juli 2019.

artian, citra kami di masyarakat di mata mereka itu cukup bagus mas”. (A.4, 11 Juli 2019)¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A.5, A.3, dan A.4 menyatakan, bahwa BAZNAS Jawa Timur dalam membangun loyalitas donatur menjaga citra atau nama baiknya agar donatur tetap percaya dan tetap loyal atau setia berdonasi maupun zakat ke BAZNAS Jawa Timur.

4. Rintangan untuk Berpindah

Yang menjadi rintangan untuk berpindah dari pelanggan (donatur) BAZNAS Jawa Timur disebabkan oleh faktor hubungan emosional antara donatur dan pengurus BAZNAS Jawa Timur. Pernyataan tersebut berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan sebagai berikut:

“Ada donatur itu yang sudah sering zakat ke sini, jadi ya mungkin sudah menjadi apa yaaa.. suatu kegiatan gitu tiap bulan untuk zakat ke sini”. (A.2, 09 Juli 2019)¹⁰⁸

“Kan tadi saya sudah jelaskan kalau BAZNAS ini menjalin hubungan baik dengan donatur, nah di situ ada ikatan emosional yang baik juga. Jadi mereka senang kalo langsung zakat ke sini sambil silaturahmi dan ngobrol-ngobrol gitu, tanpa unsur keterpaksaan mas”. (A.1, 09 Juli 2019)¹⁰⁹

“Zakat itu kan ibadah mas, mungkin mereka donatur ini sudah sreg zakatnya ke BAZNAS ini. Mungkin mereka juga zakat di tempat lain”. (A.5, 11 Juli 2019)¹¹⁰

BAZNAS Jawa Timur dalam melakukan manajemen strategis, perlu menggunakan analisis lingkungan berupa kelemahan. Hal tersebut bertujuan untuk menganalisis hal-hal yang dapat

¹²⁰ Hasil Wawancara Narasumber A.5, Tanggal 11 Juli 2019.

dapat menyesuaikan diri dan dapat lebih baik serta lebih cepat dalam menghadapi persaingan yang ada.¹⁴² Hal tersebut memiliki persamaan dengan hasil yang diperoleh di lapangan. Pada data lapangan dijelaskan, bahwa BAZNAS Jawa Timur merancang dan memilah program-program yang bagus. Hal tersebut akan berdampak pada minat donatur untuk berdonasi di BAZNAS Jawa Timur.

4. Tahap Implementasi Strategi

BAZNAS Jawa Timur melakukan tahap implementasi strategi, yang mana maksud dari implementasi strategi adalah strategi yang dikembangkan dalam wujud *real* atau nyata. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

“Implementasi itu kan penerapan. Kami implementasikan dengan membuat program yang menarik minat donatur. (A.4, 11 Juli 2019)¹⁴³

“Implementasi strategi di BAZNAS ini ya misalnya Jatim Makmur, Jatim Cerdas, Jatim Sehat, dll. Di situ ada banyak program mas”. (A.5, 11 Juli 2019)¹⁴⁴

“Penerapan di sini ya kami membuat pengembangan program yang lebih banyak lagi mas, melihat kondisi ekonomi dan sosial mustahik”. (A.1, 09 Juli 2019)¹⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan, bahwa BAZNAS Jawa Timur melakukan tahap implementasi strategi dengan cara membuat program yang menarik minat donatur,

¹⁴² Ismail Nawawi, *Manajemen Strategik Sektor Publik*, (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2010), 15.

¹⁴³ Hasil Wawancara Narasumber A.4, Tanggal 11 Juli 2019.

¹⁴⁴ Hasil Wawancara Narasumber A.5. Tanggal 11 Juli 2019.

¹⁴⁵ Hasil Wawancara Narasumber A.1, Tanggal 09 Juli 2019.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan, bahwa BAZNAS Jawa Timur dalam mempromosikan program-program yang dimiliki menggunakan pemasaran proaktif, yaitu dengan cara melakukan sosialisasi di berbagai kesempatan seperti di majelis taklim dan masjid-masjid, menghubungi donatur via *offline* maupun *online*. Hal tersebut memiliki persamaan atau sinkronisasi dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane.

Dalam teori Philip Kotler dan Kevin Lane, bahwa pemasaran proaktif merupakan cara pemasaran dengan cara pemasar menghubungi konsumen dari waktu ke waktu mengenai produk baru atau perbaikan produk atau jasa.¹⁶¹ Dalam hal ini, BAZNAS Jawa Timur melakukan pemasaran proaktif dengan cara melakukan sosialisasi mengenai program-program yang dimiliki, menghubungi donatur via *online* maupun *online* secara berkala dari waktu ke waktu.

¹⁶¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2009), 193-194.

2. Kualitas Produk atau Jasa

“Jadi program-program BAZNAS itu kita buat program yang layak jual. BAZNAS harus pandai-pandai untuk membuat, membuat.. apa namanya ee program-program yang menarik, misalnya ada program properti, program perbaikan rumah tinggal. (A.1, 09 Juli 2019)¹⁶⁵

“Kami sebisa mungkin membuat program-program yang bagus mas, jadi donatur itu tetap setia untuk mendonasikan sebagian hartanya di sini”. (A.3, 11 Juli 2019)¹⁶⁷

¹⁶⁵ Hasil Wawancara Narasumber A.1, Tanggal 09 Juli 2019.

166 Hasil Wawancara Narasumber A.2, Tanggal 09 Juli 2019.

¹⁶⁷ Hasil Wawancara Narasumber A.3, Tanggal 11 Juli 2019.

“Kalo bicara soal dampak ya, yang pasti jumlah donatur dan dana zakat yang masuk ke BAZNAS ini mengalami peningkatan mas, untuk bulan-bulan ini cenderung naik karena kemarin kan apalagi mendekati hari raya. Untuk bulan Mei itu saja setahu saya dana yang masuk sekitar 2 milyar mas, yang pasti lebih banyak lah”. (A.4, 11 Juli 2019)¹⁷⁷

Dampak dapat menyebabkan perubahan dalam sebuah sistem.¹⁷⁸

Dampak adalah pengaruh yang dinilai oleh pencapaian kinerja yang dilakukan dalam suatu kegiatan yang telah dilakukan. Adapun indikator tersebut tidak dapat diukur dalam kurun waktu yang singkat. Secara singkat, dampak dapat disimpulkan sebagai suatu hasil dalam jangka panjang dan lebih luas efeknya.

¹⁷⁸ D. Wirah Aryoso dan Syaiful Hermawan, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Hi Fest, 2016), 127.

Dalam konteks penelitian ini, dampak yang dimaksud adalah akibat atau efek yang diterima pihak Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Jawa Timur setelah menerapkan strategi inovasi mendapatkan loyalitas donatur. Adapun dampak dari strategi ini loyalitas donatur ialah berupa semakin banyaknya donasi atau zaka masuk ke BAZNAS Jawa Timur.

B. Saran dan Rekomendasi

1. Loyalitas donatur merupakan hal yang penting bagi suatu lembaga yang berorientasi kepada kesejahteraan umat. Maka dari itu, penulis menyarankan agar BAZNAS Jawa Timur tetap membuat strategi-strategi yang inovatif untuk mendapatkan loyalitas donatur serta mempertahankan atau mengembangkan strategi yang telah diterapkan.
2. Mengingat minimnya SDM di BAZNAS, khususnya bidang pengumpulan. Di era yang serba digital ini, perlu kiranya BAZNAS Jawa Timur membuat aplikasi yang dapat dihubungkan secara langsung dengan *gadget* para donatur untuk mengirimkan notifikasi atau pemberitahuan secara otomatis, sehingga lebih efisien. BAZNAS harus berani dalam merekrut SDM yang berkualitas untuk mengerjakan program-programnya, sehingga tidak kalah dengan lembaga zakat swasta.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti memiliki keterbatasan. Peneliti belum bisa memperoleh dan menyajikan data secara menyeluruh dan mendetail mengenai strategi inovasi loyalitas donatur di BAZNAS Jawa Timur. Peneliti juga belum mengetahui praktik langsung mengenai penerapan strategi inovasi loyalitas donatur. Peneliti juga menyadari, bahwa informasi yang diperoleh dalam penelitian ini masih ada yang kurang sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmmesta, Basu Swastha. 1995. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 13
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Hadis Riwayat Abu Dawud No. 4031
- Handriana, Tanti. 2015. *Bentuk Loyalitas Donatur Pada Organisasi Filantropi*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol. 8. No. 3
- Harnoto, Fasochah. 2014. *Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, No. 36
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Koentjoroningrat. 1994. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Mardalis, Ahmad . 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Vol. 9, No. 2
- Nawawi, Hadari. 2000. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nawawi, Ismail. 2010. *Manajemen Strategik Sektor Publik*. Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya
- Putra, Angga. 2016. *Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang*, Vol. 5, No. 2
- Putri, Yulia Larasati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*, Vol. 10, No. 19
- Raharjo, R. Sumantri. 2017. *Strategi Komunikasi Lembaga Kemanusiaan dalam Menggalang Dana Masyarakat (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Dompot Dhuafa Yogyakarta dalam Penggalangan Dana)*, Vol. 1, No. 5

- [illegible]

21. Apakah kualitas produk atau jasa (program) merupakan faktor yang membentuk oyalitas donatur di BAZNAS Jawa Timur?
22. Apakah citra merupakan faktor yang membentuk loyalitas donatur di BAZNAS Jawa Timur?
23. Apakah rintangan untuk berpindah merupakan faktor yang membentuk loyalitas donatur di BAZNAS Jawa Timur?
24. Apa saja dampak dari inovasi loyalitas donatur di BAZNAS Jawa Timur?

