STRATEGI CUSTOMER CARE DOMPET DHUAFA JAWA TIMUR DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DONATUR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya,
Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh :
Ayu Farinda Novita
(04010422004)



PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

2026

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu farinda Novita

NIM : 04010422004

Prodi : Manajemen Dakwah Menyatakan

Dengan jujur dan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul Stretegi Customer Care Dompet Dhuafa Jawa Timur dalam meningkatkan kepuasan donatur adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi sitasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabavaa.26 Desember 2025



/ataan

Ayu Farinda Novita

04010422004

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Ayu Farinda Novita

Nim : 04010422004

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Strategi Customer Care Dompet Dhuafa Jawa Timur dalam Meningkatkan Kepuasan Donatur

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Surabaya, 19 September 2025

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Airlangga Bramayudha, MM	Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP 197912142011011005	NIP197512302003121001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

STRATEGI CUSTOMER CARE DOMPET DHUAFA JAWA TIMUR DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DONATUR

SKRIPSI

Disusun oleh
Ayu Farinda Novita
04010422004
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu pada tanggal 08 Januari 2026
Tim Penguji:

Penguji I	Penguji II
Airlangga Bramayudha, MM	Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP. 197912142011011005	NIP. 197512302003121001
Penguji III	**Penguji IV**
Prof. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D.	Dr. Syaifuddin Zuhri, M.Si
NIP. 196605141991032001	NIP. 197512302003121001

Surabaya, 08 Januari 2026
Dekan,

Dr. Moch Chamim Arif, S.Ag, M.Fil.I
NIP. 197107171998031001

ii

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 : Ayu Farinda Novita
NIM : 04010422004
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : ayufarinda019@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Strategi Customer Care Dompet Dhuafa Jawa Timur dalam Meningkatkan Kepuasan Donatur

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,21 Januari 2026

Penulis

(Ayu Farinda Novita)

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji strategi customer care yang diterapkan oleh Dompet Dhuafa Jawa Timur dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan donatur. Kepuasan donatur memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepercayaan serta menjamin keberlangsungan lembaga filantropi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi customer care Dompet Dhuafa Jawa Timur mencakup pelayanan yang cepat dan tanggap, penyampaian informasi yang terbuka, kemudahan dalam mengakses layanan, serta penanganan keluhan dan kebutuhan donatur secara berkelanjutan. Penerapan strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan kepuasan donatur, yang tercermin dari meningkatnya loyalitas serta kepercayaan donatur terhadap lembaga. Oleh karena itu, customer care memiliki peran strategis dalam memperkuat citra positif dan menjaga keberlanjutan Dompet Dhuafa Jawa Timur sebagai lembaga pengelola zakat, infak, dan sedekah.

Kata Kunci : Customer Care, Kepuasan Donatur, Dompet Dhuafa, Strategi Pelayanan, Filantropi

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Abstract

This study examines the customer care strategies implemented by Dompet Dhuafa East Java in an effort to increase donor satisfaction. Donor satisfaction plays a very important role in building trust and ensuring the sustainability of philanthropic institutions. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation. The results show that Dompet Dhuafa East Java's customer care strategy includes fast and responsive service, open communication, easy access to services, and continuous handling of donor complaints and needs. The implementation of this strategy has proven to increase donor satisfaction, as reflected in increased donor loyalty and trust in the institution. Therefore, customer care plays a strategic role in strengthening the positive image and maintaining the sustainability of Dompet Dhuafa Jawa Timur as an institution that manages zakat, infaq, and alms.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Keywords: Customer Care, Donor Satisfaction, Dompet Dhuafa, Service Strategy, Philanthropy

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Daftar Isi

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI ii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI v
ABSTRAK vi
Abstract vii
Kata Pengantar viii
Daftar Isi x
Daftar Gambar X
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
BAB II KAJIAN TEORITIK 32
BAB III METODE PENELITIAN 41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 41
B. Objek Penelitian 42
C. Jenis Data dan Sumber Data 42
D. Tahap-Tahap Penelitian 44
E. Teknik Validitas Data 49
F. Teknik Analisis Data 50

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN 56

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 56

B. Penyajian data 60

C. Analisis Data 88

BAB V PENUTUP 103

A. Kesimpulan 103

B. Rekomendasi 104

C. Keterbatasan Penelitian 106

DAFTAR PUSTAKA 107

LAMPIRAN 107

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Daftar Gambar

gambar 4. 1 56
gambar 4. 2 58
gambar 4. 3 59
gambar 4. 4 blasting ucapan ke donatur 97

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Zaenal. "Manifestasi Dan Latensi Lembaga Filantropi Islam Dalam Praktik Pemberdayaan Masyarakat: Suatu Studi Di Rumah Zakat Kota Malang." *Jurnal Studi Masyarakat Islam* 15, no. 2 (2013): 197–214.

ABUDALISA, M F. "Tata Kelola Program Ruang Harapan Di Laz Dompet Dhuafa Jawa Timur Untuk Kesejahteraan Sosial Warga Eks Lokalisasi …." *Core.Ac.Uk*, 2021.

"Advertising Dompet Dhuafa Yogyakarta," n.d.

Akuntansi, Jurnal, Irwan Halawa, and Hasnun Jauhari Ritonga. "Manajemen Pelayanan Donasi Online Di Laznas Baitul Mall Hidayatullah Provinsi Sumatera Utara," 2025, 1–16. https://doi.org/10.36406/jam.v22i1.67.

Ardi, Faizah Nurdian, and Dony Burhan Noor Hasan. "Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Terhadap Pertambahan Dana ZIS Di Laznas Nurul Hayat Sidoarjo." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023): 599–611.

Arif Zunaidi, Hendik Setiawan, Arif Zunaidi, and Arif Zunaidi. "Peran Marketing Public Relations Dalam Merawat Dan Mempertahankan Loyalitas Donatur Infaq." *ISTITHMAR : Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2021): 16–43. https://doi.org/10.30762/itr.v5i2.3375.

Asadanie, Fayza Karunia, and Moch. Khoirul Anwar. "Analisis Pelayanan Customer Service Pada Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 5, no. 1 (2022): 182–96. https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n1.p182-196.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Asif, Moch, Roy Mafhar, Imas Maesaroh, and Bagoes Malik Alindra. “Dinamika Manajemen Organisasi Dompet Dhuafa Jawa Timur : Studi Kasus Manajemen Program Kemanusiaan” 05, no. 01 (2025).

Asriandy, Ian. “Strategi Pengembangan Obyek Wisata Air TERJUN BISSAPU DI KABUPATEN BANTAENG.” *Universitas Hasanudin*, 2016, 82.

Awaliah, Dewi, Arif Rahman, and Dadang Kuswana. “Manajemen Strategik Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Donatur.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 4 (2020): 337–56. https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i4.2125.

Azhar, A. Rosjidi. “Pengaruh Customer Care Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Ramayana Supermarket Cabang Palembang.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 8, no. 3 (2011): 83–105.

Badur, Kristian Suryadi. “Strategi Customer Relationship Management Credit Union Likku Aba Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota” 12, no. 3 (2025): 24–34.

Bimbingan, G-couns Jurnal, Vol No Tahun, Pengaruh Layanan, Informasi Dan, Bimbingan Pribadi, G-couns Jurnal Bimbingan, and Vol No Tahun. “TERHADAP KEDISIPLINAN SISWA KELAS XII MA COKROAMINOTO” 1, no. 1 (2016): 1–13.

Bramayuda, Airlangga, and Ikasari Nur Fauziah. “Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Di Aqiqoh Nurul Hayat Surabaya.” *JIESP Journal of Islamic Economics Studies and Practices* 2, no. 2 (2023): 106–15. https://doi.org/10.54180/jiesp.2023.2.2.106-115.

Collins, Sean P, Alan Storrow, Dandan Liu, Cathy A Jenkins, Karen F Miller, Christy Kampe, and Javed Butler.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Pengantar Pariwisata, 2021.

———. “Prinsip Strategi,” 2021, 167–86.

“Customer Relatioun Manajemen Dan Pengaruhnya Terhadap Pengaruh Muzaki” 3, no. 32 (2018): 1–44.

Dr. Vladimir, Vega Falcon. “Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care Di Kudus).” *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.* 1, no. 69 (1967): 5–24.

Dwi Arta Melvia. “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Menjaga Loyalitas Donatur Di Lazis Nurul Falah Surabaya.” *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)* 5, no. 2 (2024): 41–51. https://doi.org/10.51875/jibms.v5i2.336.

Fitriani, Nurlailah, Yeye Suhaety, and Desi Rubiyanty. “Economics and Digital Business Review Pengaruh Strategi Komunikasi Customer Care PT Telkom Dompu Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome” 7, no. 1 (2025).

Handriana, Tanti. “Bentuk Loyalitas Donatur Pada Organisasi Filantropi.” *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management* 8, no. 3 (2016): 165–82. https://doi.org/10.20473/jmtt.v8i3.2734.

———. “Digital Engagement Dan Kepuasan Donatur Pada Lembaga Filantropi Islam Di Indonesia.” *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan* 1 (2023): 45–59.

Ii, B A B, and Landasan Teori. “A Sas Pelayanan Publik Universitas Bina Sarana Informatika,” 2015, 8–17.

JASMINE, KHANZA. “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Dalam

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Membayar Zakat, Infaq, Dan Sedekah Di Baznas Kota Bandar Lampung." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.

Jatim, D D. "Tentang Kami." *Dompet Dhuafa Jawa Timur*, 2024.

Latar, Abstrak, Media Blog, B K Sahabat Kita, Pengembangan Perilaku Sosial, and Bertanggung Jawab. "PENGEMBANGAN MEDIA BLOG DALAM LAYANAN INFORMASI BIMBINGAN DAN KONSELING Mamang Efendi Email : Ma2nkppb@yahoo.Com," 2005, 1–20.

MA'RUF, AIDA WIRDANI. *Pengaruh Unified Theory of Acceptance and Use of The*, 2023.

Mahfuzh, Muhammad Ady, and Akhmad Yusuf Khoiruddin. "Tingkatkan Loyalitas Muzaki: Analisis Costumer Relationship Manajemen (Crm) Pada Digital Service Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Yogyakarta." *Ekonomi Islam* 14, no. 2 (2023): 206–21. http://journal.uhamka.ac.id/index.php/jei.

Marhusin, Nur Hajijah, and Kamila Windyani Putri. "Pengaruh Citra Lembaga Dan Kepercayaan Donatur Terhadap Keputusan Berdonasi Pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 13, no. 3 (2024): 306–16. https://doi.org/10.20527/jbp.1313i3.56.

Muchamad, Ainur Rochim. "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tulung Agung." *Skripsi (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri*

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

(IAIN), 2016, 35.

Naibaho, Uli Arta, Herawati Akbar, and Baruna Hadibrata. "DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW STRATEGIC MARKETING MANAGEMENT)" 3, no. 2 (2022): 1079–89.

Nugroho, Mulyanto. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri" 01, no. 02 (2016): 251–66.

Nursalsabillah, Annisa, Atwar Bajari, and Yanti Setianti. "Komunikasi Strategis Dompet Dhuafa Dan Baitulmaal Munzalan Dalam Menghadapi Isu." *Jurnal Komunikasi* 14, no. 2 (2024): 181–91. https://doi.org/10.31294/jkom.v14i2.15432.

Rosalina Pebrica Mayasari, Muhammad Titan Terzaghi, and Mochammad Iqbal Syahrial Rabi'i. "Prinsip-Prinsip Tata Kelola Berakhlak Lembaga Filantropi Islam." *Jurnal Riset Akuntansi Tridinanti (Jurnal Ratri)* 5, no. 1 (2023): 85–94. https://doi.org/10.52333/ratri.v5i1.438.

Skripsi, and LILI AWALIA. "MANAJEMEN PELAYANAN DONASI ONLINE DI LAZNAS PERWAKILAN BAITUL MAAL HIDAYATULLAH (BMH) KECAMATAN TELUK BETUNG SELATAN KOTA BANDAR LAMPUNG," 2021.

Syakuro, Ahmad Abdan, and Khusnul Fikriyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2020): 200–209. https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n2.p200-209.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Utomo, Danang Budi. “Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Lembaga Amil Zakat Dompet Dhuafa Dalam Menjaga Loyalitas Donatur,” 2014, 1–125. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/28330.

Zurani, Ikhma, and Wan Ecika Amalia. “CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) STRATEGY PT. TELKOM THE RIAU Mainland TELECOMMUNICATION REGION IN MAINTAINING INDIHOME CUSTOMER LOYALTY.” *Medium* 9, no. 2 (2022): 306–20. https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10219.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/