

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Seiring dengan berkembangnya zaman, semakin berkembang pula lembaga-lembaga non profit di masyarakat, seperti lembaga amil zakat. Lembaga amil zakat (LAZ) merupakan pihak yang melaksanakan segala kegiatan mengenai zakat, mulai dari menghitung, mencatat keluar masuk dana zakat, dan membaginya kepada *mustahik*.<sup>1</sup> Dalam peraturan perundang-undangan disebutkan bahwa lembaga amil zakat adalah organisasi pengelolaan zakat yang sepenuhnya dibentuk oleh masyarakat dan dikukuhkan oleh pemerintah. Pendirian lembaga amil zakat diatur dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.<sup>2</sup> Pengelolaan dana zakat, infaq, dan shadaqah oleh LAZ atau lembaga yang dibentuk oleh pemerintah maupun diprakarsai oleh masyarakat yang dapat lebih profesional, amanah, dan transparan sehingga berdampak positif terhadap pemberdayaan dan kesejahteraan umat.

Saat ini persaingan yang terjadi diantara lembaga-lembaga amil zakat di Indonesia terus meningkat. Hal ini tentunya mendorong setiap lembaga untuk meningkatkan kualitasnya baik dari segi progam, pelayanan, serta produk-produk yang ditawarkan. Persaingan yang terjadi ini tentunya bersifat positif

---

<sup>1</sup> Yusuf Qardhawi, *Fiqhuz Zakat* (Beirut: Muassasat Risalah, 1973), 579.

<sup>2</sup> Mahmudi, *Sistem Akuntansi Organisasi Pengelola Zakat* (Yogyakarta: P3EI Press, 2009), 17.

karena bagaimanapun lembaga-lembaga tersebut berorientasi pada aktivitas sosial-keagamaan dan bukan selayaknya perusahaan profit. Salah satu dasar yang menjadi acuan dari lembaga amil zakat adalah firman Allah SWT berikut ini:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui."<sup>3</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwa zakat itu diambil (dijemput) dari orang-orang yang berkewajiban berzakat (muzakki) untuk kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya (mustahik). Petugas yang mengambil dan menjemput itu adalah para amil zakat. Yang mana menurut Imam Qurthubi, amil adalah orang-orang yang ditugaskan oleh imam/pemerintah untuk mengambil, menulis, menghitung, dan mencatat segala dana keluar/masuk dan akhirnya dibagikan kepada mustahik. Maka apabila seorang atau sebuah lembaga amil zakat dapat menjaga amanah dari dana yang donatur donasikan, tentunya hal ini akan meningkatkan loyalitas daripada donatur itu sendiri.

---

<sup>3</sup> QS. At-Taubah (9): 103.

Dengan semakin berkembangnya jumlah lembaga amil zakat, maka tiap LAZ dituntut untuk semakin mempertahankan keeksistensian lembaga tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menjaga nama baik lembaga. Membangun reputasi memang tidak mudah. Terdapat faktor kepercayaan publik yang sangat kental di dalamnya. Bila reputasi jelek, maka kepercayaan publik yang melekat tersebut akan lepas dengan mudah. Sehingga untuk memperbaikinya tidaklah membutuhkan waktu yang sebentar. Untuk mempertahankan eksistensi sebuah lembaga amil zakat, maka LAZ harus dapat mempertahankan loyalitas donatur. Loyalitas donatur merupakan aset yang penting seperti organisasi nirlaba seperti lembaga amil zakat.

Zakat merupakan solusi terbaik dalam membangun ekonomi dhuafa, hal itu dikarenakan zakat adalah sumber dana yang tidak akan pernah kering dan habis. Artinya selama umat Islam memiliki kesadaran untuk berzakat, maka dana zakat akan selalu ada serta bermanfaat untuk kemaslahatan masyarakat. Zakat sebagai salah satu kewajiban salah satu kewajiban seorang mukmin yang telah ditentukan oleh Allah SWT yang tentunya mempunyai tujuan, hikmah dan faedah. Salah satu hikmah berzakat tersebut dapat tercermin dari urgensinya yang dapat memperbaiki kondisi masyarakat secara moril maupun materil.<sup>4</sup>

Menurut Didin Hafidhuddin lima hikmah dan manfaat zakat yaitu; *pertama*, sebagai wujud keimanan kepada Allah SWT. *Kedua*, berfungsi untuk mendorong, menolong, dan membina fakir miskin terutama ke arah kehidupan

---

<sup>4</sup>Fachruddin, *Fiqh dan Manajemen Zakat di Indonesia* (Malang: UIN Malang Press, 2008), 24.

yang lebih baik. *Ketiga*, sebagai pilar amal bersama (*jama'i*) antara orang kaya yang berkecukupan hidupnya dan para mujahid yang seluruh waktunya digunakann untuk berjihad kepada Allah SWT. *Keempat*, sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan sarana dan prasana yang harus dimiliki umat Islam. *Kelima*, untuk memasyarakat etika bisnis yang benar.<sup>5</sup>

Dengan adanya lembaga amil zakat, maka orang yang berkecukupan mampu memberikan hartanya kepada yang berhak menerima. Donatur juga akan terbangun persepsinya bahwa harta yang mereka berikan dapat tersalurkan dengan baik, yang mana tidak mengutamakan kepentingan pribadi, melainkan memprioritaskan kepentingan khalayak yang membutuhkan. Sebagaimana kita ketahui zakat, infaq, shadaqah maupun wakaf, bukan hanya merupakan urusan individu antara *muzakki* dan *mustahik*, tetapi terdapat peran lembaga amil zakat sebagai penghubung atau fasilitator. Secara eksplisit peranan amil zakat tergambar dalam firman Allah SWT pada ayat berikut ini:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ  
 قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ  
 فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya: "Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-oran yang berutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang

<sup>5</sup>Didin Hafhiduddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 10-11.

dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan yang diwajibkan Allah; dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana."<sup>6</sup>

Berdasarkan ayat di atas, dapat digambarkan bahwa zakat, infaq maupun wakaf merupakan dana-dana yang dikumpulkan dari para donatur dan disalurkan hanya untuk orang-orang yang memenuhi syarat di dalam Islam atau yang berhak (delapan asnaf). Peranan lembaga amil zakat disini sangat penting, karena dengan adanya dana dari para donatur, maka donatur berharap bahwa dana yang mereka berikan akan disalurkan secara amanah, efektif, dan tepat sasaran. Di dalam surat At-Taubah (9): 60 tersebut dikemukakan bahwa salah satu golongan yang berhak menerima zakat (*mustahik*) adalah orang-orang yang bertugas mengurus zakat (*'amilina 'alaiha*). Sedangkan dalam At-Taubah (9): 103 dijelaskan bahwa zakat dijemput atau diambil dari orang-orang yang berkewajiban untuk berzakat (*muzakki*) untuk kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya.<sup>7</sup>Selain disalurkan ke dalam delapan asnaf lembaga amil zakat juga dapat menyalurkannya terhadap program-program yang dimiliki oleh lembaga amil zakat yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan, memberdayakan masyarakat, dan mencerdaskan anak bangsa. Sehingga dapat mengurangi adanya tingkat kemiskinan guna mencegah kemungkinan terjadinya kejahatan. Selain itu, peranan lembaga amil zakat disini sangat penting, karena dengan adanya dana dari para donatur, maka para donatur berharap bahwa donasi yang diberikan akan disalurkan secara amanah, efektif, dan tepat.

---

<sup>6</sup>QS. At-Taubah (9) : 60.

<sup>7</sup>Ibid., 125.

Sehingga, apabila dana tersebut disalurkan kepada yang berhak, maka loyalitas donatur akan meningkat dan terus menjalin hubungan di lembaga amal zakat.

Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang merupakan lembaga amal zakat yang mengelola dana zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf. LSPT didirikan pada tanggal 27 Oktober 2007. Pada tahun 2013, LSPT resmi menjadi Lembaga Amil Zakat melalui surat Keputusan Nomor 88/SK-UPZ/BAZ.PR/2013 yang dikeluarkan oleh BAZNAS Provinsi Jawa Timur.<sup>8</sup> LSPT pertama kali didirikan oleh Ir. KH Salahuddin Wahid beserta beberapa tokoh masyarakat di Pesantren Tebuireng. LSPT didirikan awal mulanya karena semakin berkembang dan tumbuh besarnya Pondok Pesantren Tebuireng, sementara para santri, siswa, guru, dan pekerja (abdi pesantren) banyak yang berasal dari ekonomi menengah (kurang mampu). Oleh karena itu, sejak tahun 2007, Pesantren Tebuireng membentuk sebuah lembaga amal yang dinamakan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT). Secara struktural LSPT berada di bawah naungan Yayasan Hasyim Asy'ari.

Sejak 2007 LSPT didirikan, pengumpulan dana zakat, infaq, shadaqah, dan lain-lain tersebut masih dikumpulkan dari kalangan yang mempunyai keterikatan dengan Pondok Pesantren Tebuireng Jombang atau dari Yayasan Hasyim Asy'ari serta dari donasi para alumni. Pada tahun 2013, pengumpulan dana infaq, shadaqah, serta dan wakaf dan lain sebagainya tersebut baru

---

<sup>8</sup>Brosur Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

dilakukan secara meluas, yakni berlaku untuk masyarakat dari kota Jombang dan/atau dari luar kota Jombang bahkan mencapai luar negeri.

Dana-dana yang telah terkumpul tidak hanya diperuntukkan atau diprioritaskan untuk kebutuhan yang memiliki keterikatan dengan Pondok Pesantren Tebuireng saja, namun untuk masyarakat luas.<sup>9</sup> Pada implementasinya, dana-dana yang dikumpulkan baik berupa zakat, infaq, shadaqah, maupun wakaf di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang bersifat sukarela dan tidak ada paksaan.<sup>10</sup> LSPT juga tidak membedakan terkait segmen masyarakat mana yang dituju untuk menjadi donatur, namun mengenai siapa yang berhak menerima dana-dana yang LSPT himpun, lembaga tersebut memiliki kriteria di dalamnya, seperti masyarakat kurang mampu, anak yatim, siswa berprestasi, dan lain sebagainya.

Berikut ini adalah laporan keuangan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang dari tahun 2013 – 2106:

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Dana Zakat, Infaq, Dan Wakaf Di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang Tahun 2013-2016**

Tahun	Jumlah Dana Terhimpun		
	Zakat	Infaq	Wakaf
2013	5.290.000	369.360.900	50.000
2014	104.178.700	470.305.900	2.560.000
2015	205.386.575	465.552.300	150.000
2016	106.332.100	523.624.400	175.000

Sumber: laporan keuangan tahunan di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

<sup>9</sup>Khoirur Rozaq, Ketua, Jombang, 22 November 2016.

<sup>10</sup>Ibid.

Berdasarkan dari Tabel 1.1, dapat kita lihat sejak tahun 2013 LSPT turun ke masyarakat untuk mengumpulkan dana zakat, infaq, dan wakaf kenaikannya sangat tinggi pertahunnya, bahkan mencapai 100%. Penulis menggunakan laporan keuangan tahunan dalam kurun waktu 2013–2016 dikarenakan pada tahun 2013, LSPT baru mengumpulkan donasi dari masyarakat. Selain itu, dapat juga kita lihat pada rekapitulasi penerimaan infaq di LSPT Jombang setiap tahunnya senantiasa terjadi peningkatan, hal tersebut juga dapat dikatakan sebagai indikator loyalitas donatur di LSPT Jombang.

Dapat juga diamati, bahwa Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang merupakan lembaga yang berdiri di bawah naungan Yayasan Hasyim Asy'ari atau Pondok Pesantren Tebuireng. Selain itu dapat juga dilihat bahwa pondok pesantren masa kini merupakan wadah yang mampu dipercaya karena menghasilkan generasi yang Islami (*shidiq, tabligh amanah, dan fathonah*). Sehingga dengan alasan atau persepsi bahwa pondok pesantren *shidiq, tabligh amanah, dan fathonah* tersebut, tidak aneh dikatakan jika donatur percaya dan loyal untuk mendermakan sebagian hartanya di LSPT karena lembaga amil zakat ini berdiri di bawah naungan pesantren dan donatur percaya donasi yang diberikan mampu dikelola dengan profesional dan amanah oleh LSPT.<sup>11</sup> Masyarakat pun juga percaya bahwa dengan mendermakan hartanya di bagian pondok pesantren akan mendapat keberkahan dari Pondok Pesantren

---

<sup>11</sup>Buletin Donatur, *Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang*, "Merengkuh Hakikat Ramadhan", 54 (Juli, 2016), 25.

Tebuireng.<sup>12</sup> Alasan ketokohan dari pengasuh pun yakni KH. Salahuddin Wahid atau sering disapa Gus Sholah juga menjadi pilihan kenapa masyarakat menyalurkan dananya kepada lembaga amil zakat LSPT Jombang.<sup>13</sup>

Permasalahan yang dihadapi manajemen di dalam mencapai tujuan lembaga, bukan hanya terletak pada personalia maupun lingkungan kerja, melainkan yang paling mendasar tentang menjaga loyalitas donatur. Meningkatkan loyalitas donatur ini tidak boleh serta merta hanya dilakukan sesekali saja, namun harus dilakukan terus menerus. Maka dengan begitu masyarakat akan lebih percaya terhadap lembaga amil zakat. Meningkatkan loyalitas dalam lembaga khususnya, membutuhkan perilaku yang konsisten serta keteladanan para pemimpin dalam memegang amanah dari masyarakat.<sup>14</sup>

Maka dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS DI LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG (LSPT) JOMBANG.”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitiannya adalah sebagai berikut:

---

<sup>12</sup>Buletin Donatur, *Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang*, "Karena Malu Kian Terpandu", 50 (Februari, 2016), 25.

<sup>13</sup>Buletin Donatur, *Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang*, "Teladan Terbaik adalah Nabi Muhammad SAW", 48 (Desember, 2015), 17.

<sup>14</sup>mm.feb.ugm.ac.id, diakses tanggal 20 April 2016.

1. Bagaimana strategi lembaga amil zakat (LAZ) dalam meningkatkan loyalitas donatur di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi donatur menaruh loyalitas di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi lembaga amil zakat (LAZ) dalam meningkatkan loyalitas donatur di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi donatur menaruh loyalitas di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kepustakaan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai strategi lembaga amil zakat (LAZ) dalam meningkatkan loyalitas donatur.

## 2. Kegunaan secara praktis

### a. Bagi Lembaga

Melalui hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan loyalitas donatur yang tepat sesuai kondisi lembaga.

### b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan terkait strategi lembaga amil zakat (LAZ) dalam meningkatkan loyalitas donatur.

## **E. Telaah Pustaka**

1. Skripsi yang ditulis oleh Jamaludin Ahmad STAIN KEDIRI, tahun 2011 yang berjudul, "STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT LPUQ JOMBANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN DONATUR." Skripsi yang ditulis oleh peneliti tersebut ingin mengetahui terkait strategi lembaga amil zakat dalam membangun kepercayaan donatur di LPUQ Jombang. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti tersebut adalah penelitian studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Mengenai hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian terdahulu ialah bahwa Strategi Lembaga Amil Zakat LPUQ Jombang dalam membangun kepercayaan donatur sangat berperan dalam menarik minat donatur untuk menyalurkan donasi kepada LPUQ Jombang.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini ialah, persamaan dalam penelitian ini adalah: *pertama*, melakukan penelitian di lembaga amil zakat. *Kedua*, jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan adalah penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaannya ialah, pada penelitian yang saudara Jamaludin Ahmad lakukan, peneliti ingin mengetahui terkait strategi lembaga amil zakat dalam membangun kepercayaan donatur. Sedangkan peneliti ingin mengetahui strategi lembaga amil zakat dalam meningkatkan loyalitas donatur. *Ketiga*, terkait lokasi atau objek penelitian, peneliti sebelumnya meneliti di LPUQ Jombang. Sedangkan peneliti melakukan penelitian di lembaga amil zakat (LAZ) LSPT Jombang.

2. Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Ardani Kafi STAIN KEDIRI, tahun 2016 yang berjudul, "STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA BADAN AMIL ZAKAT DAN SHADAQAH (BAZIS) DESA SLUMBUNG, KECAMATAN NGADILUWIH, KABUPATEN KEDIRI." Skripsi yang ditulis oleh peneliti tersebut ingin mengetahui terkait bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap BAZIS Desa Slumbung dan bagaimana penerapan strategi yang dilakukan BAZIS Desa Slumbung dalam membangun kepercayaan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti tersebut adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara hasil penelitian dari peneliti tersebut lakukan adalah: *pertama*, kepercayaan masyarakat terhadap

BAZIS Desa Slumbung sudah sangat baik, hal tersebut dapat dilihat kurun waktu dua tahun pengumpulan dana zakat yang dilakukan oleh BAZIS Desa Slumbung meningkat. *Kedua*, strategi yang dilakukan oleh BAZIS Desa Slumbung untuk membangun kepercayaan masyarakat yaitu dengan membuat progam yang menyesuaikan pada zaman ini. Hal tersebut seperti, melakukan sosialisasi melalui media pengajian/ceramah, menyesuaikan tema pengajian rutin yang terdapat di Desa Slumbung, menjalin komunikasi, menyatukan perbedaan pendapat yang terdapat pada masyarakat di Desa Slumbung, mempublikasikan dan keterbukaan BAZIS Desa Slumbung, rapat seluruh pengurus BAZIS Desa Slumbung dan pengurus dapat menjadi contoh.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini ialah, persamaan dalam penelitian ini adalah: *pertama*, peneliti terdahulu ingin meneliti terkait membangun kepercayaan. *Kedua*, jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu adalah: *pertama*, pada penelitian terdahulu ingin mengetahui terkait membangun kepercayaan masyarakat, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan ialah meningkatkan loyalitas donatur. *Kedua*, penelitian terdahulu melakukan penelitian di Badan Amil Zakat dan Shadaqah (BAZIS) Desa Slumbung, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri. Sedangkan peneliti melakukan penelitian di Lembaga Amil Zakat (LAZ) LSPT Jombang. *Ketiga*, penelitian terdahulu

meneliti terkait strategi Badan Amil Zakat dan Shadaqah (BAZIS) Desa Slumbung, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri dalam membangun kepercayaan masyarakat. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah strategi lembaga amil zakat (LAZ) dalam meningkatkan loyalitas donatur di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

3. Skripsi yang ditulis oleh Nila Atiqoh Dewi STAIN KEDIRI, tahun 2015 yang berjudul “PENGARUH PENERAPAN PROGAM KESEHATAN DI LAZ TERHADAP KEPERCAYAAN DONATUR”. Skripsi yang ditulis oleh peneliti tersebut ingin mengetahui pengaruh penerapan progam kesehatan terhadap kepercayaan donatur di LMI Kantor Cab. Kab. Kediri. Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti ialah pendekatan kuantitatif serta analisis yang digunakan oleh peneliti menggunakan analisis korelasi dan regresi sederhana. Sedangkan hasil dari penelitian pada skripsi ini menunjukkan dengan perhitungan SPSS 16 nilai *R square* 0,420 yang berarti kepercayaan donatur sebesar 42% dipengaruhi oleh progam kesehatan yang diterapkan di LMI Kantor Cab. Kediri, dan 58% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti: progam pendidikan, progam emas, progam hafidz, dan bentuk pelayanan, kesopanan dan lain sebagainya.

Adapun persamaan penelitian penulis dengan penelitian di atas adalah sama-sama meneliti di Lembaga Amil Zakat (LAZ). Sedangkan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian di atas adalah: *pertama*, terkait objek penelitian yakni di lembaga amil zakat. Peneliti terdahulu

meneliti di LMI Kantor Cab. Kediri, sedangkan penulis melakukan penelitian di lembaga amil zakat (LAZ) LSPT Jombang. *Kedua*, penelitian terdahulu meneliti terkait penerapan program kesehatan terhadap kepercayaan donatur. Sedangkan penulis meneliti terkait strategi lembaga amil zakat dalam meningkatkan loyalitas donatur