

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang diberikan oleh Allah SWT kepada manusia dengan sempurna. Segala macam persoalan dalam hidup dan penyelesaiannya telah diatur sedemikian rupa oleh Allah SWT dalam kitab Al-Qur'an dan Al-Hadits. Salah satu persoalan yang sering kita jumpai di masyarakat adalah masalah harta. Harta bisa dijadikan sebagai alat untuk menuju surga, akan tetapi harta juga bisa menjerumuskan manusia kedalam api neraka, semua itu tergantung pada pemiliknya.¹

Harta yang telah Allah SWT titipkan kepada manusia akan memberikan keberkahan jika kita memanfaatkan dengan baik sesuai kaidah agama. Salah satu cara yang bisa kita lakukan dengan harta yang kita miliki yaitu dengan menunaikan zakat. Dan apabila kita memiliki cukup harta bisa kita lakukan dengan berinfaq atau bershadaqah. Hal tersebut juga dikarenakan harta yang kita miliki bukan semata-mata milik kita secara penuh, akan tetapi ada sebagian yang harus kita keluarkan untuk orang lain yang membutuhkan.

Zakat merupakan hal yang sudah tidak asing lagi dikalangan umat muslim, dan juga sudah dikenal dan dilaksanakan oleh umat muslim sejak lama. Berbicara zakat selalu tidak luput juga berbicara tentang infaq

¹Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Diponegoro, 2006), 59.

dan shadaqah.² Zakat merupakan salah satu nilai instrumen yang terpenting bagi umat Islam. Hal tersebut dikarenakan zakat adalah salah satu pilar dalam rukun Islam yang memiliki keistimewaan tersendiri apabila dibandingkan dengan rukun Islam lainnya. Zakat mempunyai dua dimensi sekaligus, bukan hanya dimensi vertikal berupa ibadah dan patuh kepada Allah SWT tetapi juga mempunyai dimensi horizontal yang berupa kepedulian dan toleransi terhadap sesama manusia.³ Dengan kata lain, zakat selain memiliki dimensi spritual juga memiliki dimensi sosial ekonomi sekaligus. Rukun Islam yang ketiga ini juga sebagai salah satu instrumen yang dapat dijadikan sebagai alat untuk pemerataan pendapatan dalam mencapai perekonomian berkeadilan. Sehingga, dengan pengelolaan yang baik dan maksimal zakat merupakan salah satu sumber daya potensial yang dapat membantu mensejahterakan kehidupan masyarakat.

Potensi zakat di Indonesia sangat besar, karena mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam dan termasuk orang yang memiliki kecukupan finansial, dan hal tersebut dapat membantu pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan. Akan tetapi kurangnya kesadaran Masyarakat, faktor pemahaman, sosialisasi yang masih kurang, kepercayaan, dan keterbukaan menjadi faktor masyarakat belum memahami betul tentang zakat dan kesadarannya untuk membayar zakat. Adapun yang menjadi

²Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*, (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), 38.

³Abdurrahman Qodir, *Zakat Dalam Dimensi Mahdhah dan Sosial*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), 61.

penyebab utama terkendalanya penyaluran zakat di Indonesia. Pertama, minimnya pendidikan agama umat Islam di Indonesia, sehingga mereka seringkali mengabaikan arti penting dari zakat. Kedua, yaitu terletak pada lembaga atau badan yang mengelola penyaluran zakat. Diantara kedua kendala tersebut, peran dari badan pengelola zakat dianggap sebagai hal yang penting untuk ditindak lanjuti.

Di Indonesia pemerintah memikul tanggung jawab untuk memelihara pengelolaan zakat yang diatur dalam UUD 1945 pasal 34 ayat (1) fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara. Salah satu wujud nyata pemerintah didalam menjalankan tanggung jawabnya dalam pengelolaan zakat adalah dengan mendirikan Badan Amil Zakat (BAZ). Dalam perkembangannya, Undang-undang RI No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, pasal 6 dan 17 menyebutkan bahwa lembaga pengelolaan zakat adalah Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk oleh pemerintah dari tingkat nasional sampai dengan tingkat kecamatan dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk masyarakat dan dilakukan oleh masyarakat.

Munculnya lembaga-lembaga amil zakat yang tumbuh bagaikan cendawa di musim hujan, pada satu sisi menampilkan sebuah harapan akan tertolongnya kesulitan hidup kaum dhuafa dan pada sisi lain, terselesaikannya masalah kemiskinan dan pengangguran. Namun harapan ini akan tinggal harapan apabila lembaga amil zakat tidak memiliki

orientasi dalam pemanfaatan dana zakat yang tersedia.⁴ Dan manajemen pengelolaan yang kurang tepat akan menyebabkan citra lembaga zakat menjadi buruk sehingga antusias masyarakat terhadap zakat juga menurun. Masyarakat lebih cenderung memberikan zakatnya langsung kepada mustahik tanpa melalui lembaga atau amil dengan alasan zakat tersebut akan tersalurkan secara langsung dan jelas arahnya.

Saat ini persaingan yang terjadi diantara lembag-lembaga amil zakat di Indonesia terus meningkat. Hal ini tentunya mendorong setiap lembaga untuk meningkatkan kualitasnya baik dari segi program, pelayanan, serta produk-produk yang ditawarkan. Persaingan yang terjadi ini tentunya bersifat positif. Karna bagaimanapun lembaga-lembaga tersebut berorientasi pada aktivitas sosial-keagamaan dan bukan selayaknya perusahaan profit.⁵ Salah satu dasar yang menjadi acuan dari lembaga amil zakat adalah firman Allah SWT sebagai berikut:

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.”(QS. At Taubah: 103)

⁴Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*, (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2010), 60.

⁵Fachrudin, *Fiqh dan Manajemen Zakat di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), 22.

Ayat diatas menjelaskan bahwa zakat itu diambil (dijemput) dari orang-orang yang berkewajiban berzakat (*muzzaki*) untuk kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya (*mustahik*). Petugas yang mengambil dan menjemput itu adalah para amil zakat. Menurut Imam Qurthubi, amil adalah orang-orang yang ditugaskan oleh imam (pemerintah) untuk mengambil, menulis, menghitung dan mencatat segala dana keluar atau 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 donatur itu sendiri.

Dengan semakin berkembangnya jumlah lembaga amil zakat, maka setiap Lembaga Amil Zakat (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. Apabila 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.⁶

⁶Ibid., 24.

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh lembaga amil zakat pada saat ini adalah para muzakki lebih senang memberikan zakatnya secara langsung kepada para mustahik. Mereka merasa lebih tenang dengan melakukan itu karena dapat memberikan kepada yang berhak secara langsung. Sedangkan apabila melalui lembaga pengelola zakat, mereka khawatir apabila terjadi kesalahan ataupun zakat yang mereka keluarkan tidak dapat tersalurkan kepada orang yang tepat. Permasalahan ini terjadi disebabkan oleh minimnya kepercayaan masyarakat terhadap badan pengelola zakat yang berada di daerah-daerah mereka. Kepercayaan masyarakat memainkan peran yang penting dalam keberhasilan pengelolaan zakat.

Selain itu, terbangunnya kepercayaan masyarakat merupakan salah satu persyaratan mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi yang menjual jasa termasuk lembaga amil zakat. Kepercayaan sendiri berkaitan dengan *emotional bonding* yaitu kemampuan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.⁷ Lebih lanjut, dengan terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja sebuah Lembaga Amil Zakat diharapkan dapat meningkatkan konsumen baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sehingga target penghimpunan dan pencapaian zakat dapat mencapai target maksimalnya.

Dalam menghimpun dana zakat dari masyarakat diperlukan manajemen penghimpunan yang baik dan profesional. Mulai dari

⁷Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2001), 104.

perencanaan penghimpunan, pengelolaan, tindakan penghimpunan dana zakat hingga melakukan evaluasi atas kegiatan penghimpunan yang telah dilakukan. Penghimpunan merupakan suatu kegiatan yang sangat fundamental sekali bagi lembaga amil zakat. Tanpa adanya penghimpunan, maka tidak akan ada dana yang dikelola dan disalurkan. Oleh karenanya dalam menghimpun dana dari donatur harus dilakukan semaksimal mungkin agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

Menghimpun dana zakat dengan baik maka dapat menumbuhkan citra lembaga amil zakat ini kepada masyarakat menjadi baik. Semakin banyak masyarakat yang mengalokasikan dananya ke Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk serta dapat dikelola dengan baik, maka loyalitas donatur kepada lembaga tersebut semakin bertambah, maka ini dapat membuat citra lembaga lebih baik dan dipercaya oleh masyarakat.⁸

Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk dalam melaksanakan *fundraising* (penghimpunan) dana Zakat ada tiga cara, yaitu donatur datang langsung ke kantor Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk dan amil atau karyawan bagian penghimpunan datang ke rumah donatur (*door to door*) untuk mengambil dana Zakat, dan via transfer. Dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan LMI, cara kedua merupakan salah satu cara yang bisa membuat donatur tetap loyal terhadap Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk.

⁸Mohammad Daud Ali, *Sistem Ekonomi Islam Zakat Dan Wakaf*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1998), 80.

Di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk ini mayoritas masyarakat yang tinggal di sekitar kantor dan masyarakat Nganjuk adalah seorang muslim. Akan tetapi belum semuanya membayar zakat melalui lembaga tersebut. Kesadaran masyarakat Nganjuk akan pentingnya membayar zakat dan memberikan sebagian hartanya untuk mereka yang membutuhkan masih kurang. Padahal di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk ini dalam menghimpun dana zakat ada petugas yang mau datang ke rumah donatur untuk mengambil dana tersebut, apabila donatur tidak bisa datang ke kantor LMI tersebut.

Menurut salah satu amil zakat yang bekerja di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk dan salah satu donatur yang membayarkan zakatnya melalui Lembaga Manajemen Infaq (LMI) tersebut, bahwa kesadaran masyarakat sekitar Nganjuk untuk membayar zakat masih kurang. Hal tersebut terbukti dari hasil prospek yang dilakukan pihak Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk untuk mengajak masyarakat sekitar Nganjuk untuk membayarkan zakat melalui lembaga tersebut masih banyak yang belum minat membayarkan zakat melalui Lembaga tersebut. Kurangnya pengetahuan masyarakat Nganjuk tentang pentingnya membayar Zakat dalam Islam menyebabkan mereka belum minat membayarkan zakat di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk.

Melihat kesadaran masyarakat Nganjuk yang kurang dalam membayar zakat tersebut pihak LMI cabang Nganjuk dalam mengajak

masyarakat untuk membayar zakat salah satunya dengan cara membagikan brosur tentang program-program yang ada di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk tersebut, dan membagikan buletin bulanan yang berisi tentang kegiatan-kegiatan yang ada di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk tersebut.

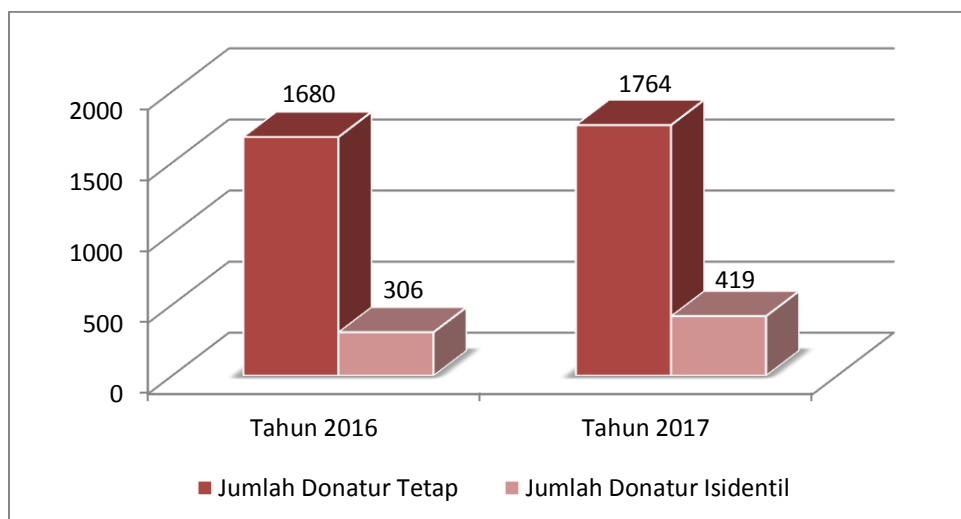
Disamping kurangnya kesadaran masyarakat Nganjuk untuk membayar zakat di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk, di lembaga tersebut juga sudah mempunyai donatur yang membayarkan zakat melalui lembaga tersebut. Lembaga ini baru bergabung dengan LMI selama dua tahun, yaitu mulai tahun 2016. Sebelumnya lembaga ini bernama HARUM yaitu kepanjangan dari Harapan Ummat.

Berikut ini adalah gambar grafik dari jumlah donatur dana zakat di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk tahun 2016-2017:

Gambar 1.1

Grafik Jumlah Donatur Dana zakat Tahun 2016-2017

LMI Cabang Nganjuk



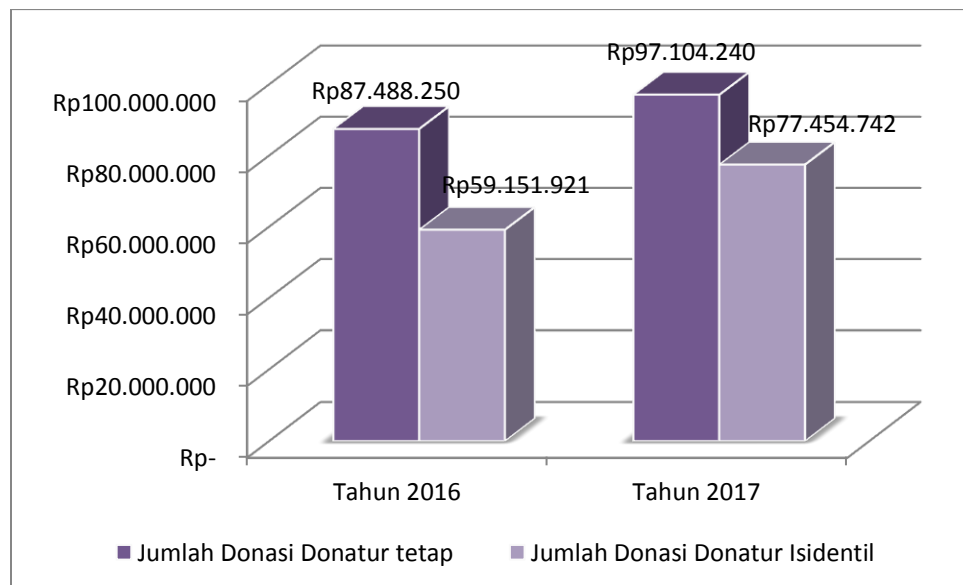
Dari gambar grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah donatur rutin pada tahun 2016 sebanyak 1680 donatur, dan mengalami kenaikan sebanyak 84 donatur pada tahun 2017 menjadi 1764 donatur. Sedangkan jumlah donatur isidentil pada tahun 2016 sebanyak 306 donatur dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebanyak 113 donatur menjadi 419 donatur.

Sedangkan Berikut ini adalah gambar grafik dari jumlah donasi dana zakat di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk tahun 2016-2017:

Gambar 1.2

Grafik Jumlah Donasi Dana zakat Tahun 2016-2017

LMI Cabang Nganjuk



Dari gambar grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah donasi donatur rutin pada tahun 2016 sebanyak Rp 87.488.250,- dan mengalami

kenaikan sebesar Rp 9.615.990,- pada tahun 2017 menjadi sejumlah Rp 97.104.240,-. Sedangkan jumlah donasi donatur isidentil pada tahun 2016 sebanyak Rp 59.151.921,- dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar Rp 18.302.821,- menjadi sejumlah Rp 77.454.742,-.

Meskipun jumlah donatur dan donasi di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk cukup banyak, akan tetapi jumlah karyawan bagian *fundraising* (penghimpunan) di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk hanya ada satu saja. Disamping jumlah karyawan bagian *fundraising* tersebut cuma ada satu, akan tetapi di lembaga tersebut juga ada relawan yang siap membantu Lembaga manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk dalam mencari donatur.

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 tidak boleh hanya dilakukan sekali 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.

Sehingga berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Strategi Fundraising Dana Zakat Dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur Pada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi fundraising dana zakat dalam meningkatkan loyalitas donatur pada LMI cabang Nganjuk?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi fundraising dana zakat dalam meningkatkan loyalitas donatur pada LMI cabang Nganjuk.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik dari segi teoritis maupun praktisnya. Adapun kegunaannya adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan untuk menambah wawasan keilmuan dalam bidang ekonomi syariah khususnya dalam hal strategi fundraising dana zakat serta meningkatkan loyalitas donatur pada badan amil zakat atau lembaga amil zakat.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengalaman praktis dalam penulisan karya ilmiah dan menambah wawasan pengetahuan tentang penerapan strategi fundraising dana zakat dalam meningkatkan loyalitas donatur di LMI cabang Nganjuk.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumber informasi pengetahuan dan penambahan wawasan para pihak yang ingin mempelajari permasalahan yang sama yaitu tentang strategi fundraising dana zakat.

c. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai catatan ataupun masukan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja sebagai lembaga amil zakat yang profesional, serta memperbaiki apabila ada kelemahan dan kekurangan.

E. Telaah Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan peneliti melihat referensi yang terkait dengan penelitian yang sedang diteliti oleh penulis. Adapun penelitian tersebut antara lain:

1. 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 SLUBUNG, KECAMATAN NGADILUWIH.”

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kepercayaan masyarakat terhadap BAZIS Desa Slubung sudah sangat baik, hal tersebut dapat dilihat kurun waktu dua tahun pengumpulan dana zakat yang dilakukan oleh BAZIS Desa Slubung meningkat. Strategi yang dilakukan oleh BAZIS Desa Slubung untuk membangun kepercayaan masyarakat yaitu dengan membuat program yang menyesuaikan pada zaman sekarang. Hal tersebut seperti, melakukan sosialisasi melalui media pengajian/ceramah, menyesuaikan tem pengajian rutin yang terdapat di Desa Slubung, menjalin komunikasi, menyatukan perbedaan pendapat yang terdapat pada masyarakat Desa Slubung, mempublikasikan dan keterbukaan BAZIS Desa Slubung, rapat seluruh pengurus BAZIS Desa Slubung dan pengurus dapat menjadi contoh.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah, persamaan dalam penelitian ini adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Amil Zakat atau Badan Amil Zakat. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah jika dalam penelitian terdahulu ingin mengetahui terkait membangun kepercayaan masyarakat, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah meningkatkan loyalitas donatur. Perbedaan selanjutnya adalah, penelitian terdahulu meneliti di Badan Amil Zakat dan Shadaqah

(BAZIS) Desa Slubung, Kecamatan Ngadiluwih, kabupaten Kediri, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk.

2. Skripsi yang ditulis oleh Selvina Maharani STAIN Kediri, tahun 2017 yang berjudul: “STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG (LSPT) JOMBANG).”

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa strategi yang dilaksanakan LSPT Jombang dalam meningkatkan loyalitas donatur yakni dengan cara; *pertama*, melakukan komunikasi intensif dengan donatur, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. *Kedua*, kemudahan dalam penjemputan dana. LSPT menyediakan berbagai alternatif pilihan seperti via transfer, *door to door*, ataupun donatur datang langsung ke kantor LSPT. Dan *ketiga*, dengan adanya pelayan yang prima. Salah satu wujud dari pelayanan yang prima ini ialah dengan mendoakan donatur sebelum pulang. Adapun tujuannya agar dalam proses pemberian donasi, donatur bisa mendapat berkah. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi donatur menaruh loyalitas di LSPT jombang sebagai berikut: sukarela, transparan, program-program yang menarik, amanah profesional, dan faktor ketokohan Gus Dur dan naungan Yayasan Hasyim Asy'ari.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah, persamaan dalam penelitian ini adalah penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama ingin meningkatkan loyalitas donatur, dan sama-sama meneliti di Lembaga Amil Zakat (LAZ). Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian terdahulu hanya fokus kepada strategi LSPT Jombang dalam meningkatkan loyalitas donatur, sedangkan dalam penelitian ini fokus kepada strategi *fundraising* dana zakat LMI cabang Nganjuk dalam meningkatkan loyalitas donatur. Perbedaan selanjutnya yaitu peneliti terdahulu meneliti di Lembaga Sosial Pesantren (LSPT) Jombang, sedangkan penelitian ini meneliti di Lemabaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Nganjuk.

3. Skripsi yang ditulis oleh Nurrohman STAIN Kediri, tahun 2015 yang berjudul: “PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ (LMI) CABANG KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR.”

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa penerapan strategi komunikasi Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Kota Kediri dalam upaya meningkatkan loyalitas donatur adalah: menjaga hubungan baik dengan donatur dengan cara memperbanya silaturahmi, dengan menggunakan etika komunikasi yang baik dalam hal apapun, menggunakan sarana media sebagai alat komunikasi dengan donatur, mengatasi keluhan donatur, dan dengan kreativitas dalam membuat program. Faktor pendukung dalam upaya

meningkatkan loyalitas donatur adalah: amil yang profesional, lembaga yang resmi secara legalitas hukum, sarana dan prasarana komunikasi yang lengkap. Faktor penghambat dalam upaya meningkatkan loyalitas donatur adalah kurangnya partisipasi donatur dalam event-event atau acara yang diselenggarakan oleh LMI Kota Kediri. Sehingga donatur tidak mengetahui bahwa diluar sana masih banyak orang-orang yang membutuhkan bantuan.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah, persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) akan tetapi berbeda cabang. Persamaan yang kedua, yaitu sama-sama ingin meningkatkan loyalitas donatur. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu jika penelitian terdahulu ingin meneliti tentang strategi komunikasi dalam meningkatkan loyalitas donatur, dalam penelitian ini ingin meneliti tentang strategi *fundraising* dana zakat dalam meningkatkan loyalitas donatur.