

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, sehingga memiliki potensi besar dalam penghimpunan dana zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS). Menurut laporan BAZNAS, potensi ZIS nasional mencapai Rp 327 triliun per tahun, namun realisasi penghimpunan baru sekitar 4–6% dari total potensi tersebut.¹ Hal ini menunjukkan perlunya pengelolaan yang profesional dan pelayanan yang berkualitas agar kepercayaan serta loyalitas donatur dapat terjaga.

Untuk mencapai kesejahteraan lahir dan batin sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, peran Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (LAZIS) sebagai pengelola dana zakat, infaq dan shadaqah menjadi sangat penting. Melalui manajemen yang profesional dan kredibel, lembaga ini tidak hanya sekadar menyalurkan bantuan secara tepat sasaran, tetapi juga mampu menggerakkan kesadaran masyarakat untuk saling berbagi². Aktivitas yang terorganisir inilah yang membangun kepercayaan donatur dalam menyerahkan harta pribadinya melalui perantara lembaga.

Di Kabupaten Jombang, Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) menjadi salah satu Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) melalui Surat Keputusan Nomor 88/SK-UPZ/BAZ.PR/2013 yang dikeluarkan pada tahun 2013 oleh

¹ BAZNAS RI, *Outlook Zakat Indonesia 2023*, Jakarta: BAZNAS, 2023.

² Sulistyowati, *Rancang Bangun dan Nilai Dasar Universal Ekonomi*, (Istithmar 1, No. 2, 2017), 148, <https://doi.org/10.30762/Istithmar.vli2>.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAZ) Provinsi Jawa Timur. Lembaga sosial ini merupakan Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) yang berada di bawah naungan Yayasan Hasyim Asy'ari Pesantren Tebuireng, LSPT didirikan pada tahun 2007 oleh K.H Shalahuddin Wahid selaku pengurus Pondok Pesantren Tebuireng saat itu. Adapun tujuan berdirinya LSPT untuk dapat membantu masyarakat kurang mampu dalam menyelesaikan permasalahan sosial, ekonomi, kesehatan dan pendidikan melalui program-program yang dimiliki oleh LSPT.³

Pemilihan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) sebagai lokasi penelitian didasarkan karena karakteristik kelembagaan yang unik yaitu lembaga sosial yang berada di bawah naungan Yayasan Hasyim Asy'ari dan berbasis Pondok Pesantren Tebuireng, sebuah institusi pendidikan Islam yang memiliki legitimasi historis serta tingkat kepercayaan sosial yang kuat di masyarakat⁴. Keberadaan pesantren sebagai basis kelembagaan memberikan nilai tambah berupa kepercayaan yang tinggi baik dari para donatur atau masyarakat sehingga berpengaruh terhadap keberlanjutan penghimpunan dana sosial. Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) memiliki komitmen dalam upaya pemberdayaan masyarakat melalui penghimpunan, pengelolaan, serta pendistribusian dana zakat, infaq shadaqah dan wakaf (ZISWAF) secara struktur dan berkelanjutan⁵.

³ Samsul Arifin, *Kepemimpinan Humility K.H Salahuddin Wahid (Gus Solah)*. (Bogor: Guepedia, 2021), 62

⁴ Web Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang. Di akses 11 Januari 2026, dari <https://lspt.or.id/tentang-kami/>

⁵ Rochmatul Chuswinta, Tri sudarwanto, dan M. Syam'un Rosyadi, *Implementasi Pengelolaan Dana Infaq Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Jombang (Studi Kasus Lembaga*

Hasil wawancara pra-penelitian dengan Manager Program LSPT menunjukkan bahwa LSPT Jombang termasuk ke dalam yang transparan dan terbuka pada laporan keuangan dana ZISWAF. Adapun dana infaq dan Shadaqah yang dikelola oleh lembaga mengalami peningkatan yang relatif signifikan dari tahun ke tahun apabila dibandingkan dengan dana zakat dan wakaf. Dari sisi penghimpunan dana, laporan internal LSPT menunjukkan bahwa selama tahun 2022–2024 lembaga ini berhasil menghimpun dana pada kisaran 3,3 hingga 5,8 miliar rupiah per tahun, menunjukkan tren peningkatan setiap tahun.

Tabel 1.1. Rekapitulasi Laporan Perbandingan Dana Infaq/Shodaqoh, Zakat dan Wakaf (2022–2024)

Tahun	Infaq dan Shodaqoh (Rp)	Zakat (Rp)	Wakaf (Rp)	Total Penerimaan (Rp)
2022	3.366.402.228	448.114.457	76.397.092	3.890.913.777
2023	3.523.570.000	2.286.669.159	23.294.919	5.833.534.078
2024	3.416.111.940	603.885.127	29.829.419	4.049.826.486

Sumber : Laporan Keuangan LSPT tahun 2022-2024⁶

Pada tabel 1.1 diatas, Analisis deskriptif terhadap penerimaan dana infaq/shodaqoh, zakat dan wakaf di LSPT selama tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan dinamika yang baik. Dari sisi ini dapat menggambarkan pola loyalitas donatur, khususnya pada kategori infaq dan shodaqoh. Infaq/shodaqoh ini dipilih sebagai fokus karena dana tersebut menjadi komponen penerimaan terbedar dan paling stabil di LSPT, sehingga dapat menggambarkan keterikatan beserta keberlanjutan donatur terhadap Lembaga.

Sosial Pesantren Tebuireng), (JIES: Journal Of Islamic Economics Studies Vol. 1 No. 3, 2020) 169-170, <https://ejournal.feunhasy.ac.id/jies>

⁶ Laporan Keuangan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Periode 2022-2024

Penerimaan infaq/Shodaqoh secara umum berada pada kisaran Rp. 3,3 miliar setiap tahunnya, ini menunjukkan sebuah konsistensi partisipasi dari pihak donatur. Pada tahun 2023 adanya peningkatan menjadi Rp 3.5233.570.000, yang dapat mencerminkan bahwa ada peningkatan kepercayaan dan loyalitas donatur terhadap lembaga, baik itu melalui program pelayanan yang menjadi lebih baik maupun intensitas komunikais yang lebih kuat. Namun pada tahun 2024 terdapat sedikit penurunan yaitu Rp 3.416.111.940, yang meskipun demikian ini masih menunjukkan adanya stabilitas donasi.

Dana zakat dan wakaf yang dipaparkan sebagai pembanding bahwa dana jenis tersebut turut memberikan gambaran umum mengenai efektivitas pelayanan lembaga dalam menjalankan program penghimpunan. Adanya kenaikan dana zakat pada tahun 2023 yaitu Rp 2.286.669.159 menunjukkan keberhasilan suatu program, namun hal ini tidak berkaitan langsung dengan indikator loyalitas donatur infaq/shodaqoh.

Berdasarkan data laporan keuangan periode 2022-2024, dana infaq dan shadaqah dipandang sebagai instrument yang paling representatif untuk mengukur loyalitas donatur di LSPT. Konsistensi penerimaan dana infaq dan shadaqah menunjukkan adanya keterikatan dan keberlanjutan hubungan antara donatur dan lembaga, yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga.

Tabel 1.2. Penerimaan Dana Infaq dan Shodaqoh LSPT Jombang

Penerimaan Dana Infaq/Shodaqoh	2022	2023	2024
Infaq Donatur	609.662.768	588.365.415	529.758.716
Infaq Peziarah	2.127.212.000	2.695.633.000	2.460.470.000
Qurban	614.600.000	232.100.000	419.800.000
Infaq Bagi Hasil	6.325.470	6.169.115	5.740.547
Infaq Non Halal	1.842.990	1.302.470	342.677
Pengembalian Bantuan	6.760.000	-	-

Sumber : Laporan Keuangan LSPT tahun 2022-2024⁷

Pada tabel 1.2 diatas, data memperlihatkan bahwa penerimaan terbesar setiap tahun berasal dari donasi Infaq Peziarah yang memberikan kontribusi sekitar lebih dari 60% terhadap total penerimaan Infaq/Shodaqoh. Fenomena ini menghadirkan tantangan akademik yang krusial, mengingat donasi dari peziarah cenderung bersifat incidental, situasional dan didorong oleh interaksi langsung di lapangan yang sangat dipengaruhi oleh momentum kunjungan.

Data pada Infaq Donatur, terlihat ada kecenderungan turun dari Rp 609.662.768 pada tahun 2022 menjadi Rp 529.758.716 di tahun 2024. Penurunan yang terjadi dapat mengindikasikan adanya aspek pelayanan atau hubungan dengan para donatur perlu untuk diperbaiki agar donatur tetap tidak berhenti menyumbang, seperti halnya intensitas dalam berkomunikasi, kualitas dalam pelaporan atau strategi lembaga dalam pengelolaan program untuk donatur tetap.

⁷ Laporan Keuangan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Periode 2022-2024

Ketergantungan pada sumber yang bersifat tidak tetap ini berisiko terhadap stabilitas penghimpunan dana jangka Panjang jika tidak dibarengi dengan strategi konversi donatur incidental menjadi donatur tetap yang loyal. Masalah utamanya terletak pada bagaimana LSPT Jombang dapat mentransformasi hubungan yang bersifat sementara tersebut menjadi sebuah loyalitas yang terstruktur dan berkelanjutan.

Hal ini memerlukan optimalisasi kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness* yang berguna untuk membangun kepercayaan publik lebih kokoh.⁸ Tanpa adanya penguatan kualitas pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan dan keterikatan emosional, Lembaga akan kesulitan mempertahankan stabilitas donasi, terutama ketika terjadi penurunan pada kategori Infaq Donatur rutin seperti yang teramat pada periode 2022-2024.

Tabel 1.3. Data donator Infaq dan shadaqah LSPT tahun 2023-2024

Tahun	Donatur Aktif	Donatur Baru	Donator Berulang
2023	454	-	-
2024	462	146	316
2025	818	464	354

⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran: Prinsip & Penerapan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2020), 180

Sumber : Rekapitulasi Laporan perolehan Infaq dan Shadaqah ⁹

Berdasarkan Tabel 1.3, rekapitulasi jumlah donatur infaq dan shadaqah di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) menunjukkan perkembangan yang positif selama periode 2023-2025, di mana jumlah donatur aktif mencapai 818 orang, meningkat hampir 77% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa jangkauan syiar dan kepercayaan masyarakat kepada LSPT tumbuh dengan sangat cepat.

Pada tahun 2024, LSPT berhasil menarik 146 donatur baru, dan di tahun 2025, angka ini melonjak naik menjadi 464 donatur baru. Lonjakan donatur baru di tahun 2025 (naik lebih dari 200% dibandingkan di tahun 2024) mengindikasikan bahwa strategi pemasaran, sosialisasi program, atau efek rekomendasi dari mulut ke mulut berjalan dengan sangat efektif.

Kualitas pelayanan merupakan determinan fundamental dalam mengontruksi kepuasan donatur, yang berperan dalam mendorong donatur untuk terus menyumbang serta mengajak orang lain melakukan hal yang sama. Pada konteks Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT), Stabilitas basis donatur mencerminkan adanya loyalitas yang kokoh. Loyalitas muncul dari hasil strategi manajemen yang mengedepankan kualitas pelayanan dan kredibilitas institusional guna menjaga kepercayaan publik¹⁰.

Secara konseptual, upaya membangun loyalitas merupakan proses yang berbanding lurus dengan peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan donatur

⁹ Laporan Perolehan Infaq dan Shadaqah Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Periode 2023-2025

¹⁰ A. Prasetyo dan L. Hakim, *Manajemen Strategis Lembaga Filantropi di era Digital: Loyalitas dan Retensi Donatur*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2025), 112

sebagai indikator utama loyalitas diukur melalui lima dimensi pelayanan: keandalan (*reliability*) jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Optimalisasi dimensi ini terbukti secara empiris mampu memperkuat komitmen donatur terhadap misi organisasi.¹¹

Penelitian ini memberikan perhatian khusus pada sektor infaq dan shadaqah. Berbeda dengan zakat yang bersifat wajib, infaq dan shadaqah memiliki karakteristik sukarela (*voluntary*) yang tinggi, sehingga keberlanjutannya sangat bergantung pada pengelola dalam membangun keterikatan emosional.¹² Dana ini sering kali menjadi instrumen filantropi Islam yang paling adaptif dalam merespons dinamika sosial. Oleh karena itu, konsistensi pelayanan yang transparan dan akuntabel menjadi prasyarat mutlak untuk menjaga loyalitas jangka panjang dalam ekosistem filantropi kontemporer.¹³

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN SHADAQAH (Studi Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang).

¹¹ R. N. Sari, dkk., *Revisiting SERVQUAL Dimensions in Islamic Philanthropy Institutions: A Post-Pandemic Analysis*, (Journal of Islamic Marketing and Management, Vol. 12, No. 1, 2025), hal. 48.

¹² M. Fauzi, *Psikologi Donatur: Mengapa Mereka Bertahan?*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2025), hal. 75

¹³ Z. Mubarak dan S. Fitriani, *Karakteristik Infaq dan Shadaqah dalam Dinamika Ekonomi Syariah Global*, (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, Vol. 14, No. 2, 2025), hal. 201

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang?
2. Bagaimana peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas donatur Infaq dan Shadaqah pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.
2. Untuk menjelaskan peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas donatur Infaq dan Shadaqah pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

D. Kegunaan penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber rujukan bagi studi-studi selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan topik kualitas pelayanan dan loyalitas donatur. Temuan-temuan dalam penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan

ilmu pengetahuan di bidang manajemen layanan sosial, terutama dalam konteks Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

2. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang bergerak di bidang organisasi sosial, khususnya bagi manajemen LSPT Jombang. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi mempertahankan dan memperkuat loyalitas para donatur.

3. Bagi Pembaca atau Pihak Lainnya (Masyarakat)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi masyarakat luas yang tertarik untuk melakukan kajian atau penelitian serupa di masa yang akan datang.

E. Telaah Pustaka

1. Penelitian yang ditulis oleh Zahrotul Ainia berjudul *“Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto”*.¹⁴

Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dan pengembangannya (*tangibles, responsiveness, assurance, reability, empathy* dan *compliance* pada konteks syariah. Penelitian ini memiliki kesamaan yang berfokus pada kualitas pelayanan dan menggunakan teori SERVQUAL sebagai indikator kualitas pelayanannya. Sedangkan yang membedakan penelitian ini adalah

¹⁴ Zahrotul Ainia, *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto*, (Skripsi, IAIN Kediri, 2024)

perbedaannya terletak pada objek penelitiannya yang dilakukan pada Bank Muamalat KCP Mojokerto, dan variabel serta subjek penelitian yang berfokus pada kepuasan nasabah.

2. Skripsi yang ditulis oleh Dwi Arta Melvia berjudul “*Strategi Pemasaran Relasional Untuk Mempertahankan Loyalitas Donatur di LAZIS Nurul Falah Surabaya*”. Berfokus pada strategi pemasaran relasional (*relational marketing*).¹⁵

Dalam mempertahankan donatur penggunaan teori Pemasaran Relasional yang mencakup *core service*, *customization*, *augmentation*, *pricing*, dan *internal marketing* menjadi salah satu cara untuk mempertahankan loyalitas donatur. Kesamaan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif dan bertujuan untuk menemukan cara dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas donatur pada lembaga. Adapun perbedaannya terletak pada fokus utama peneliti yang menekankan strategi pemasaran relasional.

3. Dedy Kusbandi dengan penelitian skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Loyalitas Donatur Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening Di Dompot Dhu’afa Jawa Timur Surabaya*”.¹⁶

¹⁵ Dwi Arta Melvia, Strategi Pemasaran Relasional untuk Mempertahankan Loyalitas Donatur di LAZIS Nurul Falah Surabaya, (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2024).

¹⁶ Dedy Kusbandi, Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur pada Pertambahan Dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jem Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Loyalitas Donatur Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening Di Dompot Dhu’afa Jawa Timur Surabaya, (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

Penelitian ini menggunakan kepuasan donatur sebagai variabel intervening (penengah) dan mengukur besarnya pengaruh variabel secara matematis (seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas). Perbedaan penelitian ini terdapat pada metode penelitiannya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik untuk menguji hipotesisnya. Sedangkan persamaan dari penelitian ini adalah penelitian mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas donatur dengan landasan teori yang sama yaitu merujuk pada lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, responsiveness, assurance, reability, empathy*).

4. Arif Affandi dalam tesisnya yang berjudul “*Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri*”.¹⁷

Penelitian ini menggarisbawahi fokus permasalahannya adalah persaingan ketat di bidang jasa pengiriman yang menuntut ketepatan waktu dan keamanan barang. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada penelitian hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas, dan menggunakan teori yang sama yaitu SERVQUAL, serta menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendalami peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Perbedaan terletak pada bidang atau sektornya yang berfokus pada sektor jasa pengiriman barang (komersial) dan objek penelitiannya yaitu JNE Agen Gurah.

¹⁷Arif Affandi, Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri, (*Skripsi, STAIN Kediri, 2018*).

5. Alfiina Rohmatil Aliyah dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur Rutin Lembaga Amil Zakat Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kota Kediri*”.¹⁸

Penelitian ini memiliki kesamaan dari segi variabel penelitian keduanya menggunakan variabel yang sama yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel yang memengaruhi) dan loyalitas donatur (sebagai variabel yang dipengaruhi) dan teori dalam penelitian sama-sama menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL. Sedangkan untuk perbedaannya pada pendekatan penelitian yang menggunakan kuantitatif dan menggunakan analisis statistik (seperti uji validitas, reliabilitas dan korelasi) untuk mengukur pengaruh antar variabe

¹⁸ Alfiina Rohmatil Aliyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur Rutin Lembaga Amil Zakat Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kota Kediri*, (Tesis, IAIN Kediri, 2024)