

**PERANAN SILATURRAHIM DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR
DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING**

**(Studi Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang
Blitar)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Moh. Alfian Nurrohman

931306817

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

PERANAN SILATURRAHIM DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING

**(Studi Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang
Blitar)**

Oleh :

MOH. ALFIAN NURROHMAN
NIM. 931368017

Disetujui oleh:

Kediri, 30 Juni 2021

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI

NIP. 19750101 199803 1 002

Kediri, 30 Juni 2021

Pembimbing II



Nilna Fauza, M.HI

NIP. 19861024 201503 2 003

NOTA DINAS

Kediri, 30 Juni 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : MOH. ALFIAN NURROHMAN
NIM : 931306817
Judul : PERANAN SILATURRAHIM DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING (Studi Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing 1

Dr. H. Imam Annas Mushlihin , MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

Pembimbing 2

Nilna Fauza, MHI
NIP. 19861024 201503 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 26 Juli 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : MOH. ALFIAN NURROHMAN
NIM : 931306817
Judul : PERANAN SILATURRAHIM DALAM
MENJAGA LOYALITAS DONATUR
DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING (Studi
Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal
Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2021 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing 1

Dr. H. Imam Annas Mushlihin , MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

Pembimbing 2

Nilna Fauza, MHI
NIP. 19861024 201503 003

HALAMAN PENGESAHAN

“PERANAN SILATURRAHIM DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING”

**(Studi Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang
Blitar)**

**MOH. ALFIAN NURROHMAN
NIM. 9.313.068.17**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 16 Juli 2021

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc, MA.
NIP. 197509132008011014



2. Penguji 1

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002



3. Penguji 2

Nilna Fauza, MHI
NIP. 19861024201503003



Kediri, 26 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Artinya : “Sebaik-baiknya manusia ialah orang yang paling bermanfaat bagi manusia”

(Hadis Riwayat Ahmad dari Jabir)

HALAMAN PERSEMPAHAN

Skripsi saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun materiil:

1. Ayahanda Soleh dan Ibunda Karsiti yang telah memberikan bimbingan dan semangat ke arah yang lebih baik dan tidak kurang-kurangnya memberikan kasih sayang yang tak mungkin terbalaskan oleh apapun.
2. Kepada adikku yang tercinta (Nia Ellia Malika) dan seluruh keluarga yang memberikan diriku dukungan dan menjadi motivasiku untuk selalu berusaha lebih baik.
3. Semua dosen, guru-guru dan ustaz-ustadzahku yang telah membimbing sampai saat ini.
4. Kepada Bapak Warsito selaku kepala cabang Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia di Blitar telah membantu dan membimbing peneltian hingga akhir.
5. Seluruh sahabat-sahabatku tercinta Ekonomi Syariah angkatan 2017 IAIN Kediri, Ponpes Al-Huda, serta teman-teman seperjuangan yang tidak mampu disebutkan satu-persatu.
6. Semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

ABSTRAK

MOH. ALFIAN NURROHMAN, 2021. Peranan Silaturrahim Dalam Menjaga Loyalitas Donatur Ditinjau dari *Syariah Marketing* (Studi Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar), Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, Pembimbing (1) Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI, dan (2) Nilna Fauza, M.HI.

Kata Kunci : Silaturrahim, Loyalitas Donatur, *Syariah Marketing*.

Zakat, infaq, dan shodaqah digadang-gadang menjadi *problem solving* dari permasalahan ekonomi yaitu pengentasan kemiskinan di masyarakat. Hal ini didukung dengan pembentukan lembaga amil zakat (LAZ) baik dari tingkat Kota/Kabupaten, Propinsi, maupun Nasional untuk menghimpun dana zakat, infak dan shodaqah tersebut. Keberadaan LAZ yang penting membuat eksistensi dari LAZ harus tetap terjaga. Salah satunya ialah loyalitas donatur dari LAZ tersebut. Loyalitas donatur akan tercapai bila ada kemampuan dari LAZ untuk memberikan layanan kepada donaturnya. Penelitian ini mendeskripsikan mengenai : Peranan Silaturrahim dalam Menjaga Loyalitas Donatur Ditinjau dari *Syariah Marketing* (Studi Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar).

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ialah donatur tetap dan relawan dari Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar. Pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan teknik analisis deskriptif. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, kecukupan referensi dan ketekunan pengamatan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa: (1) Silaturrahim yang dilakukan oleh YKKAI Cabang Blitar dilaksanakan secara *online* dan *offline*, (2) Peranan silaturrahim YKKAI Cabang Blitar adalah menjaga tali persaudaraan dan menjadi *feedback* lembaga kepada donatur dengan adanya pesan-pesan dan tausiyah dalam silaturrahim berakibat senangnya donatur yang berimbang kepada loyalitas di YKKAI Cabang Blitar, (3) Silaturrahim yang dilakukan YKKAI Cabang Blitar merupakan bagian dari penerapan *marketing pulic relation* dan *soul-marketing* berupa jujur, amanah, profesional dan *good-will relationship* (silaturrahim) yang menjadi bagian dari *syariah marketing*.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah Swt, yang telah memberikan nikmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan Silaturrahim dalam Menjaga Loyalitas Donatur ditinjau dari *Syariah Marketing* (Studi Kasus di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar)” dan semoga Allah Swt, memberikan ilmu yang manfaat dan barokah kepada penulis.

Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung *Syafii'l Ummat*, Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Semoga kita diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafaatnya kelak. Untuk menyelesaikan skripsi ini telah banyak pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga mampu penulis menyelesaikannya. Sebagai rasa terima kasih penulisan ucapan kepada yang terhoramat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri, bapak dan ibu dosen, serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI dan Ibu Nilna Fauza, MHI selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan

4. Bapak Warsito selaku Kepala Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia Cabang Blitar, serta relawan – relawan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia Cabang Blitar yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu donatur tetap Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia Cabang Blitar yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ayah dan Ibu yang sudah bersabar dan setia memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan studi.
7. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh sebab itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik yang membangun sebagai perbaikan penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pembaca. Amin.

Kediri, 16 Juni 2021

Moh. Alfian Nurrohman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Telaah Pustaka	13
BAB II : LANDASAN TEORI	17
A. Silaturrahim	17
B. Loyalitas Donatur	20

C. <i>Syariah Marketing</i>	23
BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Kehadiran Peneliti	29
C. Lokasi Penelitian	30
D. Data dan Sumber Data	32
E. Metode Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data	34
G. Pengecekan Keabsahan Data	35
H. Tahap-tahap Penelitian	36
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
1. Sejarah Berdirinya YKKAI Cabang Blitar	39
2. Letak Geografis YKKAI Cabang Blitar	40
3. Visi dan Misi YKKAI Cabang Blitar.....	41
4. Susunan Organisasi YKKAI Cabang Blitar	42
5. Kegiatan dan Program YKKAI Cabang Blitar	51
B. Paparan Data	54
1. Mekanisme Silaturrahim di YKKAI Cabang Blitar	54
a.. Silaturrahim dalam Penghimpunan ZISWAF pada YKKAI Cabang Blitar.....	54
b. Silaturrahim pada Pemasaran Program-program YKKAI Cabang Blitar.....	58
C. Temuan Penelitian	65
BAB V : PEMBAHASAN	67
A. Mekanisme Pelaksanaan Silaturrahim di YKKAI Cabang Blitar ..	67
B. Peranan Silaturrahim dalam Menjaga Loyalitas Donatur YKKAI Blitar	71

C. Tinjauan <i>Syariah Marketing</i> Mengenai Silaturrahim dalam Menjaga Loyalitas Donatur YKKAI Blitar	73
BAB VI : PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B, Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Program yang dibidangi LAZ di Blitar.....	3
Tabel 1.2 Penghimpunan di YKKAI Cabang Blitar	8
Tabel 4.1 Daftar wilayah pembagian kunjungan silaturrahim YKKAI Cab Blitar	63

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi YKKAI Cabang Blitar 50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Pedoman Wawancara

LAMPIRAN 2. Dokumentasi Penelitian

LAMPIRAN 3. Surat Ijin Penelitian

LAMPIRAN 4. Surat Keterangan Penelitian

LAMPIRAN 5. Daftar Riwayat Hidup