

**PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI
LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ (LMI) CABANG KOTA KEDIRI
DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S. EI)



NURROHMAN

9.313.062.11

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

JURUSAN : SYARIAH

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

2015

Halaman Persetujuan

**PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI LEMBAGA MANAJEMEN
INFAQ (LMI) CABANG KOTA KEDIRI DALAM UPAYA MENINGKATAN
LOYALITAS DONATUR**

NURROHMAN

NIM. 9.313.062.11

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE.MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Ashfa Fikriyah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2 002

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 15 Mei 2015
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth,
Bapak Ketua STAIN Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi Permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : NURROHMAN
NIM : 9313 062 11
Judul : PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ (LMI) CABANG KOTA KEDIRI DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR

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

Bersamanya ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diajukan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak Kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE.MM
NIP: 19730113 200312 2 001

Ashfa Fikriyah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2 002

Halaman Pengesahan

PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ
(LMI) CABANG KOTA KEDIRI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
LOYALITAS DONATUR

NURROHMAN

NIM. 9.313.062.11

Telah diujikan di depan sidang munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
(STAIN) Kediri pada tanggal 01 Oktober 2015

Tim Penguji:

1. Penguji Utama
Ahmad Syakur, M.EI (.....)
NIP. 19760708 200604 1 004
2. Penguji I
Dr. Andriani, SE.MM (.....)
NIP. 19730113 200312 2 001
3. Penguji II
Ashfa Fikriyah, M.EI (.....)
NIP. 19750419 200003 2 002

Kediri, 12 Juni 2015

Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM

NIP. 19680714 199703 1 002

MOTTO

فَإِنْ تَابُوا وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَعَآتُوا الزَّكَاةَ فَإِخْوَانُكُمْ فِي الدِّينِ وَنُفِصِلُ الْآيَاتِ
لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ۝

Artinya: jika mereka bertaubat, mendirikan sholat dan menunaikan zakat, Maka (mereka itu) adalah saudara-saudaramu seagama. dan Kami menjelaskan ayat-ayat itu bagi kaum yang mengetahui.¹

¹ Q.S At-Taubat (9): 11

PERSEMBAHAN

Dengan Menghaturkan Puja dan Puji Syukur Kehadirat ALLAH SWT.

Penulis hadirkan Skripsi ini dengan hormat, tulus dan ikhlas

Kepada Ayahanda tercinta Romadhon

Ibunda tercinta Rukayah

Dan Adik tercinta Khavifurrohman

*Yang tiada henti mendo'akanku, mencurahkan kasih sayangnya,
serta memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.*

Semoga Allah akan selalu memberikan rahmat-Nya untuk kalian.

Aamiin...

ABSTRAK

NURROHMAN, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE.MM dan Ashfa Fikriyah, M.El.: Penerapan Strategi Komunikasi Efektif Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Kota Kediri Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Donatur, Ekonomi Syariah, Syariah STAIN Kediri 2015

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Efektif, Loyalitas Donatur

Sebuah organisasi, perusahaan, maupun lembaga yang dapat hidup karena adanya konsumen maupun pelanggan, mencari atau mempertahankan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat sulit. Oleh karena itu sebuah organisasi, perusahaan maupun lembaga yang telah mendapatkan konsumen atau pelanggan yang telah diraihnya dibutuhkan strategi dimana strategi tersebut diharapkan mampu mencari, mempertahankan, serta meningkatkan konsumen tersebut sehingga konsumen akan menunjukkan loyal nya kepada perusahaan. Adapun salah satu strategi tersebut adalah dengan komunikasi yang efektif dengan para pelanggan. Dalam hal ini, LMI Cabang Kota Kediri dalam menjaga bahkan meningkatkan loyalitas donatur adanya strategi komunikasi sangat penting, karena mengingat LMI Kediri merupakan lembaga sosial yang tidak memberikan keuntungan secara nyata akan tetapi kelak di akhirat.

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu primer dan skunder, data primer diperoleh dari kepala cabang, kepala bagian marketing, bagian program, dan donatur. sedangkan data sekunder diperoleh dari jumlah donatur rutin pertahun, kenaikan dan penurunan donasi donatur rutin pertahun, kegiatan-kegiatan LMI, dan dokumentasi penghargaan-penghargaan kerja sama LMI dengan instansi-instansi.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan strategi komunikasi Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Kota Kediri dalam upaya meningkatkan loyalitas donatur adalah: menjaga hubungan baik dengan donatur dengan cara memperbanyak 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. Seperti santunan anak yatim, kunjungan panti jompo, dan lain-lain. Sehingga donatur tidak tau kalau diluar sana masih banyak orang-orang yang membutuhkan bantuan.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya. Begitu juga shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kehadiran Nabi Muhammda SAW. dengan untaian kata syukur akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulisan skripsi ini dilakukan. Penulis sampaikan terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Dr. Andriani, SE.MM, dan Ashfa Fikriyah, M.EI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Ketua STAIN Kediri dan Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
3. Kepala cabang dan seluruh karyawan Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Kota Kediri, serta donatur yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
4. Teman-teman mahasiswa STAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Semoga Allah mengabulkan do'a dan cita-cita kita.
5. Ayahanda, Ibunda, serta adikku yang tercinta yang selalu mendo'akan dan mendukung penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Allah SWT meridhai dan membalas dengan surga-Nya. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karenanya dengan lapang dada penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar sudi kiranya memberikan apresiasinya melalui kritik dan saran, karena hal tersebut akan penulis jadikan sebagai bekal dan modal untuk terus berkarya kepada yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sebuah kemanfaatan, baik bagi diri penulis pribadi ataupun bagi para pembaca umumnya. Amien....

Kediri, 06 Oktober 2015
Penulis

(Nurrohman)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Umum Strategi Komunikasi	11
1. Pengertian Strategi Komunikasi dan Urgensinya	11
2. Langkah-langkah dalam Strategi Komunikasi	14
3. Jenis-jenis Komunikasi	15
4. Unsur-unsur Komunikasi	17
5. Proses dalam Komunikasi	20

6. Prinsip Komunikasi Efektif	22
7. Bentuk-bentuk Komunikasi	23
B. Konsep Umum Loyalitas	24
1. Pengertian Loyalitas	24
2. Indikator Loyalitas	25
3. Strategi Komunikasi dan Meningkatkan Loyalitas.....	26
4. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	30
C. Pengelolaan Zakat dan Upaya Peningkatan Loyalitas dalam Islam	
1. Pengertian dan Urgensi Zakat	32
2. Dasar Hukum Zakat	32
3. Macam-macam Zakat	33
4. Lembaga Amil Zakat	35
5. Metode Komunikasi dalam Islam	39
6. Perilaku Masyarakat Islami Terhadap Konsumen	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Kehadiran dan Lokasi Penelitian	49
C. Sumber Pengumpulan Data	50
D. Metode Pengumpulan Data	51
E. Analisa Data	52
F. Tahap-tahap Penelitian	54

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

- A. Paparan Data 55
- B. Temuan Penelitian 68

BAB V PEMBAHASAN

- A. Strategi Komunikasi Lembaga Manajemen Infaq (LMI)
Cabang Kota Kediri dalam Upaya Meningkatkan
Loyalitas Donatur 79
- B. Faktor pendukung dan Penghambat pada Penerapan Strategi Komunikasi
Efekti LMI Cabang Kota Kediri dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas
Donatur 88

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan 94
- B. Saran 95

DAFTAR PUSTAKA 96

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kegiatan-kegiatan LMI Kota Kediri
- Lampiran II : Piagam Kerja Sama LMI dengan Instansi
- Lampiran III : Laporan Keuangan LMI Kota Kediri
- Lampiran IV : Rekening LMI Kota Kediri
- Lampiran V : Struktur Organisasi LMI Kota Kediri
- Lampiran VI : Pedoman Wawancara
- Lampiran VII : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran VIII : Permohonan Observasi dari STAIN Kediri
- Lampiran IX : Surat Keterangan Bukti Penelitian dari LMI Kota Kediri
- Lampiran X : Daftar Konsultasi Penyelesaian Skripsi
- Lampiran XI : Daftar Riwayat Hidup