

**STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS DONATUR
(STUDI KASUS LEMBAGA SOSIAL PESANTREN (LSPT) JOMBANG)**

SKRIPSI

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



Oleh:

**SELVINA MAHARANI
9.313.095.13**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2017**

ABSTRAK

SELVINA MAHARANI: Dosen Pembimbing Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si., H. Abdullah Taufik, SH. MH. : STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG (LSPT) JOMBANG), Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, STAIN Kediri, 2017.

Kata Kunci: Strategi, Lembaga Amil Zakat, Loyalitas

Pertumbuhan jumlah lembaga amil zakat di Indonesia membuktikan kontribusi yang terbesar terhadap perekonomian umat. Karena dari dana-dana yang terhimpun dari lembaga zakat akan bermanfaat untuk pemberdayaan ekonomi kaum dhuafa. Namun dengan jumlah lembaga amil zakat yang semakin meningkat tersebut akan memicu persaingan tiap lembaga amil zakat dalam meraih simpati dari donatur. Oleh karena itu, tiap lembaga amil zakat dituntut menciptakan kepercayaan dan keloyalan kepada donatur, agar setiap lembaga amil zakat dapat menjalankan kegiatan operasionalnya. Loyalitas dari donatur haruslah dijaga sebab merupakan aset terpenting bagi sebuah organisasi nirlaba seperti lembaga amil zakat. Karena dengan loyalitas tersebutlah, donatur akan terus berdonasi dan menjalin hubungan dalam waktu yang lama.

Metodologi penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari karyawan, donatur, penerima santunan dan ketua lembaga sosial pesantren tebuireng Jombang serta data tambahan berupa dokumen melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan. Tahap akhir dan analisis data ini adalah mengadakan pengecekan keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, dan kecukupan referensial.

Adapun hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 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 pilihannya seperti via transfer, *door to door*, ataupun donatur datang langsung ke kantor LSPT. Dan *ketiga*, dengan adanya pelayanan 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 yakni: sukarela, transparan, program-program yang menarik, amanah profesional, dan faktor ketokohan Gus Dur dan naungan Yayayasa Hasyim Asy'ari.

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG (LSPT) JOMBANG

SELVINA MAHARANI

NIM: 9.313.095.13

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si.

NIP. 19771215 200501 2 002

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH, MH.

NIP. 19670622200604 1 009

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIREN (LSPT) JOMBANG)

SELVINA MAHARANI
NIM: 9.313.095.13

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri pada tanggal 17 Mei 2017

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Zayad Abd. Rahman, M.HI
NIP. 19731216 200501 1 002



(.....)

Rini Fisi

(.....)

E. Sy

(.....)

2. Penguji I

Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si.
NIP. 19771215 200501 2 002

3. Penguji II

H. Abdullah Taufik, SH. MH.
NIP. 19670622200604 1 009



NOTA DINAS

Kediri,

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

Kepada
Yth, Bapak Ketua STAIN Kediri
Di-

Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri
Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak ketua untuk membimbing penyusun skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SELVINA MAHARANI

NIM : 9.313.095.13

Judul : STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG (LSPT) JOMBANG

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

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si.
NIP. 19771215 200501 2 002

Pembimbing II

H. Abdullah Taufik, SH, MH.
NIP. 19670622200604 1 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri,

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

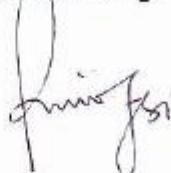
Nama : SELVINA MAHARANI
NIM : 9.313.095.13
Judul : STRATEGI LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGAKATKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS LEMBAGA SOSIAL PESANTREN, TEBUIRENG (LSPT) JOMBANG

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 17 Mei 2017, kami dapat menerima dan menyutujui hasil perbaikannya.

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

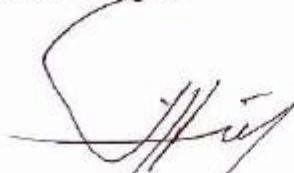
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si.
NIP. 19771215 200501 2 002

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH. MH.
NIP. 19670622200604 1 009

MOTTO

وَاللَّهُ أَعْلَمُ بِأَعْدَائِكُمْ وَكَفَى بِاللَّهِ نَصِيرًا

"Dan Allah lebih mengetahui (daripada kamu) tentang musuh-musuhmu. Dan cukuplah Allah menjadi Pelindung (bagimu). Dan cukuplah Allah menjadi Penolong (bagimu)."

QS. An-Nisaa' (4): 45

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لَأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ
بَحِدُودِهِ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

"Dan dirikanlah salat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahalanya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan."

QS. Al-Baqarah (2): 110

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini kepada:

Yang tercinta, kedua orang tuaku, Ayahanda Priyono (Alm) dan Ibunda Masrianti. Yang terkasih, kedua adikku, Dinda Savira dan Dicky Setiawan. Dan yang terhormat, kepada para pihak-pihak yang penulis tidak mampu sebutkan satu persatu dan tidak lupa pulsa yakni almamater STAIN Kediri, serta yang paling utama kepada ALLAH SWT, yang mana atas izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan kondisi sehat wal'afiat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَرْسَلَ رَسُولَهُ بِالْهُدَىٰ وَدِينِ الْحَقِّ يُظْهِرُهُ عَلَى الْدِينِ كُلِّهِ وَلَوْ كَرِهَ الْمُشْرِكُونَ صَلَاتٌ
وَسَلَامًا دَائِمٌ مُتَلَازِمٌ عَلَى رَسُولِهِ مُحَمَّدٍ. إِنَّمَا يُشَرِّاعِيهِ الْمُؤْمِنُونَ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ هُمْ
الْمُجَاهِدُونَ الْكَامِلُونَ . أَمَّا بَعْدُ.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, Dzat yang telah memberikan dan melimpahkan berbagai nikmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, juga kepada segenap keluarga, para sahabat, serta umat Beliau diakhir zaman ini. Amien.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis haturkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik berupa moril maupun materiil, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.EI selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, MHI selaku Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Kediri, dan dosen-dosen, mahasiswa STAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si dan Bapak H. Abdullah Taufik, SH. MH selaku dosen pembimbing yang telah dengan ridho dan ikhlas memberikan waktu, tenaga dan bimbingan serta dukungan kepada penulis, mulai dari awal sampai terselesaiannya skripsi ini.

4. Terkhusus kedua orang tua yakni, Ayahanda Priyono (Alm) dan Ibunda Masrianti yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua adik-adikku yang selalu memberikan senyumannya, yakni Adik Dinda Savira dan Dicky Setiawan.
6. Ketua LSPT Jombang beserta seluruh karyawan, yang dengan senang hati telah membantu penulis untuk menyediakan waktunya dan diperkenankannya penulis meneliti di lembaga tersebut.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat balasan terbaik dari Allah SWT. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 17 Mei 2017

Selvina Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Telaah Pustaka.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A.	Konsep Dasar Tentang Strategi	16
1.	Pengertian Strategi.....	16
2.	Tahapan Manajemen Strategi.....	17
B.	Konsep Dasar Tentang Lembaga Amil Zakat	20
1.	Urgensi Lembaga Amil Zakat	20
2.	Landasan Hukum Lembaga Amil Zakat.....	24
3.	Fungsi Lembaga Zakat	30
4.	Amil Pada Lembaga Zakat.....	31
5.	Progam-progam Lembaga Amil Zakat.....	32
6.	Tujuan Pengelolaan Zakat	35
7.	Jenis Dana yang Dihimpun Lembaga Amil Zakat	37
8.	Karakteristik dan Sifat Lembaga Zakat.....	39
C.	Konsep Dasar Tentang Loyalitas Donatur	41
1.	Pengertian Loyalitas	41
2.	Tahap-tahap Loyalitas	42
3.	Karakteristik Loyalitas	43
4.	Manfaat Loyalitas	44
5.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	45
6.	Loyalitas dalam Islam.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B.	Kehadiran Peneliti	51
C.	Lokasi Penelitian	53
D.	Sumber Data	54
E.	Pengumpulan Data.....	55
F.	Analisis Data	57
G.	Pengecekan Keabsahan Data	59

H.	Tahap-tahap Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
B.	Paparan Data.....	83
C.	Temuan Penelitian	104
BAB V PEMBAHASAN		
A.	Analisis Strategi Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur	107
B.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Donatur Menaruh Loyalitas	114
BAB VI PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	122
B.	Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1.1 Penerimaan Dana Zakat, Infaq dan Wakaf Tahun 2013-2016 7

4.1 Rekapitulasi Prosentase Penerimaan ZISWAF Tahun 2013-2016.....87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran II Pedoman Dokumentasi

Lampiran III Surat Izin Penelitian

Lampiran IV Surat Balasan Penelitian

Lampiran V Daftar Konsultasi Penyelesaian skripsi

Lampiran VI Daftar Riwayat Hidup