

**PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEMPERTAHANKAN
DONATUR PADA KOTAK AMAL INDONESIA CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh :

AMANDA WIDIANA UFARI

9.313.147.18

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEMPERTAHANKAN
DONATUR PADA KOTAK AMAL INDONESIA CABANG KEDIRI**

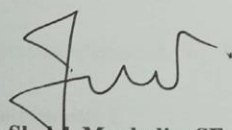
AMANDA WIDIANA UFARI

9.313.147.18

Disetujui Oleh:

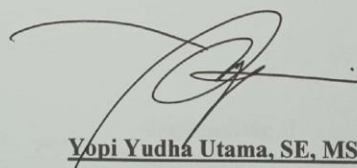
Pembimbing I

Pembimbing II



M. Sholeh Mauludin, SE, MM

NIDN. 2030017902



Yopi Yudha Utama, SE, MSA

NIP. 19920622 201903 1 008

NOTA DINAS

Kediri, 12 Januari 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Amanda Widiana Ufari

NIM : 931314718

Judul : Peran Teknologi Digital Dalam Mempertahankan Donatur
Pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri

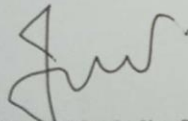
Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam siding munaqosah yang
dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2023.

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

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

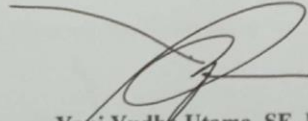
Pembimbing I

Pembimbing II



M. Sholeh Mauludin, SE, MM

NIDN. 2030017902



Yopi Yudha Utama, SE, MSA

NIP. 19920622 201903 1 008

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Desember 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Amanda Widiana Ufari

NIM : 931314718

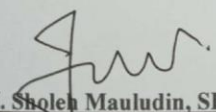
Judul : Peran Teknologi Digital Dalam Mempertahankan Donatur
Pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

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

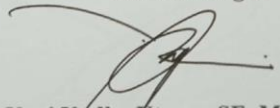
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I


M. Sholeh Mauludin, SE, MM

NIDN. 2030017902

Pembimbing II


Yopi Yudha Utama, SE, MSA

NIP. 19920622 201903 1 008

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEMPERTAHANKAN
DONATUR PADA KOTAK AMAL INDONESIA CABANG KEDIRI

AMANDA WIDIANA UFARI

9.313.147.18

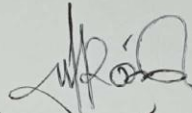
Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Januari 2023

Tim penguji,

1. Penguji Utama

Rofik Efendi, S.kom, MM

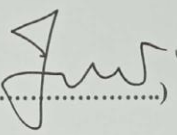
NIP. 19690617 199803 1 002


(.....)

2. Penguji I

M. Sholeh Mauludin, SE, MM

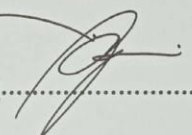
NIDN. 2030017902


(.....)

3. Penguji II

Yopi Yudha Utama, SE, MSA

NIP. 19920622 201903 1 008


(.....)

Kediri, 12 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Anas Muslihain, M.HI

NIP. 19750101199803100



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Amanda Widiana Ufari
NIM : 931314718
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : ufariamanda123@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : Peran Teknologi Digital dalam Mempertahankan Donatur pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 10 Mei 2023

Penulis

(AMANDA WIDIANA UFARI)

HALAMAN MOTTO

وَالِي رَبِّكَ فَارْغَبْ

“Dan pada tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.

(QS. Al-Insyirah: 8)

“Doakan apa yang dikerjakan, kerjakan apa yang di doakan”

(Amanda Widiana Ufari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar sampai selesai. Dengan ini ku persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak M. Umar dan Ibu Paisah yang telah memberi motivasi, nasehat, semangat dan dukungan baik dalam bentuk materi maupun moral serta mendoakan saya supaya saya bisa menyelesaikan studi S1 saya.
2. Kepada dosen pembimbing Bapak M. Sholeh Mauludin, SE, MM dan Bapak Yopi Yudha Utama, SE, MSA yang telah membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini bisa dikerjakan dengan baik.
3. Untuk kakakku Widya Agustin dan adik saya Disma Dwi yang selalu mendoakan dan mensupport saya supaya saya bisa mengerjakan skripsi dengan lancar.
4. Untuk Bapak Sukarni yang telah memberikan nasihat dan bantuan berupa finansial sehingga pendidikan saya bisa selesai.
5. Untuk Bapak Abdurrahman yang telah memberikan izin dan membantu saya dalam melakukan penelitian.
6. Kepada teman-teman saya yang selalu memberikan support, bantuan, dan semangatnya untuk terus mengerjakan skripsi ini saya ucapkan terimakasih banyak.

ABSTRAK

Amanda Widiana Ufari, Dosen Pembimbing M. Sholeh Mauludin, SE, MM dan Yopi Yudha Utama, SE, MSA : Peran Teknologi Digital Dalam Mempertahankan Donatur Pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023.

Kata kunci : Teknologi Digital, Donatur, Kotak Amal Indonesia

Kotak Amal Indonesia merupakan lembaga nirlaba yang bergerak pada bidang kemanusiaan, perekonomian, dan pendidikan. Semakin banyaknya lembaga yang muncul dan berkembang menuntut lembaga lebih aktif dan kreatif dalam merancang dan menerapkan strategi untuk mempertahankan donatur dan meningkatkan minat donatur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumbernya adalah pimpinan, staf dan donatur dari Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri. Sedangkan untuk pengecekan keabsahan data, penelitian ini menggunakan keterlibatan peneliti, pengamatan mendalam dalam observasi, serta triangulasi. Adapun tahap terakhir adalah tahap sebelum penelitian, tahap selama di lapangan, tahapan analisa, dan tahap penulisan laporan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Strategi yang digunakan untuk mempertahankan donatur pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri yaitu menjalin hubungan baik dengan para donatur baru maupun donatur lama dengan, meningkatkan kualitas pelayanan, mengajak donatur untuk berperan aktif dalam pelaksanaan program, dan melakukan promosi melalui teknologi digital seperti *whatsapp, facebook, instagram, dan youtube*. (2) Peran teknologi digital dalam mempertahankan donatur pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri sangat berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah donatur dalam setiap tahunnya. Loyalitas donatur terbukti dari adanya rasa kepuasan dalam diri donatur, kesetiaan donatur terhadap jasa yang diberikan, donatur yang melakukan donasi secara berulang, dan donatur yang merekomendasikan kepada calon donatur.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, serta Bapak dan Ibu dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam.
3. Bapak M. Sholeh Mauludin, SE, MM dan Bapak Yopi Yudha Utama, SE, MSA selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya Bapak M. Umar dan Ibu Paisah serta keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dan do'anya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Rekan-rekan program studi Ekonomi Syariah Angkatan 2018.

Atas segala bantuan, pengalaman, kebahagiaan dan semangat yang telah kalian torehkan semoga diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Kediri, 12 Desember 2022

Amanda Widiananda Ufari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA PEMBIMBING.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMA MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Konteks Penelitian	1
B.Fokus Penelitian.....	9
C.Tujuan Penelitian	10
D.Manfaat Penelitian	10
E.Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A.Teknologi Digital	17
1.Pengertian Teknologi Digital.....	17
2.Fungsi dan Peran Teknologi Digital	18

3.Dampak Penggunaan Teknologi Digital.....	19
B.Donatur.....	20
1.Pengertian Donatur	20
2.Hak Dasar Donatur	21
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Donatur	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A.Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B.Kehadiran Peneliti.....	23
C.Lokasi Penelitian.....	24
D.Data dan Sumber Data	24
E.Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Teknik Analisis Data.....	25
G.Pengecekan Keabsahan Data.....	26
H.Tahap-tahap Penelitian.....	27
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	29
A.Gambaran Umum Kotak Amal Indonesia.....	29
1.Sejarah berdirinya Kotak Amal Indonesia	29
2.Profil Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri.....	30
3.Legalitas Kotak Amal Indonesia.....	30
4.Visi dan Misi Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri	30
5.Struktur Organisai Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri	31
6.Program Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri	34
B.Temuan Data	36

1.Strategi untuk mempertahankan donatur pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri.	48
2.Penggunaan teknologi digital untuk mempertahankan donatur.....	41
C.Temuan Penelitian.....	46
BAB V PEMBAHASAN	48
A.Strategi Dalam Mempertahankan Donatur Pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri	48
B.Peran Teknologi Digital Dalam Mempertahankan Donatur Pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri	54
BAB VI PENUTUP	59
A.Kesimpulan	59
B.Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	64