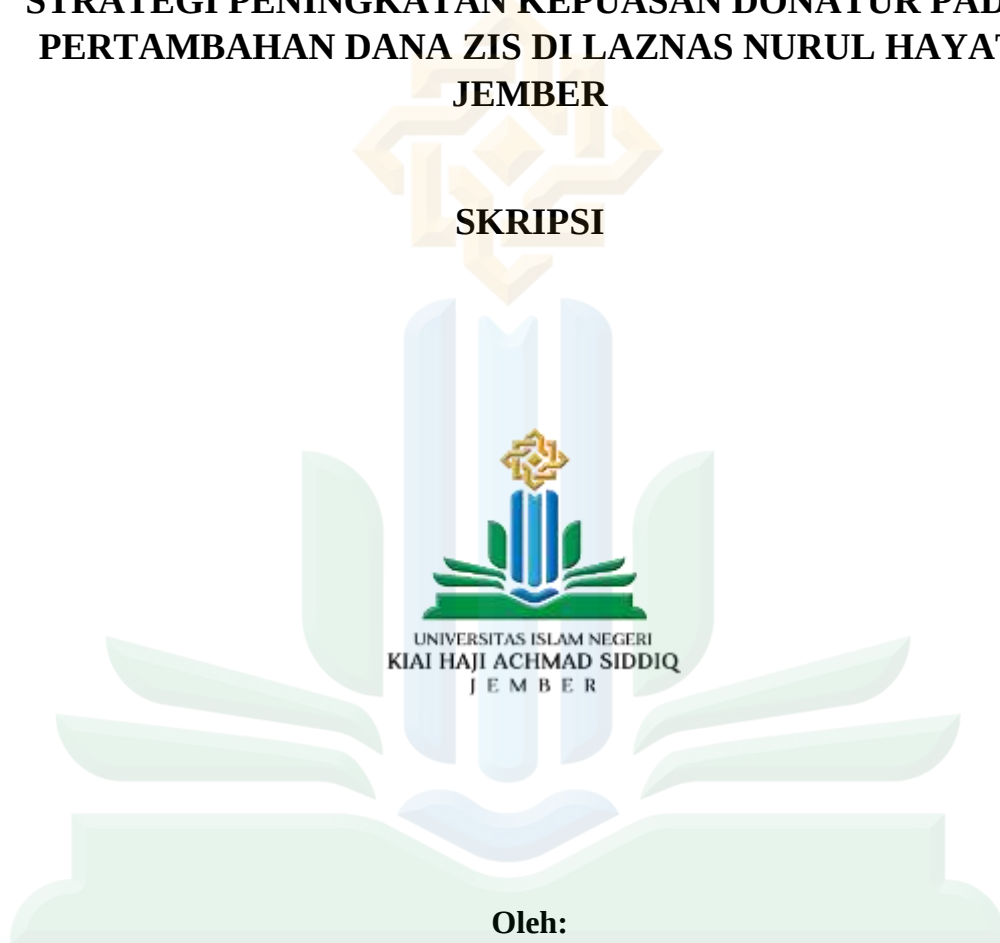


**STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DONATUR PADA
PERTAMBAHAN DANA ZIS DI LAZNAS NURUL HAYAT
JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Dewi Ismaul Jamilah

NIM: 212105040009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2025**

**STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DONATUR PADA
PERTAMBAHAN DANA ZIS DI LAZNAS NURUL HAYAT
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

Dewi Ismaul Jamilah

NIM: 212105040009

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
April 2025**

**STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DONATUR PADA
PERTAMBAHAN DANA ZIS DI LAZNAS NURUL HAYAT
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf

Oleh:

Dewi Ismaul Jamilah
NIM: 212105040009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Muhammad Fauzinuddin Faiz, M.H.I.,S.H.I
NIP.199108042023211023

**STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DONATUR PADA
PERTAMBAHAN DANA ZIS DI LAZNAS NURUL HAYAT**

JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf

Hari : Selasa
Tanggal : 29 April 2025

Tim Penguji

Ketua


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

Sekretaris


M. Daud Rhosvidy, S.E., M.E.
NIP. 198107022023211003

Anggota

1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
2. Muhammad Fauzinuddin Faiz, M.H.I., S.H.I.

()
()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ بِاللَّيْلِ وَالنَّهَارِ سِرًّا وَعَلَانِيَةً فَلَهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ
وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

Artinya :”Orang-orang yang menginfakkan hartanya pada malam dan siang, baik secara rahasia maupun terang-terangan, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada rasa takut pada mereka dan tidak (pula) mereka bersedih.” (Q.s Al-baqarah: 274)¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran Dan Terjemah* (Semarang: Toha Putra, 1989), 46.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua yang saya sayangi, ibu Siti Maisaroh dan bapak Ahmad Jamzuri, terimakasih atas kasih sayang nya, dukungan, dan doa yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan motivasi setiap langkahku. Tanpa pengorbanan dan bimbingan kalian, saya tidak akan bisa sampai pada titik ini
2. Kepada kakak-kakakku ucapkan terimakasih atas dukungan dan semangat yang selalu kalian berikan. Terimakasih sudah menjadi teman dan sahabat terbaik.
3. kepada teman-teman saya yang tidak bisa sebutkan satu persatu, saya ucapkan banyak terimakasih yang selalu mendukung dan menemani saya dalam suka dan duka masa perkuliahan. Kalian membuat perjalanan ini menjadi berarti.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Manajemen Zakat dan Wakaf angkatan 2021 yang senantiasa berjuang Bersama dalam menyelesaikan perkuliahan.
5. Teruntuk diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan menyelesaikan perjalanan ini. Semoga menjadi Langkah awal menuju masa depan yang jauh lebih baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kemurahannya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul “*Strategi peningkatan kepuasan donatur pada pertambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember*”, skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Manajemen Zakat dan Wakaf UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag. S.Ag. M.M. CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah. M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. selaku Ketua Jurusan dan Dosen Pembimbing Akademik Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Aminatus Zahriyah, S.E M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

5. Bapak Muhammad Fauzinuddin Faiz, M.H.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
7. Seluruh staff Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember.
8. Tim penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
9. Seluruh Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Dalam penyusunan Skripsi skripsi ini, penyusunan menyadari banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya kemampuan ilmu pengetahuan dan kemampuan, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan, serta penulis tidak menutup diri terhadap saran dan kritik serta masukan yang bersifat membangun bagi penulis.

Jember, 17 April 2025
Penulis

Dewi Ismaul Jamilah
NIM. 212105040009

ABSTRAK

Dewi Ismaul Jamilah, Muhammad Fauzinuddin Faiz, 2025: Strategi Pada Kepuasan Donatur Terhadap Pertambahan Dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

Kata Kunci: strategi, kepuasan donatur, LAZNAS Nurul Hayat

Strategi merupakan suatu cara yang disusun untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi dalam jangka Panjang. Tak lain juga Lembaga Amil Zakat. LAZNAS Nurul Hayat adalah lembaga amil zakat nasional yang berfokus pada pengelolaan dan ZIS, yang bergerak di bidang sosial dan dakwah. Donatur adalah seorang muslim yang rutin berdonasi. Memberikan kepuasan kepada donatur itu penting karena dapat meningkatkan loyalitas mereka dalam berdonasi, donatur yang loyal akan terus berdonasi dalam jangka Panjang, dan juga dapat merekomendasikan ke kerabat terdekatnya sehingga jumlah donatur bertambah nantinya akan berdampak pada pertambahan dana ZIS.

Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember? 2) Bagaimana dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember?

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember. 2) Untuk mengetahui dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif, untuk menentukan informasi penelitian, peneliti menggunakan Teknik *purposive* dengan Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data yang digunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menyatakan: 1) strategi yang digunakan LAZNAS Nurul Hayat untuk pendekatan personal, memberikan majalah setelah berdonasi rutin, setiap yang berdonasi akan didoakan, mengucapkan selamat kepada donatur saat hari spesial dengan berkunjung ke rumah. Evaluasi dilakukan satu minggu sekali setiap hari senin. 2) berdampak yang signifikan. semakin tinggi kepuasan donatur terhadap layanan dan transparansi, semakin tinggi loyalitas mereka. Dengan demikian jumlah donatur dan nominal terus meningkat.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian terdahulu.....	15
B. Kajian teori.....	28
1. Strategi Dalam Organisasi Nirlaba.....	28
2. Iqzath.....	35
3. Metode Service Quality.....	38
4. Kepuasan Donatur	41
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Subjek Penelitian.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Analisis Data	51
F. Keabsahan Data.....	54

G. Tahap-tahap Penelitian.....	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	56
A. GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	56
1. Profil Sejarah Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember	56
2. Visi dan Misi Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember	57
3. Struktur Organisasi Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember.....	58
4. Program dan Layanan Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember.....	58
B. Penyajian Dan Analisis Data.....	64
1. Strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember	64
2. Dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember	73
C. Pembahasan Temuan	80
1. Strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember	80
2. Dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.....	86
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

Materai Penelitian

Keaslian Tulisan

Pedoman Wawancara

Surat Izin Penelitian

Surat Selesai Penelitian

Jurnal Penelitian

Dokumentasi Penelitian

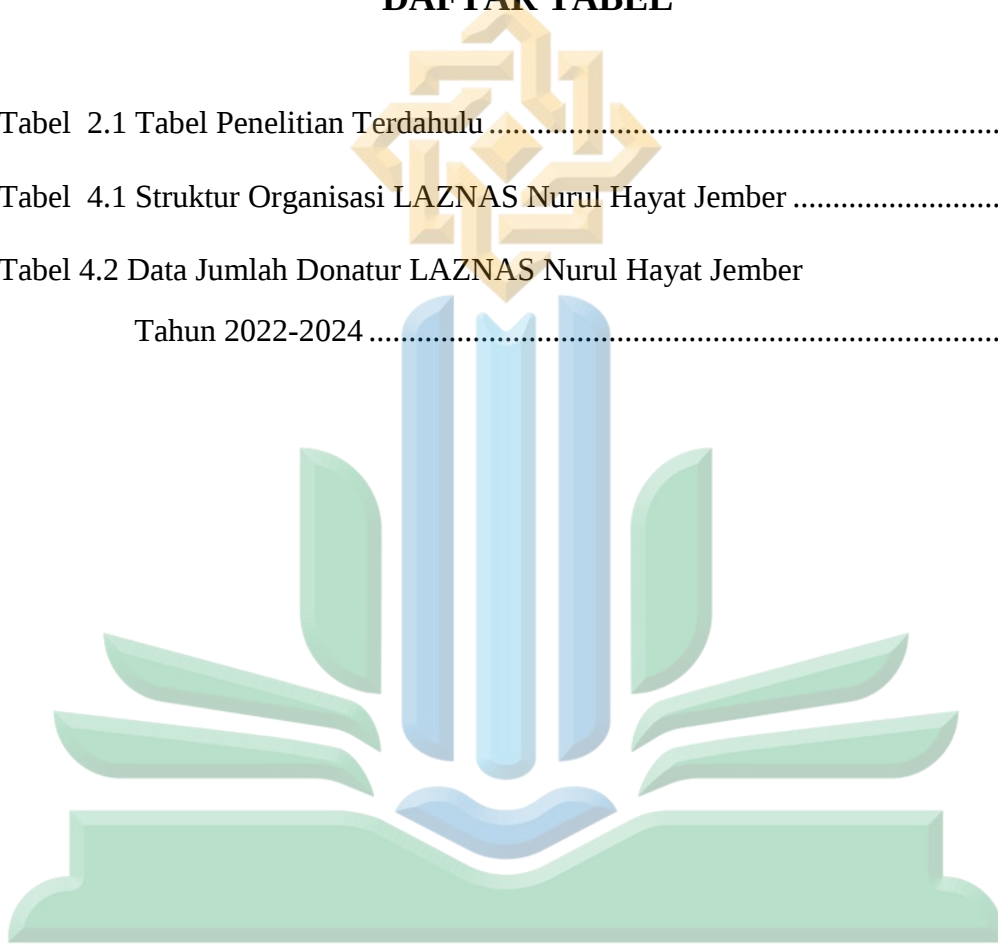
Surat Keterangan Screening Turnitin 25%

Surat Keterangan Selesai Bimbingan

Biodata Penulis

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Struktur Organisasi LAZNAS Nurul Hayat Jember	58
Tabel 4.2 Data Jumlah Donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember Tahun 2022-2024	76



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah dana ZIS di Laznas Nurul Hayat Jember Tahun 2022-2024	6
Gambar 4.1 Grafik Jumlah dana ZIS LAZNAS Nurul Hayat Jember Tahun 2022-2024	76



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Zakat dalam ekonomi islam berperan untuk menyeimbangkan sosial dan ekonomi masyarakat. Zakat, Infaq dan Sedekah tidak hanya untuk ibadah aja, juga instrumen penting dalam ekonomi islam yang berperan signifikan dalam pengentasan kemiskinan dan mensejahterakan masyarakat.² zakat wajib di distribusikan kepada mustahik yaitu: fakir, miskin, amil, mualaf, memerdekakan budak, gharim, fisabilillah dan ibnu sabil. secara langsung dapat meningkatkan kualitas kehidupan mereka. Zakat, infaq dan shadaqah dapat digunakan untuk program-program yang ada di lembaga zakat untuk kaum dhuafa, sehingga memberikan akses untuk mensejahterakan mustahik.³ Sebagaimana dijelaskan pada ayat al-

qur'an dalam surah Al-Baqarah ayat 267, sebagai berikut:

اَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan)*

² Nurul Widwayati et al., “Optimalisasi Pengelolaan Zakat Melalui Pendampingan Di Kampung Zakat Jember” 10, no. 38 (2024): 2627, <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i3.14581>.

³ Muhammad Rivki et al., *Fikih Zakat Kontemporer* (Depok: Rajawali Pers, 2019).

terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji” (Al-Baqarah : 267).⁴

Lembaga amil zakat memiliki peran penting dalam mengelola zakat, infaq, dan shadaqah secara profesional. Menurut undang-undang no. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. lembaga zakat memiliki tugas untuk pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan.⁵ Lembaga zakat dalam menarik donatur, dana ZIS dapat dikelola secara profesional, memastikan dalam proses pengelolaan ZIS memberikan manfaat secara maksimal kepada mustahik, serta dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas donatur. dana zis yang sudah terkumpul dialokasikan untuk program-program pemberdayaan.⁶ Program-program dapat disesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat setempat. Dengan program yang fokus untuk kebutuhan mustahik, donatur akan puas jika donasi nya digunakan dengan maksimal dapat memberikan dampak yang nyata.

Kepercayaan donatur terhadap LAZNAS dipengaruhi oleh pengelolaan dana zis secara transparan dan efisien, dengan pengelola baik donatur merasa senang dapat berkontribusi kepada lembaga zakat yang program-programnya berdampak besar bagi masyarakat. donatur merasa puas jika kontribusi nya digunakan untuk tujuan yang jelas dan memberikan dampak yang positif.

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran Dan Terjemah* (Semarang: Toha Putra, 1989) 45.

⁵ M. Aidil Aditya HS, Zainal Said, and Rukiah, “Implementasi Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Di BAZNAS,” *IJAZA Internasional Journal Of Zakat and Wakaf*, no. 23 (2022): 46, <https://doi.org/https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/filantropi/index>.

⁶ Alya Safira and Ach. Bakhrul Muchtasib, “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat,” *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, Vol. 03 (2022): 3.

Banyaknya lembaga amil zakat yang ada di setiap daerah menjadikan persaingan semakin ketat di era modern ini. Dengan munculnya berbagai lembaga amil zakat yang menawarkan program-program yang sama. Lembaga zakat harus bisa bersaing secara baik untuk memberikan kepercayaan kepada donatur, yang terpenting yaitu pelayanan amil sebagai pengelola dana zakat harus mengelola dananya dengan baik dan mampu melayani para donatur agar tercipta kepuasan dalam pelayanan.⁷ pelayanan yang bisa memberikan kepuasan pada donatur dengan baik dan benar maka donatur akan menciptakan kepuasan dalam menyalurkan dananya di lembaga zakat. Hal ini akan memberikan efek yang besar untuk lembaga zakat dalam manajemen zakat. Pelayanan yang dapat memudahkan donatur untuk berdonasi melalui transfer rekening dan jemput zakat yang memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada donatur.⁸

lembaga zakat harus menerapkan prinsip transparan dan akuntabilitas dalam mengelola dana zis. donatur tentunya memilih lembaga yang memberikan laporan keuangan secara terbuka. Lembaga amil zakat menyajikan data yang jelas dan akuntabilitas dapat membangun kepercayaan donatur untuk jangka waktu panjang.⁹ lembaga zakat juga

⁷ L Maghfiroh, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kepuasan Muzakki Di LAZ AZKA Al Baitul Amien Jember." (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2020).

⁸ F L Gumanti, "Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam*, no. 1 (November 2021): 3.

⁹ Muhammad Ichwanus Surur and Muhammad Ichwanus Surur, "The Influence Of Service , Transparency , And Accountability To The Satisfaction And Loyalty To Al- Falah Social Funds Foundation Pengaruh Pelayanan , Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember," *Economic Sharia Law and Busines Studies* 3, no. June (2024): 145–58.

dapat memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan daya saing. Dengan menggunakan Platform digital seperti aplikasi dan website yang memungkinkan donatur mencari tahu kontribusi mereka dan melihat laporan dampak secara real dapat menjadi nilai plus.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Feza Loy Gumanti pada tahun 2021, untuk memudahkan akses dalam berdonasi memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan donatur. layanan jemput zakat dan transfer rekening yang disediakan oleh LAZISNU kota medan memberikan kenyamanan dalam berzakat, sehingga meningkatkan rasa puas dan loyal donatur terhadap lembaga.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Agus Wari dan Mesrawati Rifai pada tahun 2021, strategi yang digunakan untuk pengumpulan zakat dengan mendirikan gerai Zakat, bekerja langsung bersama relawan, menyebar kotak donasi, dan juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Strategi tersebut memudahkan muzakki untuk menghimpun dana zakat dari para muzakki. Untuk meningkatkan kepuasan muzakki lembaga ini mengedepankan transparansi dan peningkatan kualitas pelayanan.

Di tengah-tengah persaingan lembaga zakat agar tetap fokus pada prinsip-prinsip syariah dalam mengelola zakat. lembaga zakat memberikan pelayanan yang terbaik, transparan, dan hasil dampak sosial yang positif.

¹⁰ Mohammad Chilmi, Setia Aji, and Ahmad Ajib Ridlwan, "Analisis Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana ZIS Di Lembaga Dompot Al-Qur'an Indonesia," *Al-Kharaj* 4, no. 1 (2022): 151–70.

Dengan pelayanan tersebut tidak hanya kepercayaan donatur yang unggul tetapi juga dapat membangun loyalitas yang kuat.¹¹

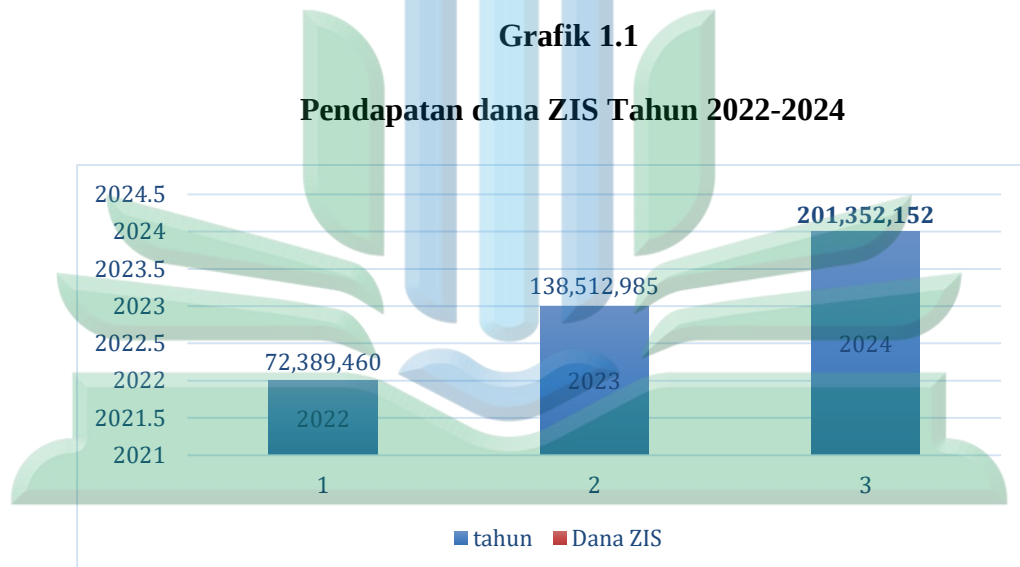
Salah satu Lembaga zakat yang mengelola dan pendistribusian dana ZIS yang berada di kota Jember salah satunya yaitu lembaga amil zakat Nurul Hayat Jember, yang merupakan lembaga zakat yang bergerak dalam bidang sosial dan dakwah. LAZNAS Nurul Hayat berpusat di kota Surabaya dan memiliki beberapa cabang yang tersebar di beberapa kota lainnya, salah satunya adalah di kota Jember yang didirikan sejak tahun 2014, yang terletak di Jl. Hayam Wuruk XIX No. 200B, Sempusari, Kec. Kaliwates, Kab. Jember. LAZNAS nurul hayat mengelola dana Zakat, Infaq, shadaqah dan dana sosial.

LAZNAS Nurul Hayat Jember juga berprestasi mendapatkan penghargaan Opini Wajar Tanpa Pengecualian untuk laporan keuangan pada tahun 2023. Raihan yang merupakan WTP ke-12 berturut-turut mulai tahun

2012. dari Pencapaian tersebut sudah membuktikan bahwa Lembaga Zakat Nurul Hayat sudah bertanggung jawab terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana ZIS. Penghargaan yang didapat oleh lembaga dapat meningkatkan kepercayaan, karena menunjukkan bahwa dana yang disalurkan tercatat dan dikelola dengan baik, Penghargaan tersebut menjadi bukti bahwa laporan keuangan lembaga disusun secara transparan. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan

¹¹ Yulinartati, Adella Lagareta Iswanto, and Suwarno, "Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dan Tingkat Kepuasan Muzaki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Di Kabupaten Jember," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen (Liquidity)* 9, no. 1 (2020): 25–32, <https://doi.org/https://doi.org/10.32546/lq.v9i1.690>.

dan juga kepercayaan donatur, karena dana ZIS yang mereka titipkan dikelola secara aman dan akuntabel.¹² Jumlah dana ZIS yang terkumpul juga semakin bertambah tiap tahunnya. Dapat dilihat pada perolehan dana yang diterima oleh LAZNAS Nurul Hayat Jember. Berikut grafik dana keseluruhan yang diterima LAZNAS Nurul Hayat Jember pada tahun 2022 hingga tahun 2024.



Sumber: Rofikoh Yulistyowati Admin Nurul Hayat Jember, data diolah peneliti.

Keunikan di LAZNAS nurul hayat adalah program bedah rumah yang tidak hanya memberikan bantuan kepada anak yatim dan dhuafa. tetapi lembaga nurul hayat juga meningkatkan kualitas hidup keluarga dengan menyediakan hunian yang layak. Program ini diperuntukkan untuk membantu keluarga miskin, dhuafa dan keluarga yatim. Dengan adanya

¹² Ubaidillah Adzkiya Hana, "Optimalis Pengelolaan Dana Zakat, Infaq Dan Sedekah (ZIS) Perspektif Good Corporate Governance (GCG) Di Nu Care-Laismu Purbalingga" 1, no. 2 (2023): 152, <https://jurnal.alimspublishing.co.id/index.php/jis/article/download/395/315/1180>.

program bedah rumah ini, keluarga miskin, dhuafa dan keluarga yatim bisa mendapatkan penghunian yang layak. Lembaga ini lebih memfokuskan penyaluran zakatnya pada visi Lembaga yaitu mengabdikan kepada Allah dan membangun umat. Dalam penyaluran dana berdasarkan program, LAZ Nurul Hayat menyalurkan dananya di beberapa program, yaitu program pendidikan, pemberdayaan ekonomi dhuafa, dakwah, dan Kesehatan. LAZ Nurul Hayat sendiri telah mempunyai lebih dari 40 cabang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah LAZ Nurul Hayat cabang Kabupaten Jember.

LAZNAS Nurul Hayat memiliki peran strategis dalam pengelolaan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) di Jember. Sebagai institusi sosial keagamaan yang cukup besar, LAZNAS Nurul Hayat bertanggung jawab tidak hanya dalam mengumpulkan dana, tetapi juga dalam mendistribusikannya secara efektif dan transparan kepada masyarakat yang membutuhkan.¹³ dalam konteks ini, kepuasan donatur menjadi faktor kunci yang menentukan keberlangsungan dan pengembangan lembaga.

LAZNAS Nurul Hayat Jember, sebagai salah satu LAZNAS yang beroperasi di wilayah Jawa Timur, menghadapi tantangan kompleks dalam upaya meningkatkan dana ZIS. Meskipun memiliki potensi yang besar, lembaga ini dihadapkan pada dinamika sosial dan ekonomi yang terus

¹³ Windy Fuji Astuti and Naufal Kurniawan, "Efektivitas Manajemen Pengelolaan Dana Zakat Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik Di BAZNAS Jakarta," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Penelitian Thawalib* 2, no. 2 (2023): 125–37, <https://doi.org/10.54150/thame.v2i2.209>.

berubah, serta harapan donatur yang semakin kritis terhadap pengelolaan dana zakat.¹⁴

Penelitian ini untuk mengidentifikasi strategi-strategi yang dapat meningkatkan kepuasan donatur, yang pada gilirannya diharapkan dapat mendorong pertambahan dana ZIS secara signifikan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur, LAZNAS Nurul Hayat Jember dapat merancang pendekatan yang lebih komprehensif dan efektif dalam pengelolaan dana sosial. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dirumuskan model strategi yang tidak hanya meningkatkan jumlah donasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan komitmen jangka panjang dari para donatur terhadap lembaga. Dengan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Pada Pertambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember”**.

B. Fokus penelitian

1. Bagaimana strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember?
2. Bagaimana dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, Yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

¹⁴ Adzkiya Hana, “Optimalis Pengelolaan Dana Zakat, Infaq Dan Sedekah (ZIS) Perspektif Good Corporate Governance (GCG) Di Nu Care-Laismu Purbalingga.”

2. Untuk mengetahui dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. manfaat dapat berupa manfaat yang bersifat teoritis dan juga praktis, seperti kegunaan bagi peneliti, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.¹⁵

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan terhadap suatu masalah yang akan diteliti yaitu mengenai **Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Pada Pertambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember**. Serta diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau wacana untuk penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

- 1) Digunakan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf.

¹⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 46.

- 2) Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang karya ilmiah sebagai bekal awal untuk mengadakan penelitian selanjutnya.
- 3) Sebagai tambahan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Pada Pertambahan dana zakat, infak dan sedekah di Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember.

b. Bagi UIN KHAS Jember

- 1) Menambah literatur kepustakaan UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, khususnya program studi Manajemen Zakat dan Wakaf.
- 2) Menambah bahan informasi dan ilmu pengetahuan tentang penyaluran dana zakat di Lembaga Amil Zakat.

c. Bagi lembaga yang diteliti

Menjadi sebuah masukan dan saran yang konstruktif sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan dalam meningkatkan kualitas di Lembaga Amil Zakat.

d. Bagi pembaca

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan referensi terhadap penelitian yang relevan.

E. Definisi istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang akan jadi titik perhatian di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak

menjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.¹⁶ Definisi istilah yang ada di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah proses untuk menentukan rencana para pemimpin yang bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen perusahaan untuk fokus pada tujuan jangka panjang pada suatu organisasi, serta menyusun rencana untuk mencapai tujuan tersebut dapat tercapai atau tepat sasaran.¹⁷

Peneliti memakai kata strategi sebagai suatu proses perencanaan yang dilakukan oleh kelompok atau individu agar rencana yang disusun tepat sasaran dan mencapai tujuan.

2. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat hasil proses untuk menilai dan membandingkan hasil kerja sesuai apa yang diharapkan atau hasilnya yang tidak sesuai dengan harapan.¹⁸

Kepuasan yang dimaksud terkait penelitian ini yaitu kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan terpenuhi karena pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang.

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 46.

¹⁷ M.M. Dra. Yatminiwati, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, Widya Gama Press, 2019.

¹⁸ Rosnaini Daga, *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Gowa: Global Reserch and Consulting Insitute, 2019), 199.

3. Donatur

Donatur adalah orang atau suatu organisasi yang menyumbangkan dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) di Lembaga Amil Zakat untuk disalurkan di lembaga zakat. Kontribusi donatur juga memungkinkan laz atau baz untuk mengembangkan program-program yang ada di lembaga.¹⁹

Donatur yang dimaksud terkait penelitian ini yaitu orang yang sudah mendonasikan dana zakat, infaq dan sedekah di Lembaga Amil Zakat untuk disalurkan kepada mustahik

4. Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)

a. Zakat

Zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh setiap umat muslim yang sudah memenuhi syarat dan ketentuan tertentu.

Karena orang yang sudah membayar zakat maka akan menjadi suci dari hal yang mengotorinya nya zakat untuk mensucikan jiwa dan harta yang sudah dizakati menjadi suci dari segala hal yang syubhat.

b. Infaq

Infaq adalah Mengeluarkan sebagian harta yang diperintahkan oleh islam untuk kepentingan di jalan Allah, baik untuk sahabat terdekat, maupun kepentingan keluarga.

¹⁹ M. Anwar Sani, *Jurus Menghimpun Fulus Mnajemen Zakat Berbasis Masjid* (Jakart: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), 71.

c. Shadaqah.

Shadaqah adalah orang yang memberikan sumbangan yang dilakukan dengan sukarela untuk membantu orang lain dan untuk keperluan sosial yang dengan niat untuk mencari ridha Allah.²⁰

5. Lembaga Amil Zakat

Lembaga mil zakat (LAZ) adalah lembaga yang dibentuk oleh masyarakat yang bertugas untuk membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. berdirinya lembaga zakat bertujuan sebagai wadah pengelolaan dana zakat, infaq, shadaqah dan wakaf untuk mengentaskan kemiskinan dan mensejahterakan masyarakat.²¹

F. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan, yang menjelaskan tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah.

BAB II : Kajian pustaka, yang menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III : Metode penelitian, yang menjelaskan tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

²⁰ Zulkiflil, *Panduan Praktis Memahami Zakat Infaq, Shadaqah, Wakaf Dan Pajak, Beritasatu.Com* (Depok: Kalimedia, 2020), 1-31.

²¹ Ivan Rahmat Santoso, *Manajemen Pengelolaan Zakat* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2017), 5.

BAB IV : Pada bab ini penyajian data dan analisis menjelaskan tentang gambaran objek penelitian mengenai Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

BAB V : Bab penutup bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, dan disertasi). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.²²

1. Sutarman dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan Amil terhadap kepuasan Muzakki di Lembaga Amil Zakat Azka Al-Baitul Amien Jember” (2020).²³

Kepuasan muzakki merupakan salah satu hal penting setiap Lembaga zakat karena akan berdampak langsung pada citra Lembaga, kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi lembaga. dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada muzakki dalam membayar zakatnya di Lembaga zakat yang berkompeten. untuk mempertahankan muzakki dalam penelitian ini harus bisa memilah dan memilih kebijakan yang tepat agar tercapai yang sudah ditetapkan. Hal tersebut dapat mempengaruhi keakuratan, keaktualan, dan

²² Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.

²³ Maghfiroh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kepuasan Muzakki Di LAZ AZKA Al Baitul Amien Jember.”

kecepatan lembaga dalam memberi pelayanan kepada muzakki. Dimensi kualitas pelayanan pada penelitian ini terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Rumusan masalah pada penelitian ini apakah ada pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki Lembaga Amil Zakat Azka Al-Baitul Amien Jember. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki Lembaga Amil Zakat Azka Al-Baitul Amien Jember. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitiannya yaitu lembaga zakat memberikan pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan muzakki.

2. Muhammad Ichwanus Surur dalam jurnal of Economic Sharia

Law and Business Studies yang berjudul “Pengaruh pelayanan, Transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan dan Loyalitas yayasan dana sosial Al-falah Jember” 3 (2), 2024.²⁴

Pada penelitian ini memberikan pemahaman terkait pentingnya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pada lembaga amil zakat. pentingnya lembaga amil zakat memberikan pelayanan, transparan, dan akuntabilitas dalam

²⁴ Surur and Surur, “The Influence Of Service , Transparency , And Accountability To The Satisfaction And Loyalty To Al- Falah Social Funds Foundation Pengaruh Pelayanan , Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.”143.

meningkatkan kepuasan donatur dan mempertahankan loyalitas donatur terhadap lembaga amil zakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan, transparansi serta akuntabilitas akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki pada yayasan dana sosial Al-falah Jember. Dan hasil penelitiannya yaitu pelayanan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas donatur. Lembaga amil zakat yang telah memenuhi ketiga aspek tersebut secara konsisten akan memberikan kepuasan kepada donatur dan loyal. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif. Peneliti menggunakan angket/kuesioner dan dokumentasi untuk mendapat hasil.

3. Jauhairina Galini dan uliyatul Mu'awwanah dalam jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah. Yang berjudul "Analisis banking chanel terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember" Volume 6, Nomor 7, 2024.²⁵

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan transfer rekening bank terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember. Dan hasil penelitiannya yaitu ada beberapa bank yang disediakan oleh BAZNAS Jember yaitu Bank syariah Indonesia (BSI), Bank BTN syariah, dan Bank Jatim Syariah, Dengan adanya transfer rekening dapat memudahkan muzakki tanpa harus datang ke kantor nya. dengan adanya layanan transfer rekening memberi pengaruh positif

²⁵ Nibrosun. Nabil and Jojok Dwiridotjahjono, "Analisis Banking Channel Terhadap Kepuasan Muzakki Baznas Jember," *Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 2547–62, <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3435.5745>.

terhadap kepuasan muzakki. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama memiliki fokus pembahasan tentang kepuasan dan memiliki pelayanan transfer rekening. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif .

4. **Yulinartati, Adelia Lagareta Iswanto, and Suwarno dalam jurnal riset akuntansi dan manajemen. Yang berjudul “Prinsip-prinsip good corporate governance dan tingkat kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat pada Lembaga Amil Zakat di Kabupaten Jember”. Vol 9, (1), 2020.**²⁶

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah prinsip-prinsip Good Corporate Governance berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di Lembaga Amil Zakat di Kabupaten Jember. terdapat beberapa prinsip good corporate governance yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dan independensi. Dan hasil

penelitiannya prinsip Good Corporate Governance yaitu transparansi dan akuntabilitas sangat berpengaruh positif signifikan terhadap lembaga Amil zakat karena dapat meningkatkan kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya. Dengan adanya prinsip GCG Lembaga amil zakat dapat mengoptimalkan dalam mengatur tata kelola perusahaan dengan baik, sehingga lembaga amil zakat dapat melaksanakan tugasnya

²⁶ Yulinartati, Iswanto, and Suwarno, “Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dan Tingkat Kepuasan Muzaki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Di Kabupaten Jember.”

dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner.

5. **Rani Listiasari, Yudistia Teguh Ali Fikri dan Irawati dkk dalam jurnal ilmiah ekonomi islam yang berjudul “Analisis determinan kepuasan muzakki di yayasan rumah bintang indonesia” Vol. 9, No. 3, 2023.**²⁷

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki di yayasan rumah bintang indonesia. Hasil penelitiannya ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki yaitu analisis produk, tempat, promosi dan harga. Dari faktor tersebut dapat menghasilkan omset penjualan yang maksimal atas produk yang dipasarkan dengan memberikan kepuasan pada pelanggan. Yayasan rumah bintang dalam pengelolaan memberikan laporan pendistribusian kepada

muzakki sebagai bukti jika dana zakat dapat disalurkan tepat sasaran. Selain itu di yayasan rumah bintang ada beberapa pelayanan agar memudahkan para muzakki untuk membayar zakat nya itu bisa dengan transfer rekening bank dan layanan jemput zakat, jadi para muzakki akan merasa mudah dalam membayar zakat tanpa harus datang ke lembaga. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan dana zakat dan disalurkan kepada mustahik. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif,

²⁷ Rani Listiasari et al., “Analisis Determinan Faktor Kepuasan Muzakki Di Yayasan Rumah Bintang Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 3 (2023): 4048, <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9869>.

penelitian ini biasa digunakan pada populasi atau sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian wawancara, observasi, dan dokumentasi.

6. **Ahmad Agus Wari dan Mesrawati Rifai, dalam jurnal kajian ekonomi dan perbankan syariah. Penelitian yang berjudul “Strategi pengumpulan zakat dalam meningkatkan kepuasan muzakki (Studi kasus lembaga baitul maal as’adiyah Wonomulyo)”, Vol. 1, No. 1, 2021.²⁸**

Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh baitul maal as’adiyah untuk pengumpulan zakat dalam meningkatkan kepuasan muzakki. Hasil penelitiannya Lembaga baitul maal as’adiyah wonomulyo menerapkan beberapa strategi yang pertama membuka tempat gerai zakat di masyarakat untuk memudah muzakki untuk membayar zakat di kecamatan

wonomulyo. Strategi kedua yaitu mengadakan sosialisasi dengan cara berdakwah di masjid dan menggunakan media sosial untuk memperluas informasi terkait zakat. Strategi yang ketiga yaitu dengan menaruh kotak pada toko-toko dan wilayah sekitar tujuannya agar memudahkan masyarakat untuk shadaqah tanpa harus datang ke lembaga. lembaga baitul maal as’adiyah Wonomulyo dalam meningkatkan kepuasan muzakki dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan transparan,

²⁸ kajian ekonomi dan perbankan Syariah, “Strategi Pengumpulan Zakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki(Studi Kasus Lembaga Baitul Maal as’adiyah Wonomulyo)” 1, no. April (2021) 12.

semakin tinggi kepuasan dan transparansi maka semakin tinggi pula loyalitas muzakki. Pada penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

7. **Fayza Karunia Asadanie dan Moch. Khoirul Anwar, dalam jurnal Ekonomika dan bisnis islam yang berjudul “Analisis pelayanan customer service pada kepuasan konsumen dalam perspektif etika bisnis islam di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya”, Vol. 5, No. 1, 2022.**²⁹

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan customer service untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dalam perspektif etika bisnis islam. Hasil penelitiannya yaitu pelayanan customer service pada kepuasan konsumen

memiliki pelayanan yang baik seperti sikap yang ramah, adil, sabar.

Selain itu customer service LAZNAS Nurul Hayat juga menyediakan fasilitas sarana prasarana yang memadai bertujuan

memberikan kepuasan dan kenyamanan pada konsumen. Pelaksanaan pelayanan customer service di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya

menerapkan lima dimensi umum yaitu bukti langsung, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati. Pelayanan

²⁹ Fayza Karunia Asadanie and Moch. Khoirul Anwar, “Analisis Pelayanan Customer Service Pada Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya,” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 5, no. 1 (2022): 182–96, <https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n1.p182-196>.

customer service pada kepuasan konsumen menerapkan prinsip etika bisnis islam yaitu kesatuan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. mengumpulkan data dengan wawancara dan observasi.

8. **Feza Loy Gumanti, Jurnal ilmiah mahasiswa pendidikan agama islam, Penelitian yang berjudul “Dampak sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan donatur LAZISMU kota medan”,Vol. 1. No. 3, 2021.³⁰**

Tujuan penelitian terdahulu yaitu untuk mengetahui apakah sistem pelayanan jemput zakat dan transfer rekening berpengaruh terhadap tingkat kepuasan donatur di LAZISMU kota medan. Dari hasil penelitian tersebut yaitu kedua layanan di LAZISMU kota medan berdampak positif terhadap kepuasan donatur. dengan adanya pelayanan tersebut memudahkan donatur untuk berdonasi tanpa harus ke lembaga zakat. bagi muzakki pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

³⁰ Gumanti, “Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan.”

9. **Bunga Anggita Batubara, Marlinda Mustika, dan Maryam Batubara, Jurnal kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, penelitian yang berjudul “pengelolaan Zakat Uni Emirat Arab”, Vol. 1, No. 3, 2021.**³¹

Pengelolaan zakat di uni Emirat arab (UEA) atau persatuan emirat arab (PEA) sebuah negara monarki yang terbentuk atas tujuh negara bagian yaitu Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al-khaimah, Sharjah dan umm al-Qaiwain. umat muslim di uni Emirat arab sebanyak 76% dengan banyak populasi 9,2 juta jiwa. Uni Emirat menjadi salah satu negara Islam yang memiliki pendapat tinggi, uni Emirat Arab juga menjadi salah satu negara yang memiliki sistem pengelolaan zakat yang paling maju di dunia. Badan pengelola zakat di UEA yaitu zakat fund yang beroperasi di bawah naungan Menteri urusan Islam dan wakaf. Badan ini didirikan berdasarkan undang-undang federal No.4 tahun 2003. Selain zakat fitrah, zakat fund juga menghimpun zakat saham, profesional, tanaman, bisnis, perusahaan, emas, perak, uang dan ternak, membayar zakat di UEA masih bersifat sukarela. Zakat fund merupakan lembaga independen otoritas zakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran zakat dan menetapkan konsep efektivitas zakat serta berperan dalam bidang pembangunan di tingkat individu dan masyarakat. Zakat fund mengelola dana zakat

³¹ Bunga Anggita Batubara, Marlinda Mustika, and Maryam Batubara, “Pengelolaan Zakat Uni Emirat Arab,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 5 (2024): 3724–36, <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i5.2022>.

melalui bank resmi yang disebut dengan bank zakat dan menyampaikan laporan secara berkala kepada dewan menteri terkait aktivitasnya dalam mencapai tujuan. Zakat fund memiliki situs web resmi, dalam web ini terdapat penjelasan tentang perhitungan zakat dan pembayaran zakat online. Penerima manfaat zakat di UEA terdiri dari proyek. Perbedaan Pengelola zakat di Indonesia dan UEA terletak pada struktur pengumpulan dana zakat, pendistribusian dana untuk Mustahik, dan layanan permintaan online.

10. Adrianna Syariefur Rakhmat dan Irfan Syauqi Beik, *Journal of Shariah Economic Research*, judul penelitian “Pengelolaan Zakat Wakaf di Malaysia dan Turki: Study Komparatif”, Vol.6, No.1,2022.³²

Pengelolaan zakat di malaysia dan di turki kedua nya memiliki persamaan dan perbedaan. Yaitu Zakat di malaysia sudah bersifat mandatory. Bahkan bagi masyarakat yang tidak membayar zakat merupakan kesalahan yang dapat didakwa secara hukum. Sementara di turki masih bersifat voluntary. Baik zakat di malaysia dan di turki kedua nya sama menjadi pengurang pajak. Akan tetapi karena di turki pernah dikendalikan oleh paham sekularisme, istilah zakat sebagai pengurang pajak tidak ditemukan secara eksplisit. Dalam regulasi pajak. Undang-undang turki menggunakan istilah

³² Adrianna Syariefur Rakhmat and Irfan Syauqi Beik, “Pengelolaan Zakat Dan Wakaf Di Malaysia Dan Turki: Studi Komparatif,” *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 6, no. 1 (2022): 48–58, <https://doi.org/10.30631/iltizam.v6i1.1077>.

donasi atau sumabangan sebagai kategori yang memenuhi syarat untuk pengurangan pajak, dan zakat dianggap termasuk dalam kategori tersebut. Sementara itu di malaysia secara eksplisit mencantumkan zakat sebagai pengurang pajak dalam regulasinya. Pemerintah ikut serta dalam Pengelolaan zakat, pusat pengumpulan zakat, Baitulmal dan majelis agama Islam. Sementara di turki pemerintah pusat belum turut serta dalam pengelolaan zakat, bahkan di presidency Religious Affair atau setingkat kementerian agama tidak ditentukan unit khusus untuk pengelolaan zakat. zakat di malaysia dikelola oleh pemerintah PPZ. Dan Zakat di turki dikelola secara individu, diberikan secara langsung oleh muzakki. Sedangkan di indonesia dikelola oleh lembaga pemerintah seperti BAZ dan LAZ.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul	Persaman	Perbedaan
1.	Sutarman, 2020	Pengaruh kualitas pelayanan Amil terhadap kepuasan Muzakki di Lembaga Amil Zakat Azka Al-Baitul Amien Jember	sama-sama membahas tentang kepuasan dan sam-sama memiliki kualitas pelayanan baik	Perbedaanya terletak pada Jenis metode penelitian dan objek penelitian
2.	Muhammad Ichwanus Surur, 2024	Pengaruh pelayanan, Transparansi dan akuntabilitas	sama-sama memiliki fokus pembahasan tentang kepuasan dan lembaga yang	Perbedaanya terletak pada Teknik penelitian dan objek penelitian

		terhadap kepuasan dan Loyalitas yayasan dana sosial Al-falah Jember	transparan dan akuntabilitas	
3.	Juhairina Galini dan ulfatul Mu'awwanah , 2024	Analisi banking chanel terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember	sama-sama membahas tentang kepuasan dan sama-sama menggunakan layanan transfer rekening	Perbedaanya terletak pada Jenis metode penelitian dan objek penelitian
4.	Yulinartati,A delia Lagareta Iswanto, and Suwarno 2020	Prinsip-prinsip good corporate governance dan tingkat kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat pada Lembaga Amil Zakat di Kabupaten Jember	Sama-sama meneliti tentang peningkatan kepuasan	penelitian terdahulu memiliki tujuan kepercayaan dan kejujuran lembaga sedangkan penelitian yang akan diteliti memiliki tujuan meningkatkan jumlah dana ZIS
5.	Rani Listiasari, Yudistia Teguh Ali Fikri dan Irawati dkk, 2023.	Analisis determinan kepuasan muzakki di yayasan rumah bintang indonesia	sama-sama memiliki fokus pembahasan tentang kepuasan.	Perbedaanya terletak pada Jenis penelitian dan objek penelitian
6.	Ahmad Agus Wari dan Mesrawati Rifai, 2021	Strategi pengumpulan zakat dalam meningkatkan kepuasan muzakki (Studi kasus lembaga baitul maal as'adiyah Wonomulyo)	menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang meningkatkan kepuasan donatur.	penelitian terdahulu meningkatkan kepuasan muzakki dalam proses pengumpulan zakat sedangkan penelitian yang akan diteliti meningkatkan kepuasan untuk pertambahan dana ZIS
7.	Fayza Karunia	Analisis pelayanan	sama-sama menggunakan	kepuasan muzakki dengan pelayanan

	Asadanie dan Moch. Khoirul Anwar, 2022	customer service pada kepuasan konsumen dalam perspektif etika bisnis islam di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya	metode kualitatif yang bersifat deskriptif dan memiliki fokus pembahasan tentang kepuasan	yang diberikan oleh customer service sesuai dengan etika bisnis islam sedangkan penelitian yang akan diteliti kepuasan untuk meningkatkan jumlah dana ZIS.
8.	Feza Loy Gumanti, 2021	Dampak sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan donatur lazismu kota medan	Memiliki layanan yang sama dan membahas tentang peningkatan kepuasan donatur	Terletak pada metode penelitiannya
9.	Bunga Anggita Batubara, Marlinda Mustika, dan Maryam Batubara.	pengelolaan Zakat Uni Emirat Arab	Sama-sama memiliki tujuan untuk mensejahterakan umat dan mengentaskan kemiskinan.	Pengelola zakat di Indonesia dan UEA terletak pada struktur pengumpulan dana zakat, pendistribusian dana untuk Mustahik, dan layanan permintaan online.
10.	Adrianna Syariefur Rakhmat dan Irfan Syauqi Beik.	Pengelolaan Zakat Wakaf di Malaysia dan Turki: Studi Komparatif	Sama-sama memiliki tujuan untuk mensejahterakan umat dan mengentaskan kemiskinan.	zakat di malaysia dikelola oleh pemerintah PPZ. Dan Zakat di turki dikelola secara individu, diberikan secara langsung oleh muzakki. Sedangkan di indonesia dikelola oleh lembaga pemerintah seperti BAZ dan LAZ.

Sumber: Dari berbagai penelitian terdahulu, diolah dan disajikan menjadi pembandingan penelitian

Berdasarkan 10 penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan. perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada lokasi yang mana peneliti di Lembaga Zakat Nurul Hayat cabang Jember yang tentu memiliki karakteristik yang berbeda dengan peneliti sebelumnya.

B. Kajian Teori

Kajian teori ini yang berisikan tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan yang luas dan mendalam wawasan peneliti untuk mengkaji permasalahan yang akan dipecahkan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.³³

1. Strategi dalam Organisasi Nirlaba

a. Pengertian strategi

Kata strategi berasal dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Suatu strategi memiliki dasar atau skema untuk mencapai suatu tujuan. Strategi merupakan suatu rencana untuk mencapai suatu tujuan dalam jangka waktu panjang atau waktu pendek, Dengan kombinasi antara harapan, kemampuan dan manusia. Dengan adanya strategi kegiatan menjadi terarah dan terkendali nantinya akan sesuai dengan perencanaan yang

³³ Tim Penyusun, *Padoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember PRES, 2021) 46.

ditentukan dan dapat diukur kemampuan pekerja saat akhir periode masa usaha.³⁴

Ada beberapa tokoh yang mendefinisikan strategi yaitu menurut Chandler strategi merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan perusahaan dalam waktu panjang, alokasi sumber daya penting untuk mencapai tujuan.³⁵ Strategi untuk mengambil keputusan yang bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tepat (seperti dana, tenaga kerja dan waktu) agar mencapai tujuan dalam waktu lama.

Menurut Stephanie K. Marras, menjelaskan strategi adalah proses untuk menentukan rencana yang dibuat oleh pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, serta menyusun strategi agar tercapai tujuan tersebut.³⁶ Strategi ini bertujuan untuk mencapai jangka

panjang maka strategi harus disusun dengan rapi agar tercapai sesuai dengan tujuan. Hal ini bahwa pemimpin organisasi atau perusahaan merancang strategi dengan teliti dan terarah.

Perencanaan yang baik dari pemimpin perusahaan maka program-program nya akan berjalan dengan baik serta mencapai apa yang telah ditetapkan.

³⁴ Chandra et al., *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Purwokerto: CV IRDH, 2020).

³⁵ Isnati and Rizki Fajriansyah, *Manajemen Strategik, Inti Sari Dan Konsep*, ed. Giovanni (Yogyakarta: Andi, 2019) 3.

³⁶ Mukhlis Yunus et al., *Manajemen Strategi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2024) 2.

Menurut Hamel dan Prahalad strategi adalah tindakan selalu meningkat yang dilakukan secara bertahap dan juga dilakukan pendekatan kepada pelanggan agar mengetahui tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di waktu yang lama.³⁷ Strategi ini harus berkembang, tidak hanya sekali dilakukan tetapi dilakukan secara terus menerus disesuaikan dan diperbaiki. Dekat dengan pelanggan menjadi hal penting karena perusahaan harus memahami pelanggan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan hal ini tidak hanya dilakukan dalam jangka waktu pendek namun dalam jangka waktu panjang. Dari pengertian strategi diatas maka dapat disimpulkan strategi adalah perencanaan dengan waktu panjang yang disusun oleh suatu organisasi atau perusahaan agar mencapai apa yang direncanakan awal, dengan memanfaatkan sumberdaya yang efisien serta tepat.

b. Pengertian Organisasi Nirlaba

Organisasi nirlaba adalah organisasi yang tidak berorientasi untuk pencapaian finansial, tetapi fokus pada pencapaian tujuan sosial, kemanusiaan, keagamaan, atau lingkungan untuk. Istilah nirlaba di gunakan untuk menggambarkan entitas yang mendukung isu atau kepentingan publik tertentu tanpa memprioritaskan

³⁷ Ifadhila et al., *Strategi Perencanaan Sumber Daya Manusia* (jambi: PT sonpedia publiserindonesia, 2023) 2.

keuntungan material.³⁸ Organisasi ini biasanya memperoleh pendapatan dari sumbangan, hibah, atau kontribusi sukarela yang digunakan sepenuhnya untuk mendukung program dan misi organisasi, bukan untuk keuntungan pribadi.

Menurut PSAK No.45 pengertian dari organisasi non-profit adalah organisasi yang memperoleh sumber daya atas sumbangan anggota yang tidak mengharapkan keuntungan yang diperoleh saat organisasi berkembang. Organisasi ini menerima pendapatan dari jasa publik atau dari kegiatan investasi.

Menurut widodo dan kustiawan organisasi nirlaba adalah suatu institusi yang menjalankan operasinya tidak diperbolehkan menghasilkan keuntungan dalam kegiatan operasionalnya, melainkan dalam penggunaan manfaat dari keuntungan tidak dialokasikan kepada manajemen, melainkan untuk mendukung kegiatan operasional utama organisasi.³⁹

c. Jenis-jenis Organisasi Nirlaba

Menurut Andrian organisasi nirlaba di Indonesia sudah diakui oleh pemerintah yang mengatur tiga jenis regulasi dan sudah

³⁸ Sri Adella Fitri et al., *Akuntansi Lembaga Publik*, (Serang: sada kurnia pustaka, 2023) 3.

³⁹ Rukiah et al., *Manajemen Sumber Daya Insani* (Medan: merdeka kreasi grup, 2023).

dikelompokkan menjadi yayasan, organisasi di masyarakat dan lembaga pengelola zakat.

1) Yayasan

Yayasan adalah badan hukum yang terdiri dari harta kekayaan yang dipisahkan, artinya kekayaan yayasan terpisah dari kekayaan pribadi para pendirinya. Sebab ini sejalan dengan teori brinz, menyatakan bahwa harta kekayaan badan hukum terikat pada suatu tujuan. Yayasan juga dapat melakukan kegiatan usaha untuk menunjang pencapaian dan juanya dengan cara mendirikan badan usaha.

Yayasan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan (non profit oriented). Sifat sosial ini tercermin dari aturan yang melarang pemberian keuntungan kepada pendiri, pengurus, atau pihak ketiga, kecuali jika pemberian tersebut dilakukan untuk tujuan sosial atau kemanusiaan. Meskipun demikian yayasan tetap dapat melakukan kegiatan usaha guna menunjang pencapaiannya, misalnya untuk memulai pendirian badan usaha.

2) Keagamaan

Masjid maupun mushola merupakan salah satu jenis organisasi nirlaba dalam bidang keagamaan dan juga dikelompokkan ke dalam yayasan. Dalam menjalankan

kegiatan, masjid memerlukan pengelolaan dana yang berasal dari kekayaan sendiri, bantuan pemerintah, dan juga sumbangan masyarakat yang biasanya diberikan secara sukarela dan ikhlas.

Kegiatan masjid seperti pengajian, khutbah, dan kegiatan sosial keagamaan lainnya termasuk kedalam aktivitas jasa yang yang tidak bersifat komersal, sehingga masjid termasuk dalam kategori organisasi nirlaba, meskipun bukan lembaga bisnis, masjid tetap memerlukan pengelolaan keuangan yang baik, termasuk dalam hal pertanggung jawaban pengguna dana.

3) Lembaga Pengelola Zakat

Organisasi zakat merupakan salah satu jenis organisasi nirlaba, terdapat banyak organisasi zakat di Indonesia baik yang berskala zakat yang berskala nasional maupun daerah. Tujuan utamanya adalah memastikan pengelolaan zakat yang akuntabel dan transparan, sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan yang berlaku. Namun, hingga saat ini masih terdapat tantangan karena belum adanya standar hukum nasional yang khusus mengatur akuntansi zakat. Untuk itu, Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) bersama dengan forum zakat (FOZ) telah menyusun pedoman akuntansi organisasi pengelola zakat, sebagai

acuan bagi organisasi zakat dalam menyusun laporan keuangan dan menjalankan audit.

Akuntabilitas organisasi pengelola zakat ditunjukkan melalui laporan keuangan dan audit eksternal, yang terpenting untuk menjawab pertanyaan masyarakat atas keterbukaan dan tanggung jawab. Namun demikian, masih banyak pengguna laporan keuangan, termasuk auditor, yang belum memahami referensi dasar untuk menganalisis laporan tersebut, karena masing-masing organisasi seringkali menggunakan standar yang berbeda-beda.⁴⁰

d. Tahapan Manajemen strategi

David berpendapat bahwa proses manajemen strategi terdapat tiga tahapan yaitu:

1) Perumusan strategi (*strategy formulation*)

Perumusan strategi merupakan proses pembuatan visi dan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan. Pada tahapan ini berfokus pada proses menyiapkan strategi dengan menetapkan tujuan jangka panjang merumuskan alternatif strategi dan memilih strategi yang akan di implementasi kan.

2) Penerapan strategi (*Strategi implementation*)

penerapan strategi memiliki kaitan yang erat dengan pelaksanaan atau eksekusi strategi, yang mana tahap ini

⁴⁰ Sri Adella Fitri et al., *Akuntansi Organisasi Nirlaba* (Banten: sada kurnia putaka, 2023) 15.

merupakan proses upaya agar tujuan organisasi dapat dicapai berdasarkan waktu yang telah ditentukan. kegiatan pada tahap strategi implelementasi ini yaitu mengalokasikan pendanaan atau pembiayaan program, menyusun langkah-langkah menjalankan program.

3) Evaluasi dan pengendalian (*evaluation and control*)

Pada tahap evaluasi dan pengendalian bertujuan untuk melihat perkembangan yang ada, baik kemajuan pelaksanaan strategi dan juga kerja organisasi dalam mencapai tujuan. Tahap ini merupakan langkah pengendalian serta perbaikan strategi dan program untuk masa mendatang.⁴¹

2. Iqzath

a. Pengertian Iqzath

Iqzath kepanjangan dari "*Iqtishadiyyah Az-Zakiyah Ath-Thahirah*" dimana iqzath memiliki arti kesucian dan kebersihan. Sebagaimana yang di kembangkan oleh Muhammad Fauzinuddin Faiz, konsep iqhzath adalah konsep ekonomi yang menggabungkan nilai-nilai spiritual dan etika dalam aspek islam. Dalam konsep iqzath menekankan pentingnya untuk menjaga kesucian dan kebersihan pada setiap aktivitas ekonomi. Pada konsep ini bertujuan untuk menerapkan sistem ekonomi yang transparansi dan

⁴¹ Fahmi Abdullah et al., *Mnajemen Strategis*, ed. Intelektual manifes Media (Badung, 2023) 197.

akuntabilitas, tidak hanya tentang keuntungan material saja namun untuk kesejahteraan sosial dan keberlanjutan sumber daya.⁴²

Menurut Nikmatul Masruroh konsep Iqzath sejalan dengan prinsip dasar ekonomi Islam yang menekankan integrasi antara aspek spiritual dan ekonomi. Beliau menjelaskan bahwa Iqzath menjadi semacam fondasi moral yang mendorong pelaku ekonomi untuk bertindak secara amanah dan profesional, sehingga menciptakan sistem ekonomi yang adil, berkelanjutan, dan berorientasi pada kemaslahatan umat.⁴³

Iqzath memiliki relevansi dalam konteks bisnis digital dan juga ekonomi modern. Nilai-nilai kesucian dan kebersihan dalam transaksi dapat menjadi paduan etis dalam menjalankan bisnis online yang adil, transparan, dan bertanggung jawab. Iqzath bukan hanya konsep normatif, tetapi juga menawarkan solusi praktis dalam mengembangkan UMKM, penguatan tata kelola lembaga ekonomi islam.⁴⁴

⁴² Faiz, Muhammad Fauzinuddin, *Kanvas Pemikiran: Satu Tahun Berbagi Di Media Nasional* (Yogyakarta: Bintang pustaka madani, 2023) 50.

⁴³ Nikmatul Masruroh, "Melihat Konsep Iqzath Dari Perspektif Outsider: Apresiasi Ke Tawaran Solusi," *Times Indonesia*, 2023, <https://timesindonesia.co.id/kopi-times/470130/melihat-konsep-iqzath-dari-perspektif-outsider-dari-apresiasi-ke-tawaran-solusi>.

⁴⁴ Faiz, *Kanvas Pemikiran: Satu Tahun Berbagi Di Media Nasional*, 52.

Konsep *iqzath* dapat dijadikan acuan dalam membangun sistem ekonomi Islam yang tidak hanya adil dan efisien, tetapi juga berkelanjutan dan berorientasi pada nilai-nilai spiritual serta tujuan syariah. Konsep ini mampu menjembatani antara nilai-nilai ideal ekonomi Islam dan tantangan implementasi di dunia nyata, khususnya dalam mendukung praktik pengelolaan dana ZIS yang bersih, profesional, dan maslahat.

b. Prinsip-prinsip *iqzath* dalam manajemen islam

Dalam *iqzath* terdapat beberapa prinsip inti, yaitu sebagai berikut:

1) *Nazaha (fairness and integrity)*

Yang menjadi dasar setiap transaksi ekonomi.

Kejujuran dan integritas dalam berbisnis yaitu fondasi

dalam membangun kepercayaan dalam masyarakat, dan praktik-praktik yang tidak jujur harus dihindari seperti penipuan.

2) *Syaffafah (Transparency and Accountability)*

Dalam proses ekonomi sangat penting untuk

memastikan bahwa semua pihak memiliki akses ke informasi yang relevan dan akurat. Hal ini mencakup kejelasan dalam laporan keuangan, kebijakan, dan operasi. Adanya transparansi dapat membangun

kepercayaan antar pelaku ekonomi dan dapat menghindari dari hal-hal yang menyalahgunakan wewenang dan korupsi. Akuntabilitas yang mengharuskan individu atau organisasi yang bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka. dalam konteks ekonomi bahwa pejabat dan perusahaan dapat diawasi dan dijaga karena untuk memastikan bahwa mereka bertindak untuk kepentingan umum

3) Istiqamah (*sustainability*)

mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam praktik bisnis dan kebijakan ekonomi untuk memastikan bahwa sumber daya yang digunakan untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat, dan memastikan untuk keberlangsungan

generasi yang akan datang.⁴⁵

3. Metode Service Quality (*servqual*)

Analisis kualitas pelayanan atau service quality (*servquqlity*) adalah metode deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. metode itu berkembang pada tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry melalui artikel mereka di *Journal of Marketing* metode di *Journal* tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel

⁴⁵ Faiz, Muhammad Fauzinuddin, *Kanvas Pemikiran: Satu Tahun Berbagi Di Media Nasional* (Yogyakarta: Bintang pustaka madani, 2023).

SERVQUAL,; ada beberapa item untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas layanan dari penjelasan di atas adalah perbandingan antara harapan (expectation) dan kinerja (performance). Dengan mengutip Lewis and Booms Menyatakan:

Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan pelanggan. penyelenggaraan kualitas layanan yaitu memenuhi harapan pelanggan dengan cara konsisten.

Perbedaan antara persepsi layanan yang didapatkan oleh pelanggan dan ekspektasi mereka miliki sebelumnya disebut sebagai *service quality gap*, ada kesenjangan antara nilai yang mereka berikan untuk kenyataan yang mereka alami dan apa yang mereka bayangkan. Terdapat lima *gap* yang umum muncul pada kualitas layanan. Adapun 5 *gap* tersebut yaitu:

- a. *Gap 1: Customer/Marketing research* adalah *gap* ini terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Pada *gap 1* ini, ketiganya mengajukan proposisi antara harapan pelanggan dan persepsi (kinerja) manajemen atas harapan tersebut akan punya dampak terhadap penilaian pelanggan atas pelayanan.

b. Gap2: *Design Gap* adalah persepsi manajemen gagal mengetahui harapan pelanggan tentang kebutuhan pelanggan menjadi standar atau spesifikasi layanan yang sesuai.

a. Gap3: *Conformance Gap* adalah spesifikasi kualitas layanan dan penyelenggaraan pelayanan actual yang berdampak terhadap kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan.

b. Gap 4: *Communication Gap* adalah penyelenggaraan dan komunikasi eksternal. Sehubungan dengan Gap 4 penyelenggaraan pelayanan actual dan komunikasi eksternal tentang pelayanan akan berdampak terhadap kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan.

c. Gap 5: *Customer Satisfaction Gap* Adalah gap antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima, untuk gap ini, ketiganya mengajukan proposisi 5: kualitas yang pelanggan terima dalam pelayanan adalah fungsi magnitude dan arah gap antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Gap ini muncul ketika pelanggan salah menafsirkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Gap 1 hingga Gap 5 merupakan akumulasi dari gap 1 hingga gap 4.

Terdapat lima dimensi untuk dapat mengukur Service Quality yaitu sebagai berikut:

- 1) Reliability: kemampuan untuk memenuhi kualitas pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya.
- 2) Tangibles: tampilan fasilitas fisik, peralatan, media komunikasi, dan penampilan personal yang bersih, atraktif, dan profesional.
- 3) Assurance: pengetahuan dan sopan santun dari para karyawan serta kemampuan untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan.
- 4) Empathy: melayani serta memberikan perhatian secara personal.
- 5) Responsive: keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat waktu dengan memandang setiap pelanggan sebagai prioritas.⁴⁶

4. Kepuasan donatur

a. pengertian kepuasan

kotler mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan

⁴⁶ Rd. Nuraini Siti Fatonah Annisa Cahyani, Woro Isti Rahayu, *Panduan Pembuatan Dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Wighted Product Pada Pt. CDA* (Bandung: Kreatif industri nusantara, 2020).

hasil yang didapat dengan apa yang diharapkan. Jadi tingkat kepuasan suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di dapat dengan apa yang diharapkan, jika kinerjanya atau hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan, maka semakin tinggi kepuasan yang di dapat.⁴⁷

kepuasan pelanggan adalah suatu mengenai keinginan, harapan dan apa yang dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi nantinya akan berdampak pembelian ulang atau kesetian pelanggan.⁴⁸ Sebuah perusahaan dinilai oleh pelayanannya yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan suatu sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalisir biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pelanggan.

menurut lupiyoadi kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditujukan kepada konsumen atas barang dan jasa setelah mendapatkannya dan menggunakannya.⁴⁹ kepuasan pelanggan dapat diukur dengan seberapa besar harapan pelanggan terhadap suatu

⁴⁷ Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen* (Bnten: Bintang Sembilan Visitama, 2021) 22.

⁴⁸ Januardin, Jarungjung Hutagaol, and Nirwana Br Bangun, *Kepuasan Pelanggan* (medan: Unpri press, 2021) 2.

⁴⁹ Lendy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust* (2021: Qiara Media, 2021) 42.

produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan menjadi peran baik apabila pelanggan setelah mengalami kepuasan saat menggunakan produk dan jasa tersebut. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan konsekuensi apa yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan ekspektasi dan yang diinginkan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan kepuasan pelanggan pada hakekatnya adalah perasaan dan sikap pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara sesuai dengan harapan dengan apa yang diterima. Jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka akan merasa puas, nantinya pelanggan akan loyal dan membeli kembali.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain: Harapan, tujuan, kinerja yang disarankan, kepuasan atribut dan kepuasan informasi:⁵⁰

a. Harapan (*expectation*)

Ekspektasi memiliki peran penting dalam kepuasan donatur Harapan donatur terhadap lembaga zakat yaitu

⁵⁰ Warsidi, *Strategi Pemasaran Produk BANK Syariah* (sleman: Zahir Publising, 2024) 59.

dana zakatnya dapat dikelola secara profesional, transparan, dan dapat menunjukkan hasilnya.

b. *Price*

Dalam zakat harga dapat diartikan sebagai persepsi donatur terhadap efektivitas dana yang tersalurkan. donatur merasa sangat puas jika dana zakat tersalurkan dengan baik dan mencipta menciptakan kemandirian bagi mustahik.

c. *Quality services*

Donatur merasa puas dan senang jika pelayanan nya yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan dan dihormati.

d. *Emotional factor*

Donatur akan merasa puas dan senang ketika zakatnya berdampak baik pada mustahik

Cost and convenience

Donatur puas jika dalam membayar dana ZIS relatif mudah, nyaman, dan efisien.

c. Manfaat dari Kepuasan Pelanggan

Berikut adalah beberapa manfaat dari kepuasan pelanggan sebagai berikut:⁵¹

1) Loyalitas Pelanggan

⁵¹ Mujito, Hari Muharam, and Dasmasya Adyas, *Manajemen Pemasaran Sebuah Pengantar Untuk Pemula* (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2023) 111.

Donatur yang puas cenderung akan loyal dan selalu membayar zakat, infaq dan shadaqah pada lembaga tersebut dan jasa dari perusahaan yang sama. Karena donatur merasa pelayanan dan pengelolaanya sesuai dengan harapan. Hal ini akan membangun hubungan baik dengan donatur dalam jangka panjang.

2) *Referral* Pelanggan

Lembaga amil zakat yang sesuai dengan prinsip-prinsip islam akan memberi kepuasan kepada donatur. Donatur yang puas akan merekomendasikan lembaga zakat pada teman dan keluarga mereka.

3) Mengurangi Pengeluaran Pemasaran

Lembaga zakat yang memiliki donatur yang puas membutuhkan lebih sedikit pengeluaran promosi karena donatur yang loyal akan merekomendasikan lembaga zakat kepada kerabat dekatnya.

4) Memperkuat reputasi perusahaan

Reputasi lembaga zakat akan semakin kuat jika nilai-nilai keadilan dan pemberdayaan dijadikan prinsip utama dalam mengelola zakat.

5) Meningkatkan Profitabilitas

Muzakki yang puas akan terus menyalurkan zakat, infaq dan shadaqah atau donasi. Hal ini dapat

meningkatkan daya dapat dikelola lembaga zakat untuk tujuan sosial.

6) Meningkatkan kualitas produk atau jasa.

Kepuasan donatur dapat memberikan feedback yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pendistribusian zakat. maka pelayanan harus sesuai dengan nilai-nilai islami.

d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode ini untuk mengukur kepuasan pelanggan terdapat beberapa cara diantaranya sebagai berikut:⁵²

1) *directly reported satisfaction*

Cara pertama yaitu pengukurannya dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan yang berkaitan dengan bauran jasa yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2) *derived dissatisfaction*

Cara kedua yaitu pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pelanggan yaitu menyangkut dalam dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan

⁵² Rahayu, *Manage Customer Loyalty Mengelola Loyalitas Pelanggan* (Jakarta: Penerbit Program Pascasarjana, 2017) 59.

terhadap atribut tertentu dan kinerja yang pelanggan rasakan.

3) *Problem analysis*

Cara selanjut nya yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu, pertama permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, yang kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan

4) *Importance performance analysis*

Cara terakhir yaitu responden diminta untuk menilai berbagai elemen atau atribut dari penawaran berdasarkan tingkat pentingnya setiap elemen tersebut, responden juga diminta untuk menilai seberapa baik

kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.⁵³ Yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif, yaitu berupa kata-kata, gambar dan bukan dari bentuk angka.⁵⁴

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Lembaga Amil Zakat Nurul hayat Cabang Jember yang beralamat Jl. Hayam Wuruk XIX No.200 B. Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Alasan memilih lokasi tersebut karena Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Cabang Jember yang mendapatkan Penghargaan sebanyak 12 kali berturut-turut dan pelayanan prima atau baik.

⁵³ Moch. Chotib, Muhammad Fauzinudin Faiz, and Ikhsan Abdullah, "Establishing a Zakat Culture Based on Good Zakat Governance and Good Zakat Empowerment in Indonesia" 5, no. 2 (2023): 1, <https://doi.org/https://jurnalfebi.uinkhas.ac.id/index.php/JIEP/article/view/121>.

⁵⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar: CV. Syakir Media Press, 2019) 79, <https://doi.org/10.4324/9781315661063-13>.

C. Subjek Penelitian

Untuk menentukan subyek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive*.⁵⁵ Teknik *purposive* yaitu teknik untuk pengambilan sumber data melalui orang penting yang mengetahui informasi yang diinginkan.⁵⁶ Peneliti menetapkan kepala cabang LAZ Nurul Hayat Jember sebagai informasi kunci/sumber informasi utama karena kepala cabang yang mengetahui aktivitas yang ada di lembaga tersebut. Adapun informasi yang akan dipilih adalah sebagai berikut:

1. Ketua Cabang Nurul Hayat Jember: Zaky Noerahman
2. Staf Administrasi Nurul Hayat Jember:
3. Admin Keuangan Nurul Hayat Jember: Rofikoh Yulistyowati
4. Staf Program Nurul Hayat Jember: Aryudi Irawan
5. *Fundraising* Nurul Hayat Jember: Andri Wasissandi
6. *Fundraising* Nurul Hayat Jember: Amirul Mukminin
7. Donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember: Ibuk Mami
8. Donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember: Ibuk Siti Rofiah
9. Donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember: Ibuk Suliwati

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang penting yang tidak dapat dihindari dalam proses penelitian. Teknik ini sangat penting karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai dan relevan. Dalam penelitian ini, data di kumpulkan beberapa

⁵⁵ Nadia Azalia Putri et al., "Durian Kabupaten Jember (Studi Kasus Desa Pakis Kecamatan Panti)," *Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2024), 127, <https://doi.org/https://doi.org/10.56013/jebi.v4i2.3248>.

⁵⁶ Sugiono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, 218.

tahap ada beberapa tahap, yaitu tahap pertama observasi, tahap kedua wawancara, dan tahap selanjutnya dokumentasi.⁵⁷ Pengumpulan data dengan menggunakan tiga cara ini biasanya disebut dengan istilah triangulasi. Maksud dari teknik triangulasi ini dalam artian menggunakan teknik wawancara dan pengamatan langsung di lapangan.⁵⁸ Berikut beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ini, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan dengan sistematis terhadap peristiwa yang terlihat pada objek penelitian. Teknik ini melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek atau fenomena yang diteliti di lapangan, kemudian mencatat kejadian secara sistematis, terstruktur, logis dan objektif terhadap beberapa fenomena dalam keadaan situasi sebenarnya.

- a. Amil zakat berinteraksi langsung dengan donatur
- b. Letak Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat cabang Jember
- c. melihat situasi dan kondisi di Lembaga Amil Zakat Nurul

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. secara sederhana wawancara adalah pertemuan dua orang antara pewawancara dan

⁵⁷ Nurul Setianingrum et al., "Strategi Pengembangan Tabungan Dengan Pendekatan Business Model Canvas Pada Bank Syariah Indonesia," *Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance* 2, no. 1 (2023): 76, <https://doi.org/https://doi.org/10.21093/inasjif.v2i1.7599>.

⁵⁸ Sugiono *Metode Penelitian kuantitatif,kualitatif dan R&D*, 224.

sumber informasi atau orang yang di wawancara melalui komunikasi langsung. Pada penelitian ini menggunakan wawancara semi struktur, bertujuan untuk mencatat opini, perasaan, emosi dan hal lainnya yang berkaitan dengan individu yang berada di organisasi. Dengan melakukan wawancara, peneliti mendapatkan data yang lebih banyak sehingga peneliti dapat memahami budaya melalui bahasa dapat melakukan klarifikasi atas hal-hal yang tidak diketahui.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan dengan catatan harian, dalam bentuk surat, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan lain sebagainya. Data tersebut dikumpulkan untuk mendapatkan informasi yang akurat yang dibutuhkan oleh peneliti.⁵⁹

E. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap pengumpulan dan menyusun dengan sistematis data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang sedang dialami, dan menjadikan sebuah informasi terhadap orang lain.⁶⁰

⁵⁹ S N A Luthfiyah, "Analisis Strategi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Kampung Sustainable Development Goals (SDGs) Dalam Peningkatan Kesejahteraan," *Journal Manajemen Dan Keuangan Syariah* 3, no. 2 (2022): 273.

⁶⁰ Sai Balakrishnan and Ann Forsyth, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar: CV. Syakir Media Press, 2019) 159, <https://doi.org/10.4324/9781315661063-13>.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan ketika mengumpulkan data berlangsung setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Miles and huberman menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai selesai. Aktivitas dalam analisis data terdapat beberapa langkah-langkah yaitu sebagai berikut:⁶¹

1. *Data Collection* (pengumpulan data)

Data penelitian kualitatif data yang didapat dari beberapa sumber, dengan menggunakan teknik triangulasi. Untuk pengumpulan data nya dilakukan secara terus menerus sehingga data yang di dapat banyak. Pada tahap awal penulis melakukan penjelasan secara umum terhadap situasi sosial dan objek yang diteliti, apa yang dilihat, didengar, dan di rekam dengan demikian peneliti mendapatkan data yang banyak dan bervariasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data yaitu proses memilih dan menyortir informasi penting, serta memusatkan perhatian pada aspek-aspek utama bentuk analisis dalam reduksi data meliputi penyatuan, pengelompokan, serta pembangunan data yang tidak relevan. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjut nya.

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) 246.

Dalam hal ini, peneliti harus bertindak selektif untuk menentukan hal mana yang lebih penting lalu mengumpulkan data-data yang di dapat untuk di analisis. Informasi-informasi yang dikumpulkan juga berkaitan dengan strategi peningkatan kepuasan donatur pada pertambahan dana ZIS di LAZ Nurul Hayat Jember untuk memperkuat penelitian.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data pada penelitian kualitatif yaitu penjelasan data dengan metode deskriptif secara singkat sehingga dapat ditemukan gambaran sederhana terkait permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

4. *Conclusion Drawing / Verification*

Pada langkah akhir yaitu verifikasi dan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dijelaskan masih sementara dan akan berubah bila tidak dapat menemukan bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila pada kesimpulan tahap awal di terdapat bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan pada awal.

F. Keabsahan Data

Bagian keabsahan data ini hasil penelitian yang harus dipertanggungjawabkan, secara ilmiah keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi, triangulasi merupakan teknik mengumpulkan data yang bersifat menggabungkan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.⁶²

Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber membandingkan dan memeriksa ulang data yang di dapat melalui beberapa sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama.⁶³

G. Tahap-tahap Penelitian

Pada penelitian ini terdapat empat tahapan, yaitu:

1. Tahap pra lapangan

Tahap pra lapangan yaitu menyusun rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, dan mengurus surat perizinan untuk penelitian di lokasi, setelah itu tahap awal menyiapkan kebutuhan untuk penelitian dan melihat fakta yang ada di lapangan serta menyiapkan informasi untuk mendapatkan data yang valid.

⁶² Penyusun, *Pdoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 48.

⁶³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 274.

2. Tahap pra kerja lapangan

Pada tahap ini peneliti mengunjungi lokasi penelitian serta memahami latar belakang penelitian, menyiapkan diri, dan memasuki tempat penelitian serta mengumpulkan seluruh data-data

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data adalah data yang didapatkan dari lokasi penelitian lalu di kumpulkan untuk di analisis menggunakan analisis data yaitu mencari data, mengumpulkannya, dan penyajian data terakhir yaitu kesimpulan dari data yang sudah terkumpul.

4. Tahap Penelitian Hasil Laporan

Pada tahapan penelitian yang terakhir ini penulis membuat hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan serta menyusun sistematis supaya mudah dipahami oleh pembaca.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Sejarah Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember

Awal mula berdirinya lembaga Amil Zakat Nurul Hayat ini masih berupa panti asuhan. Pada tahun 2001, ketua yayasan, Bapak H. Muhammad Molik memanfaatkan sebagian penghasilannya untuk memberikan bantuan kepada anak yatim. Panti asuhan Nurul Hayat mendapatkan persetujuan dari pemerintah melalui surat keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 21 September 1999 dengan nomor C-1805. Kemudian, untuk memperluas cakupan pelayanannya, Yayasan Nurul Hayat didirikan sesuai dengan surat keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tahun 2007 dengan nomor C-3242.

Lembaga Nurul Hayat terus berkembang dan membuka banyak cabang untuk menyebarkan manfaatnya, pada tahun 2015 lembaga Nurul Hayat mendapatkan pengakuan resmi oleh Surat Keputusan Menteri Agama dengan Nomor 422 tahun 2015, di tahun 2020 pengakuan ini diperbarui melalui Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 903 tahun 2020. Sampai saat ini Lembaga Nurul Hayat berkembang dengan lebih 40 cabang yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia.

Lembaga Nurul Hayat berpusat di kota Surabaya dan memiliki cabang di beberapa kota lainnya, yaitu salah satunya berada di kota Jember, yang berlokasi di perumahan taman gading, Blok P-8, Tumpang sari, Tegal besar, kec. Kaliwates, Kabupaten Jember.⁶⁴

2. Visi dan Misi Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat

- a. Visi : Mengabdikan kepada Allah dan Membangun Umat.
- b. Misi : Menebar kemanfaatan dan pemberdayaan umat di bidang Dakwah, Sosial, Kesehatan, Pendidikan, dan Ekonomi.⁶⁵
- c. Motto: sejuk untuk semua

Nurul Hayat Sejuk untuk semua adalah sebuah tekad agar dimanapun nurul hayat berada selalu memberikan kesejukan untuk sekitar. Sejuk untuk semua ada penegasan bahwa LAZ Nurul Hayat organisasi yang berafiliasi atau golongan tertentu sehingga yang diharapkan oleh Nurul Hayat dapat diterima dan kemanfaatan diberikan kepada golongan tertentu.

Sejuk untuk semua adalah misioner al-qur'ani yang menunjukkan hubungan untuk menjadi rahmatan lil Alamin. Yaitu berdakwah Islam menggunakan hikmah dan perkataan yang baik (mau'idzah hasanah), seperti tolong menolong dalam kebaikan.

⁶⁴ Zaky Noerahman, wawancara, 20 Juni 2025.

⁶⁵ Nurul Hayat, Tentang kami, diakses pada 22 Januari 2025, <https://nurulhayat.org/tentang-kami/>

3. Struktur Organisasi Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember

Tabel 4.1

Struktur Organisasi Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember

No	Jabatan	Nama
1	Kepala Cabang	Zaky Noerrahman
2	Staf admin	Rofiqoh Yulistyowati
3	Staf keuangan	Alfi Suhariyani
4	Staf program	Aryudi Irawan
5	Fundraising	• Amirul Mukminin • Zaenullah • Andri Wasissandi • Akhmad Iqbal Basofi • M. Ihsan • Khusnul Khotimah

Dokumen LAZNAS Nurul Hayat Jember

4. Program dan Layanan Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember

- a. **Sayang** (Sahabat Yatim Cemerlang), program beasiswa anak Yatim Dhuafa dari Nurul Hayat Jember, diberikan setiap tiga bulan sekali

dengan besar nominalnya adalah Rp. 200.000 untuk siswa SD dan Rp. 250.000 Untuk siswa SMP.

- b. **Pembinaan Yatim**, Membina anak-anak Yatim Dhuafa supaya bisa mengembangkan bakat-bakat mereka. Ada beberapa binaan yaitu Latihan Qari' Al-Banjari, kursus Bahasa Arab, kursus Bahasa Inggris, dan kursus Komputer.

- c. **Kajian Ahad Dhuha**, kajian ini dibuka untuk umum, dilaksanakan dalam setahun 4x.

- d. **TAF AQUR** (Tanda Cinta Untuk Menghafal Al-Qur'an) kegiatan khotmil Qur'an yang di khususkan untuk penghafal Al-Qur'an,

setiap satu bulan 2x di adakan di kantor yayasan Nurul Hayat, jika ada permintaan, khotmil Qur'an juga bisa di selenggarakan di rumah jamaah masing-masing.

e. **MATABACA** (Majelis Taklim Abang Becak), pembinaan keagamaan yang di khususkan untuk abang becak. Terdapat 4 wilayah yaitu: pasar kepatihan, tegal besar, Patrang, Pasar Tanjung.

f. **Kajian Bunda Yatim**, kajian untuk bunda dari anak yatim. Terdapat 6 wilayah yaitu: Jelbuk, Jatisari Jenggawah, Cangkring jenggawah, Dukuh Mencek, Kesilir Wuluhan dan Tanjungrejo Wuluhan. Dilaksanakan setiap satu bulan 1x.

g. **PRAKTIS** (Program Praktik Medis Sosial), program ini bantuan pengobatan penyakit ringan secara gratis yang diadakan dalam setahun dua lokasi yang berbeda.

h. **SAHABAT** (Santunan Kesehatan dan Berobat) program ini memberikan bantuan berobat untuk fakir miskin agar mendapatkan layanan secara gratis terutama untuk penyakit ringan. jika memiliki penyakit berat, yayasan akan membantu penggalangan dana melalui website <https://zakatkita.org/>. Perbedaananya program ini dengan program praktis yaitu terletak pada pendaftaran, program ini belum mendapatkan pemeriksaan secara gratis harus mendaftar terlebih dahulu.

i. **BANSOS** (Dana Sosial), yaitu bantuan untuk orang-orang yang sangat membutuhkan, seperti bantuan untuk menebus obat bagi

pasien yang tidak memiliki uang untuk menebus sendiri, atau biaya untuk menebus ijazah karena masih punya tunggakan di sekolahnya.

j. **SIGAP** (Aksi Tanggap Bencana), yaitu bantuan ketika terjadi bencana di jember dan sekitarnya. Lembaga Nurul Hayat memberikan bantuan berupa makanan dan obat-obatan pada para korban bencana.

k. **GENPRES** (Generasi Prestasi), yaitu program beasiswa untuk anak yatim Dhuafa yang mempunyai prestasi.

l. **Warung Berkah**, yaitu Nurul Hayat Jember membuka warung berkah di beberapa lokasi yaitu: di depan RS Soebandi, Pasar Tanjung, Pasar Gebang, Pasar Mangli, dan Pasar Jenggawah. dilaksanakan setiap jum'at dan Diberikan kepada orang-orang yang membutuhkan.

m. **Rombong Berkah**, yaitu memberikan bantuan kepada keluarga yang ingin memulai usaha yang tidak memiliki rombongan atau rombongan mereka yang sudah rusak.

n. **IBUQU** (Intensif Bulanan Guru Al-Qur'an), yaitu bantuan berupa intensif yang diberikan setiap 3 bulan segalian, dengan syarat harus menyetorkan absen bulanannya dan mendapatkan pendampingan usaha ekonomi kreatif guru Al-Qur'an.

o. **Sarpras TPQ** (Sarana dan Prasarana TPQ), yaitu kurang lebih sekitar 100 TPQ yang mendapatkan sarana dan prasarana dari Nurul Hayat Jember.

p. **Surga Desa** (sumur untuk Warga Desa), yaitu program bantuan pembangunan atau mengebor sumur di daerah-daerah yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan air.

q. **TDS** (Ternak Desa Sejahtera), yaitu program pemberian bantuan modal berupa kambing kepada 10 peternak. Setiap bulannya dilakukan kontroling dengan menimbang serta mencatat berat kambing. Kambing-kambing akan dijual seminggu sebelum hari raya Idul Adha. Untuk bagi hasil nya yaitu laba dari hari penjualan 10 % nya di ambil oleh lembaga untuk membeli sembako yang akan disalurkan kepada orang yang membutuhkan.

r. **Sahabat Masjid Musholla**, yaitu bantuan renovasi Masjid dan Musholla yang dilaksanakan setiap 2 bulan sekali, dana nya diperoleh dari hasil penggalangan dana.

s. **Khitan Massal**, yaitu yang diselenggarakan dalam satu tahun 2x dengan peserta maksimal sebanyak 100 orang.

t. **Bedah Rumah**, yaitu program bantuan berupa pembangunan rumah yang dilakukan minimal sebanyak 1 rumah setiap 2 bulan 1x dengan anggaran sebanyak Rp. 15.000.000.

Selain itu Lembaga Nurul Hayat Jember mempunyai beberapa unit usaha, seperti:

a. Aqiqah siap saji

Aqiqah Nurul Hayat yaitu salah satu penghasilan usaha utama di Lembaga Nurul Hayat Jember. Aqiqah Nurul Hayat berdiri sejak tahun 2003 dan Aqiqah siap saji dikenal sebagai inovator pertama dalam layanan aqiqah. Di lembaga Nurul Hayat menyediakan kambing mentah dan kambing yang sudah diolah seperti sate, gule, krengseng, rending, dll. Aqiqah siap saji menjadi pilihan banyak pelanggan karena prosesnya terjamin, mulai dari pemilihan kambing, penyembelihan, sampai penyajian masakannya, semua memiliki sertifikasi halal dari MUI usaha ini telah menentukan prestasi dengan mendapatkan rekor MURI dan menjadi langganan para masyarakat, tokoh dan artis.

b. HJ (Hafidz Junior)

Hafidz Junior merupakan sebuah unit usaha yang di bawah naungan Nurul Hayat, yang diperuntukkan para Tahfidz Al-Qur'an bagi anak usia dini. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan kebiasaan membaca dan menghafal Al-Qur'an dimulai sejak dini serta mengamalkannya dalam kehidupan sehari-hari dengan harapan membentuk karakter beradab dan berakhlak mulia. Hafiz Junior atau HJ Nurul Hayat memiliki target minimal menghafal 3 juz Al-qur'an.

c. Majalah Anas (Anak Sholeh)

Majalah Anas merupakan salah satu unit usaha Nurul Hayat yang di khusus kan untuk anak-anak. Majalah ini berperan penting untuk menambah wawasan anak-anak dengan menyajikan nilai-nilai

agama yang dijadikan contoh bagi anak-anak dalam setiap terbitannya. majalah diterbitkan oleh kantor pusat setiap satu bulan sekali, Majalah anas memberikan kontribusi yang signifikan dalam pembentukan karakter anak.

d. Qurban

Unit usaha qurban memiliki sedikit kesamaan dengan usaha aqiqah siap saji, yakni produk utama keduanya menggunakan daging kambing, namun perbedaannya unit usaha Qurban hanya berjalan saat hari raya idul adha, sedangkan unit usaha Aqiqah selalu berjalan setiap harinya. Prinsip-prinsip Yayasan Nurul Hayat Jember

1. Amanah

Keuangan Nurul Hayat teraudit akuntan publik nilai “Wajar Tanpa Pengecualian”.

2. Profesional

a) Nurul Hayat telah menetapkan sistem manajemen Mutu ISO 9001: 2008.

b) Konsisten Menerapkan budaya Kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin).

c) Dipercaya sebagai yayasan beretos perusahaan dari koran jawa pos.

3. Memberdayakan

Setiap bulanya Lebih dari 22 ribu orang yang menerima program kemanfaatan Nurul Hayat. Karena kemanfaatan itu pula

Lembaga Nurul Hayat menerima berbagai penghargaan seperti *Pro Poor Awards*, penghargaan lembaga peduli anak dari PP dan PA, Panti Asuhan terbaik dan lain-lain.⁶⁶

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang menjelaskan tentang data yang diperoleh dengan melakukan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dan menganalisis data yang relevan. menguraikan data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan tiga metode yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi. Maka dari itu disajikan penelitian yang di dapat mengacu pada fokus masalah sebagai berikut:

1. Strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember

Strategi merupakan suatu rencana agar mencapai tujuan dalam jangka panjang. dengan adanya strategi kegiatan akan terarah dan terkendali. Strategi Pada perusahaan organisasi perlu adanya elemen untuk mempertahankan eksistensinya. Ada beberapa tahapan-tahapan strategi yaitu sebagai berikut:

a. Perumusan strategi

Tahapan pertama yaitu merancang\perumusan strategi.

Perumusan strategi yaitu proses untuk menentukan arah dan langkah-langkah yang akan diambil agar mencapai suatu tujuan.

⁶⁶ Aryudi Irawan, *wawancara*, 10 Februari 2025.

Menurut Bapak Zaky Noerahman selaku kepala cabang LAZNAS Nurul Hayat Jember mengemukakan tentang perumusan strategi yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember sebagai berikut:

“ada beberapa strategi pendekatan-pendekatan kepada donatur salah satunya yaitu menyediakan layanan majalah bulanan yang menjadi sarana untuk kedekatan antar LAZ Nurul Hayat Jember dengan donatur. majalah nya di berikan kepada donatur setiap bulan jika donatur yang bersangkutan atau menyatakan donasi secara rutin yang akan diberikan kepada LAZ Nurul Hayat Jember. Tapi kalau calon donatur biasanya pendekatan yang kita lakukan melalui rekomendasi yang didapatkan dari donatur yang sudah menjadi donatur rutin kita. Jadi donatur-donatur kita yang sudah menjadi donatur rutin kita coba buka komunikasi dengan mereka kemudian setelah mereka merasakan kepuasan juga suka dengan adanya nurul hayat ini dan harapannya memberikan rekomendasi nanti rekomendasi yang bersangkutan itu kita bisa lebih enak penyampaianya dengan calon donatur baru.”⁶⁷

untuk strategi pendekatan secara personal kepada donatur

rutin dan donatur baru itu berbeda jika donatur rutin dengan cara memberikan majalah sebulan sekali ketika sudah berdonasi.

Dengan memberikan majalah tersebut agar bisa lebih dekat dengan donatur. jika dengan donatur baru pendekatannya melalui rekomendasi dari donatur lama jika donatur baru nya sudah rutin maka akan komunikasi secara langsung agar donatur merasa nyaman.

pernyataan Andri Wasissandi selaku staf *fundraising* LAZNAS Nurul Hayat Jember tentang perumusan strategi.

⁶⁷ Zaky Noerahman, *Wawancara*, 20 Januari 2025.

“Strategi pendekatan personal kepada donatur ada dua yaitu online dan offline untuk yang offline waktu kita datang kerumahnya donatur untuk silaturahmi dan terus kemudian ngobrol biasa sama beliau. Setiap donatur nitip infaq atau berdonasi ke Nurul Hayat akan didoakan. Jika pendekatan secara online tetap di doa kan cuman doa nya melalui whatsapp cuman kalau online ini tidak cukup didoakan saja kita harus rajin-rajin nge shar program-program mengirim dokumentasi kepada donatur jika dana yang sudah disalurkan kepada orang yang berhak menerima.”⁶⁸

Pendapat diatas juga disampaikan oleh Amirul Mukminin selaku staf *fundraising* yang mengatakan:

“pendekatan nya ada online dan offline saya lebih suka pendekat secara door to door Jika ada donatur di Instansi biasanya saya tanyakan bapak mungkin barangkali ada temen-temen di sini juga ingin bergabung oh iya mas ini nomor nya oh iya mas langsung ketemu aja. Saya juga pendekatannya melalui wa, tapi merasa dampaknya kurang.”⁶⁹

Strategi pendekatan personal lebih efektif jika mendatangi donatur secara langsung. Dengan mendatangi donatur secara langsung jika berada di instansi bisa mengajak teman lainnya untuk berdonasi di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

Dari hasil wawancara di atas dapat saya simpulkan strategi pendekatan secara personal jika donatur rutin memberikan majalah dan berdoa untuk donatur setiap berdonasi di LAZNAS Nurul Hayat Jember. pendekatan dengan calon donatur melalui rekomendasi dari donatur lama. pendekatannya bisa online dan offline.

⁶⁸ Andri Wasissandi, *wawancara*, 6 Februari 2025.

⁶⁹ Amirul Mukminin, *wawancara*, 6 Februari 2025.

b. Implementasi strategi

Setelah melakukan perumusan strategi, langkah selanjutnya yaitu proses melaksanakan strategi-strategi yang sudah direncanakan yang akan menjadi tindakan agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Zaky Noerahan selaku kepala cabang LAZNAS Nurul Hayat Jember terkait implementasi strategi yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember, yaitu sebagai berikut:

“ya seperti mengucapkan ulangtahun kemudian juga kunjungan kepada donatur dalam penguatan kedekatan kepada donatur, karena tanpa adanya kunjungan-kunjungan yang sifatnya offline yang mana mungkin donatur kita sapa via online melalui whatsapp ini juga akan mempengaruhi kedekatan amil dengan donatur sehingga dengan adanya kunjungan juga bisa lebih memberikan intensitas untuk bisa lebih dekat kepada donatur. hal lainnya dengan kunjungan tersebut donatur lebih enak terkadang donatur menganggap amil zakat memberi solusi atas masalahnya. saat melakukan transaksi tersebut maka mereka juga sekalian curhat masalah-masalahnya. di LAZ Nurul Hayat Jember mempunyai program doa khotmil Qur'an yang mana 1 bulan dua kali kegiatan tersebut dengan kegiatan tersebut permasalahan-permasalahan donatur kita akan doa kan bersama setelah pembacaan al-qur'an khatam. dokumentasi nya kita sampaikan kepada yang bersangkutan sehingga ada merasa kelegaan. yang kedua LAZ Nurul Hayat Jember juga memberikan layanan doa kepada donatur dari hal tersebut donatur percaya dan makin dekat dengan amil di laz nurul hayat jember.”⁷⁰

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh mas Andri

Wasissandi selaku *fundraising* LAZNAS Nurul Hayat Jember.

⁷⁰ Zaky Noerahan, Wawancara, 20 Januari 2025.

“Silaturahmi kepada donatur dan memberikan layanan yang maksimal kita saat datang menerapkan senyum, sapa, salam kemudian donatur yang kita datangi atau muzakki yang kita datangi mereka banyak cerita keluh kesah kadang juga cerita pamer cerita terkena musibah dan kebahagiaan yang beliau curhatkan kita terima apalagi kalau yang online kadang beliau cerita masalah nya dan tim akan mendoakan. setiap muzakki menitip kan ZIS nya di Nurul Hayat kita doakan mereka merasa senang dan nyaman.”⁷¹

Adapun pernyataan dari Mas Amirul Mukminin selaku staf *fundraising* yang mengatakan:

“ketika ketemu langsung kita jelaskan program-program yang ada progresnya nanti pencapaiannya apa aja seperti program bedah rumah saya melihat donatur itu senengnya program apa misal program adik yatim ketika saya ketemu sudah serah terima, saya udah mengasih majalah terus udah ngasih donasi, saya jelaskan tentang progres adek yatim alhamdulillah dengan donasi dari panjenengan kemarin ada adek yatim yang kita bantu dari segi pendidikan untuk membeli keperluan sekolah. hasil dokumentasi di kirim ke donatur. Yang kedua saya biasanya via wa disampaikan terkait pelaporan-pelaporan pendistribusian terkait program-program yang ada ini jadi menjaga amanah donatur yang kemudian donasi yang disalurkan ada hasilnya.”⁷²

Ada beberapa penerapan strategi pendekatan kepada donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember dalam mempererat hubungan dengan donatur salah satunya mengucapkan selamat waktu momen spesial berkunjung kerumah donatur sebagai bentuk silaturahmi dengan begitu amil dengan donatur makin dekat. Yang kedua menyediakan layanan doa. Penerapan strategi juga mencakup Pendekatan melalui program-program agar memberikan manfaat

⁷¹ Andri Wasissandi, *wawancara*, 6 Februari 2025.

⁷² Amirul Mukminin, *wawancara*, 6 Februari 2025.

kepada yang menerima bantuan. dengan hasil dokumentasi penyalurannya akan dikirim ke donatur. supaya donatur bisa melihat dampak positif dari kontribusi mereka. Dengan hubungan lebih dekat dan membangun rasa kepedulian ke donatur sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk selalu berkontribusi.

Selain itu, komunikasi jadi aspek penting untuk menjaga hubungan baik dan semakin dekat dengan donatur. berikut penjelasan dari Andri Wasissandi staf *fundraising* LAZNAS Nurul Hayat Jember tentang komunikasi yang digunakan oleh LAZ Nurul Hayat Jember.

“melalui whatsapp, ketemu langsung dengan donatur atau instagram tapi sekarang instagram sudah jarang sih lebih banyak melalui whatsapp dan ketemu langsung.”⁷³

Pernyataan di atas diperkuat oleh Amirul Mukminin selaku staf *fundraising* yang mengatakan:

“komunikasi nya ketika kunjungan terus kemudian pengambilan donasi saya sempatkan atau istilah momen saya harus mengobrol. bahkan seakan-akan nurul hayat ini solusi, bahkan ada donatur yang cerita tentang pribadinya di situlah momen pendekatan yang saya pakai ketika saya bertemu langsung dan juga melalui whatsapp.”⁷⁴

Komunikasi yang digunakan oleh LAZNAS Nurul Hayat Jember yaitu melalui whatsapp dan bertemu secara langsung. untuk mempererat hubungan dengan donatur ada beberapa program yang melibatkan donatur secara langsung. Hal ini

⁷³ Andri Wasissandi, *wawancara*, 6 Februari 2025.

⁷⁴ Amirul Mukminin, *wawancara*, 6 Februari 2025

disampaikan oleh bapak Aryudi Irawan selaku staf program di LAZ Nurul Hayat Jember.

“Program-program yang banyak disukai donatur jika insidentil itu ada seperti untuk anak yatim atau ada bencana palestina. Untuk donatur yang rutin setiap bulan kebanyakan donasi di beasiswa yatim.”⁷⁵

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh mas Andri Wasissandi selaku *fundraising* LAZNAS Nurul Hayat Jember.

“Program untuk mendekatkan dengan donatur Kalau kita ada dua program secara rutin dan program insidentil lah secara rutin. kemudian jika donatur setuju staf Nurul Hayat menjelas beberapa program yang ada di Nurul Hayat. kita setiap bulan ada program beasiswa yatim dan dhuafa ini anak yatim kita berikan setiap bulan. Jika donatur menyetujui program tersebut kita setiap bulan hanya mengingatkan donatur ketika ada program anak yatim dan rutin setiap bulan seperti itu. ada juga yang insidentil rasional saja ketika ada bencana tim Nurul Hayat datang ke lokasi melihat situasi apa yang dibutuhkan. Adanya kejadian itu disampaikan kepada donatur.”⁷⁶

Pernyataan tersebut diperkuat oleh mas Amirul Mukminin selaku staf *fundraising* yang mengatakan:

“Ada belanja yatim itu melibatkan donatur, donatur bisa langsung menemani menyalurkan langsung jadi kepuasan itu bener-bener di rasakan oleh donatur di antaranya itu. Bedah rumah juga kita ada untuk melibatkan donatur tapi beberapa donatur yang di ikutkan cuman lebih kepuasan secara langsung menyerahkan segi bantuannya kepada adek yatim.”⁷⁷

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat dua jenis program untuk pendekatan diri dengan donatur yaitu ada program insidentil

⁷⁵ Aryudi Irawan, *wawancara*, 15 Februari 2025.

⁷⁶ Andri Wasissandi, *wawancara*, 6 Februari 2025.

⁷⁷ Amirul Mukminin, *wawancara*, 6 Februari 2025..

yaitu bantuan untuk bencana atau kebutuhan darurat dan program rutin. program rutin itu seperti beasiswa untuk anak yatim dan dhuafa, dilaksanakan pada setiap bulan secara teratur. Donatur juga diberikan terlibat langsung dalam program yaitu belanja yatim atau bedah rumah, mereka dapat merasakan dampak positif langsung dari bantuan mereka.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah proses yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui apakah strateginya sudah mencapai tujuannya. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah strategi yang telah diterapkan sudah sesuai dengan rencana, ada kendala, serta dapat menemukan langkah untuk perbaikan agar strategi lebih optimal.

Berikut pemaparan dari bapak Bapak Zaky Noerahan selaku kepala cabang Nurul Hayat Jember terkait evaluasi strategi yang di jalankan di LAZNAS Nurul Hayat Jember:

“evaluasinya akan melihat yang paling terlihat donatur tersebut apakah masih menjadi donatur LAZ Nurul Hayat Jember. Nanti jika ada donatur yang udah out tidak jadi donatur maka kita akan keliatan itu apa faktor nya mengapa donatur tiba-tiba berhenti menjadi donatur itu biasanya kunjungannya yang kurang atau majalahnya yang kita persiapkan tidak tersampaikan terkadang donatur saking sibuknya donatur sehingga amal tidak bisa menemui kadang-kadang majalah nya di selipkan di rumah nya atau mungkin di titipkan orang yang menjaga rumah nya. dari Hal-hal tersebut itu bisa memberikan penyebab informasi atau kedekatan kita itu nggak nyampe di saat donatur mulai out biasanya kita melihat apakah kegiatan strategi-strategi yang disampaikan di awal tadi itu sudah dilakukan atau tidak

meskipun ada beberapa donatur out pengaruh nya dari pekerjaan mereka sedang sudah tidak kerja lagi mungkin pekerjaan donatur di pindahkan di luar kota atau mungkin yang bersangkutan pekerjaanya sudah di pensiunkan hal tersebut menjadi faktor evaluasi hal itu yang paling terlihat saat donatur out untuk evaluasinya jangka pendek kita akan data dari kwitansinya itu sudah tersampaikan atau tidak jika sudah tersampaikan maka udah ketemu dengan yang bersangkutan. dari kwitansi tersebut akan kembali kepada kita jadi petugas yang akan menemui donatur harus kembali lagi ke kantor dengan membawa bukti jika sudah tersampaikan artinya itu juga strategi evaluasi apakah kunjungan dengan donatur sudah dilakukan atau tidak”⁷⁸

Mengutip hal di atas, di dapati bahwa LAZNAS Nurul Hayat Jember mengevaluasi strategi yang sudah terlaksana. Evaluasi dilakukan karena donatur yang tiba-tiba out karena ada beberapa faktor yang menyebabkan donatur berhenti yaitu, karena staf LAZNAS Nurul Hayat kunjungan ke donatur kurang, majalah nya tidak tersampaikan, dan pengaruh nya juga masalah pekerjaan. jika jangka pendek evaluasinya yaitu kwitansinya sudah tersampaikan atau belum jika sudah tersampaikan maka sudah bertemu dengan yang bersangkutan.

Pernyataan di atas juga disampaikan oleh mas Andri Wasissandi selaku *fundraising* LAZNAS Nurul Hayat Jember sebagai berikut:

“Ada pertemuan rutin satu minggu sekali di hari senin evaluasi internal tim fundraising dan kepala cabang apa yang dilakukan dalam satu minggu terakhir ada kendala apa seperti donatur tiba-tiba berhenti hal tersebut di rembukin ke kepala

⁷⁸ Zaky Noerahman, *Wawancara*, 20 Januari 2025.

cabang untuk mencari solusi, jika donatur berhenti akan berdampak kepada orang yang menerima manfaat”.⁷⁹

Mas Amirul Mukminin selaku staf *fundraising* juga menyampaikan terkait evaluasi strategi yang diterapkan di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

“kalau evaluasi dari Nurul Hayat itu evaluasi internal dilakukan satu minggu sekali pada hari senin. biasanya kalau saya pribadi hari senin sampai hari kamis pencarian donatur ya terus evaluasinya itu biasanya pada hari jum’at itu puncaknya.”⁸⁰

Jadi evaluasi yang dilakukan oleh LAZNAS Nurul Hayat Jember untuk pendekatan personal kepada donatur pada amil zakat di LAZNAS Nurul Hayat Jember adalah apakah donatur masih selalu berdonasi tiap bulan nya atau sudah berhenti berdonasi. Juga evaluasi rutin internal yang dilakukan satu minggu sekali pada hari senin guna untuk mengetahui hasil kerja para karyawan.

2. Dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

Strategi dalam pendekatan personal kepada donatur, memberikan dampak yang signifikan terhadap pertambahan dana ZIS. melalui pelayanan yang baik, komunikasi dengan baik, pelaporan yang transparan, kepuasan donatur dapat tercapai dengan baik. Hal ini secara langsung membentuk loyalitas yang berkelanjutan, sehingga mendorong donatur untuk terus berkontribusi bahkan dalam jumlah

⁷⁹ Andri Wasissandi, wawancara, 6 Februari 2025.

⁸⁰ Amirul Mukminin, wawancara, 6 Februari 2025.

yang besar. Berikut pemaparan dari Bapak Zaky Noerahman selaku kepala cabang Nurul Hayat Jember.

“Pasti ada relevansinya untuk dari kepuasan donatur pada kontribusi yang ada. Kalau melihat dari lembaga lain, kurangnya transparansi seringkali donatur merasa tidak tenang jika donasinya tidak disalurkan tepat sasaran. Di LAZ Nurul Hayat transparansi dalam pengelolaan dana menjadi faktor utama untuk menjaga kepercayaan donatur. Kepercayaan ini berkontribusi pada loyalitas yang berkelanjutan serta meningkatnya jumlah donasi yang di berikan”⁸¹

Berikut penjelasan dari Alfi Suhariyani staf keuangan di LAZNAS Nurul Hayat Jember. Tentang laporan dana ZIS secara transparan yang dilakukan oleh LAZNAS Nurul Hayat Jember.

“Jelas berpengaruh karena adanya transparansi donatur jadi bisa melihat apakah uang nya yang di donasikan benar-benar tersalurkan dengan baik kepada yang membutuhkan. Laporan keuangan yang jelas, dokumentasi kegiatan lengkap juga sudah diaudit oleh BAZNAS dan laporannya setiap tahun di publikasikan. Semua itu membuat yakin donatur dan juga nyaman untuk terus berdonasi”⁸²

pernyataan Rofiqoh Yulistyowati selaku staf administrasi di LAZNAS Nurul Hayat Jember tentang dampak strategi pada peningkatan dana ZIS.

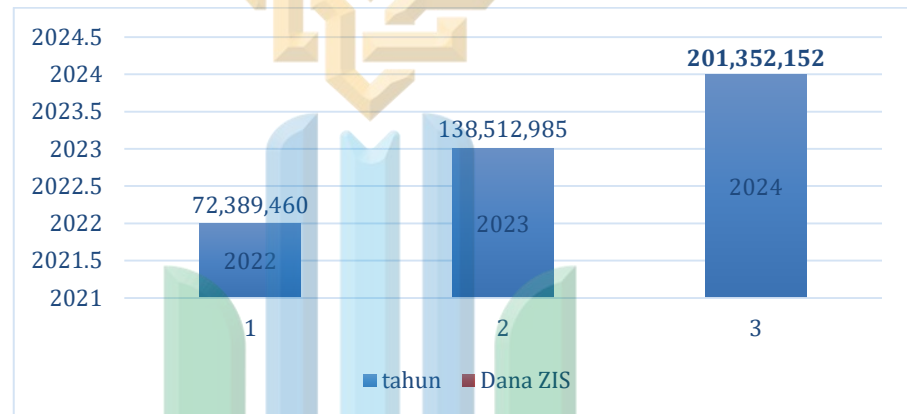
Iya donatur puas akan Semakin loyalitas ke kita setelah itu menambah pendapatan ke kita juga sehingga nanti akan memaksimalkan penyalurannya juga. Karena kita kan menyalurkan sesuai dengan amanah donatur jadi donasi yang kita dapatkan juga akan segera kita salurkan dan penyalurannya itu sesuai dengan pendapatan dan amanah donasi dari donatur itu. Jadi kalau misalkan loyalitas donatur mempengaruhi pendapatan kita jelas kita itu gimana caranya donatur itu selalu berdonasi di LAZ Nurul Hayat Jember.⁸³

⁸¹ Zaky Noerahman, *Wawancara*, 20 Januari 2025.

⁸² Alfi Suhariyani, *Wawancara*, 6 Februari 2025.

⁸³ Rofiqoh Yulistyowati, 4 Februari 2025.

Gambar 4.1
Grafik Jumlah Dana ZIS di LAZ Nurul Hayat Jember
Tahun 2022-2024



Sumber: Rofiqoh Yulistyowati Admin Nurul Hayat Jember, data diolah peneliti

Melihat data jumlah dana ZIS di atas bahwa jumlah dana zis yang di himpun oleh LAZ Nurul Hayat Jember mengalami kenaikan mulai dari 2022 hingga tahun 2024. hal tersebut karena Kepuasan

donatur yang tinggi akan berpotensi meningkatkan loyalitas mereka terhadap lembaga. Penjelasan di atas juga ditambahkan oleh Rofiqoh

Yulistyowati selaku staf administrasi tentang jumlah donatur di LAZ

Nurul Hayat Jember, berikut penjelasannya:

“jumlah dana ZIS meningkat jumlah donatur juga ikut meningkat mba. Dari tahun 2022 jumlah donatur 268 lalu pada tahun 2023 naik menjadi 314, di tahun 2024 juga meningkat menjadi 384 donatur. semakin banyak orang percaya dan donator lama puas biasanya akan merekomendasikan ke kerabat dekatnya.”⁸⁴

⁸⁴ Rofiqoh Yulistyowati, 4 Februari 2025.

Tabel 4.2
Data Jumlah Donatur LAZ Nurul Hayat Jember
Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Donatur
2022	268
2023	314
2024	384

Sumber: Rofikoh Yulistyowati Admin Nurul Hayat Jember, data di olah peneliti.

Jadi kepuasan donatur berperan penting dalam loyalitas pada lembaga Nurul Hayat. loyalitas yang tinggi tidak hanya mempengaruhi peningkatan kontribusi dana ZIS tetapi juga akan berdampak pada meningkatnya jumlah donatur.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan donatur, sebagaimana yang dijelaskan oleh mas Andri Wasissandi selaku *fundraising* LAZNAS Nurul Hayat Jember.

“yang pertama pelayanan karena kita kan diibaratkan sama donatur memberikan kemudahan ke donatur atau ke muzakki itu menyalurkan infaq sedekahnya melalui Nurul Hayat, jadi agar donatur merasa puas, merasa yakin, merasa donasinya disalurkan dengan baik, merasa jika nitip di Nurul Hayat ini amanah. Bagaimana saya meyakinkan donatur itu bahwa donasinya amanah itu tugas terbesarnya di situ. Pelayanan nya itu harus ramah dan juga harus maksimal agar donat tidak kecewa.”⁸⁵

Penjelasan dari Amirul Mukminin selaku staf *fundraising* yang menjelaskan tentang faktor-faktor kepuasan donatur.

“yang pertama segi pelaporan-pelaporan yang ada juga kita punya majalah itu salah satu bukti pelaporan yang di majalah juga ada program kita terus kemudian kita laporkan di situ juga selain itu juga ada by wa kita biasanya

⁸⁵ Andri Wasissandi, *wawancara*, 6 Februari 2025.

sampaikan laporan itu by wa. Kalau ketemu langsung saya ceritakan.”⁸⁶

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur yaitu ada Pelayanan yang baik menjadi faktor utama dalam kepuasan donatur. karena dengan pelayanan yang ramah dan responsif dapat membangun kepercayaan donatur. selain itu dengan pelaporan yang jelas melalui berbagai media seperti majalah atau komunikasi melalui whatsapp penting memberikan informasi jika dana sudah tersalurkan.

Terdapat juga bagaimana cara LAZNAS Nurul Hayat dapat mengukur tingkat kepuasan donatur. berikut penjelasan mas Andri Wasissandi selaku *fundraising* LAZ Nurul Hayat Jember.

“Kita ada survei kayak semacam tim petugas QC namanya contoh misalkan kalau ada donatur itu pada bulan ini berhenti dulu atau of dulu tidak donasi nanti ada petugas yang khusus menelpon ke beliau. Saya kan menginfokan ke admin mba donatur A ini libur cuti atau berhenti dulu kemudian petugas dari pusat itu QC itu menelfon menanyakan kenapa ibu ada kendala apa itu di tanyakan kalau mungkin ada kendala pelayanan saya kurang bagus apa petugasnya kurang gimana ibu kurang respon terhadap njenengan atau gimana. Biasanya dengan hal itu dapat terhendel tim khusus yang menilai tingkat kepuasannya donatur langsung di telpon oleh pusat per nomor.”⁸⁷

Pernyataan di atas juga di sampaikan oleh Amirul

Mukminin selaku staf *fundraising* yang mengatakan:

“cara mengukurnya yaitu petugas dari pusat LAZ Nurul Hayat biasa disebut dengan cfm atau dari QC mengirim

⁸⁶ Amirul Mukminin, wawancara, 6 Februari 2025.

⁸⁷ Andri Wasissandi, wawancara, 6 Februari 2025.

pesan kepada setiap donatur yang tiba-tiba berhenti. pihak tersebut menanyakan donatur kenapa berhenti untuk menjadi donatur apa karena pelayanan nya kami kurang, bagaimana kepuasan anda”.⁸⁸

Jadi Di LAZNAS Nurul Hayat Jember cara mengukur tingkat kepuasan donatur. jika ada donatur yang ingin berhenti untuk berdonasi akan dihubungi oleh petugas dari pusat atau pihak QC. Pihak QC menanyakan hal apa yang buat donatur ingin berhenti apa karena pelayanannya yang kurang atau respon saraf kepada donatur kurang, juga menanyakan kepuasan kepada donatur.

Penting untuk mengetahui kepuasan donatur terhadap Nurul Hayat. tingkat kepuasan donatur dapat dilihat dari tiga indikator utama yaitu kredibilitas, kompetensi dan sikap. Peneliti mengumpulkan data dari nara sumber yang berbeda, yaitu donatur Nurul Hayat Jember. Berikut penjelasan dari ibu suli wati donatur di LAZNAS Nurul

Hayat Jember:

“saya berdonasi di LAZ Nurul Hayat karena di nurul hayat ini aktif program nya tidak sepi dan juga di kantor banyak yang menjadi donatur di Laz Nurul Hayat. saya sudah menjadi donatur selama 8 tahun. Saya puas karena petugasnya datang ke rumah pada setiap bulan jadi saya tidak repot harus datang ke kantor. Iya percaya dengan LAZ Nurul Hayat dan puas saya selalu berdonasi di LAZ. Nurul Hayat Jember.”⁸⁹

Berikut penjelasan oleh ibu mami selaku donatur LAZ Nurul

Hayat Jember:

“Pertama kali saya mengetahui nurul hayat itu dari banner-banner aqiqah yang berada di pinggir jalan. saya awalnya ingin

⁸⁸ Amirul Mukminin, wawancara, 6 Februari 2025.

⁸⁹ Suli Wati, Wawancara, 18 Februari 2025.

aqiqah saja, staf Nurul Hayat menjelaskan kalau di LAZ Nurul Hayat ada juga menyantuni anak yatim dan juga program lainnya. Pada tahun 2014 saya diajak untuk berdonasi, saya pikirannya kalau donasi itu harus banyak, setelah dijelaskan oleh staf LAZ Nurul Hayat kalau berdonasi nggak harus banyak, ada yang hitungan sehari seribu. Akhirnya saya mulai berdonasi. saya juga puas atas pelayanan yang diberikan oleh staf LAZ Nurul Hayat, staf Nurul Hayat menjemput donasi ke rumah, setelah berdonasi saya selalu didoakan dan juga saya bisa curhat. Iya, saya selalu berdonasi di LAZ Nurul Hayat Jember.”⁹⁰

Berikut pernyataan dari ibu Siti Rofiah selaku donatur LAZ

Nurul Hayat Jember:

“saya awal berdonasi pada tahun 2019, berarti saya sudah 10 tahun berdonasi. Saya dapat rekomendasi dari ibu Mami kalau mau jadi donatur di LAZ Nurul Hayat. tapi saya awalnya takut kalau berdonasi harus banyak karena LAZ Nurul Hayat sudah terkenal, tapi setelah dijelaskan kalau ingin berdonasi itu seikhlasnya, jadi saya tertarik untuk berdonasi. Saya puas dengan pelayanannya. Dengan saya puas saya selalu berdonasi sampai sekarang.”⁹¹

Dari hasil wawancara dengan donatur Kepuasan donatur dapat dilihat dari tiga indikator yaitu pertama kredibilitas donatur percaya

kepada LAZNAS Nurul Hayat Jember untuk mengelola ZIS. kedua, kompetensi donatur menilai dari kompetensi lembaga dari profesionalisme dalam pelayanan, terbukti bahwa LAZNAS Nurul

Hayat pelayanannya sudah kompeten dan profesional. Ketika kepercayaan bagaimana interaksi antara lembaga dengan donatur.

yaitu staf LAZNAS Nurul Hayat bersikap baik dan ramah. tingkat

Kepuasan donatur yang tinggi, donatur semakin loyal dan akan

merekomendasikan LAZNAS Nurul Hayat kepada orang

⁹⁰ Mami, Wawancara, 18 Februari 2025.

⁹¹ Siti Rofiah, Wawancara, 18 Februari 2025.

terdekatnya, yang nantinya akan berdampak pada jumlah donatur dan dana ZIS yang diterima

C. Pembahasan Temuan

Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan perlu dianalisis untuk mengetahui relevansinya dengan teori yang digunakan. Bagian ini bertujuan untuk menjelaskan dari data yang telah didapat akan dihubungkan dengan teori yang ada. Nantinya akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah ditetapkan.

Berikut akan dipaparkan penjelasan lebih lanjut pembahasan temuan yang akan dikaitkan dengan teori-teori yang menjadi dasar pada penelitian ini:

1. Strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur terhadap pertambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

Strategi merupakan langkah untuk merencanakan secara sistematis supaya bisa mencapai tujuan. Strategi pendekatan personal di lembaga LAZNAS Nurul Hayat dapat menjaga hubungan baik dengan donatur dalam meningkatkan kepuasan mereka. Dengan adanya strategi pendekatan personal di LAZNAS Nurul Hayat ini dapat membangun hubungan lebih

dekat dengan donatur sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan mereka.

Dalam melakukan strategi pendekatan personal di LAZNAS Nurul Hayat Jember terdapat beberapa tahapan manajemen strategi yang diterapkan, yaitu: perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Berikut hasil temuan yang dibedakan dalam tahapan manajemen strategi, yaitu:

a. Perumusan Strategi

Perumusan strategi adalah pengembangan rencana dalam jangka panjang untuk manajemen tingkat atas dari kesempatan dan menghadapi ancaman lingkungan, dapat dilihat dari kelemahan dan kekuatan pada setiap perusahaan.⁹² Terdapat beberapa hal dalam perumusan strategi, yaitu: mengembangkan visi dan misi,

mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal perusahaan, menentukan kelemahan dan kekuatan eksternal, menetapkan tujuan jangka panjang, merumuskan strategi alternatif, memilih strategi tertentu untuk mencapai tujuan.⁹³

Hal ini sudah sesuai dengan perumusan strategi yang dilakukan oleh LAZNAS Nurul Hayat Jember. Yang digunakan dalam strategi pendekatan personal lembaga dalam

⁹² Rahman Rahim dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi*, (Makasar: Lembaga perpustakaan dan Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020), <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i2.53>.

⁹³ Marjani et al., *Manajemen Pengembangan Usaha*, 29.

meningkatkan kepuasan donatur terhadap pertambahan dana ZIS di Laznas Nurul Hayat Jember yaitu, LAZNAS Nurul Hayat Jember menyediakan majalah bulanan. majalahnya akan diberikan kepada donatur tetap pada setelah berdonasi di LAZNAS Nurul Hayat Jember dan juga akan didoakan oleh tim fundraising, bukan hanya donatur rutin yang akan didoakan tapi setiap yang berdonasi pada LAZNAS Nurul Hayat akan didoakan. jika Pendekatan kepada calon donatur melalui rekomendasi dari donatur rutin yang puas atas pelayanannya yang diberikan oleh staf Nurul Hayat akan merekomendasikan kepada calon datur. jika calon donatur nya sudah merasa puas dan percaya kepada LAZNAS Nurul Hayat Jember. staf Nurul Hayat akan lebih mudah penyampaianya dan pendekatan dengan calon donatur. pendekatan personal ada dua yaitu pendekatannya bisa offline yaitu silaturahmi ke rumah donatur atau di tempat intansinya yang ingin menitipkan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember. Jika mengunjungi instansi dapat mengajak teman untuk ikut donasi di Laz Nurul Hayat Jember Dan juga pendekatan nya bisa online yaitu setelah berdonasi di doakan juga dan hasil dokumentasi dikirim ke donatur melalui whatsapp. Jika donatur nya berada di luar kota majalah nya akan di kirim melalui jasa kirim.

b. Implementasi Strategi

Implementasi strategi adalah penerapan hasil strategi yang sudah dirumuskan melalui pengambilan keputusan, menyusun kebijakan, dan mengalokasikan sumber daya agar strategi yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan. Ada beberapa proses pengembangan strategi yaitu pendukung budaya merencanakan struktur yang organisasi yang efektif, mengatur ulang usaha pemasaran yang dilakukan, mempersiapkan anggaran, mengembangkan sistem informasi serta menghubungkan kompensasi karyawan terhadap kinerja organisasi.⁹⁴ Hal ini sesuai dengan proses implementasi strategi yang dilakukan untuk strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur terhadap pertambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember yaitu, yang pertama dengan mengucapkan selamat kepada donatur pada saat hari spesial serta berkunjung ke rumah nya agar bisa lebih dekat dengan donatur. jika rumah donatur nya berada di luar kota akan disapa via online melalui whatsapp hal ini juga akan mempengaruhi kedekatan nya dengan amil. Dengan berkunjung ke rumah donatur serta untuk menjemput donasi dan pada saat itu donatur itu bercerita ke staf tentang masalah-masalah nya. Karena dengan bercerita ke staf LAZNAS Nurul

⁹⁴ Marjani et al, Manajemen, 30.

Hayat itu akan mendapatkan solusinya. yang kedua yaitu layanan memberikan doa kepada donatur, yaitu program khotmil Qur'an yang akan dilaksanakan pada setiap bulannya sebanyak dua kali, permasalahan-permasalahan donatur nanti akan didoakan setelah selesai pembacaan alqur'an. dan juga nanti hasil dokumentasi akan dikirim kepada donatur via online melalui whatsapp. Dengan begitu akan merasa lega dan juga akan merasa percaya dan semakin dekat dengan staf LAZ Nurul Hayat Jember. Staf akan menjelaskan tentang program-program yang ada ketika bertemu dengan donatur. ketika donatur sudah memberikan donasi kepada LAZ Nurul Hayat Jember staf akan menjelaskan ke donatur mengenai program-program yang telah dijalankan, dan juga bagaimana dana tersebut disalurkan dan manfaatnya yang diterima. Dari hal tersebut membuat donatur semakin percaya kepada LAZ Nurul Hayat Jember

Di LAZ Nurul Hayat Jember ada program insidentil yaitu program yang tidak direncanakan dari sebelumnya tapi akan menyesuaikan dengan kondisi yang mendesak. Seperti memberikan donasi untuk palestina yang dilakukan sebagai bentuk rasa kepedulian terhadap sesama manusia. Nantinya donasi yang sudah terkumpul akan digunakan untuk bantuan darurat seperti penyediaan makanan atau kebutuhan yang

mereka sangat dibutuhkan. Ada juga program rutin seperti program anak yatim yaitu memberikan beasiswa yatim setiap 3 bulan sekali akan di transfer melalui rekening masing-masing. Setiap anak yatim diberikan nomor rekening pribadi, sehingga beasiswa nya langsung di kirim ke rekening masing-masing. dan juga ketika kebutuhan sekolahnya seperti tidak ada sepeda untuk pergi ke sekolah maka akan diberi oleh LAZ Nurul Hayat Jember. LAZNAS Nurul Hayat juga ada Program belanja yatim. Program yatim yaitu donatur bisa menemani untuk belanja dengan keterlibatan ini, donatur dapat melihat secara langsung bagaimana bantuanya dimanfaatkan sehingga akan merasa puas.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah manajer membutuhkan informasi untuk mengetahui yang tidak berjalan sesuai dengan rencana atau tidak berjalan dengan baik, evaluasi strategi adalah sebuah alat untuk mendapatkan evaluasi ini.⁹⁵ setelah menyusun strategi dan penerapan strategi perusahaan atau organisasi perlu melakukan evaluasi supaya mengetahui faktor-faktor eksternal atau internal. Evaluasi strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZ Nurul Hayat Jember yaitu dengan cara melihat

⁹⁵ Marjani et al, Manajemen, 30.

donatur masih selalu berdonasi tiap bulan nya atau sudah berhenti berdonasi. evaluasi ini juga ada evaluasi rutin yang dilakukan dengan internal satu minggu sekali pada hari senin guna untuk mengetahui hasil kerja karyawan dan apa saja faktor-faktor yang terjadi dalam seminggu dari eksternal maupun dari internalnya.

2. Dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

berdasarkan dari hasil data yang peneliti temukan salah satu faktor utama kepercayaan donatur pada LAZ Nurul Hayat yaitu transparansi lembaga dalam mengelola dana ZIS. meningkatnya kepercayaan donatur terhadap lembaga, dapat meningkatkan jumlah donatur dan dana ZIS. dana ZIS yang dikelola oleh LAZ Nurul Hayat mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Yang menjadi faktor kepuasan donatur yaitu pelayanan yang baik, ramah, dan juga harus maksimal agar donatur tidak kecewa. Faktor lainnya penyampaian pelaporan-pelaporan setelah penyaluran kepada donatur akan membangun kepercayaan donatur. pelaporan-pelaporan juga dicantumkan dalam majalah ada beberapa program yang dijalankan. Selain di cantumkan di majalah juga pelaporan pendistribusian, hasil dokumentasi nya akan dikirim ke donatur melalui whatsapp untuk memberikan informasi yang cepat. Ketika ketemu langsung

dengan donatur akan dijelaskan oleh staf tentang perkembangan program secara detail. di LAZ Nurul Hayat Jember mengukur kepuasan donatur melalui survei serta pemantauan donatur yang tiba-tiba berhenti berdonasi. jika donatur yang berhenti berdonasi tim fundraising konfirmasi ke staf admin. Staff admin mengkonfirmasi kepada petugas LAZ Nurul Hayat pusat yaitu petugas (QC) Quality Control. Selanjut nya petugas QC menghubungi donatur nya melalui whatsapp menanyakan alasan berhenti, apa berhenti karena kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh staf LAZ Nurul Hayat Jember atau karena faktor lainya seperti ada masalah pekerjaan atau hal lainnya. Dengan melakukan cara ini, LAZ Nurul Hayat dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas agar menjaga kepercayaan serta loyalitas donatur

dampak dari strategi pendekatan personal terlihat jelas. kepuasan donatur mendorong loyalitas, di mana donatur tidak hanya berdonasi secara rutin tetapi juga akan merekomendasikan kepada kerabatnya. Hal ini berdampak langsung terhadap bertambahnya donatur juga meningkatnya dana zis. hal ini juga disampaikan oleh donatur yang mengatakan bahwa ia merasa percaya, nyaman dan puas dengan pelayanan LAZ Nurul Hayat. kepuasan donatur ini berkontribusi dengan loyalitas donatur, donatur yang puas akan selalu berdonasi secara rutin.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan strategi peningkatan kepuasan donatur pada penambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur terhadap penambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

Strategi yang digunakan oleh LAZNAS Nurul Hayat Jember dibagi tiga tahapan yaitu: pertama, perumusan strategi dengan cara memberi donatur majalah dan mendoakan setiap yang berdonasi ke LAZ Nurul Hayat Jember jika Pendekatan kepada calon donatur

melalui rekomendasi dari donatur rutin yang puas atas pelayanannya. kedua implementasi strategi dengan mengucapkan selamat kepada donatur saat hari spesial dengan berkunjung kerumah juga dengan menyapa via online melalui WhatsApp dan juga layanan doa kepada donatur. ketiga, yaitu Evaluasi strategi, yang dilakukan satu minggu sekali setiap hari senin guna mengetahui hasil kerja karyawan.

2. Dampak penggunaan strategi pada peningkatan perolehan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember.

Strategi pendekatan personal berdampak signifikan pada penambahan dana ZIS. dampaknya terlihat dari loyalitas donatur

terhadap LAZNAS Nurul Hayat Jember. Donatur yang puas dengan layanan dan juga komunikasi baik dengan donatur cenderung akan loyal. dan akan berdampak positif terhadap peningkatan kontribusi dana ZIS.

2. Saran

1. Melakukan survei kepuasan donatur secara rutin dalam satu bulan sekali guna mengetahui aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.
2. Jika donatur berada di luar kota, komunikasinya jangan hanya dilakukan secara online atau melalui whatsapp saja, tetapi juga perlu dilakukan berkunjung ke rumah donatur sekali dalam setahun. Hal ini penting untuk menjaga hubungan agar lebih dekat dengan donatur. serta memperkuat donatur loyal dalam berdonasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. Syakir Media Press, 2019. <https://doi.org/10.4324/9781315661063-13>.
- Adhari, Lendy Zelvian. *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust*. 2021: Qiara Media, 2021.
- Alya Safira, and Ach. Bakhrul Muchtasib. “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat.” *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen* 03 (2022): 3.
- Annisa Cahyani, Woro Isti Rahayu, Rd. Nuraini Siti Fatonah. *Panduan Pembuatan Dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Wighted Product Pada Pt. CDA*. Bandung: Kreatif industri nusantara, 2020.
- Asadanie, Fayza Karunia, and Moch. Khoirul Anwar. “Analisis Pelayanan Customer Service Pada Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 5, no. 1 (2022): 182–96. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n1.p182-196>.
- Astuti, Windy Fuji, and Naufal Kurniawan. “Efektivitas Manajemen Pengelolaan Dana Zakat Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik Di BAZNAS Jakarta.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Penelitian Thawalib* 2, no. 2 (2023): 125–37. <https://doi.org/10.54150/thame.v2i2.209>.
- Bunga Anggita Batubara, Marlinda Mustika, and Maryam Batubara. “Pengelolaan Zakat Uni Emirat Arab.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 5 (2024): 3724–36. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i5.2022>.
- Chandra, Teddy, Chandra, Stefani, and Layla Hafni. *Service Quality*,

Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952. purwoketo: CV IRDH, 2020.

Daga, Rosnaini. *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Reserch and Consulting Insitute, 2019.

Dra.Yatminiwati, M.M. *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*. Widya Gama Press, 2019.

Faiz, Muhammad Fauzinuddin. “Keberlanjutan Ekonomi Islam: Aksiologis, Ontologis Dan Epistemologis Dalam Konsep Iqhzath.” Kementerian Agama Republik Indonesia, 2024. <https://kemenag.go.id/opini/keberlanjutan-ekonomi-islam-aksiologis-ontologis-dan-epistemologis-dalam-konsep-iqzath-12zoc>.

Faiz, Muhammad Fauzinuddin. “Relevensi Konsep Iqhzath Dalam Bisnis Online.” Nuonline, 2023. <https://www.nu.or.id/amp/opini/relevansi-konsep-iqzath-dalam-bisnis-online-lfOZB>.

Fajriansyah, Isniati and Rizki. *Manajemen Strategik, Inti Sari Dan Konsep*. Edited by Giovani. Yogyakarta: Andi, 2019.

Gumanti, F L. “Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Islam* 1, no.3(November 2021): 1–14.

HS, M. Aidil Aditya, Zainal Said, and Rukiah. “Implementasi Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Di BAZNAS.” *IJAZA Internasional Journal Of Zakat and Wakaf*, no. 23 (2022): 46. <https://doi.org/https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/filantropi/index>.

Ifadhila, Muhammad Subhan Iswahyudi, Rusdin Tahir, Harun Samsuddin, Yayan Hadiyat, Herman, Deky Hamdani, and Syahri Ramadoan. *Strategi Perencanaan Sumber Daya Manusia*. jambi: PT sonpedia publiserindonesia, 2023.

Indonesia, Departemen Agama Republik. *Alquran Dan Terjemah*. Semarang: Toha Putra, 1989.

Januardin, Jarungjung Hutagaol, and Nirwana Br Bangun. *Kepuasan Pelanggan*. medan: Unpri press, 2021.

Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsumen*. Bnten: Bintang Sembilan Visitama, 2021.

Listiasari, Rani, Yudistia Teguh Ali Fikri, Irawati Irawati, Ahmad Muhajir, Hendra Maulana, and Kemal Al Kautsar Mabruri. "Analisis Determinan Faktor Kepuasan Muzakki Di Yayasan Rumah Bintang Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 3 (2023): 4048. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9869>.

Maghfiroh, L. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kepuasan Muzakki Di LAZ AZKA Al Baitul Amien Jember." Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2020.

Marjani, Sabaruddin Sondeng, Musliadi, Indri Hapsari, Ulia Citra, Sitti Zakiyah Ma'mun, Zulkifli Muhammad Yusuf, and Muliana. *Manajemen Pengembangan Usaha*. Bojong pekalongan: PT nasya expanding manajemen, 2024.

Mujito, Hari Muharam, and Dasmasya Adyas. *Manajemen Pemasaran Sebuah Pengantar Untuk Pemula*. Tasikmalaya: Edu Publisher, 2023.

Nabil, Nibrosun., and Jojok Dwiridotjahjono. "Analisis Banking Channel Terhadap Kepuasan Muzakki Baznas Jember." *Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 2547–62. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3435>.

Penyusun, Tim. *Pdoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: UIN KHAS Jember PRES, 2021.

Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN KHAS Jember, 2021.

Radjab, Rahman Rahim dan Enny. *Manajemen Strategi*. Musikolastika:

Jurnal Pertunjukan Dan Pendidikan Musik. Vol. 2. Makasar: Lembaga perpustakaan dan Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020.
<https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i2.53>.

Rahayu. *Manage Customer Loyalty Mengelola Loyalitas Pelanggan*. Jsakarta: Penerbit Program Pascasarjana, 2017.

Rakhmat, Adrianna Syariefur, and Irfan Syauqi Beik. “Pengelolaan Zakat Dan Wakaf Di Malaysia Dan Turki: Studi Komparatif.” *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 6, no. 1 (2022): 48–58.
<https://doi.org/10.30631/iltizam.v6i1.1077>.

Rivki, Muhammad, Adam Mukharil Bachtiar, Teknik Informatika, Fakultas Teknik, and Universitas Komputer Indonesia. *Fikih Zakat Kontemporer*. Depok: Rajawali Pers, 2019.

Sani, M. Anwar. *Jurus Menghimpun Fulus Mnajemen Zakat Berbasis Masjid*. Jakart: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010.

Santoso, Ivan Rahmat. *Manajemen Pengelolaan Zakat*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2017.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Surur, Muhammad Ichwanus, and Muhammad Ichwanus Surur. “The Influence Of Service , Transparancy , And Accountability To The Satisfaction And Loyalty To Al- Falah Social Funds Foundation Pengaruh Pelayanan , Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.” *Economic Sharia Law and Busines Studies* 3, no. June (2024): 145–58.

Syariah, kajian ekonomi dan perbankan. “Strategi Pengumpulan Zakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki(Studi Kasus Lembaga Baitul Maal as’adiyah Wonomulyo)” 1, no. April (2021).

Taufiqurokhman. *Manajemen Strategik*. senayan: fakultas ilmusosial dan ilmu politik, 2016.

Warsidi. *Strategi Pemasaran Produk BANK Syariah*. sleman: Zahir Publising, 2024.

Yulinartati, Adella Lagareta Iswanto, and Suwarno. "Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dan Tingkat Kepuasan Muzaki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Di Kabupaten Jember." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen (Liquidity)* 9, no. 1 (2020): 25–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.32546/lq.v9i1.690>.

Yunus, Mukhlis, Mahdani Ibrahim, Said Musandi, Akmal, Abdul Muthalib, Buchari, Marzuki, et al. *Mnajemen Strategi*. yogyakarta: CV budi utama, 2024.

Zulkiflil. *Panduan Praktis Memahami Zakat Infaq, Shadaqah, Wakaf Dan Pajak*. Beritasatu.Com. Depok: Kalimedia, 2020.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur pada Pertambahan Dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember	1. Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur	Tahapan-tahapan strategi	1. Perumusan strategi 2. Implementasi strategi 3. Evaluasi strategi 1. Kepercayaan 2. Pelayanan 3. Keterbukaan 4. Loyalitas donatur 5. Hubungan dengan donatur	Data Primer 1. Kepala Cabang Nurul Hayat Jember 2. Staf LAZNAS Nurul Hayat Jember 3. Donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember Data skunder 1. Buku 2. Jurnal 3. Skripsi 4. Website	1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Jenis penelitian deskriptif 3. Teknik pengambilan subjek penelitian <i>purposive</i> 4. Lokasi penelitian LAZNAS nurul Hayat Jember 5. Teknik pengumpulan data: a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi d. Teknik analisa data analisis deskriptif e. Teknik kabsahan data: Triangulasi sumber.	1. Bagaimana strategi pendekatan personal lembaga dalam meningkatkan kepuasan donatur di LAZNAS Nurul Hayat Jember? 2. Bagaimana hubungan antara kepuasan donatur dan loyalitas terhadap peningkatan kontribusi dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember?
	2. pertambahan dana ZIS	Jumlah donatur	1. Peningkatan jumlah donatur setiap tahun 2. Donatur baru yang bergabung karena rekomendasi dari donatur lama			

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Ismaul Jamilah
NIM : 212105040009
Program Studi : Manajemen Zakat dan Wakaf
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia diproses sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku.

Demikin surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember 16 April 2025

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Dewi Ismaul Jamilah
NIM.212105040009

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan Staf LAZNAS Nurul Hayat Jember

1. apa saja strategi yang di terapkan untuk pendekatan personal dalam meningkatkan kepuasan donatur pada LAZNAS Nurul Hayat Jember?
2. Untuk meningkatkan kepuasan donatur pada lembaga zakat nurul hayat jember, bagaimana implementasi strategi yang di terapkan?
3. Apa saja program-program di LAZNAS Nurul Hayat Jember? Apakah di lembaga amil zakat nurul hayat ada perogram unggul untuk meningkatkan hubungan yang lebih dekat dengan para donatur ?
4. Bagaimana LAZNAS Nurul Hayat Jember dalam mengevaluasi pelaksanaan satrategi peningkatan kepuasan donatur?
5. Apakah laporan penggunaan dana ZIS secara transparansi yang dilakukan LAZ Nurul Hayat Jember berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan donatur?
6. Seberapa sering LAZ Nurul Hayat Jember berkomunikasi secara langsung dengan donatur? komunikasi apa yang sering digunakan oleh Lembaga?
7. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan donatur di LAZ Nurul Hayat Jember?
8. Bagaimana LAZNAS Nurul Hayat Jember mengukur tingkat kepuasan donatur?
9. Apakah penggunaan strategi pendekatan personal berdampak signifikan pada pertambahan dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Jember?

B. Wawancara dengan donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember

1. Mengapa anda memilih LAZ Nurul Hayat Jember? Dan sudah berapa lama anda menjadi donatur di LAZ Nurul Hayat Jember?
2. Apakah anda puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Amil di LAZ Nurul Hayat Jember?
3. Apakah kepuasan anda dapat mempengaruhi keputusan untuk selalu berdonasi di LAZ Nurul Hayat Jember?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-156/Un.22/7.a/PP.00.9/12/2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

17 Desember 2024

Kepada Yth.

Kepada Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember
Jl. Hayam Waruk XIX No. 200B, Gerdu, Smpusari, Kec. Kaliwates,
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas
Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan
mahasiswa berikut :

Nama : Dewi Ismaui Jamilah
NIM : 212105040009
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Manajemen zakat dan Wakaf

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Strategi Peningkatan Kepuasan
Donatur Terhadap Pertambahan dana ZIS Di LAZNAS Nurul Hayat cabang Jember
di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



A.n. Dekan

Nurul Hayati, Dekan Bidang Akademik

Nurul Widyawati Islami Rahayu





LEMBANGA AMIL ZAKAT NURUL HAYAT JEMBER
Jl. Hayam Wuruk XIX No. 200B Sempusari, KaLIWATES Jember Telp. 412818
HP/WA : 082 334 877 499

SURAT KETERANGAN
No. 02/Sket/NH/IV/2025

Assalamualaikum wr wb.

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Zaky Noerahman, S.T

Jabatan : Branch Manager Nurul Hayat Jember

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa mahasiswa/i :

Nama : Dewi Ismaul Jamilah

NIM : 212105040009

Mahasiswa : UIN KHAS JEMBER

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Manajemen Zakat dan Wakaf

Telah melaksanakan Penelitian Research / Survei (Pengamatan Lapangan, Pengumpulan Data dan Wawancara di instansi kami mengenai Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Terhadap Pertambahan dana ZIS Di LAZNAS Nurul Hayat cabang Jember, pada tanggal 20 Januari 2025 – 18 Februari 2025 sesuai dengan surat dari UIN KHAS Jember Nomer : B-1568 /Un.22/7.a/PP.00.9/12/2024.

Demikian Surat Keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarkatuh

Jember, 20 Februari 2025

Zaky Noerahman, S.T
Branch Manager

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

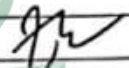
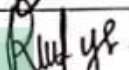
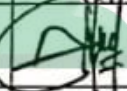
JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Dewi Ismaul Jamilah

Nim : 212105040009

Judul : Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Terhadap Pertambahan Dana ZIS Di Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Jember

Lokasi : Perumahan Taman Gading, Blok P-8, Tumpeng Sari, Tegal Besar, kec. Kaliwates, Kabupaten Jember

NO	Tanggal	Kegiatan	Informan	Paraf
1	17 Desember 2024	Penyerahan surat izin penelitian kepada admin LAZ Nurul Hayat Jember	Rofiqoh Yulistyowati	
2	20 Januari 2025	Observasi	Zaky Noerrahman	
3	20 Januari 2025	Wawancara dengan kepala cabang	Zaky Noerrahman	
4	4 Februari 2025	Wawancara dengan staf admin	Rofiqoh Yulistyowati	
5	6 februari 2025	Wawancara dengan staf fundraising	Andri Wasissandi	
6	6 februari 2025	Wawancara dengan staf fundraising	Amirul Mukminin	
7	6 februari 2025	Wawancara dengan staf akuntansi	Alfi Suhariyani	
8	10 Februari 2025	Wawancara dengan staf program	Aryudi Irawan	
9	18 februari 2025	Wawancara dengan donatur LAZ Nurul Hayat Jember	Ibu Mamik	
10	18 Februari 2025	Wawancara dengan donatur LAZ Nurul Hayat Jember	Ibu Siti Rofiah	
11	18 Februari 2025	Wawancara dengan donatur LAZ Nurul Hayat Jember	Ibu Suli Wati	

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan bapak zaky Noerahman selaku ketua cabang LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan bapak Andri Wasissandi selaku staf fundraising LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan bapak Aryudi Irawan selaku staf fundraising LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan bapak Aryudi Irawan selaku staf program LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan mbak Rofikoh Yulistyowati selaku staf administrasi LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan mbak Alfi Suhariyani selaku staf keuangan LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan ibuk Suli Wati selaku donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan ibuk mami selaku donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember



Wawancara dengan ibuk Siti Rofiah selaku donatur LAZNAS Nurul Hayat Jember



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Dewi Ismaul Jamilah
NIM : 212105040009
Program Studi : Mazawa
Judul : Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Terhadap
pertambahan dana ZIS di Laznas Nurul Hayat Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Drillbit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Drillbit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 20 Maret 2025

Operator Drillbit

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

(Hj. Mariyah Ulfah, M.El)

NIP. 197709142005012004





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Dewi Ismaul Jamilah

NIM : 212105040009

Semester : 8 (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

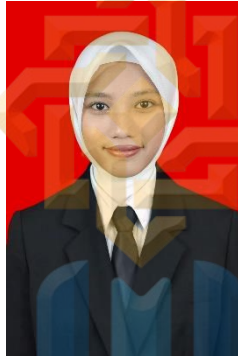
Jember, 19 Maret 2025
Koordinator Prodi. Manajemen Zakat
dan Wakaf,

Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



Data Diri

Nama : Dewi Ismaul Jamilah
Nim : 212105040009
Tempat/Tgl Lahir : Jember, 17 September 2003
Alamat : Kemuningsarikidul, Jenggawah, Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Zakat dan Wakaf
Agama : Islam
No. Hp : 085748308059
Email : dewiismaul17@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Dharma Wanita
2. MI Tarbiyatul Huda
3. MTs. Al-Qodiri I Jember
4. MA. Al-Qodiri Jember
5. Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember