

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan ekonomi dan sosial di Indonesia tidak hanya di selesaikan oleh lembaga negara tetapi juga lembaga non-negara. Lembaga zakat sebagai lembaga non negara berusaha untuk mengatasi kesenjangan sosial, kemiskinan, dan ketimpangan ekonomi melalui pengelolaan dana zakat. Lembaga zakat di Indonesia berperan penting dalam pengelolaan dan penyaluran dana zakat, baik perorangan (individu) maupun perusahaan.<sup>1</sup> Tugas utama lembaga zakat adalah menghimpun, mengelola, dan menyalurkan zakat kepada para penerima zakat, termasuk masyarakat miskin dan yang berhutang, serta mendukung pembangunan ekonomi umat melalui program otorisasi.<sup>2</sup>

Lembaga zakat seperti Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) mengumpulkan sumbangan dari individu dan perusahaan. Mereka juga bekerja keras untuk mengurangi kesenjangan sosial melalui berbagai program penyaluran dan pemberdayaan ekonomi bagi kelompok yang membutuhkan.<sup>3</sup> Pada tahun 2022, pengumpulan zakat akan mencapai Rp. 22,475 triliun. Angka ini menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya zakat dan penyelenggaraannya yang terus membaik. Pada Maret 2023, penduduk miskin Indonesia tercatat sebesar 9,36%, turun 0,21% dibandingkan periode sebelumnya. Zakat dianggap sebagai alat yang efektif untuk mengentaskan kemiskinan. Kinerja

---

<sup>1</sup> Holil Holil, "Lembaga Zakat Dan Peranannya Dalam Ekuitas Ekonomi Sosial Dan Distribusi". *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol, 10. No 1, (2019) 15.

<sup>2</sup> Yayat Sudrajat dan Andi Muh. Ilham Jaya, "Pemanfaatan Dana Zakat Oleh Badan Amil Zakat Nasional Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Di Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan." *J-3P (Jurnal Pembangunan Pemberdayaan Pemerintahan)*, Vol, 4. No. 2, (29 November 2019) 132.

<sup>3</sup> Vina Suci Salsabila, dkk., "Implementasi Dana Zakat dalam Mengatasi Kesenjangan Sosial (Studi Kasus BAZNAS Bengkalis)". *Najaha Iqtishod: Journal of Islamic Economic and Finance*, Jil. 4, No. 1, (14 Desember 2023), 2

pengelolaan zakat diukur menggunakan indeks zakat nasional yang menunjukkan angka sebesar 0,60 (cukup baik) pada tahun 2024. Ini menunjukkan bahwa pengelolaan zakat memiliki ruang untuk peningkatan meskipun saat ini berada pada tingkat cukup baik.<sup>4</sup>

Pengumpulan dana dari masyarakat, menggunakan berbagai macam strategi dan upaya. Beberapa upaya yang termuat dalam artikel terdahulu pengumpulan dana yang diperoleh dengan cara pembentukan Unit Pengumpulan Zakat (UPZ), pembayaran melalui UPZ mitra.<sup>5</sup> Adapun cara lain yang dilakukan menggunakan strategi digital *fundraising*. Penghimpunan yang dilakukan melalui situs *crowdfunding* mampu mengumpulkan dana zakat hingga miliaran tanpa harus bertatap muka.<sup>6</sup> Selanjutnya, cara lain pengumpulan dana ZIS bisa dengan kaleng koin yang disebarakan kepada masyarakat.<sup>7</sup> Dana yang terkumpul nanti dikumpulkan dari *muzaki* (pembayar zakat) baik perorangan maupun perusahaan ke lembaga zakat. BAZNAS sebagai badan pengelola dan LAZ sebagai badan yang dibentuk masyarakat untuk mengelola zakat ini. Zakat yang terkumpul disalurkan kepada penerima manfaat yaitu kelompok masyarakat miskin seperti fakir miskin, miskin dan masyarakat di daerah rentan lainnya.<sup>8</sup> Distribusi didasarkan pada prinsip pemanfaatan dan keadilan.

---

<sup>4</sup> BAZNAS Nasional, “Kemandirian Ekonomi Zakat” <https://donasi.baznas.go.id/> 30 september 2012

<sup>5</sup> Nia Kurniasih, “Strategi Pengumpulan (Fundraishing) dalam Mengoptimalkan Dana Zakat, Infaq dan Sedekah pada BAZNAS Kota Serang: Collection Strategy (Fundraising) in Optimizing Zakat, Infaq and Alms Funds at BAZNAS Serang City”, *Islamic Economics and Business Review*, Vol. 2, No. 3 (31 Desember 2023) 3

<sup>6</sup> Mulyono, dkk., (2022). “Strategi Digital Fundraising Dalam Penghimpunan Dana Zakat: Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Global Zakat”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 67-79.

<sup>7</sup> Innaka Sari, dkk., “Strategi Pengumpulan Program Gerakan Koin Nu (Kotak Infaq Nahdlatul Ulama) Di Lazisnu Singgahan Tuban”. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, Jil. 2, no. 2, (30 Agustus 2021), 163

<sup>8</sup> Muhamad Makrus, “Pengelolaan Zakat Produktif dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan di Indonesia”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.2, No. 1, (2019), 40

Pengelolaan zakat di Indonesia diatur oleh prinsip-prinsip syariah Islam, kepercayaan, keadilan, transparansi dan akuntabilitas untuk memastikan pengelolaan zakat yang profesional dan efisien.<sup>9</sup> Lembaga-lembaga ini menerima zakat dari *muzaki* (orang-orang yang berhak membayar zakat) untuk sedekah dan berzakat. Dana tersebut dihimpun melalui berbagai program dan sosialisasi. Lembaga zakat juga bekerjasama dengan masjid, organisasi dan komunitas untuk memperluas cakupan pengumpulan zakat. Mereka dapat mendaftar sebagai mitra resmi pengelolaan zakat dengan menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan.<sup>10</sup> Selain mengumpulkan dana, lembaga zakat juga membuka kesempatan bagi *mustahik* (penerima zakat) untuk mengajukan bantuan modal usaha dan kebutuhan lainnya dengan syarat yang jelas. Lembaga zakat memberikan fasilitas melalui sistem pembayaran *online* yang membantu *muzaki* yang ingin menyalurkan dana lebih mudah melalui aplikasi, transfer bank, atau saluran digital lainnya.

Di era digital, metode tradisional, termasuk strategi pengumpulan zakat, digantikan dengan metode digital yang lebih cepat, mudah, dan nyaman. Tren donasi online semakin meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. Era disrupsi 4.0 sebagai bagian dari revolusi industri memerlukan manajemen yang bertujuan untuk kebaikan dan keuntungan. Inisiatif digital badan amal Islam membantu mengurangi biaya operasional.<sup>11</sup> Di era digital ini, lembaga zakat mengelola para donasi dengan berbagai cara dengan menggunakan teknologi. Lembaga zakat menggunakan platform digital seperti website, aplikasi dan

---

<sup>9</sup> Dita Afriana, "Manajemen Zakat Di Indonesia Sebagai Pemberdayaan Ekonomi Umat". *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Jil.2, No.2, (24 April 2020), 201.

<sup>10</sup> Ahmad Naufal, dkk., "Strategi Pengelolaan Zakat Dalam Menanggulangi Pemurtadan Di Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta", *Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam*, Jil. 11, No. 2, (24 September 2019), 32.

<sup>11</sup> Yuliana Rakhmawati, "Studi Media Filantropi Online: Pergeseran Altruisme Tradisional-Karitas menuju Filantropi Integratif". *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, Jil. 13, No. 2 (30 September 2019) 24.

media sosial untuk mengumpulkan donasi dari para donatur.<sup>12</sup> Dengan cara ini memudahkan masyarakat dalam menyalurkan zakat, sedekah, infak, secara cepat dan aman. Salah satu cara untuk menjaga loyalitas donatur adalah dengan memberikan pelaporan keuangan yang transparan.

Lembaga zakat menyajikan laporan penyaluran dana secara digital sehingga para donatur dapat melihat kemana saja zakatnya disalurkan. Adanya lembaga zakat yang bereputasi dan memiliki tujuan yang jelas sangat membantu meningkatkan kepercayaan para donatur.<sup>13</sup> Hal ini diperkuat dengan program pemberdayaan yang tepat dan dilaporkan secara berkala. Lembaga zakat juga memanfaatkan pemasaran digital untuk meningkatkan jumlah donatur. Hal ini mencakup sosialisasi periklanan *online* dan kerja sama *influence* dan platform *e-commerce*.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap berbagai zakat di Bengkulu, salah satu lembaga yang diteliti adalah Lembaga Pengumpul Zakat Nasional (LAZNAS) Dewan Dakwah cabang Bengkulu. Lembaga ini berhasil mengelola donatur dengan baik dan menarik perhatian masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan filantropi yang dilakukannya. LAZNAS Dewan Dakwah Provinsi Bengkulu menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan keterlibatan donatur, antara lain dengan melakukan pendekatan personal, memanfaatkan media digital dan platform untuk memperluas jangkauan pengumpulan dana. Ini adalah sebagian upaya yang dilakukan untuk mendapatkan donatur. Donatur yang sudah memberikan donasi atau calon donatur tampaknya didata ke dalam

---

<sup>12</sup> Ade Yuliar, "Analisis Strategi Fundraising Organisasi Pengelola Zakat Di Era Digitalisasi". *Filantropi: Jurnal Manajemen Zakat dan Wakaf*, Jil.2, No. 1, (30 April 2021), 65

<sup>13</sup> Atmaja Wandira, "Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat, Infaq, Dan Sedekah (ZIS) Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Medan". (Disertasi diterbitkan, Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2021) 53

<sup>14</sup> Hisamuddin, "Transparansi dan pelaporan keuangan lembaga zakat". *Ziswaf: Jurnal Zakat dan Wakaf*, Vol. 4, No. 2, (2018), 334

sebuah database. Untuk menelusuri hal ini, dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

Adapun dana yang dihimpun oleh lembaga Inisiatif Zakat Indonesia cabang Bengkulu disalurkan kepada berbagai kelompok penerima manfaat, terutama masyarakat yang membutuhkan, seperti fakir miskin, korban bencana, dan daerah rentan lainnya. Penyaluran dana ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup mereka melalui program-program yang fokus pada bidang pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan ekonomi. Di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Dana zakat yang dihimpun disalurkan kepada berbagai lapisan masyarakat yang membutuhkan, terutama mereka yang termasuk dalam kategori fakir miskin dan mereka yang sedang menghadapi kesulitan ekonomi. Penyaluran dana ini mencakup beragam program yang bertujuan untuk mendukung sektor pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan ekonomi, guna meningkatkan kualitas hidup mereka. Selain itu, LAZNAS Bengkulu juga memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang terdampak bencana serta daerah-daerah yang rentan lainnya. Donatur yang berkontribusi melalui Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) dan LAZNAS datang dari beragam latar belakang, termasuk individu, keluarga, perusahaan, dan komunitas lainnya.

Di lembaga Inisiatif Zakat Indonesia dan LAZNAS Bengkulu donatur yang berdonasi dapat memilih untuk memberikan kontribusinya secara berkala, baik satu bulan sekali, setahun sekali, atau sesuai dengan kemampuan dan niat dari donatur. Dengan demikian, memudahkan setiap orang untuk berpartisipasi dalam program-program sosial yang bertujuan membantu masyarakat yang membutuhkan dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

Studi terdahulu yang mengkaji tentang alur atau manajemen donatur di Lembaga zakat tampaknya belum fokus. Studi masih tersebar dengan

bahasan loyalitas donatur,<sup>15</sup> Sistem informasi manajemen donasi,<sup>16</sup> dan mendapatkan donatur.<sup>17</sup> Studi di masa lalu belum menjelaskan bagaimana sebuah Lembaga zakat untuk mencari, mengelola, dan mempertahankan donatur.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan alur manajemen donatur yang dimulai dari strategi mendapatkan, mengelola data, hingga pada tahap mempertahankan donatur. Penelitian ini dilakukan di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) cabang Bengkulu dan (LAZNAS)

---

<sup>15</sup> Dewi Awaliyah, dkk., “Manajemen Strategik Customer Relationship Management (CRM) dalam Menjaga Loyalitas Donatur”. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 5, No. 4, (Desember 2020), Siti Nuraisah, “Strategi Fundraising Dana Zakat Dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur Pada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Nganjuk”. (Skripsi tidak di terbitkan, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah IAIN Kediri 2018); Runi Nurazizah dan Sungkono Sungkono, “Pengaruh Promosi Terhadap Kepercayaan Pelanggan Dan Loyalitas Donatur Pada Yayasan Pendidikan Mentari Ilmu Karawang”. *Optimal Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 3, No. 3, (30 September 2023), 92.

<sup>16</sup> Indah Sundari, dkk, “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pemasukan dan Pengeluaran Donasi Donatur pada Komunitas Muslimah Motivations Djakarta”. *Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, Vol.3, No.2, (2022), 261; Muhamad Nur Fadilah, (2022). “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management) pada Lembaga Filantropi Islam (Studi Pada Yayasan Sahabat Yatim Indonesia tahun 2019-2020)”. *Kesehatan Keluarga*, Vol.14, No. 3, (2022) 180; Andy Achmad Hendharsetiawan, dkk, “Pelatihan Penggunaan Sistem Aplikasi Manajemen Prospek Donatur Pada Panti Yatim Indonesia (PYI) Bekasi”. *Journal Of Computer Science Contributions (JUCOSCO)*, Jil. 3, No. 1, (Januari 2023), 15; Mochammad Nandi Susila, dkk, “Manajemen Donasi Digital Dengan Extreme Programming”. *Jurnal INSAN Journal of Information System Management Innovation*, Vol.1, No.2, (Desember 2021), 112; Reza Maulana, dkk, “Sistem Informasi Pelayanan Donatur Pada Komunitas 1000 Guru Kalbar Berbasis Website”. *Informatika*, Vol. 11, No. 2, 24.

<sup>17</sup> Ayu Gumilang Lestari dan Neng Dewi Idawati, “Strategi Fundraising, Manajemen Pengelolaan, Dan Penyaluran Dana Zakat, Infaq, Dan Shadaqah Pada Panti Yauma Majalengka”. *J-Aksi: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, Jild. 3, No. 1, (Februari 2022), 217-228; Risca Dwi Aryanti, dkk. “Analisis Straregi Fundraishing Lembaga Amil Zakat Dalam Mendapatkan Muzakki Dan Munfaqin”. *Jurnal Ngejha*, Vol. 1, No. 2, (2022), 105-114; Naufal Prima Satria dan Ahmad Adjib Ridlan, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Donatur Membayar Zis Di Surabaya”. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Vol.2, No.3, (Desember 2019), 64

Dewan Dakwah cabang Bengkulu. Dua lembaga ini dinilai representatif untuk mendapatkan penjelasan terkait manajemen donatur. Maka penelitian ini dinilai semakin penting karena tidak hanya menjelaskan temuan di dua lembaga zakat, tetapi juga bermaksud menutupi kekurangan studi terkait *fundraising*, khususnya persoalan donatur.

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini menjawab tiga pertanyaan:

1. Bagaimana manajemen donatur di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) cabang Bengkulu?
2. Bagaimana manajemen donatur di Lembaga Laznas Dewan Dakwah (LAZNAS) cabang Bengkulu?
3. Bagaimana perbedaan dan persamaan manajemen donatur di Lembaga zakat memberikan peluang pada terkumpulnya dana zakat?

## **C. Batasan Masalah**

Peneliti membuat batasan masalah supaya penelitian ini dapat terarah dan tidak meluas. Penelitian ini difokuskan pada manajemen donatur di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) cabang Bengkulu dan Lembaga Laznas Dewan Dakwah (LAZNAS) cabang Bengkulu. Secara mendalam, penelitian ini menjawab pertanyaan, bagaimana manajemen donatur dan perbedaan pada setiap lembaga.

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan tentang gambaran arah yang dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian ini harus mengacu pada masalah yang dirumuskan sebelumnya. Maka dalam penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui manajemen donatur di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) cabang Bengkulu.
2. Mengetahui manajemen donatur di Lembaga Dewan Dakwah (LAZNAS) cabang Bengkulu.

3. Mengetahui perbedaan manajemen donatur di kedua lembaga tersebut, serta menilai bagaimana perbedaan tersebut dapat mempengaruhi pengumpulan dana zakat.

## E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dirincikan sebagai berikut:

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini mendeskripsikan mengenai “Manajemen Donatur di Lembaga Zakat Komparasi Inisiatif Zakat Indonesia dan Laznas Dewan Dakwah Cabang Bengkulu”. Nantinya penelitian ini bisa dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

### 2. Secara Praktis

Penelitian ini mendeskripsikan mengenai manajemen “Donatur di Lembaga Zakat: Komparasi Inisiatif Zakat Indonesia dan Laznas Dewan Dakwah Indonesia cabang Bengkulu. Nantinya penelitian ini bisa dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

#### a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang manajemen donatur di lembaga zakat, yang dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan teori manajemen donatur.

#### b. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan bisa memperbanyak *literature* tentang manajemen donatur, penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah pengetahuan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab, dan Dakwah terkhusus Program Studi Manajemen Dakwah, dan penelitian ini sangat berguna untuk memperkuat profil lulusan Manajemen Dakwah.

#### c. Bagi Lembaga Zakat

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi positif bagi lembaga zakat dengan merancang dan mengoptimalkan sistem filantropi. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan kinerja

lembaga filantropi, pemahaman yang lebih baik tentang teori manajemen donatur, serta meningkatkan keterampilan dalam mengelola modal kerja dan mendapatkan dukungan dari donatur.

## **F. Tujuan Penulisan**

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian ini harus mengacu pada masalah yang dirumuskan sebelumnya. Maka dalam penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui bagaimana sistem manajemen donatur di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Cabang Bengkulu.
2. Ingin mengetahui bagaimana sistem manajemen donatur di Lembaga Laznas Dewan Dakwah (LAZNAS) Cabang Bengkulu.
3. Ingin mengetahui perbedaan dan persamaan manajemen donatur antara kedua lembaga zakat dalam melaksanakan tahapan-tahapan Donatur yang ada di lembaga tersebut.

## **G. Kajian Terdahulu**

Dalam proses melakukan penelitian ini Langkah awal yang peneliti lakukan adalah membaca beberapa penelitian terdahulu. Sebelum melakukan penelitian secara langsung dan menyusun menjadi karya ilmiah.

Pertama, Awaliah, Rahman, A, dan Kuswana meneliti tentang Manajemen Strategik Customer Relationship Management (CRM) dalam Menjaga Loyalitas Donatur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen strategik Customer Relationship Management (CRM) dalam menjaga loyalitas donatur di lembaga zakat Sinergi Foundation, Hasil penelitian manajemen strategik Customer Relationship Management (CRM) dalam menjaga loyalitas donatur di Sinergi Foundation dilakukan dengan baik sesuai dengan teori tahapan manajemen strategik yaitu pengamatan atau analisis lingkungan yang terdiri dari kekuatan, kelemahan,

peluang dan ancaman dilakukan oleh Sinergi Foundation sebagai bahan untuk perumusan strategi.<sup>18</sup>

Kedua, Sundari, I., Sunoto, I., & Zikriah, Z meneliti tentang Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pemasukan dan Pengeluaran Donasi Donatur pada Komunitas Muslimah Motivations Djakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem informasi manajemen untuk pendataan dan pengeluaran donasi donatur pada Komunitas Muslimah Motivations Djakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi yang dibangun dapat mempermudah pihak komunitas dalam pendataan donatur baru dan penerimaan donasi, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengolahan data. Pembahasan meliputi penggunaan metode grounded research dalam penulisan tugas akhir, perlunya sistem pendataan yang baik untuk memastikan keakuratan data, serta relevansi penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada sistem informasi manajemen dana donatur dan pendaftaran siswa baru.<sup>19</sup>

Ketiga, Nuraisah, S. meneliti tentang Strategi Fundraising Dana Zakat Dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur Pada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Nganjuk. Tujuan dari penelitian ini untuk meningkatkan loyalitas donatur di LMI cabang Nganjuk melalui strategi fundraising yang efektif Adapun hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) strategi fundraising yang dilaksanakan LMI cabang Nganjuk dalam meningkatkan loyalitas donatur yaitu dengan cara: pertama, kemudahan donatur dalam penyaluran dana. Kedua, menjaga hubungan baik dengan donatur, dengan cara melakukan komunikasi yang baik kepada donatur baik secara langsung

---

<sup>18</sup> Dewi Awaliyah, dkk., “Manajemen Strategik Customer Relationship Management (CRM) dalam Menjaga Loyalitas Donatur”. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 5, No. 4, (Desember 2020), 337

<sup>19</sup> Indah Sundari, dkk. “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pemasukan dan Pengeluaran Donasi Donatur pada Komunitas Muslimah Motivations Djakarta”. *Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, Vol.3, No.2, (2022), 261

maupun tidak langsung. Dan ketiga, dengan adanya pelayanan prima. Salah satu bentuk dari pelayanan prima ini adalah dengan mendoakan donatur sebelum pulang. Selain itu penerapan empat prinsip kerja di LMI cabang Nganjuk sangat berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas donatur. Empat prinsip tersebut yaitu amanah, profesional, akuntabel, dan transparan. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur di LMI cabang Nganjuk yaitu sebagai berikut: amanah, profesional, transparan, sukarela, program-program yang menarik, dan LMI sudah mempunyai nomor legalisasi badan hukum<sup>20</sup>

Keempat, Arvita Putri Arifin meneliti tentang Manajemen Pengelolaan Dana Donatur Pada Panti Asuhan Nurillahi Kota Palopo (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo). Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis manajemen pengelolaan dana donatur pada Panti Asuhan Nur Illahi Kota Palopo. Dalam penelitian ini, hasil yang diharapkan adalah pemahaman yang lebih baik tentang pengelolaan dana donatur dan implementasi prinsip-prinsip bisnis syariah dalam konteks panti asuhan. Pembahasan akan mencakup aspek-aspek seperti sumber dana donatur, proses pengelolaan dana, penggunaan dana untuk memenuhi kebutuhan panti asuhan, serta evaluasi efektivitas dan efisiensi dari sistem pengelolaan yang ada. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pengelolaan dana donatur pada panti asuhan dan penerapan prinsip-prinsip bisnis syariah yang lebih baik.<sup>21</sup>

Kelima, Jalaludin, J., Damiri, A., & Setya, L. A. meneliti Analisis Manajemen Zakat, Infaq, Shadaqoh, dan Wakaf di Laz Baitulmalku

---

<sup>20</sup> Nuraisah Siti, "Strategi Fundraising Dana Zakat Dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur Pada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Nganjuk", (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).

<sup>21</sup> Arvita Putri Arifin, "Manajemen Pengelolaan Dana Donatur Pada Panti Asuhan Nur Illahi Kota Palopo".(skripsi tidak di terbitkan, Program studi manajemen bisnis syariah Instisut Agama Islam Negeri Palopo 2021)" 62.

Karawang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen ZISWAF serta dampak manajemen ZISWAF di LAZ BaitulMaalKu Karawang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen ZISWAF di LAZ Baitul Maal Karawang terdiri dari 4 aspek yaitu Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pelaksanaan (*actuating*), dan Pengawasan (*controlling*). Selanjutnya, dampak manajemen zakat, infaq, shadaqah dan wakaf di LAZ Baitul Maal Karawang adalah sebagai berikut dampak positif bagi donatur yaitu membersihkan harta dan jiwa, membentuk spritualitas, memperluas jaringan sosial. Dampak positif bagi penerima manfaat yaitu memperbaiki ekonomi keluarga, mengurangi pengangguran, membantu meningkatkan pendidikan. Sementara dampak negatif bagi donatur adalah beban finansial, adanya kecemasan apabila amil tidak amanah, adanya tekanan sosial. Dampak negatif bagi penerima manfaat ketergantungan program, manambah beban tanggung jawab, keterbatasan manfaat jangka panjang.<sup>22</sup>

Keenam, Nuraisah, S. meneliti tentang Strategi Fundraising Dana Zakat Dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur Pada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Nganjuk. Tujuan dari penelitian ini untuk meningkatkan loyalitas donatur di LMI cabang Nganjuk melalui strategi fundraising yang efektif Adapun hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) strategi fundraising yang dilaksanakan LMI cabang Nganjuk dalam meningkatkan loyalitas donatur yaitu dengan cara: pertama, kemudahan donatur dalam penyaluran dana. Kedua, menjaga hubungan baik dengan donatur, dengan cara melakukan komunikasi yang baik kepada donatur baik secara langsung maupun tidak langsung. Dan ketiga, dengan adanya pelayanan prima. Salah satu bentuk dari pelayanan prima ini adalah dengan mendoakan donatur sebelum pulang. Selain itu penerapan empat prinsip

---

<sup>22</sup> Jalaludin Jalaludin, dkk. "Analisis Manajemen Zakat, Infaq, Shadaqah, Dan Wakaf Di Laz Baitulmaalku Karawang". *Jurnal Pelita Nusa: Social And Humaniora*, Vol. 3, No. 2, (Desember 2023) 32

kerja di LMI cabang Nganjuk sangat berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas donatur. Empat prinsip tersebut yaitu amanah, profesional, akuntabel, dan transparan. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur di LMI cabang Nganjuk yaitu sebagai berikut: amanah, profesional, transparan, sukarela, program-program yang menarik, dan LMI sudah mempunyai nomor legalisasi badan hukum.

Ketujuh, Nurazizah, R., & Sungkono, S. Pengaruh Promosi Terhadap Kepercayaan Pelanggan Dan Loyalitas Donatur Pada Yayasan Pendidikan Mentari Ilmu Karawang. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas donatur terhadap Yayasan Mentari Ilmu. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Yayasan Mentari ilmu daerah Karawang di laksanakan dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan donator. Di lihat dari uji Reabilitas dan Validitas yang di lakukan. Dari hasil analisis yang lebih jauh dan berdasarkan pendapat beberapa nasabah mengemukakan bahwa masih terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki antara lain yakni dengan ketepatan waktu untuk pelayanan setiap pelanggandan donatur, selain itu dari segi fasilitas yang kurang baik, ruangan yang kurang luas dan masih kurangnya tempat 13eknik yang di sediakan. Yayasan Mentari ilmu karawang perlumemperbaiki segala kekurangan tersebut dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggandan donatur terhadap jasa yang di sediakan oleh Yayasan Mentari Ilmu di Karawang.<sup>23</sup>

Kedelapan, Lestari, A. G., & Idawati, N. D. Lestari, A. G., & Idawati, N. D. (2022). Strategi Fundraising, Manajemen Pengelolaan, Dan Penyaluran Dana Zakat, Infaq, Dan Shadaqah Pada Panti Yauma Majalengka. *J-Aksi: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 217-228. Tujuan dari artikel ini adalah

---

<sup>23</sup> Runi Nurazizah dan Sungkono Sungkono, "Pengaruh Promosi Terhadap Kepercayaan Pelanggan Dan Loyalitas Donatur Pada Yayasan Pendidikan Mentari Ilmu Karawang". *Optimal Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Jild. 3, No. 3, (September), 95

Strategi Fundraising, Manajemen Pengelolaan, Dan Penyaluran Dana Zakat, Infaq, Dan Shadaqah Pada Panti Yauma Majalengka. *J-Aksi: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 217-228. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penghimpunan dana yang dilakukan oleh Panti Yauma Majalengka, bagaimana pengelolaan dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh yang dilakukan oleh Panti Yauma Majalengka dan bagaimana penyaluran dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh yang dilakukan oleh Panti Yauma Majalengka. Hasil penelitian tentang penghimpunan dana, pengelolaan dan penyaluran dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh di Panti Asuhan Yauma Majalengka telah terlaksana sesuai dengan program yang direncanakan yaitu strategi penghimpunan dana dengan metode langsung dan tidak langsung. Metode langsung dengan cara: jemput bola, kotak amal, pamflet, teman dekat, aplikasi online dan media sosial, sedangkan penghimpunan dana secara tidak langsung melalui kegiatan keagamaan dan seminar.<sup>24</sup>

Kesembilan, Susila, M. N., Sriyadi, S., Maruloh, M., Praba, A. D., Pramuseto, R., & Afriani, meneliti tentang “Manajemen Donasi Digital Dengan Extreme Programming” Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan mengimplementasikan sistem pengelolaan data berbasis digital menggunakan metode extreme programming dalam manajemen donasi pada lembaga sosial keagamaan. Hasil penelitian ini berupa implementasi manajemen donasi digital yang mampu menjawab kebutuhan solusi dalam pengelolaan donasi pada lembaga sosial keagamaan. Metode extreme programming memberikan kerangka kerja yang adaptif dan fleksibel dalam pengembangan perangkat lunak, sehingga memungkinkan perubahan kebutuhan pengguna selama proses pengembangan. Pembahasan penelitian ini juga mencakup penggunaan teknik kotak hitam dalam pengujian

---

<sup>24</sup>Ayu Gumilang Lestari dan Neng Dewi Idawati, “Strategi Fundraising, Manajemen Pengelolaan, Dan Penyaluran Dana Zakat, Infaq, Dan Shadaqah Pada Panti Yauma Majalengka”. *J-Aksi: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, Jild. 3, No. 1, (Maret 2022) 217

perangkat lunak, di mana fokusnya adalah pada hasil yang diinginkan tanpa harus memikirkan proses internal atau kode sumber aplikasi.<sup>25</sup>

Kesepuluh, Fadillah, M. N meneliti tentang “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management) pada Lembaga Filantropi Islam (Studi Pada Yayasan Sahabat Yatim Indonesia tahun 2019-2020)” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan (CRM) dalam lembaga filantropi Islam, khususnya pada Yayasan Sahabat Yatim Indonesia, dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang data donatur, mengelola informasi tentang donatur, dan menganalisis jenis perlakuan terhadap donatur. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode action research. Hasil implementasi sistem informasi CRM ini adalah pengelolaan manajemen, termasuk klasifikasi donatur dan penanganan masing-masing kelompok donatur. Diskusi dalam penelitian ini juga mencakup tahapan implementasi sistem informasi CRM, seperti persiapan sumber daya hardware dan software, serta persiapan database.<sup>26</sup>

Kesebelas, Dwiaryanti, R., Aminullah, M., & Ramli, A. Analisis Strategi Fundreshing Lembaga Amil Zakat dalam Mendapatkan Muzzaki dan Munfaqin. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang manajemen strategi fundraising lembaga amil zakat dalam mendapatkan muzakki dan munfaqin (studi kasus LAZISMU pamekasan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen strategi fundraising yang diterapkan oleh lazismu pamekasan lebih efektif dan efisien daripada lembaga zakat lainnya. Lazismu merupakan lembaga yang 90% paling diminati oleh Masyarakat

---

<sup>25</sup> Mochammad Nandi Susila, dkk. “Manajemen Donasi Digital Dengan Extreme Programming”. *Jurnal INSAN Journal of Information System Management Innovation*, Jild. 1, No. 2, (November 2021),115

<sup>26</sup> Muhamad Nur Fadilah, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management) pada Lembaga Filantropi Islam (Studi Pada Yayasan Sahabat Yatim Indonesia tahun 2019-2020)”. *Kesehatan Keluarga*, Vol. 14, No. 3, (2022), 178.

pamekasan baik dari kalangan NU maupun MU. Strategi fundraising lazismu sangat diutamakan baik dalam tujuan fundraising, prinsip fundraising, formulasi strategi fundraising serta model strategi fundraising sangat terukur. Model fundraising yang diterapkan lazismu adalah model direct fundraising (menghimpun dana secara langsung) yang melibatkan partisipasi donatur secara langsung, tujuan menerapkan model direct fundraising ini merupakan keutamaan dalam pelayanan untuk donatur.<sup>27</sup>

Keduabelas, Maulana, R., Firmansyah, Y., & Azwan, H. Sistem Informasi Pelayanan Donatur Pada Komunitas 1000 Guru Kalbar Berbasis Website. Tujuan penelitian mengatasi permasalahan penggalangan dana dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan donatur. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem informasi berbasis website yang dapat mengelola data dan informasi dari donatur komunitas 1000 guru Kalbar.<sup>28</sup>

Ketigabelas, Satria, N. P., & Ridlwan, A. A. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Donatur Membayar Zis Di Surabaya. Tujuan penelitian untuk menguji pengaruh kualitas layanan Islam dan promosi Islam terhadap keputusan donatur membayar zakat, infak, dan sedekah pada lembaga amil zakat di kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan Islam dan promosi Islam berpengaruh positif terhadap keputusan donatur. Selanjutnya, penelitian ini menunjukkan pada hasil uji parsial, kualitas layanan Islam mempengaruhi keputusan donatur dan promosi Islam mempengaruhi keputusan donatur.<sup>29</sup>

Keempatbelas, Syauqi, A. meneliti tentang Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Donatur Berbasis Web Menggunakan Framework

---

<sup>27</sup> Risca Dwiaryanti, dkk. "Analisis Strategi Fundraising Lembaga Amil Zakat Dalam Mendapatkan Muzzaki dan Munfaqin". *Jurnal Ngejha*, Vol. 1, No. 2, (September 2022), 107.

<sup>28</sup> Reza Maulana Firmansyah dan Azwan, "Sistem Informasi Pelayanan Donatur Pada Komunitas 1000 Guru Kalbar Berbasis Website". *Informatika*, (2019) 25.

<sup>29</sup> Naufal Prima Satria dan Ahmad Adjib Ridlwan, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Donatur Membayar Zis Di Surabaya". *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 2, (Desember 2019), 70

YII2 (Studi Kasus Yayasan Fikrah Fondution) (Doctoral dissertation, UPN VETERAN JATIM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem informasi manajemen pengelolaan donatur berbasis web. Hasil dari penelitian ini yang berupa sistem informasi manajemen pengelolaan donatur berbasis web, diharapkan dapat membantu kinerja Yayasan Fikrah dalam meningkatkan pelayanannya terhadap donatur dan memberikan informasi-informasi yang akurat untuk diberikan kepada donatur.<sup>30</sup>

Kelimbabelas, Zaini, M. M. meneliti tentang Aplikasi Manajemen Dana Pengelolaan Donatur Berbasis Web Pada Pondok Pesantren Bustanul Faizin. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana aplikasi manajemen dana pengelolaan donatur berbasis web yang didalamnya berisi pengelolaan data donatur. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi manajemen dana pengelolaan donatur berbasis web yang didalamnya berisi pengelolaan data donatur, pengelolaan dana pemasukan dan pengelolaan dana pengeluaran.<sup>31</sup>

Dari beberapa penelitian terdahulu peneliti belum menemukan kesamaan mengenai penelitian yang akan di lakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang hampir sama yang membahas mengenai loyalitas donatur, sistem informasi donatur, dan cara mendapatkan donatur. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengenai manajemen donatur di Lembaga zakat. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk dilakukan.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan proposal ini maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya sebagai berikut:

---

<sup>30</sup> Syauqi Ahmad, "Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Donatur Berbasis Web Menggunakan Framework YII2 (Studi Kasus Yayasan Fikrah Fondation)" (Program Studi Magister Teknik Informatika, UPN Veteran Jatim 2019), 45

<sup>31</sup> Mohamad Mufleh Zaini, "Aplikasi Manajemen Dana Pengelolaan Donatur Berbasis Web Pada Pondok Pesantren Bustanul Faizin" (2019) 42

1. **BAB I:** Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menjelaskan mengenai fakta, data serta argument peneliti mengenai judul yang diangkat menjadi sebuah tema, rumusan masalah menjelaskan gambaran mengenai permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian, tujuan penelitian menegaskan kembali maksud dari penelitian, batasan masalah menjelaskan fokus masalah yang dibahas dalam penelitian supaya penelitian yang dijalankan lebih terarah, studi literature sebagai penambah referensi dalam penelitian, manfaat penelitian menjelaskan keuntungan yang di terima oleh pihak yang terlibat dalam penelitian, dan sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah penulisan.
2. **BAB II :** Landasan teori, menjelaskan mengenai landasan teori yang berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian, landasan teori ini berfungsi untuk menjelaskan secara teoritik mengenai landasan dasar sebagai alat analisis penelitian.
3. **BAB III :** Metode penelitian, berisi tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi strategi, proses atau teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data sehingga kemudian dapat dianalisa untuk menemukan informasi baru atau menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang suatu topik yang nyata.
4. **BAB IV :** Hasil dan pembahasan, menjelaskan secara terperinci mengenai Manajemen Donatur di Lembaga Zakat: Komparasi Inisiatif Zakat Indonesia dan Laznas Dewan Dakwah Cabang Bengkulu.
5. **BAB V :** Penutup, Saran bab ini merupakan akhir dari proses penulis dari bab sebelumnya, yang berisi kesimpulan ditarik dari permasalahan yang ditemui dan pembahasan yang ada, serta berisi saran-saran yang untuk membantu pemecahan masalah yang ada, serta saran-saran yang diharapkan bisa membantu pihak-pihak yang berkepentingan dan berguna untuk reverensi penelitian yang akan datang.