

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DONATUR PADA  
LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL DIMPET PEDULI UMMAT  
DAARUT TAUHIID CABANG PALEMBANG**



**Oleh:**

**Nur Hidayat**

**NIM : 13180173**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan  
Syariah (A.Md)**

**PALEMBANG**

**2016**



KEMENTERIAN AGAMA ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG

Jln. Prof. KH Zaenal Abidin Fkri KM 3.5 Telp.(0711)353334, Fax.(0711)354886, Website: <http://febi.radenfatah.ac.id>,

Formulir E.4

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM DIII PERBANKAN SYARIAH

Nama Mahasiswa : Nur Hidayat  
Nim/ Program Studi : 13180173/ DIII Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur  
pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot  
Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang  
Palembang

Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal, 25 Oktober 2016

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mufti Fiandi, M.Ag
23/2016 /12	t.t :	
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Dr. Said Abdullah Syahab., M.H.I
6/2017 /1	t.t :	
Tanggal	Penguji Utama	: Dra. Hj.Zuraida., M.H.I
22/2016 /12	t.t :	
Tanggal	Penguji Kedua	: Yusida Fitriyati, M.Ag
23/2016 /12	t.t :	
Tanggal	Ketua	: Mufti Fiandi, M.Ag
25/2016 /12	t.t :	
Tanggal	Sekretaris	: Dra.Munjiat, M.Si
25/2016 /12	t.t :	

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Hidayat

NIM : 13180173

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang”

Menyatakan, bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang,

Saya yang menyatakan,



Nur Hidayat

NIM. 13180173

## Motto dan Persembahan

Motto :

*“Yakin dan terus berusaha sampai kegagalan enggan  
mengikutimu”*

*Kupersembahkan untuk :*

- 1. Untuk ayahanda dan ibundaku tercinta terima kasih atas segala dukungan dan doanya selama ini.*
- 2. Saudaraku tersayang Baitul Rahman terimakasih semangatnya.*
- 3. Kedua Dosen Pembimbing,  
Pembimbing I bapak Mufti Fiandi, M.Ag  
Pembimbing II bapak Dr. Saïd Abdullah Syahab., M.H.I*
- 4. Teman-teman seperjuangan di bangku kuliah.*
- 5. Kakak-kakak, adik-adik, dan teman-teman kost.*
- 6. Organisasiku, PAKIES dan HMPS.*
- 7. Almamater tercinta.*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala bagi ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat iman dan Islam, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang ”**. Kemudian shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan pembaca dapat memakluminya, serta memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar penulis bisa memperbaikinya ditulisan yang akan datang dan semoga penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan dari semua pihak, sehingga tugas akhir ini bisa diselesaikan dengan baik, kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Kedua orangtua ayahanda Saparudin dan ibunda Susia serta keluarga, atas keikhlasan, ketulusan hati, doa dan kasih sayang.
3. Bapak Prof.Dr. H. M. Sirozi, MA., Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Dr. Qodariah Barkah M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah, Pembimbing II DR. Said Abdullah Syahab., M.H.I yang telah memberikan saran dan memberikan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan ini.
6. Ibu RA Ritawati, S.E., M.H.I selaku Sekretaris Prodi D3 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
7. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
8. Seluruh Pegawai Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang.
9. Sahabatku teteh reni, dek windri, ucil, yani, kiki dan yuniar yang selalu memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan penulisan ini.
10. Teman-teman seperjuangku yang selalu mendukung serta memberikan semangat, dan juga orang orang yang selalu memberikan motivasi sampai tugas ini selesai ditulis.
11. Teman-teman organisasi, PAKIES, HMPS DPS, LDK, KAMMI dan KOPMA

Palembang,.....2016

Penulis

Nur Hidayat

13180173

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I.PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Jenis dan Sumber Data .....	8
F. Teknik Pengumpulan Data.....	9
G. Teknik Analisa Data.....	11
<b>BAB II.LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Pengertian Loyalitas.....	12
1. Loyalitas Donatur/Konsumen/Pelanggan.....	12
2. Loyalitas Pelanggan dalam Islam .....	13
B. Karakteristik Loyalitas Donatur/Konsumen/Pelanggan.....	13
C. Mewujudkan Loyalitas Pelanggan .....	14
D. Prinsip-prinsip Loyalitas .....	14
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Donatur) .....	15
F. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	16

G. Mengukur Loyalitas .....	17
H. Penelitian Terdahulu .....	18

**BAB III. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN .....23**

A. Sejarah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang .....	23
B. Visi, Misi dan Motto Lembaga .....	29
C. Struktur Organisasi .....	30
D. Lokasi Penelitian .....	42

**BAB IV.PEMBAHASAN.....43**

A. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	43
1. Faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur pada LAZNAS DPU-DT Cabang Palembang.....	43
2. Upaya LAZNAS DPU-DT Cabang Palembang dalam mempertahankan loyalitas donatur .....	48

**BAB V.PENUTUP .....51**

Kesimpulan dan Saran.....	51
---------------------------	----

**DAFTAR PUSTAKA .....52**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL DAN GAMBAR**

Tabel 2.1 Perbedaan dan persamaan yang lebih jelas penelitian terdahulu dengan penelitian penulis .....	20
Gambar 3.1 Stuktur Organisasi .....	30

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemiskinan saat ini merupakan persoalan mendasar yang menjadi pusat perhatian pemerintah di Negara manapun, termasuk di Negara Indonesia. Masalah kemiskinan salah satu penyebab munculnya permasalahan perekonomian masyarakat. Permasalahan tersebut, tidak hanya dilihat dari indikator pemenuhan konsumsi dan kebutuhan dasar manusia, namun juga dilihat dari pemenuhan terhadap jaminan masa depan. Pemecahan masalah kemiskinan dan masalah sosial ekonomi lainnya tidak dapat dilakukan hanya dengan melalui proyek sesaat dalam jangka waktu pendek, melainkan harus diatasi secara terpadu dengan program-program jaminan sosial jangka panjang.

Permasalahan tersebut tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah namun dibutuhkan peranan masyarakat secara melembaga guna menyiapkan mereka dalam sistem pembangunan kesejahteraan sosial yang terencana dan berkesinambungan. Melihat tantangan untuk membantu menyelesaikan permasalahan sosial ekonomi tersebut maka lembaga non pemerintah seperti lembaga amil zakat (lembaga kemanusiaan) harus mampu mengoptimalkan perannya terhadap permasalahan tersebut. Lembaga amil zakat merupakan organisasi yang tumbuh atas dasar inspirasi masyarakat sehingga pergerakannya lebih cenderung pada usaha swasta atau swadaya.

Menurut Undang-undang No 23 tahun 2011 Lembaga amil zakat atau LAZ adalah institusi pengelolaan *zakat* yang sepenuhnya dibentuk atas prakarsa masyarakat dan oleh masyarakat yang bergerak dibidang dakwah, pendidikan, sosial dan kemaslahatan umat Islam.<sup>1</sup>Sumberdana utama bagi lembaga amil zakat adalah dana yang diperoleh dari masyarakat, dana tersebut biasa disebut dengan donasi, sedangkan masyarakat pemberi donasi disebut dengan donatur.

Lembaga Amil Zakat merupakan lembaga yang bergerak di bidang pendayagunaan dana *zakat*, *infaq*, *shadaqah* dan *wakaf* (ZISWA), yang menjadi pekerjaan amil zakat paling utama di antara usaha-usaha lainnya adalah penghimpun dan pendayagunaan *zakat*. Pendayagunaan usaha amil zakat dalam mengelola dan mendistribusikan zakat sehingga selain mencari cara agar tersalurkannya dana *zakat* kepada orang-orang yang menjadi haknya, zakat juga mendapat nilai dan kekuatan lebih tinggi dalam kehidupan umat.

*Zakat* merupakan rukun Iman ketiga dianggap mempunyai peran yang signifikan dalam mengatasi permasalahan ekonomi, hal itu dikarenakan zakat sebagai sumber daya yang tidak akan pernah kering dan habis.<sup>2</sup> Artinya, selama umat Islam memiliki kesadaran untuk berzakat dan selama dana *zakat* selalu ada, maka akan bermanfaat untuk kepentingan dan kemaslahatan masyarakat. Dan dengan program-program lembaga amil zakat berupa program pemberdayaan ekonomi dan peningkatan soft skill masyarakat miskin, bantuan kesehatan dan

---

<sup>1</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*,(Jakarta: Prenada Kencana Media Group, 2009), hal 422

<sup>2</sup>Yusuf Qaradhawi, *Spektrum Zakat Dalam Membangun Ekonomi Kerakyatan*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2005), hal 2

pendidikan, dan lain-lain diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Di Indonesia telah banyak lembaga-lembaga yang bergerak di bidang *zakat*, khususnya di kota Palembang salah satunya yaitu Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid atau biasa disebut dengan DPU-DT. Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid(DPU DT) merupakan lembaga nirlaba milik masyarakat yang bergerak di bidang penghimpunan (*fundraising*) dan pendayagunaan dana Zakat, Infak, dan Shadaqah (ZIS) serta dana lainnya yang halal dan legal dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga. Didirikan pada 16 Juni 1999 oleh KH. Abdullah Gymnastiar (Aa Gym) sebagai bagian dari Yayasan Daarut Tauhiid dengan tekad menjadi LAZ yang Amanah, Profesional dan Akuntabel. Pada tahun 2004 DPU-DT berhasil menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) tepatnya pada tanggal 13 Oktober 2004 sesuai dengan SK Menteri Agama No.410 tahun 2004.<sup>3</sup>

Latar belakang berdirinya di Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbanyak, memiliki potensi *zakat* yang amat besar. Sayangnya, sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui fungsi *zakat* dan memiliki kesadaran untuk berzakat sesuai dengan ketentuannya. Hal lain juga menjadi perhatian adalah belum optimalnya penggunaan dana *zakat* ini. Kadang penyaluran dana *zakat* hanya sebatas pada pemberian bantuan saja tanpa memikirkan kelanjutan si penerima zakat.

DPU-DT berusaha untuk mengatasi hal-hal tersebut. Selain berusaha membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap *zakat*, DPU-DT juga berusaha menyalurkan dana yang sudah diterima kepada mereka yang benar-benar berhak. Seiring dengan berkembangnya jumlah LAZ di kota Palembang, tidak semua masyarakat memilih untuk berzakat, *infaq* atau *shadaqah* melalui LAZNAS DPU-DT, sehingga memicu persaingan setiap LAZ dalam meraih simpati tiap donatur.

---

<sup>3</sup> Sumber Data: Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang 2015

Persaingan Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid cabang Palembang dengan lembaga amil zakat lainnya dalam menghimpun dan merangkul donatur begitu ketat, hal tersebut terlihat dari banyak lembaga amil zakat yang dikenal oleh masyarakat seperti Dompot Dhuafa (DD), Baitul Maal Hidayatullah (BMH), Lembaga Amil Zakat Masjid Agung (LAZMA), Lembaga Manajemen Infaq (LMI) dan lembaga amil zakat lainnya. Banyaknya lembaga amil zakat yang muncul menyebabkan donatur dihadapkan pada berbagai pilihan lembaga amil zakat yang pada akhirnya bisa memungkinkan donatur untuk beralih kepercayaan pada lembaga amil zakat lain.

Berbagai program yang bervariasi ditawarkan oleh lembaga-lembaga zakat kepada donatur membuat LAZNAS DPU-DT lebih berhati-hati dalam merancang strategi penghimpunan (*Fundraising*) Zakat, *infaq*, *shadaqah* (ZIS). Salah satu cara LAZNAS DPU-DT agar dapat menghimpun banyak dana ZIS, yaitu dengan memperoleh donatur sebanyak-banyaknya. Lembaga amil zakat akan berhasil memperoleh donatur dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi para donatur.

Kepuasan donatur yang tercipta dapat memberikan beberapa manfaat, antaranya hubungan antara lembaga amil zakat (LAZ) dan donatur menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi penyaluran ulang, membentuk satu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan LAZ dan terciptanya loyalitas donatur.<sup>4</sup> Donatur yang puas dan loyal merupakan peluang bagi LAZNAS

---

<sup>4</sup>Abdul Muid, *Skripsi Strategi LAZ Baitul Maal Hidayatullah dalam Menjaga Loyalitas Donatur*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011), hal 9

DPU-DT untuk mendapatkan donatur baru. Dana ZIS LAZNAS DPU-DT akan bertambah karena adanya donatur baru maupun penyaluran ulang oleh donatur lama.

Dengan jumlah LAZ yang banyak di Indonesia khususnya di kota Palembang akan memicu persaingan antar LAZ dalam meraih simpati dari donatur. Dengan demikian setiap lembaga zakat dituntut untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada donatur. Mengetahui akan pentingnya suatu loyalitas donatur, maka penulis melakukan penelitian tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur pada DPU-DT, yang akan dituangkan dalam bentuk tugas akhir berjudul **“Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang?
2. Bagaimana upaya Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang untuk mempertahankan loyalitas donatur?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang
2. Untuk mengetahui upaya Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang dalam mempertahankan loyalitas donatur.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur dan upaya mempertahankan loyalitas donatur pada suatu lembaga amil zakat nasional.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi Penulis

Penulis memperoleh pengalaman dan khasanah ilmu baru mengenai donatur, khususnya mengenai loyalitas donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS)

b. Bagi LAZNAS Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi dalam memperhatikan loyalitas donatur dan sebagai masukan untuk terus memperbaiki program-program pada LAZNAS agar dapat mempertahankan ataupun lebih meningkatkan loyalitas donatur.

c. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang lembaga amil zakat dan sebagai perbandingan untuk penelitian sejenis selanjutnya.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan tentang pentingnya zakat dan menambah keyakinan masyarakat terhadap Lembaga Amil Zakat Nasional

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Burhan Bungin, data kualitatif adalah mengumpulkan data, menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan data yang didapat kemudian mengadakan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan.<sup>5</sup>

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sejumlah keterangan atau fakta yang langsung diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, sedangkan data sekunder adalah suatu data yang diperoleh secara tidak langsung.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta:RajaGrafindo Persada, 2011), hal 143

<sup>6</sup> Munawaroh, *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*, (Jatim : Intimedia, 2013), hal 82

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode :

### 1. Observasi

Menurut Arikunto observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis.<sup>7</sup>

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.<sup>8</sup>

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan pengamatan langsung ke objek yang diteliti mengenai loyalitas donatur yang bersumber dari Lembaga Amil Zakat Nasional Dompet Peduli Umat Darut Tauhid (DPU DT) Cabang Palembang.

### 2. Wawancara

Menurut Setyadin wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.<sup>9</sup>Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara semiterstruktur, yaitu wawancara yang pelaksanaannya lebih

---

<sup>7</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hal 143

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 378

<sup>9</sup>Op.cit, hal 160

bebas. Tujuannya adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.<sup>10</sup>

Dengan teknik pengumpulan data ini, peneliti mewawancarai langsung donatur dari setiap program dan pihak informasi data yang berkaitan dengan donatur yaitu karyawan pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang.

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi ini adalah pengumpulan data yang berkaitan dengan loyalitas donatur yang bersumber dari buku jurnal, skripsi, internet, majalah, artikel dan sumber lainya yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti, dari data tersebut kemudian dilakukan pengumpulan, penyusunan, penganalisaan, dan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Op.cit, hal 387

<sup>11</sup> Husien Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), hal. 51

## G. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>12</sup>

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan atau menguraikan dan menjelaskan seluruh permasalahan yang ada secara jelas, dan dari penjelasan itu dikumpulkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan yang bersifat umum lalu ditarik kesimpulan yang bersifat khusus, sehingga penyajiannya dapat dipahami dengan mudah dan jelas.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 402

<sup>13</sup>Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada,2007), hal 11

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Loyalitas

##### 1. Loyalitas Donatur/Konsumen/Pelanggan

Menurut kamus umum bahasa Indonesia loyalitas berarti taat, patuh dan setia.<sup>14</sup> Sedangkan menurut Oliver menyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi atau produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.<sup>15</sup>

Dan menurut Parasuraman mendefinisikan loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respons yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis.<sup>16</sup>

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas lebih ditujukan pada suatu perilaku, seperti kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan, serta untuk tetap menjadi konsumen.

##### 2. Loyalitas Pelanggan dalam Islam

---

<sup>14</sup>Yusuf Qardhawi, *Hukum Zakat*, (Jakarta: Lentera Antarnusa, 1996), hal 742

<sup>15</sup> Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal

<sup>16</sup> Ibid

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi, *al-wala'* memiliki beberapa makna, antara lain mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya.<sup>17</sup>

Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.<sup>18</sup>

## **B. Karakteristik Loyalitas Donatur/Konsumen/Pelanggan**

Donatur yang loyal merupakan hal sangat penting bagi lembaga amil zakat. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Griffin menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik yang *pertama*, merekomendasikan produk, fasilitas atau jasa lain yaitu dimana konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut yang berkenaan dengan produk atau jasa tersebut.

Serta *kedua*, konsumen menunjukkan kekebalan daya tarik produk sejenis dari pesaing, seperti konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan oleh pesaing.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Eri Sudewo, *Manajemen Zakat*, (Ciputat: Institut Manajemen Zakat, 2004), hal 37

<sup>18</sup> Fitria Solahika Salma, *Jurnal SI Ekonomi Islam Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya Vol.2*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2015), hal 327

<sup>19</sup> Op.cit, hal 105

### C. Mewujudkan Loyalitas Pelanggan

Menurut Tjiptono langkah-langkah yang saling terkait untuk mewujudkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, yaitu komitmen, keterlibatan manajemen puncak, patok duga internal untuk mengetahui status atau posisi terkini, mengidentifikasi kebutuhan/keinginan pelanggan, menilai kapabilitas pesaing untuk memenangkan persaingan, menganalisis umpan balik dari pelanggan, mantan pelanggan, non pelanggan atau pesaing yang bertujuan agar bisa memahami faktor-faktor yang menunjang kepuasan/loyalitas pelanggan serta melakukan perbaikan berkesinambungan yang menyangkut dengan faktor 3C (*Customer, Company, Competitors*).<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian diatas mewujudkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan/keinginan pelanggan, menganalisis umpan balik dari pelanggan dan mantan/non pelanggan, serta memahami faktor-faktor yang menunjang atau mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### D. Prinsip-prinsip Loyalitas

Kotler mengemukakan bahwa pada hakikatnya loyalitas pelanggan dapat diibaratkan sebagai perkawinan antara perusahaan dan publik (terutama pelanggan inti). Jalanan relasi ini akan langsung bila dilandasi prinsip-prinsip pokok loyalitas pelanggan seperti kemitraan yang didasarkan pada etika, integritas utuh lalu nilai tambah dalam kemitraan antara pelanggan dan pemasok, sikap saling percaya dan keterbukaan antara manajer dan karyawan serta antara pelanggan dan pemasok. Serta pemberian bantuan secara aktif dan konkret dari pemasok, tindakan yang berdasarkan semua unsur antusiasme konsumen, perusahaan harus fokus pada faktor-faktor tidak terduga yang bisa menghasilkan kepuasan pelanggan, melakukan kedekatan dengan pelanggan internal ataupun eksternal, melakukan pembinaan relasi dengan pelanggan pada tahap purnabeli serta antisipasi kebutuhan dan harapan pelanggan di masa datang.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan prinsip-prinsip loyalitas pelanggan adalah kemitraan yang didasarkan pada etika, integritas utuh, sikap saling percaya, keterbukaan, pemberian bantuan, fokus pada faktor-faktor yang tidak terduga yang

---

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hal.387

<sup>21</sup>Ibid, hal 109

bisa menghasilkan kepuasan pelanggan, melakukan pendekatan dan melakukan pembinaan relasi dengan pelanggan.

### **E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur/Pelanggan**

Menurut Fandy Tjiptono terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu, kepuasan pelanggan, keluhan pelanggan, dan kualitas jasa pemasar.<sup>22</sup> Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur pada suatu lembaga amil zakat antara lain adalah:

*Pertama* faktor nilai, yang dimaksud adalah nilai moralitas atau nilai religius. Dalam mengelola dana zakat, infaq, shadaqah nilai moralitas sangat mempengaruhi loyalitas donatur. Para amil dituntut harus memiliki nilai moralitas seperti amanah, jujur, bertanggung jawab, adil, kasih, suka menolong dan tabah. Dan *kedua* adalah faktor kualitas pelayanan, bagi lembaga amil zakat kualitas pelayanan menjadi pertimbangan para donatur untuk menyalurkan dana mereka pada lembaga amil zakat. Suatu LAZ harus memiliki dimensi kualitas jasa dan ukuran-ukurannya seperti *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.<sup>23</sup>

*Ketiga* faktor produk atau program, program yang tepat pada sasaran menjadi pertimbangan para donatur menyalurkan dana mereka pada lembaga amil zakat. kebanyakan donatur akan memperhatikan keinginan dan ketertarikan mereka terhadap program-program yang ditawarkan dan yang telah dijalankan oleh lembaga amil zakat. Serta *Keempat* faktor kepercayaan, menurut Zeithaml dimensi kepercayaan ada tiga antara lain, pertama kredibilitas, yaitu hubungan kepercayaan kepada penyedia jasa seperti karyawan dan transparansi lembaga dan moral yang dimiliki oleh para amil. Kedua kompetensi, yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penyedia jasa untuk melakukan pelayanan yang diharapkan seperti pengetahuan amil zakat tentang zakat dan pengelolaan zakat yang baik. Lalu ketiga *courtesy*, yaitu sikap atau moral para penyedia jasa terhadap pemakai.<sup>24</sup>

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), hal

<sup>23</sup>Eri Sudewo, *Manajemen Zakat*, (Ciputat: Institut Manajemen Zakat, 2004), hal 40

<sup>24</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: JBRC, 2000), hal 39

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur antara lain faktor nilai dalam mengelola dana ZIS, faktor kualitas pelayanan dari LAZ, faktor produk atau program yang ada pada LAZ dan faktor kepercayaan dari pelanggan terhadap LAZ.

#### **F. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

Menurut griffin mengemukakan beberapa cara agar perusahaan atau lembaga bisa menahan pelanggan beralih ke pesaing yaitu *Pertama* dengan meriset pelanggan untuk memahami keinginan pelanggan, membangun hambatan (fisik, psikologis, dan ekonomis) agar pelanggan tidak berpindah ke perusahaan/lembaga pesaing, melatih atau memodifikasi staf untuk membangun loyalitas pelanggan. *Kedua*, melakukan pemasaran loyalitas, yang dimaksud dengan pemasaran loyalitas adalah program-program yang memberikan nilai pada perusahaan dan produk atau jasa di mata konsumen. Program-program tersebut adalah pemasaran hubungan yang bertujuan untuk membangun hubungan baik dengan para pelanggan. *Ketiga*, pemasaran frekuensi yang bertujuan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan pemasaran keanggotaan yaitu pengorganisasian pelanggan ke dalam kelompok keanggotaan atau klub yang dapat mendorong mereka melakukan pembelian ulang dan meningkatkan loyalitas.<sup>25</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa mempertahankan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan cara meriset pelanggan, melakukan pemasaran loyalitas dan melalui pemasaran frekuensi.

---

<sup>25</sup> Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal

## G. Mengukur Loyalitas

Tjiptono mengemukakan indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen yaitu, pelanggan melakukan pembelian ulang, kebiasaan dan rasa suka pelanggan yang besar untuk mengonsumsi merek, ketetapan dan keyakinan pada merek serta perekomendasi merek pada orang lain.<sup>26</sup>

Menurut Hasan ada berbagai cara yang dapat dilakukan untuk mengukur loyalitas yaitu, *pertama* loyalitas pelanggan dapat ditelusuri melalui ukuran-ukuran seperti *defection rate*, jumlah atau kontinuitas pelanggan inti, dan nilai bagi pelanggan inti. *Kedua*, data loyalitas dapat diperoleh dari umpan balik pelanggan yang dapat dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, survei, kartu dan kotak saran. Lalu *ketiga*, mengukur loyalitas dengan cara mengukur kepuasan yang diperoleh dari suatu merek atau jasa tertentu. Apabila setelah menggunakan merek atau jasa tertentu dan konsumen tersebut merasa puas, maka pelanggan akan memutuskan untuk menggunakan merek atau jasa tersebut secara konsisten sepanjang waktu. *Dan keempat*, menganalisa umpan balik dari pelanggan, mantan pelanggan, non-pelanggan dan pesaing, hal ini bertujuan untuk menciptakan kelangengan relasi, dan memahami secara lebih faktor-faktor yang menunjang loyalitas pelanggan.<sup>27</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan mengukur loyalitas dapat dilakukan dengan cara yaitu, ditelusuri melalui jumlah pelanggan inti, umpan balik kepuasan dari pelanggan dan menganalisa umpan balik dari pelanggan.

---

<sup>26</sup>Ibid,

<sup>27</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: JBRC, 2000), hal 55

## H. Penelitian Terdahulu

Suatu metode yang penulis gunakan di dalam memecahkan permasalahan yaitu metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang membahas tentang data yang ada dalam perusahaan sehingga didapat dalam suatu pemecahan atas masalah yang ada. Penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penulis yang diteliti antara lain:

Abdul Muid (2011) skripsi dengan judul “Strategi Baitul Maal Hidayatullah dalam Menjaga Loyalitas Donatur” di Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang datanya bersifat kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Dalam penelitiannya pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Jakarta bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur adalah kurangnya aktifitas LAZ sepenuhnya berbasis pada kepercayaan dan pelayanan yang prima kepada donatur beserta kurangnya kemitraan dalam lembaga tersebut.<sup>28</sup>

Ragita Aprillisa dan Adhicipta Raharja Wirawan (2013) jurnal dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan terhadap Donatur untuk Meningkatkan Loyalitas Donatur dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara semi terstruktur, observasi serta analisis dokumen. Dalam jurnal ini disimpulkan pada Vihara Dhammadipa Surabaya bahwa yang mempengaruhi loyalitas donatur adalah masih kurang baiknya struktur organisasi,

---

<sup>28</sup>Abdul Muid, *Skripsi Strategi LAZ Baitul Maal Hidayatullah dalam Menjaga Loyalitas Donatur*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011), hal 90

tidak ada fungsi khusus yang berhubungan donatur, tidak adanya evaluasi sistem dan sering terjadi keterlambatan pengumpulan donasi.<sup>29</sup>

Danang Budi Utomo (2014) skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi *Customer Relationship Mangement* Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur”. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang datanya bersifat kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi, serta teknik analisa data menggunakan metode analisis induktif. Dalam skripsi ini disimpulkan bahwa untuk menjaga loyalitas donatur dilakukan dengan cara membuat rencana strategi diadakan evaluasi yang mencakup semua aktivitas lembaga amil zakat.<sup>30</sup>

Fitria Solahika salma dan Ririn Tri Ratnasari (2015) jurnal dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya”.Penelitian ini menggunakan data kualitatif deskriptif.Dalam jurnal ini dijelaskan bahwa yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah masih banyak kurangnya sistem pelayanan dari pegawai, belum baiknya kualitas jasa dan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi diluar faktor kualitas jasa.<sup>31</sup>

Muhammad Sulaiman (2015) skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Pelayanan Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perum Pegadaian

---

<sup>29</sup>Ragita Aprillisa, Adhicipta Raharja Wirawan, *Jurnal Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan terhadap Donatur untuk Meningkatkan Loyalitas Donatur dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya Vol.2*, (Surabaya: Universitas Surabaya, 2013), hal 10

<sup>30</sup> Danang Budi Utomo, Skripsi *Strategi Komunikasi Customer Relationship Mangement Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014), hal 118

<sup>31</sup>Fitria Solahika Salma,Ririn Tri Ratnasari,*Jurnal SI Ekonomi Islam Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya Vol.2*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2015), hal 335

Syariah”.Jenis penelitian ini menggunakan data deskriptif kualitatif.Dalamm penelitian ini disimpulkan bahwa persepsi tingkat kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas konsumen, semakin tinggi persepsi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen.<sup>32</sup>

Tabel 2.1

Perbedaan dan persamaan yang lebih jelas penelitian terdahulu dengan penelitian penulis teliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

<b>Nama peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Abdul Muid	Strategi Baitul Maal Hidayatullah dalam Menjaga Loyalitas Donatur	kurangnya aktifitas LAZ sepenuhnya berbasis pada kepercayaan dan pelayanan yang prima kepada donatur beserta kurangnya kemitraan dalam lembaga tersebut	Menggunakan jenis data kualitatif, dan dalam penelitian ini menjelaskan tentang menjaga loyalitas donatur	Objek penelitian ini Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Jakarta

<sup>32</sup> Muhammad Sulaiman, *Skripsi Analisis Tingkat Pelayanan Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perum Pegadaian Syariah*, (Palembang: UIN Raden Fatah, 2015), hal 65

Ragita Aprillisa dan Adhicipta Raharja Wirawan	Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan terhadap Donatur untuk Meningkatkan Loyalitas Donatur dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya	kurang baiknya struktur organisasi, tidak ada fungsi khusus yang berhubungan donatur, tidak adanya evaluasi sistem dan sering terjadi keterlambatan pengumpulan donasi	Jenis data kualitatif dan menggunakan metode wawancara dan menjelaskan tentang loyalitas donatur	Objek penelitian ini Vihara Dhammadipa di Surabaya
Danang Budi Utomo	Strategi Komunikasi <i>Customer Relationship Mangement</i> Lembaga Amil Zakat Dompet Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur	Untuk menjaga loyalitas donatur dilakukan dengan cara membuat rencana strategi diadakan evaluasi yang mencakup semua aktivitas lembaga amil zakat	Jenis data kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi, serta dalam teori menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur dan menjaga loyalitas donatur.	Objek penelitian ini di Dompet Dhuafa Jakarta dan teknik analisis data menggunakan analisis data induktif
Fitria Solahika	Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif	kurangnya sistem pelayanan dari	Jenis data kualitatif, dan	Objek penelitian ini

salma dan Ririn Tri Ratnasari	Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya	pegawai, belum baiknya kualitas jasa dan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi diluar faktor kualitas jasa	dalam penelitian ini menjelaskan loyalitas pelanggan dalam perspektif islam	pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya
Muhammad Sulaiman	Analisis Tingkat Pelayanan Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perum Pegadaian Syariah	persepsi tingkat kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas konsumen	Jenis data kualitatif, dan dalam penelitian ini menjelaskan tingkat pelayanan terhadap loyalitas konsumen	Objek penelitian ini pegadaian syariah

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yang berjudul “Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang” layak untuk diteliti.

### BAB III

#### GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

##### **A. Sejarah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang**

Dompot Peduli Umat Darut Tauhid (DPU DT) merupakan lembaga nirlaba milik masyarakat yang bergerak di bidang penghimpunan (*fundraising*) dan pendayagunaan dana *Zakat*, *Infak*, dan *Shadaqah*(ZIS) serta dana lainnya yang halal dan legal dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga. Didirikan pada 16 Juni 1999 oleh KH. Abdullah Gymnastiar (Aa Gym) sebagai bagian dari Yayasan Daarut Tauhiid dengan tekad menjadi LAZ yang Amanah, Profesional dan Akuntabel.<sup>33</sup>

Latar belakang berdirinya DPU-DT adalah melihat Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi *zakat* yang sangat besar. Hanya saja, persentase masyarakat yang memiliki kesadaran menunaikan kewajiban zakat sesuai dengan ketentuan masih relatif kecil dibanding dengan potensi zakat di Indonesia per-tahun yang mencapai 19 trilyun rupiah.

Hal lain yang juga menjadi perhatian adalah belum optimalnya penggunaan dana *zakat* ini. Kadang, penyaluran dana hanya sebatas pada pemberian bantuan saja tanpa memikirkan kelanjutan *zakat* dari kehidupan si penerima dana. DPU-DT berusaha untuk mengatasi hal-hal tersebut. Selain

---

<sup>33</sup>Sumber: Data, Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhid Cabang Palembang 2015

berusaha membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap *zakat*, DPU-DT juga berusaha menyalurkan dana yang sudah diterima kepada mereka yang benar-benar berhak, dan berusaha mengubah nasib kaum mustahik menjadi muzaki atau mereka yang sebelumnya menerima *zakat* menjadi pemberi *zakat*.

Berawal dari Rapat Pengurus Yayasan bahwa perlu ada peningkatan kinerja Badan Pengelola *Zakat, Infak, dan Shadaqah* (ZIS) secara profesional. Untuk itu, diperlukan juga strategi-strategi baru yang efektif dan efisien dalam mengelola dana yang dihimpun dari ZIS, sehingga pada gilirannya dapat menjadi suatu kekuatan ekonomi masyarakat. Berangkat dari hal ini, maka Yayasan Darut Tauhid memutuskan untuk mendirikan Dompot Peduli Umat Darut Tauhid (DPU DT). DPU DT secara efektif menjalankan aktivitasnya pada tanggal 16 Juni 2000, dengan berbasiskan *database*, dimana setiap donatur mempunyai nomor dan kartu anggota sehingga kepedulian dan komitmen donatur dapat terukur.

Dari aspek legal formal, DPU DT dikukuhkan sebagai Lembaga Amil Zakat Daerah Jawa Barat oleh Gubernur Jawa Barat tanggal 19 Agustus 2002. Dengan SK No: 451.12/Kep.846-YANSOS/2002, Kiprah DPU DT pun mendapat perhatian pemerintah pusat, dalam waktu yang cukup singkat sejak masa berdiri DPU-DT, dan menjadi LAZDA, sudah berhasil menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional, LAZNAS, sesuai dengan SK Menteri Agama no 410 tahun 2004 pada tanggal 13 Oktober 2004.<sup>34</sup>

Setelah menjadi LAZNAS, DPU DT mengembangkan jaringan hingga mencapai delapan kota, yakni: Jakarta, Bogor, Tasikmalaya, Garut, Semarang,

---

<sup>34</sup>Ibid

Yogyakarta, Lampung dan Palembang. Disamping itu memiliki ratusan jaringan kerja program pendayagunaan dari Sabang sampai Papua. Sesuai dengan Undang-Undang RI No.38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, SK Menteri Agama RI no.410 tahun 2004 tentang Legalitas DPU DT sebagai LAZNAS, SK Gubernur Jawa Barat no.541.12/Kep.846-Yansos/2002 tentang pengukuhan DPU DT sebagai Lazda, SK Pengurus Yayasan DT no.09/SK/C/YYS-DT/VIII/08 tentang perubahan Organisasi DPU DT, Maka lembaga Amil Zakat Nasional DPU terdiri dari Biro Penghimpunan (*fundraising*), Biro Pendayagunaan dan Biro Sekretariat.<sup>35</sup>

Masing-masing Biro dipimpin oleh seorang manajer yang ditunjuk oleh direktur dengan surat keputusan dari pengurus Yayasan Darut Tauhid. Disamping struktur organisasi yang disebutkan diatas, DPU DT memiliki Cabang dan Unit yang tersebar di beberapa daerah provinsi yang dipimpin oleh seorang Kepala Cabang dan Kepala Unit dengan surat keputusan Direktur DPU. Di tahun 2010 DPU DT memiliki tujuh Cabang & Unit DPU DT diantaranya: Cabang Jakarta, Semarang, Yogyakarta, Lampung, Palembang, Bogor, Priangan Timur dan Batam.

Dompot Peduli Umat Darut Tauhid Palembang berdiri pada tanggal 14 September 2006. DPU DT Cabang Palembang bergerak di tiga bidang, yaitu:

1. Pemberdayaan

Di bidang pemberdayaan, DPU DT telah melaksanakan beberapa program kegiatan, yaitu:

- Misykat

---

<sup>35</sup>Ibid

Misykat (*Microfinance* Syariah Berbasis Masyarakat) merupakan program pemberdayaan ekonom produktif yang dikelola secara sistematis, intensif, dan berkesinambungan. Disini, pada peserta (mustahik) diberi dana bergulir, keterampilan dan wawasan berusaha, pendidikan menabung, penggalian potensi, pembinaan akhlak dan karakter sehingga mereka menjadi berdaya dan didorong untuk lebih mandiri.

- Peternak Mandiri

Merupakan program peternakan dan penggemukan hewan ternak. Sasarannya adalah peternak dan petani kecil di pedesaan. Salah satu tujuan dari program ini adalah menyediakan ternak domba yang sehat, berkualitas sesuai dengan syariah untuk keperluan iedul qurban dan juga mengangkat petani kecil untuk mandiri.

- Panti Asuhan Daarul Ihya

## 2. Pendidikan

Di bidang pendidikan, DPU DT telah melaksanakan beberapa program kegiatan, yaitu:

- Santri Siap Karya

Sebuah program pelatihan yang bertujuan untuk membangun generasi muda yang mandiri dan berjiwa kesantrian dengan memiliki kemampuan sebagai motivator, integrator, dan stabilisator bagi masyarakat.

- Peduli Pendidikan dan Kepesantrenan

- Pembinaan Spiritual

pengajian yang dikemas secara komprehensif membahas tentang ilmu

menata hati, meningkatkan kualitas diri yang dilandasi tauhiid yang lurus sehingga dapat menjadi peningkatan spiritual.

### 3. Sosial

Di bidang sosial, DPU DT telah melaksanakan beberapa program kegiatan, yaitu:

- *Ambulance* Gratis

Adalah sarana transportasi gratis bagi pasien mustahik yang membutuhkan layanan kesehatan yang sifatnya tanggap darurat.

- Bantuan Kemanusiaan

Program bantuan kemanusiaan yang merupakan program penanggulangan korban bencana alam dan konflik kemanusiaan dalam bentuk aksi tanggap darurat, program *recovery*, dan program *development*.

- Sosial Insidental

Merupakan kegiatan yang melibatkan masyarakat banyak serta manfaatnya bisa langsung dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Adapun pelaksanaannya dilaksanakan oleh DPU DT Sumsel, ataupun program sosial yang dikerjasamakan dengan instansi. Kegiatan sosial insidental yang telah dilaksanakan antara lain, operasi katarak gratis, khitanan massal, donor darah, tebar paket Ramadhan, dan tebar qurban.

Dompot Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang juga memiliki beberapa pelayanan antara lain:

- Kencleng Ummat

Adalah sarana *berinfak* yang praktis, melalui kencleng yang telah disediakan oleh DPU DT Sumsel. Para jamaah dapat mengambil kencleng dengan terlebih dahulu mengisi formulir.

- Tim Silaturahmi (TIMSIL)

Jamaah atau donatur dapat memberikan langsung dana ZISWA melalui timsil DPU DT Sumsel, yang akan langsung datang ke rumah jamaah atau donatur untuk mengambil dana titipan ZISWA.

- Layanan Kemanusiaan

Program layanan kemanusiaan mobil jenazah gratis yang ditujukan bagi masyarakat tidak mampu. Berfungsi sebagai sarana dalam hal pengantaran dan penjemputan jenazah dari dan ke rumah duka serta pekuburan.

- Layanan Via Bank

Donatur dapat melakukan transfer dana zakat, infak, dan shadaqah melalui no. Rekening Bank Syariah Mandiri

## **B. Visi, Misi dan Motto Lembaga**

Visi :

Menjadi model lembaga amil zakat nasional (LAZNAS) yang amanah, profesional, akuntabel, dan terkemuka dengan daerah operasi yang merata.<sup>36</sup>

Misi :

Mengoptimalkan potensi ummat melalui ziswa untuk memberdayakan masyarakat dalam bidang ekonomi, pendidikan, dakwah dan sosial menuju masyarakat mandiri.<sup>37</sup>

---

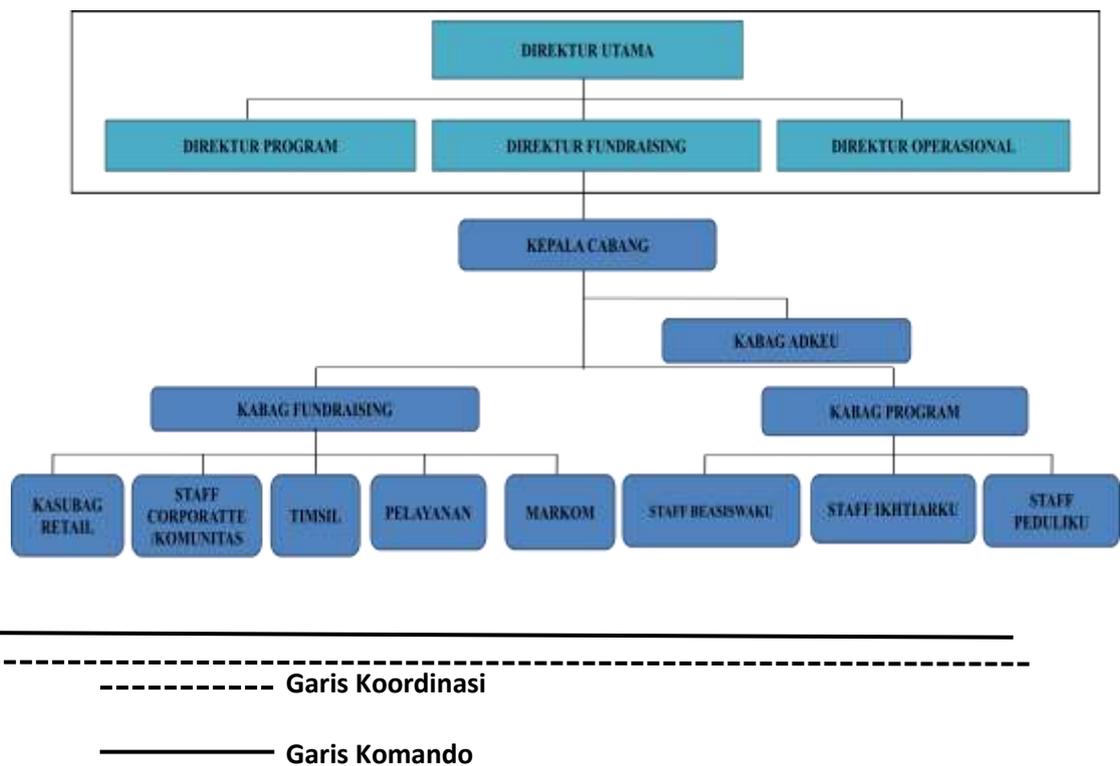
<sup>36</sup> Ibid,

Motto :

Bersihkan diri Berdayakan Bersama<sup>38</sup>

### C. Struktur Organisasi

Gambar 3.1 Struktur Organisasi<sup>39</sup>



Sumber Data: Struktur Organisasi DPU-DT Agustus 2016

Berikut nama-nama pengurus LAZNAS Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang 2016 :

Kepala Cabang : Indra Firdaus

Kabag Administrasi Keuangan (ADKEU) : Diwadia, A.Md

<sup>37</sup> Ibid,

<sup>38</sup> Ibid,

<sup>39</sup> Ibid

Kabag Fundraising	: Siti Fadhillah
Kasubag Retail	: M. Hidayatullah
Staff Corporatte/komunitas	: Indra Firdaus
Timsil	: Heni Efriani
Pelayanan	: Rizka Zahara
Markom	: Ali Arifin
Kabag Program	: Agus Wijaya
Staff Beasiswaku	
Staff Ikhtiarku	
Staff Peduliku	

Berikut uraian dari jabatan LAZNAS Dompot Peduli Ummat Daarut

#### Tauhiid Cabang Palembang

##### 1. Kepala Cabang

- Fungsi utama:

Menganalisis, merencanakan, mengelola dan mengembangkan Lembaga Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid untuk mencapai visi dan misi DPU.

- Tugas Pokok:

- a. Tersedianya rencana strategi dan program kerja tahunan untuk DPU DT.
- a) Memimpin perumusan visi, misi, nilai-nilai, strategi dan sasaran DPU DT.
- b) Mengkoordinasi penyusunan program kerja tahunan DPU DT

- c) Memimpin evaluasi terhadap objektif, strategi dan program kerja yang telah disusun.
  - d) Memimpin penyusunan anggaran dan mengontrol penggunaan anggaran DPU-DT.
- b. Terselenggaranya proses manajemen DPU sesuai dengan kebutuhan pencapaian visi dan misi.
- a) Memimpin penyusunan rencana kegiatan atau rencana program-program DPU.
  - b) Menggerakkan dan mengontrol pelaksanaan program kerja DPU.
  - c) Mengadakan pengawasan, penilaian dan pengendalian terhadap pelaksanaan program yang sedang dan telah dilaksanakan agar sesuai dengan SOP.
  - d) Menyusun prediksi tentang kondisi lingkungan mikro maupun makro yang berpengaruh terhadap keberlangsungan kinerja DPU.
- c. Tersedianya SDM di DPU yang kompeten dalam bidang pengelolaan ZISWa dan terselenggaranya program peningkatan kualitas SDM DPU.
- a) Menganalisa kebutuhan SDM DPU yang sesuai dengan Visi Misi.
  - b) Mengontrol rekrutmen dan kaderisasi SDM DPU.
  - c) Mengontrol sistem pengembangan SDM DPU.
- d. Mantapnya sistem informasi untuk mendukung proses manajemen DPU dengan data yang akurat dan lengkap.
- a) Mengontrol penyusunan strategi marketing program DPU

- b) Mengontrol penyusunan sistem database donatur dan database mustahik.
  - c) Mengontrol penyusunan dan pembuatan perangkat marketing (*Marketing Tools*).
  - d) Mengontrol perkembangan pemasaran program DPU.
  - e) Mengontrol pembinaan cabang-cabang DPU di seluruh Indonesia
  - f) Menjalin hubungan komunikasi dan kerjasama strategis dengan pihak-pihak internal maupun eksternal Daarut Tauhiid untuk pengembangan pemasaran produk pemberdayaan DPU.
- e. Terselenggaranya dan terkendalinya pelaksanaan penghimpunan dan pendayagunaan dana sesuai dengan kebutuhan pencapaian visi dan misi.
- a) Mengontrol sistem penyelenggaraan penghimpunan dana sesuai syariah.
  - b) Mengontrol pelaksanaan SOP pendayagunaan dana sesuai syariah.
- f. Terselenggaranya pelaporan hasil pelaksanaan penghimpunan dana dan pendayagunaan dana secara periodik kepada dewan pembina dan pihak yang berkepentingan
- a) Mengkoordinasi penyusunan laporan keuangan hasil penyelenggaraan penghimpunan dan pendayagunaan dana sesuai jadwal yang telah ditentukan.
  - b) Melaporkan kinerja DPU DT kepada badan pengurus Yayasan.

- g. Terselenggaranya koordinasi dan komunikasi dalam lingkup internal DPU DT.
  - a) Melakukan koordinasi, komunikasi dan evaluasi secara berkala dengan bagian-bagian dilingkungan DPU DT.
  - b) Melakukan koordinasi, komunikasi dan evaluasi secara berkala dengan cabang-cabang DPU-DT
  - c) Melakukan koordinasi dan komunikasi secara berkala dengan seluruh staff karyawan Dompot Peduli Ummat.
- h. Terselenggaranya koordinasi dan komunikasi dengan Biro atau lembaga lain baik di lingkungan Daarut Tauhiid maupun lembaga di luar Daarut Tauhiid.
  - a) Melakukan koordinasi, komunikasi dan evaluasi secara berkala dengan pimpinan Pesantren, Yayasan, dan Lembaga-lembaga lain dilingkungan Daarut Tauhiid lainnya (Kopontren DT dan MQ Corporation).
  - b) Melakukan koordinasi dan komunikasi dengan lembaga diluar Daarut Taudiid untuk pengembangan lembaga DPU DT.

## 2. Kabag Adkeu (Administrasi Keuangan)

- Fungsi utama:

Merencanakan, mengelola, mengembangkan dan melaksanakan operasional bagian Keuangan dalam hal verifikasi, pencatatan, pengklarifikasian dan pelaporan keuangan untuk mencapai sasaran , target bagian keuangan dalam mencapai visi dan misi DPU DT.

- Tugas pokok:
  - a. Tersedianya rencana strategi, program kerja dan anggaran Bagian Keuangan:
    - a) Menyusun program kerja Bagian Keuangan.
    - b) Membantu perencanaan perhitungan anggaran DPU
    - c) Menyusun standard serta sistem prosedur akuntansi
    - d) Membuat laporan penerimaan dan penggunaan dana
    - e) Melaksanakan pembukuan
  - b. Tersedianya SOP penerimaan dana dan pengeluaran dana DPU:
    - a) Menentukan alur penerimaan dana dari pelayanan, Timsil dan via bank.
    - b) Menyediakan instrumen penerimaan dana.
    - c) Menentukan alur pengeluaran dana dan instrumen pengeluaran dana.

### 3. Kabag Program (Pendayagunaan)

- Fungsi utama:

Menganalisis, merencanakan, mengelola dan mengembangkan Biro Pendayagunaan dalam kegiatan program pendayagunaan dana donasi dari masyarakat dalam mencapai visi misi DPU-DT.
- Tugas pokok:
  - a. Membuat perencanaan program pemberdayaan masyarakat.
  - b. Membuat rencana kerja dan anggaran Biro Pendayagunaan DPU.

- c. Menyusun dan menyempurnakan standandard oprasional prosedur (SOP) Biro Pendayagunaan
- d. Memimpin dan mengawasi pelaksanaan kerja di Biro Pendayagunaan.
- e. Melakukan inovasi dan kreasi dalam rangka meningkatkan kinerja Biro Pendayagunaan.
- f. Memimpin rapat-rapat di Biro Pendayagunaan dan rapat komite pendayagunaan.
- g. Mengelola program antara bagian pemberdayaan ekonomi, pendidikan dan bagian dawah & sosial.
- h. Menyusun dan menyajikan laporan kegiatan Biro Pendayagunaan DPU berupa laporan keuangan, laporan kegiatan program dan pencapaian target dan sasaran kinerja Divisi Pendayagunaan dll.
- i. Menyusun laporan pertanggungjawaban hasil kerja Biro Pendayagunaan.
- j. Menjaga hubungan dengan bagian terkait dalam rangka melaksanakan sistem dan prosedur yang berlaku.
- k. Mewakili Direktur sebatas tugas, wewenang dan tanggung jawab yang diberikan Direktur sesuai dengan bidang tugasnya.
- l. Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidang tugasnya.

#### 4. Kabag *Fundraising* (Penghimpunan)

- Fungsi utama:

Menganalisis, merencanakan, mengelola dan mengembangkan Biro Penghimpunan dalam kegiatan penghimpunan dana donasi masyarakat untuk mencapai target, sasaran biro penghimpunan dalam menunjang pencapaian Visi dan Misi Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid.

- Tugas pokok:
  - a. Tersedianya rencana strategi, program kerja dan anggaran untuk Biro Penghimpunan.
    - a) Memimpin penyusunan strategi penghimpunan dana.
    - b) Memimpin penyusunan program kerja tahunan dan bulanan Biro Penghimpunan.
    - c) Melakukan evaluasi terhadap objektif, strategi dan program kerja yang telah disusun.
    - d) Mengontrol penyusunan anggaran Biro Penghimpunan.
  - b. Tersajinya konsep pemasaran produk DPU yang sesuai dengan kebutuhan pencapaian visi dan misi.
    - a) Mengontrol penyusunan konsep pemasaran produk DPU.
    - b) Mengontrol perancangan perangkat-perangkat promosi produk DPU, antara lain:
      1. Proposal kerjasama program
      2. Majalah Swadaya
      3. Buletin keluarga sakinah
      4. *Company profile* DPU
      5. Pamflet dan Leaflet

6. *Website*
  7. *Advertorial* di Media Massa
  8. Berita liputan kegiatan pelaksanaan program DPU
- c. Terselenggaranya program-program promosi produk DPU sesuai dengan kebutuhan pencapaian visi dan misi.
    - a) Mengontrol penyusunan sistem penggalangan dana.
    - b) Memfasilitasi kerjasama dengan berbagai pihak untuk promosi produk-produk DPU.
  - d. Terselenggaranya dan terkendalinya penggalangan dana yang sesuai dengan kebutuhan pencapaian visi dan misi.
    - a) Mengontrol penyusunan sistem penggalangan dana
    - b) Menyetujui jenis-jenis produk-produk DPU.
    - c) Mengontrol penyusunan *Standart Operating Procedure (SOP) marketing* produk-produk DPU.
    - d) Mengontrol pembangunan data base donatur.
  - e. Terselenggaranya koordinasi dan komunikasi dalam lingkup internal Biro Penghimpunan
    - a) Melakukan koordinasi, komunikasi dan evaluasi secara berkala dengan bagian-bagian di lingkungan DPU.
    - b) Melakukan koordinasi dan komunikasi secara berkala dengan seluruh staf Biro Penghimpunan.
  - f. Terselenggaranya koordinasi, komunikasi, dan kontriol dengan supprot marketing di berbagai daerah.

- a) Menetapkan sistem Mitra Marketing untuk menyebarluaskan program-program DPU di seluruh cabang di Indonesia.
  - b) Menetapkan mitra-mitra *marketing* di berbagai daerah.
  - c) Menjalin koordinasi, komunikasi, dan kontrol dengan mitra-mitra *marketing*.
  - d) Mengontrol penerapan standarisasi sistem pelayanan *marketing* pada seluruh mitra *marketing*.
- g. Terselenggaranya koordinasi, komunikasi dengan Direktorat atau lembaga lain baik di lingkungan Daarut Tauhiid maupun lembaga di luar Daarut Tauhiid untuk pengembangan Biro Penghimpunan.
- a) Melakukan koordinasi, komunikasi dan evaluasi berkala dengan lembaga-lembaga di lingkungan Daarut Tauhiid (Yayasan, Kopontren, MQ *Corporation*) untuk sinergi pemasaran produk DPU.
  - b) Melakukan kerjasama, koordinasi dan komunikasi dengan lembaga di luar Daarut Tauhiid untuk pemasaran produk DPU.
- h. Tersajinya laporan kinerja Biro Penghimpunan
- a) Mengkoordinasi penyusunan laporan penyelenggaraan program Biro Penghimpunan sesuai dengan jadwal yang ditentukan sekretariat lembaga.
  - b) Melaporkan kinerja Biro Penghimpunan kepada Direktur DPU.

## 5. Staff IT dan Markom

- Fungsi utama:

Menganalisa, Merencanakan, mengelola dan mengembangkan operasional pelaksanaan *Marketing Support* untuk mencapai sasaran, target dan Visi - Misi Dompot PeduliUmmat Daarut Tauhiid.

- Tugas Pokok:
  - a. Terwujudnya pembuatan perangkat-perangkat pendukung marketing (*marketing tools*) yang cukup dan layak digunakan dalam promosi program.
    - a) Penerbitan majalah swadaya secara berkala.
    - b) Pembuatan buletin keluarga sakinah secara periodik.
    - c) Company Profile DPU
    - d) Mechandise, spanduk dan brosur
    - e) Pamflet dan Leaflet
    - f) Proposal kerjasama
    - g) *Website*
    - h) *Advertorial* (iklan) di media massa (surat kabar yang ditentukan, Radio, TV dll).
    - i) Mengemas berita liputan kegiatan pelaksanaan program DPU
  - b. Terselenggaranya program-program promosi produk DPU sesuai dengan kebutuhan pencapaian visi dan misi.
    - a) Menyusun program-program promosi produk DPU.
    - b) Membuat jadwal pelaksanaan promosi program DPU.
    - c) Mensupervisi penyelenggaraan promosi sesuai dengan perencanaan.

- d) Memberikan laporan mengenai penyelenggaraan setiap program promosi Manajer Penghimpunan.
- c. Terselenggaranya koordinasi dan komunikasi dalam lingkup internal Bagian Markom
  - a) Melakukan koordinasi, komunikasi dan evaluasi secara berkala dengan Bagian-bagian di lingkungan DPU DT.
- d. Tersajinya laporan kinerja Bagian IT dan Markom
  - a) Menyusun laporan penyelenggaraan program bagian MS sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
  - b) Melaporkan kinerja Bagian IT dan Markom kepada Manajer Biro Penghimpunan.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Palembang, yang berlokasi di Jl. Gersik Lrg. Bakung No. 1455, Sekip Tengah, Palembang, Telp. 0811-7879009.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Hasil dan Pembahasan Penelitian

##### 1. Faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur pada LAZNAS DPU-DT Cabang Palembang

Lembaga amil zakat akan lebih berkembang jika donatur loyal terhadap lembaga amil zakat tersebut. Namun seiring berkembangnya lembaga amil zakat di Indonesia khususnya di kota Palembang tidak semua donatur akan loyal pada LAZNAS DPU-DT, bahkan donatur bisa berpindah ke lembaga amil zakat lain.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur adalah faktor nilai, faktor kualitas pelayanan (terdiri dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*), faktor produk atau program dan faktor kepercayaan. Peneliti mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur pada LAZNAS DPU-DT. faktor tersebut didapatkan melalui wawancara para donatur dan karyawan LAZNAS DPU-DT serta melakukan observasi.

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur pada LAZNAS DPU-DT yaitu, *Pertama* Faktor nilai, yaitu nilai moralitas/nilai religius dalam mengelola dana ZIS. Pada LAZNAS DPU-DT nilai religius dalam mengelola dana ZIS sesuai dengan fiqih zakat, karena setiap karyawan LAZNAS DPU-DT akan diberi ilmu pengetahuan tentang *amilin* yang baik dan pengelolaan zakat sesuai dengan fiqih zakat melalui pelatihan dan kajian. Pelatihan untuk karyawan dilaksanakan oleh LAZNAS DPU-DT pusat di

Bandung, terakhir pelatihan dilaksanakan pada Oktober 2015, sedangkan kajian dilaksanakan satu kali dalam seminggu, yaitu pada hari rabu di LAZNAS DPU-DT.<sup>40</sup>

Faktor *kedua* kualitas pelayanan, pada LAZNAS DPU-DT memiliki dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. *Tangible*, yaitu fasilitas, peralatan dan penampilan fisik. Fasilitas yang dimiliki LAZNAS DPU-DT antara lain layanan jemput donasi, via bank dan *ambulance* gratis, untuk penampilan karyawan harus menggunakan pakaian yang rapi dan sopan, dan khusus untuk perempuan diwajibkan memakai hijab yang sesuai dengan *syari'at* Islam, serta setiap hari senin sampai Kamis karyawan memakai pakaian seragam LAZNAS DPU-DT.<sup>41</sup> Menurut Nunji Fatayati dan Titin, fasilitas yang dimiliki LAZNAS DPU-DT sangat membantu seperti layanan jemput donasi dan penampilan fisik dari karyawan terlihat sangat rapi saat memakai seragam LAZNAS DPU-DT.<sup>42</sup>
2. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan dalam menepati janji dan dapat diandalkan. Menurut Nunji Fatayati dan Titin, kemampuan menepati janji LAZNAS DPU-DT sangat baik seperti dalam kegiatan penyaluran dana, karena proses penyaluran dana bersifat transparan.<sup>43</sup> Pada awal bulan, setiap donatur akan diberikan majalah yang berisi tentang penyaluran

---

<sup>40</sup> Siti Fadhillah, Kabag Fundraising LAZNAS DPU-DT 2014-2015, wawancara pribadi pada tanggal 20 Juli 2016

<sup>41</sup> Ibid,

<sup>42</sup> Nunji Fatayati, Titin, Donatur Tetap LAZNAS DPU-DT, wawancara pribadi pada tanggal 15 Agustus 2016

<sup>43</sup> Ibid,

dana, kegiatan-kegiatan LAZNAS DPU-DT dan laporan keuangan. Selain melalui majalah donatur juga akan diberitahukan melalui telepon tentang penyaluran dana donatur.

3. *Responsiveness*, yaitu keinginan perusahaan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa yang tepat. Menurut Rosdiana LAZNAS DPU-DT menyajikan jasa yang sangat tepat, seperti program Peduli anak yatim, Kenceng-ku, dan Beasiswa-ku. Karena dengan adanya program-program tersebut membantu anak-anak yatim dan masyarakat yang kurang mampu serta membantu donatur untuk lebih mudah atau membiasakan bersedekah.<sup>44</sup> Dari hasil donasi donatur pada program Peduli anak yatim, LAZNAS DPU-DT telah mendirikan sekolah untuk masyarakat kurang mampu yaitu MTS at tauhiid di kampoeng tauhiid sriwijaya daerah Indralaya pada tahun 2014.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramah-tamahan personal dan kemampuan menciptakan opini untuk dapat dipercaya oleh pelanggan. Menurut Fuji dan Khairul Rijal pengetahuan dan keramah-tamahan yang dimiliki karyawan LAZNAS DPU-DT sangat baik, karena setiap karyawan telah dituntut untuk memiliki pengetahuan tentang amilin, fiqih zakat, dan program-program LAZNAS DPU-DT, serta keramah-tamahan karyawan sudah dirasakan saat pertama untuk menjadi donatur.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Rosdiana, Donatur Tetap LAZNAS DPU-DT, wawancara pribadi pada tanggal 19 Agustus 2016

<sup>45</sup> Fuji, Khairul Rijal, Donatur Tetap LAZNAS DPU-DT, wawancara pribadi pada tanggal 22 Agustus 2016

5. *Empathy*, yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan kepada pelanggan. Pada LAZNAS DPU-DT. Setiap LAZ akan menimbulkan kepedulian dan perhatian kepada pelanggan untuk mempertahankan loyalitas donatur. Pada LAZNAS DPU-DT perhatian dan kepedulian dilakukan dengan cara menanyakan kepada donatur ketika donatur belum menghubungi LAZNAS DPU-DT untuk menyetorkan donasinya, dan langsung menemui donatur tersebut.

Faktor *ketiga* yang mempengaruhi loyalitas donatur adalah produk atau program yaitu program yang tepat sasaran dalam penyaluran dana dan akan menciptakan kepuasan pada donatur. Menurut Rosdiana Penyaluran dana pada LAZNAS DPU-DT sudah tepat sasaran. Program pada LAZNAS DPU-DT antara lain adalah *Zakat maal, Kencleng-ku, Peduli anak yatim* dan *Beasiswa*.

Penyaluran dana *zakat maal dan Kencleng-ku* dana disalurkan melalui program penyaluran LAZNAS DPU-DT seperti Sosial Insidental, terakhir dilaksanakan pada *ramadhan* yaitu tebar *Qur'an* di Palembang seperti daerah pemulutan dan Rumah *Qur'an* di makarti jaya kabupaten banyuasin. Pada program *Peduli anak yatim* donasi yang diberikan donatur berupa uang atau barang, dana program *peduli anak yatim* biasanya disalurkan di Kampoeng Tauhiid Sriwijaya dan anak-anak yatim disekitar daerah Palembang yaitu daerah sekip, pemulutan dan makarti, serta untuk program *Beasiswa* dana disalurkan ke MTS at tauhiid di kampoeng tauhiid sriwijaya dan anak-anak sekolah yang kurang mampu di daerah sekip. Dana untuk anak sekolah yang kurang mampu diberikan secara langsung ke individu, dana yang diberikan untuk anak SD Rp

50.000,- , SMP Rp 100.000,- dan SMA Rp 125.000 dana tersebut diberikan setiap bulan.<sup>46</sup>

Faktor *keempat* yang mempengaruhi loyalitas donatur pada LAZNAS DPU-DT adalah kepercayaan, LAZNAS DPU-DT memiliki semua dimensi kepercayaan yaitu pertama kredibilitas, adalah hubungan kepercayaan kepada penyedia jasa, setiap donatur tetap yang diwawancarai peneliti memiliki kepercayaan dengan LAZNAS DPU-DT karena LAZNAS DPU-DT didirikan oleh KH Abdullah Gymnastiar. Kedua kompeten, pengelolaan dan pendistribusian dana *zakat* yang sudah tepat serta transparan. Dan ketiga *courtesy* atau moral seperti keramah-tamahan yang dimiliki karyawan LAZNAS DPU-DT sangat baik.

Maka faktor kepercayaan ditimbulkan karena donatur mengetahui tentang KH Abdullah Gymnastiar atau Aa Gym, pengelolaan dan pendistribusian dana *ZIS* yang sudah tepat dan transparan karena donatur mengetahui dari majalah yang diberikan oleh LAZNAS DPU-DT. serta keramah-tamahan yang dimiliki karyawan LAZNAS DPU-DT.

---

<sup>46</sup> Siti Fadhilah, Kabag Fundraising LAZNAS DPU-DT 2014-2015, wawancara pribadi pada tanggal 20 Juli 2016

## 2. Upaya LAZNAS DPU-DT Cabang Palembang dalam mempertahankan loyalitas donatur

Menurut griffin upaya dalam mempertahankan loyalitas donatur antara lain meriset pelanggan, melakukan pemasaran loyalitas dan pemasaran frekuensi.<sup>47</sup> Dan upaya-upaya tersebut telah dilakukan oleh LAZNAS DPU-DT, namun belum teroptimalkan.

Upaya *pertama* yaitu meriset pelanggan, adalah memahami keinginan pelanggan dan membangun hambatan (fisik dan psikologis) agar pelanggan tidak berpindah ke lembaga lain. LAZNAS DPU-DT membangun hambatan dengan layanan fisik atau nyata yaitu dengan layanan jemput. Menurut nunji, layanan jemput LAZNAS DPU-DT sangat membantu, karena disaat sedang sibuk nunji tidak harus menyetorkan donasinya ke kantor LAZNAS DPU-DT, cukup dengan menghubungi layanan jemput dari LAZNAS DPU-DT.<sup>48</sup> Dengan adanya layanan jemput LAZNAS DPU-DT juga dapat memahami keinginan donatur.

Upaya *kedua*, melakukan pemasaran loyalitas yaitu berupa program yang memberikan nilai pada lembaga dan jasa di mata konsumen. Program-program tersebut yaitu Majelis Taklim Manajemen Qalbu (MTMQ), Kajian Tauhiid bersama KH. Abdullah Gymnastiar (Aa Gym) dan pesantren kilat. Program MTMQ dilaksanakan di sekolah-sekolah, instansi pemerintah yang ada di Palembang, waktu pelaksanaan MTMQ tidak terjadwalkan rutin, pelaksanaan

---

<sup>47</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), hal 112

<sup>48</sup> Nunji, Donatur Tetap LAZNAS DPU-DT, wawancara pribadi pada tanggal 15 Agustus 2016

terakhir di BPOM pada tanggal 19 Juli 2016. Untuk Program Kajian Tauhiid bersama Aa Gym dilaksanakan di masjid-masjid yang ada di Palembang, kegiatan kajian tauhiid terakhir dilaksanakan di masjid al aqobah 1 pusri Palembang pada 30 April 2016.<sup>49</sup>

Sedangkan program pesantren kilat dilaksanakan pada setiap Ramadhan di sekolah-sekolah yang ada di Palembang, Pelaksanaan pesantren kilat terakhir dilaksanakan di SMA Pusri Palembang pada 11 Juni 2016. Dengan diadakannya program-program tersebut dapat menimbulkan atau meningkatkan kepercayaan donatur dan lebih mengenalkan LAZNAS DPU-DT pada donatur ataupun masyarakat.<sup>50</sup>

Upaya pemasaran loyalitas melalui program LAZNAS DPU-DT secara kumulatif sudah berjalan dengan baik, namun program LAZNAS DPU-DT seperti melalui kegiatan-kegiatan lebih diperbanyak dan dirutinkan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan donatur dan memperkenalkan LAZNAS DPU-DT ke masyarakat sehingga dapat menarik perhatian masyarakat untuk menjadi donatur.

Dan upaya *ketiga*, pemasaran frekuensi yaitu membangun dan menjaga komunikasi antara LAZNAS DPU-DT dan donatur, bertujuan untuk mendekati donatur, memperkuat hubungan dengan donatur ataupun menjalin kembali hubungan dengan donatur. Pada LAZNAS DPU-DT pemasaran frekuensi dilakukan dengan cara silaturahmi yang dilakukan oleh timsil, melalui via sms

---

<sup>49</sup> Siti Fadhilah, Kabag Fundraising LAZNAS DPU-DT 2014-2015, wawancara pribadi pada tanggal 20 Juli 2016

<sup>50</sup> Ibid

dan media sosial seperti *facebook* dan *whatsapp*.<sup>51</sup> Silaturahmi yang dilakukan LAZNAS DPU-DT tidak terjadwalkan karena silaturahmi dilakukan pada saat penjemputan donasi. Dan di via sms dan media sosial donatur akan diberikan tausiah-tausiah motivasi oleh LAZNAS DPU-DT.

Pada upaya pemasaran frekuensi untuk membangun komunikasi dengan donatur pada LAZNAS DPU-DT lebih dioptimalkan, karena pemasaran frekuensi dilakukan hanya dengan cara silaturahmi pada saat penjemputan donasi dan media sosial. Hambatan teroptimalkan tersebut dikarenakan kurangnya SDM dari Timsil LAZNAS DPU-DT dan donatur yang tidak mempunyai media sosial atau no handpone/telepon yang berubah.

---

<sup>51</sup> Heni Efriani, Timsil LAZNAS DPU-DT 2014-2015, wawancara pribadi pada tanggal 22 Agustus 2016

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan dan Saran**

1. Faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur pada LAZNAS DPU-DT antara lain adalah faktor nilai, faktor kualitas pelayanan, faktor produk atau program dan faktor kepercayaan. Pada LAZNAS DPU-DT terus meningkatkan atau mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas seperti faktor nilai religius dalam mengelola dana ZIS, faktor kualitas pelayanan, faktor produk/program dan faktor kepercayaan agar donatur tetap loyalitas pada LAZNAS DPU-DT.
2. Upaya-upaya yang telah dilakukan LAZNAS DPU-DT untuk mempertahankan loyalitas donatur sudah berjalan dengan cukup baik, namun belum dioptimalkan. Karena itu LAZNAS DPU-DT lebih mengoptimalkan upaya-upaya tersebut untuk mempertahankan donatur, seperti diperbanyak lagi program atau kegiatan LAZNAS DPU-DT untuk menjaga hubungan donatur dan LAZNAS DPU-DT, menambah SDM khususnya Timsil agar dapat mengoptimalkan pemasaran frekuensi, dan mengenalkan LAZNAS DPU-DT pada masyarakat sehingga hubungan masyarakat dan LAZNAS DPU-DT terjalin. Serta diperbanyak bersosialisasi pada masyarakat agar program LAZNAS DPU-DT mudah diterima masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprillisa, Ragita dan Raharja Wirawan, Adhicipta. 2013. “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Terhadap Donatur Untuk Meningkatkan Loyalitas Donatur dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 2 No. 1.
- Bungin, Burhan. 2013. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian* Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik* Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Muid, Abdul. 2011. Strategi LAZ Baitul Maal Hidayatullah dalam Menjaga Loyalitas Donatur. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Munawaroh. 2013. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian* Jatim : Intimedia
- Qardhawi, Yusuf. 1996. *Hukum Zakat* Jakarta : Lentera Antarnusa.
- Qardhawi, Yusuf. 2005. *Spektrum Zakat dalam Membangun Ekonomi Kerakyatan* Jakarta : Zikrul Hakim.
- Salma, Fitria Solahika dan Ratnasari, Ririn Tri. 2015. “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya”. *Jurnal SI Ekonomi Islam* Vol. 2.

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen* Yogyakarta : ANDI.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta : Prenada Kencana Media Group.
- Sudewo, Eri. 2004. *Manajemen Zakat* Ciputat : Institut Manajemen Zakat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen* Bandung : Alfabeta.
- Sulaiman, Muhammad. 2015. Analisis Tingkat Pelayanan Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Pegadaian Syariah. Skripsi UIN Raden Fatah Palembang : Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Sunggono, Bambang. 2007. *Metodelogi Penelitian* Jakarta : PT Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa* Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* Yogyakarta : ANDI.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* Jakarta : JBRC.
- Utomo, Danang Budi. 2014. Strategi Komunikasi Customer Relationship Mangement Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi Tidak Diterbitkan.

# LAMPIRAN

Narasumber : Donatur

### Daftar wawancara

No	Pertanyaan
1.	Apakah yang membuat anda tertarik untuk menjadi donatur pada LAZNAS DPU-DT ?
2.	Sejak kapan anda menjadi donatur pada KAZNAS DPU-DT ?
3.	Apa saja yang anda ketahui tentang program pada LAZNAS DPU-DT?
4.	Apa yang membuat anda tertarik pada program di LAZNAS DPU-DT?
5.	Apakah anda akan menggunakan program ini dimasa mendatang?
6.	Menurut anda bagaimana sistem pelayanan dari karyawan pada DPU-DT?
7.	Menurut anda bagaimana nilai religius/nilai moralitas yang dimiliki karyawan DPU-DT ?
8.	Apakah anda merasakan kepuasan pada sistem pelayanan DPU-DT?
9.	Apa yang membuat anda memiliki kepercayaan berdonasi pada DPU-DT?
10.	Bagaimana menurut anda kualitas jasa atau program yang diberikan DPU-DT?
11.	Apakah anda merasakan kepuasan dengan kualitas jasa atau program yang diberikan DPU-DT?
12.	LAZNAS DPU-DT berperan dibidang penghimpunan dan pendayagunaan dana ZISWA, menurut anda bagaimana DPU-DT dalam menjalankan perannya tersebut, apakah sudah baik atau tidak?
13.	Apa saran anda agar donatur DPU-DT tetap memiliki kepercayaan untuk menjadi donatur?
14.	Apa saran anda agar DPU-DT dapat menarik perhatian masyarakat untuk menjadi donatur?

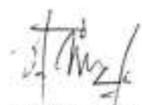
Nama : Siti Fadhilah

Narasumber : Kabag Fundraising

#### Daftar wawancara

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana cara DPU-DT untuk menarik perhatian donatur?
2.	Bagaimana cara DPU-DT untuk menciptakan loyalitas donatur?
3.	Faktor apa saja yang mempengaruhi kurangnya loyalitas donatur?
4.	Bagaimana cara DPU-DT menciptakan kepuasan pada donatur?
5.	Bagaimana cara DPU-DT menciptakan kepercayaan pada donatur?
6.	Bagaimana cara DPU-DT mewujudkan nilai moralitas/nilai religius dalam mengelola dana ZISWA ?
7.	Bagaimana upaya DPU-DT mempertahankan loyalitas donatur?
8.	Bagaimana upaya DPU-DT untuk menghadapi permasalahan-permasalahan donatur dengan DPU-DT?

Palembang, September 2016

  
Siti Fadhilah



Wawancara pada tanggal 20 Juli 2016, Siti Fadhillah Kabag Fundraising LAZNAS DPU-DT



Wawancara pada tanggal 22 Agustus 2016, Heni Efriani Timsil LAZNAS DPU-DT



Wawancara pada tanggal 15 Agustus 2016, Nunji Fatayati (Pegawai Puskesmas)  
Donatur Tetap 2 tahun pada program Infaq untuk anak yatim



Wawancara pada tanggal 15 Agustus 2016, Titin (Guru Sekolah) Donatur Tetap 2 tahun pada program Kencleng-ku



Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2016, Rosdiana (Ibu rumah tangga) Donatur tetap 2 tahun pada program Kencleng-ku



Wawancara pada tanggal 22 Agustus 2016, Fuji (Mahasiswa dan Pegawai BMT) Donatur tetap 1 tahun pada pogram zakat infaq, dan Khairul Rijal (Mahasiswa dan Manager BMT) Donatur tetap 2 tahun pada program Kencleng-ku

## **Program dan kegiatan yang telah dilaksanakan LAZNAS Dompet Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang**



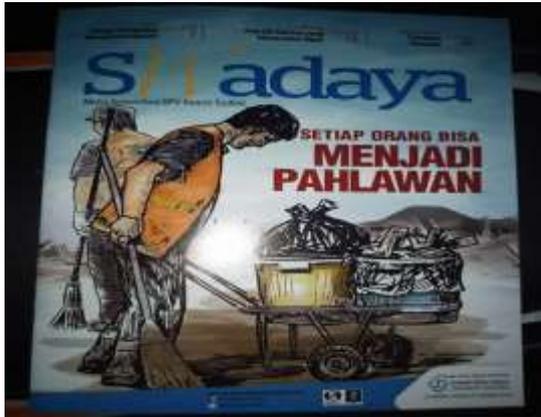
Donasi dari donatur program  
Kencleng-ku



STAND ZISWAF LAZNAS DPU-  
DT pada saat Ramadhan



Ambulance Gratis  
LAZNAS DPU-DT  
Cabang Palembang



Majalah (Swadaya) LAZNAS DPU-DT dan Laporan Keuangan LAZNAS DPU-DT yang ada pada majalah



Pondok Pesantren dan MTS at Tauhiid di kampoeng sriwijaya Indralaya Kota Palembang yang didirikan LAZNAS DPU-DT pada tahun 2014



Tebar Qur'an di Rumah Qur'an  
Makarti Jaya Kabupaten  
Banyuasin



Program Beasiswa



Penyaluran dana dan  
barang di Panti Asuhan





Program/Kegiatan Majelis Taklim Manajemen Qalbu (MTMQ)



Kajian Tauhid Masjid Al Aqobah Pusri 1

30 April 2016

Program/Kegiatan Kajian Tauhiid bersama KH. Abdullah Gymnastiar (Aa Gym)



Pesantren Kilat pada 11 Juni 2016 di SMA Pusri

**DOMPET PEDULI UMMAT DAARUT TAUHIID**

**PEDULI Ku**  
Banjir Kampung Tauhiid Sriwijaya  
Terendamnya Pongpes At-Tauhiid  
#DONASI PENIMBUNAN  
Rp. 100.100  
Dan Kelipatan  
\* Koneksi Transfers 0888902510  
Rekening  
**BSM 700 314 6353**  
DPU DT Palembang - Infaq  
www.dtpalembang.org 08117879009

**DOMPET PEDULI UMMAT DAARUT TAUHIID**

**Sedekah Edukasi**  
Mewujudkan Indonesia Cerdas  
Rekening Sedekah:  
**BSM 700 314 6353**  
an. DPU Daarut Tauhiid Palembang  
08117879009

Program-program khusus kampoeng tauhiid sriwijaya



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 354668 website : [www.uinradenfatah-palembang.ac.id](http://www.uinradenfatah-palembang.ac.id)

Nomor : 3 // /Un.09/V1.1/PP.009/05/2016  
Lampiran : Satu Berkas  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Palembang, 02 Mei 2016

Kepada Yth.  
Pimpinan Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid  
di -  
Palembang

*Assalamu 'alaikum, Wr. Wb.*

Dalam rangka untuk memperlancar penulisan tugas akhir yang merupakan bagian dari persyaratan akademik, dengan ini kami mohon kepada saudara kiranya berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian/observasi/ wawancara/pengambilan data di lembaga/institusi yang saudara pimpin kepada :

Nama : Nurhidayat  
Nim : 13180173  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah D.3  
Judul Penelitian : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DONATOR PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL DOMPET PEDULI UMMAT DAARUT TAUHIID CABANG PALEMBANG.

Demikian, atas perkenan saudara dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*



Rayson Saifullah, Lc, MA.  
NIP. 19611130200012 1001

1. Rektor UIN Raden Fatah ;
2. Mahasiswa bersangkutan;
3. Arsip.

*Bismillahirrahmaanirrahim*

06 Oktober 2016  
05 Muharram 1438 H

Nomor : 032/SLO/DPU7/YYSDT/X/16  
Hal : Persetujuan Penelitian  
Lampiran :-

Kepada Yang Kami Hormati,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di-  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Maha suci Allah yang telah memberikan rahmat yang tiada bertepi, Shalawat dan Salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah Solallahu 'alaihi wasallam.

Sehubungan dengan surat permohonan dari :

Nama : Nur Hidayat  
NIM : 13180173  
Judul : Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Palembang

Maka dengan ini kami menyatakan bahwa yang bersangkutan diizinkan untuk melakukan penelitian di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang.

Untuk informasi dan konfirmasi dapat menghubungi kantor DPU Daarut Tauhiid di no. 0711-555 6103 / 0811 7879 009.

Demikian surat ini kami sampaikan. Semoga dapat dipergunakan dengan semestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, Kami mengucapkan *Jazakumullahu Khairan Katsiraa*. Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan dan meridhai segala urusan kita.

*Billaahi fii sabillil haq.*

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

DPU Daarut Tauhiid Palembang



Siti Fadhillah  
Adkeu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 web site: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Nur Hidayat  
NIM : 13180173  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Pembimbing I : Mufti Fiandi, M.Ag  
Judul Tugas Akhir : Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1.	Kamis / 30 Juni 2016	Revisi BAB 1, 2, 3	
2.	Senin / 25 Juli 2016	Revisi BAB 3 Lanjutan BAB 4 dan 5	
3.	Jumat / 26 Agustus 2016	Revisi BAB 4 dan 5	
4.	Kamis / 1 September 2016	Revisi BAB 1 - 5	
5.	Kamis / 22 September 2016	ACC TUGAS AKHIR	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 web site: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Nur Hidayat  
NIM : 13180173  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Pembimbing II : Dr. Said Abdullah Syahab., M.H.I  
Judul Tugas Akhir : Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1.	Selasa / 26 April 2016	Acc proposal	
2.	Selasa / 3 Mei 2016	Revisi BAB 1 Daftar wawancara Lanjut BAB 2	
3.	Rabu / 25 Mei 2016	Revisi BAB 1 dan 2 Lanjut BAB 3	
4.	Kamis / 2 Juni 2016	Revisi BAB 2 dan 3	
5.	Rabu / 29 Juni 2016	Revisi BAB 3 Lanjut BAB 4 dan 5	
6.	Senin / 5 September 2016 120 September 2016	Revisi BAB 4 dan 5 ACC Lanjut ke pembimbing I	



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Formulir C2

No :  
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk diuji*

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi  
D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa:

Nama : Nur Hidayat  
NIM/Program Studi : 13180173/D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas  
Donatur pada LAZNAS Dompot Ummat  
Daarut Tauhiid Cabang Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasyah Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

*Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.*

Palembang, Oktober 2016

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Mufti Fiandi, M.Ag  
Nip. 197605252007101005

Dr. Said Abdullah Svahab, M.H.I  
Nik. 140601101292



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri No. 1 Km. 3,5 Telp. (0711)354668 Palembang

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjiilidan Tugas Akhir**

Kepada Yth.  
Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

*Assalamualaikum. Wr. Wb*

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Nur Hidayat  
Nim : 13180173  
Judul Tugas Akhir : Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan terhadap Tugas Akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid Tugas Akhirnya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Palembang, Desember 2016

Penguji Utama

Dra. Zuraidah, M.H.I  
NIP : 196010112006042001

Penguji Kedua

Yusida Fitriyati, M.Ag  
NIP : 197709152007102001

Mengetahui  
Wakil Dekan I

Dr. Maftukhatulikhah, M.Ag  
NIP : 197509282006042001

# **CURRICULUM VITAE**

## **DATA PRIBADI**

---

Nama : Nur Hidayat  
Nim : 13180173  
Tempat, Tanggal Lahir : Prabumulih, 19 November 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Tinggi Badan : 158 cm  
Berat Badan : 48 kg  
Golongan Darah : B  
Alamat Asal : Jl. Sumatra No 8 RT 02 RW 01 kel.Gunung Ibul  
Kec.Prabumulih Timur Kota Prabumulih  
Alamat : Jl. Soepomo, Lr.rizka No 534 RT 09 RW 04 Kec.  
Kemuning Kel. Pahlawan Kota Palembang  
No. HP : 085764136696  
Status : Belum Menikah  
Email : [nursisi@ymail.com](mailto:nursisi@ymail.com)/nurhdt9@gmail.com

## **DATA PENDIDIKAN**

---

- SD : SD NEGERI 56 PRABUMULIH (2001-2007)
- SMP : SMP PGRI PRABUMULIH (2007-2010)
- SMA : SMA NEGERI 6 PRABUMULIH (2010-2013)
- PT : UIN RADEN FATAH PALEMBANG (2013-2016)

## **Riwayat Organisasi**

---

- Koordinator Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa (PSDM) dalam Himpunan Program Studi D3 Perbankan Syariah 2015-2016
- Anggota Human Resource Development (HRD) di BSO PAKIES ( Pusat Kajian Ekonomi Islam ) UIN Raden Fatah Palembang
- Anggota Pengembangan Sumber Daya Anggota di KOPMA (Koperasi Mahasiswa) UIN Raden Fatah Palembang
- Anggota Departemen Media di LDK ( Lembaga Dakwah Kampus) UIN Raden Fatah Palembang