

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Objek Penelitian

1. Sejarah Laznas Lembaga Manajemen Infaq Perwakilan Sumsel



Nama : Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Sumatera Selatan
Alamat : JL.Musi 6, Siring Agung ,Kec.Iilir Barat 1
Telepon : 031 505 3883
Tahun Berdiri 1995
Tahun Beroperasi : 2005
Jenis Usaha : Pengumpulan Dan Pendistribusian Zakat .

Pada tahun 1994, ada gejolak di hati para alumnus STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara) – Program Diploma Keuangan yang bekerja sebagai pegawai di lingkungan Departemen Keuangan dan BPKP (Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan) di wilayah

Jawa Timur. Kegelisahan itu muncul melihat belum adanya suatu lembaga formal yang dapat memberikan solusi terpadu tentang masalah ekonomi dan sosial di kalangan umat Islam khususnya di Jawa Timur.

Maka tepat pada 17 September 1995 bertempat di Malang, para alumni sepakat untuk membentuk sebuah wadah yang bergerak di bidang penghimpunan dana zakat, infaq, dan shadaqah yang selanjutnya dilakukan pendistribusian dan pengelolaan yang tepat. Kemudian berdirilah Yayasan Lembaga Manajemen Infaq Ukhuwah Islamiyah yang bergerak di bidang sosial dan tercatat dengan Akta Notaris Abdurachim, S.H., No. 11 tanggal 4 April 1996, yang sekarang dikenal dengan sebutan LMI. LMI yang berkantor pusat di Surabaya ini, sejak 1995 hingga awal tahun 2016 masih berstatus sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ) tingkat provinsi berdasar Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur nomor : 451/1705/032/2005, dengan jumlah penerima manfaat lebih dari 80.000 orang.

Dengan kerja keras, bukti pengelolaan sebagai LAZ Provinsi yang baik, dan kepercayaan publik, LMI berhasil naik kelas. Tepat pada 29 April 2016 LMI ditetapkan sebagai LAZ Nasional ke-5 oleh Kementerian Agama RI dengan SK Nomor 184 Tahun 2016. Kini, LMI telah memiliki tujuh kantor perwakilan di tujuh provinsi yang menjadi persyaratan lembaga amil zakat nasional. Pertumbuhan rata-rata penyaluran empat tahun terakhir sebanyak 33,33 persen dengan nilai total penyaluran 2015 hingga 2018 sebesar 120 milyar. Laporan

keuangan LMI telah diaudit secara berkala oleh pihak akuntan publik dengan hasil wajar tanpa pengecualian. LMI meraih Baznas Award 2017 kategori Laz Nasional dengan Pendistribusian dan Pendayagunaan terbaik. Program Pemberdayaan desa LMI masuk pada outlook Baznas 2018. Tidak hanya secara nasional, kontribusi LMI juga berskala internasional dengan menjadi anggota Indonesia Humanitarian Alliance (IHA), dalam koordinasi kementerian luar negeri.

2. Visi Dan Misi Laznas Lembaga Manajemen Infaq Perwakilan Sumsel.

a. Visi dari Laznas Lembaga Manajemen Infaq Perwakilan Sumsel.

Adalah Menjadi Lembaga yang profesional dalam pemberdayaan dan pelayanan.

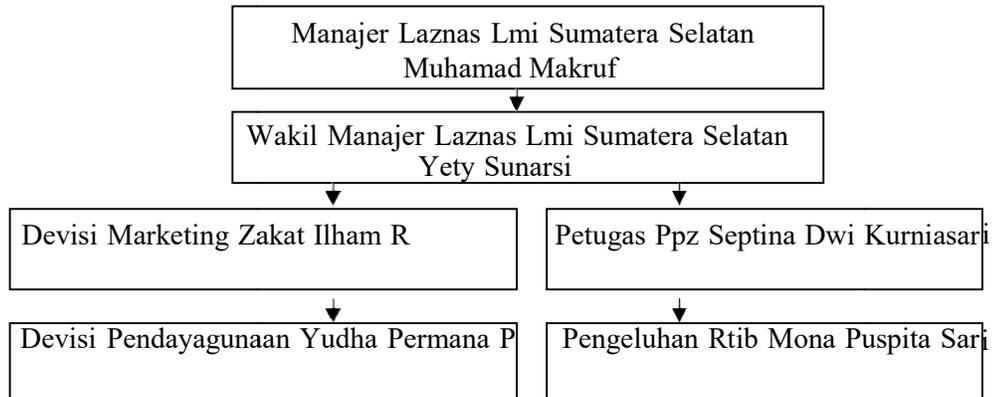
b. Misi dari Laznas Lembaga Manajemen Infaq Perwakilan Sumsel.

Adalah sebagai berikut :

- 1) Menghimpun dan mendayagunakan zakat, infaq, shodaqoh, wakaf, hibah dan dana sosial lainnya secara profesional dan akuntabel.
- 2) Meningkatkan peranan produktif dan pengaruh konstruktif secara nyata di tengah masyarakat.
- 3) Memberikan pelayanan prima kepada para pemangku kepentingan.

3. Struktur organisasi

Terdapat susunan kepengurusan dan divisi yang terlibat dalam LAZNAS LMI kota Palembang beserta jabatan yang diduduki saat ini, sebagai berikut:



4. Program program LMI

Laznas LMI Kota Palembang telah merancang dan melakukan sosialisasi terkait masalah penghimpunan, pengelolaan, serta pendistribusian dana zakat kepada pihak-pihak yang terkait. Selain itu, pihak LMI kota Palembang juga telah mengadakan program-program pemberdayaan yang terdiri atas :

- a) Bidang Ekonomi Program pemberdayaan ekonomi dalam bentuk modal usaha dan pembinaan usaha bagi kelompok yang sudah diseleksi oleh LMI, yang meliputi semua aktivitas yang bersifat membina usaha ekonomi. Dengan program ini diharapkan mampu meningkatkan skala usaha dan kesejahteraan masyarakat.

b) Bidang Pendidikan Beasiswa Prestasi, Guru Prestasi dan Pesantren Ibnu Batutah

c) Bidang Kemanusiaan Program bantuan kemanusiaan bagi korban bencana alam dalam bentuk tindakan cepat berupa bantuan pangan, medis, fisik dan rehabilitasi agar kembali pulih menuju kondisi normal. Untuk melakukan program tersebut dapat melalui empat cara donasi, yaitu :

- 1) Infak Umum
- 2) Zakat dan wakaf
- 3) Odin (One Day One Coin) yang bertujuan untuk memberikan atau menanamkan rasa kepedulian terhadap sesama sejak dini kepada anak-anak. MSA (Makan Sambil Amal) kegiatan yang di sosialisasikan kepada Rumah makan atau Caffe berupa paket amalan dalam paketan makanan yang tersedia oleh Rumah makan atau Caffe ataupun pemberian donasi akhir bulan untuk digunakan sebagai program beasiswa pendidikan di Sumsel.

B. Paparan Data

Paparan data adalah gambaran dari pengumpulan data lapangan yang akan membahas mengenai strategi manajemen pemasaran dalam menarik minat muzaki membayar zakat pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

Strategi pemasaran di Laznas LMI Perwakilan Sumsel dalam melakukan kegiatan zakat selalu mengutamakan produk dan kepuasan muzaki dengan strategi pemasaran yang tepat dalam melaksanakan

pemasarannya dilakukan dengan promosi melalui media massa yaitu internet, baliho, media cetak, Koran, majalah pemda, dan radio. sehingga dapat meningkatkan minat muzaki membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

1. Pembahasan Tentang Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Menarik Minat Muzaki Membayar Zakat Pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel

Pada penelitian ini, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara terhadap para informan penelitian . Berdasarkan hasil Wawancara dengan yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan pertanyaan pertama apakah Laznas LMI Perwakilan Sumsel menerapkan strategi pemasaran yaitu 7 P dalam menarik minat muzaki membayar zakat, pertanyaan kedua seberapa pentingkah strategi pemasaran bagi Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

Ibu Yetty Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel mengatakan¹¹⁴ :

“Iya Laznas LMI Perwakilan Sumsel menerapkan strategi manajemen pemasaran 7P dalam kegiatan marketing untuk menghimpun dana zifwaf hal ini terbukti drngan adanya perencanaan yang di lakukan lmi sebelum melakukan kegiatan marketing jadi harus harus sangat jelas product atau program apa yang akan di tawarkan kemudian, targetan muzaki

¹¹⁴ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

yang akan di salurkan itu siapa lalu kemudian selanjutnya proses serta bagaimana lmi dapat menyalurkan dana zifwaf yang sudah dihimpun tersebut agar tepat sasaran keorang orang yang membutuhkan.’’

Ibu Yetty Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel mengatakan¹¹⁵ :

‘‘Sangat penting Laznas LMI Perwakilan Sumsel menerapkan strategi pemasaran karena strategi pemasaran itu menentukan hasil dari dana zifwaf yang akan di dapatkan jadi ketika kita sudah menentukan target pasar ataupun target orang yang ingin kita edukasi dalam hal Zifwaf kita harus bisa menerapkan strategi pemasaran seperti apa yang kita akan tawarkan ke para muzaki ‘‘

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam pemasaran Laznas LMI Perwakilan Sumsel menerapkan strategi pemasaran, yaitu yang terdiri dari 7 P Product , Promotion, Price, Plac, People, Process, Physical Evidence. Karena Pemasaran merupakan suatu perencanaan yang menyeluruh dan terpadu dalam bidang pemasaran, yang menggambarkan tentang kegiatan pemasaran suatu perusahaan yang akan dijalankan dengan tujuan memperoleh minat muzaki membayar zakat Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

a) Strategi Product (Produk)

Laznas LMI Perwakilan Sumsel merupakan lembaga zakat yang mewadahi kebutuhan masyarakat muslim dalam menunaikan ibadah zakat, infaq, wakaf, dan sedekah. Produk salah satu komponen penting dalam kegiatan pemasaran yang di lakukan Laznas LMI Perwakilan Sumsel. Dimana produk ini merupakan suatu yang

¹¹⁵ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

dapat di tawarkan kepada muzaki untuk menarik minat muzaki membayar zakat pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan pertanyaan apa saja produk produk yang di tawarkan Laznas LMI Perwakilan Sumsel dalam menarik minat muzaki membayar zakat

Ibu Yety Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel mengatakan¹¹⁶ :

“Dalam strategi ini Laznas LMI Perwakilan Sumsel itu sendiri menawarkan beberapa macam produk penyaluran zakat agar menarik minat para calon *muzakki*. produk-produk Zakat, Infaq, Wakaf, dan Sedekah yang terdapat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel. Maka nilai terpenting dari suatu produk yang di tawarkan LMI adalah amanah muzaki yang sangat kami jaga dengan baik dari kepuasan muzaki merupakan hal yang penting yang harus kami perhatikan, jika muzaki merasa puas maka itu bisa memberikan dampak yang baik bagi LMI ,bisa nanti muzaki merekomendasikan pelayanan kita yang baik itu untuk membayar zifwaf nya ke LMI semata mata kita untuk membantu muzaki menyalurkan zakat nya agar tepat sasaran kepada orang orang yang membutuhkan serta mendapatkan keridohan dari allah swt. “

Dari penjelasan Ibu Yetty Sunarsih selaku wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel bahwasanya LMI itu sendiri menawarkan beberapa macam produk penyaluran zakat agar para muzaki lebih tertarik dan percaya untuk membayar zakat dan akan

¹¹⁶ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

lebih mengenal produk yang dihasilkan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

Adapun dalam strategi pemasaran produk produk yang di tawarkan kepada para muzaki Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Yety Sunarsih wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1

Produk Produk Laznas LMI Perwakilan Sumsel

No	Produk Produk LMI	Harga
1	Zakat Fitrah	Rp 36.000,00
2	Zakat Profesi	2,5% X (Gaji Setahun – Kebutuhan)
3	Zakat Perdagangan	2,5% X (Modal + Laba + Piutang) – (Hutang Jatuh Tempo + Kerugian)
4	Zakat Emas & Perak	(Emas / Perak Yang Dimiliki – Yang Di Pakai) X 2,5 %
5	Buka Puasa	Rp 20.000,00
6	Kado Lebaran	Rp 150.000,00
7	Fidyah	Rp 20.000,00
8	Sedekah Al – Quran	Rp 75..000,00
9	Wakaf Pendidikan	Rp 100.000,00

10	Zakat Pendidikan	Rp 100.000,00
11	Qurban Sapi	Rp 11.999.000,00
12	Qurban Domba	Rp 2.399.000,00
13	Qurban Kambing	Rp 2.399.000,00

Sumber : (Hasil Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih Selaku Wakil Wakil Manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel

Kemudian peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Enggi Primansyah berkerja di SSI Sebagai Restoker ATM , Usia 24 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Ki Merogan Lr.Yakin Rt.11 Rw.03 Kel.Kemasrindo Kec.Kertapati Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023

Pertanyaan pertama sudah berapa lama anda sudah menjadi donatur / muzaki di laznas LMI Perwakilan Sumsel enggi primansyah menjawab ¹¹⁷:

“Baru mbak, saya menjadi muzaki membayarkan zakat saya pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel awal nya itu saat ramadhan tahun 2022 Kalo seingat saya mbak saya pergi ke mall opi jakabaring, kebetulan di waktu yang bersamaan saat saya berada di opi mall jakabaring saya bertemu dengan teman saya yang menjadi relawan di laznas LMI lalu teman saya mempromosikan Produk LMI kepada saya”

Pertanyaan kedua bagaimana menurut anda mengenai produk yang di tawarkan laznas LMI Perwakilan Sumsel apakah bisa

¹¹⁷ Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki,30 April 2023

membantu para mustahiq yang menerimanya enggi primansyah menjawab¹¹⁸ :

“Saya awalnya belum tau mbak tentang Laznas LMI Perwakilan Sumsel saya taunya dari temen saya, ternyata kebetulan menjaga stan relawan dari Laznas LMI Perwakilan Sumsel dan saya juga dikasih tau contoh-contoh produk yang dipromosikan di stand LMI kok keliatannya bagus ya dan menarik produk produk yang di tawarkan Laznas LMI Perwakilan Sumsel. Saya tertarik untuk mencoba produk zakat fitrah pada saat itu , menurut saya mbak seperti nya produk produk yang di tawarkan oleh LMI bisa dapat membantu para mustahiq yang membutuhkan, saya juga berharap semoga LMI bisa tepat sasaran kepada mustahiq yang menerimanya

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Dina Lusiana Putri , ibu Rumah Tangga , Usia 30 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Gotong royong 3 no 437 sako baru kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 5 mei 2023

Pertanyaan pertama sudah berapa lama anda sudah menjadi donatur / muzaki di laznas LMI Perwakilan Sumsel Dina Lusiana Putri menjawab¹¹⁹:

“Baru mbak, saya menjadi muzaki membayarkan zakat saya pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel awal nya itu saat ramadhan tahun 2023 ”

Pertanyaan kedua bagaimana menurut anda mengenai produk yang di tawarkan laznas LMI Perwakilan Sumsel apakah bisa

¹¹⁸ Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki,30 April 2023

¹¹⁹ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

membantu para mustahiq yang menerimanya Dina Lusiana Putri menjawab ¹²⁰:

“Menurut saya contoh-contoh produk yang dipromosikan di media sosial LMI menarik perhatian, untuk mencoba produk zakat fitrah pada saat itu, menurut saya mbak seperti nya produk produk yang di tawarkan oleh LMI bisa dapat membantu para mustahiq yang membutuhkan nya ,seperti wakaf pendidikan, zakat pendidikan itu kan berguna banget mbak buat anak anak yang mau belajar ,dengan keterbatasan biaya , Saya awalnya belum tau LMI itu apa. Nah saya taunya dari keluarga saya, ternyata pernah membayar zakat di LMI saat itu kan saya mau bayar zakat kebetulan saya nanya sama keluarga dimana ya tempat bayar zakat selain di mesjid kaya intansi gitu , dan tante saya juga ngasih tau lewat media sosial LMI dan dikasih tau c contoh-contoh produk yang dipromosikan di internet kok keliatannya bagus ya. Saya tertarik untuk mencoba membayar zakat di LMI Cuma tempat nya jauh mbak dan saat itu saya mencari lewat google maps sampe ampir gak ketemu mbak,saya berharap lmi bisa amanah terhadap zakat yang di berikan ”.

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Febri Zaldi berkerja elektronik / wirausaha , Usia 37 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. R Sukamto Lr Mesjid Rt.38 Rw.02 No 78 Kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023.

Pertanyaan pertama sudah berapa lama anda sudah menjadi donatur / muzaki di laznas LMI Perwakilan Sumsel Febri Zaldi menjawab ¹²¹:

“Awal tahun 2023 ini mbak, saya menjadi muzaki membayarkan zakat saya pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel saya”.

¹²⁰ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

¹²¹ Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

Pertanyaan kedua bagaimana menurut anda mengenai produk yang di tawarkan laznas LMI Perwakilan Sumsel apakah bisa membantu para mustahiq yang menerimanya febri zaldi menjawab ¹²²:

“Saya awalnya itu mbak tau tentang Laznas LMI Perwakilan Sumsel karena saat itu saya sedang menjemput anak saya sekolah di IBA , Laznas LMI juga sedang melakukan dongeng kesekolah anak saya,dan saya juga sementara nunggu anak saya juga bertemu dengan relawan LMI Yang memberikan brosur serta memberikan contoh-contoh produk yang dipromosikan LMI,kebetulan saya ingin memberikan fidyah saya mbak ke LMI karena saat itu saya Sedang sakit dan tidak sedang puasa dan ingin membayar fidyah saya ke LMI.say berharap LMI dapat menyalurkan dana zakat agar tepat sasaran kepada masyarakat yang membutuhkan .”

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel sangat mengutamakan kepuasan muzaki Dengan menjaga kualitas produk yang diterapkan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumsel maka akan menarik minat muzaki membayar zakat dan juga dapat meningkatkan pengumpulan dana zakat . Di samping itu jaminan produk sangat diutamakan, karena Semua itu dilakukan agar muzaki tetap merasa puas dan akan kembali membayar zakatnya di Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

b) Strategi Promotion (promosi)

Strategi promosi yang di lakukan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumsel dalam menawarkan produk ke para muzaki

¹²² Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

melalui 3 cara Digital marketing ,Marketing personal ,mengadakan event atau gerai untuk mempromosikan Laznas LMI Perwakilan Sumsel kepada para muzaki .

Berdasarkan hasil Wawancara dengan yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan pertanyaan pertama apakah ada strategi pemasaran khusus yang di lakukan LMI untuk mempromosikan zakat kepada masyarakat Ibu Yety Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel mengatakan ¹²³:

“Dalam strategi pemasaran dengan promosi LMI mengedukasi serta membuat kegiatan edukasi zifwaf yang mana mengedukasi masyarakat untuk sadar membayar zakat ,infaq ,shadaqah,wakaf,untuk itu proses promosi LMI dalam menghimpun dana zifwaf melalui sosial media seperti Instagram, Facebook, YouTube dimanfaatkan sebagai media dalam memberitahu kepada muzaki tentang produk yang akan dipasarkan dan tentunya lebih cepat diterima oleh masyarakat di sumatera selatan. Serta melakukan penawaran penawaran melalui brosur yang di sebarkan ke berbagai perusahaan dan mengadakan kerja sama dengan beberapa mitra contoh nya seperti sekolah ,komunitas,organisasi. **Strategi promosi yang efektif yang di lakukan oleh Laznas LMI dalam menawarkan produk ke para muzaki melalui 3 cara Digital marketing ,Marketing personal ,mengadakan event atau gerai untuk mempromosikan Laznas LMI Perwakilan Sumsel kepada para muzaki.tetapi kami juga lebih aktif promosi dengan cara dongeng ke setiap sekolah sekolah di Sumsel.’**

Dari penjelasan Ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, promosi yang diterapkan LMI dalam

¹²³ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

menawarkan produk ke para muzaki melalui 3 cara Digital marketing ,Marketing personal ,mengadakan event atau gerai untuk mempromosikan Laznas LMI Perwakilan Sumsel kepada para muzaki.tetapi LMI juga lebih aktif promosi dengan cara dongeng ke setiap sekolah sekolah di Sumsel. Cara yang digunakan ditunjang dengan adanya dalam menawarkan produk ke para muzaki .

Laznas LMI Perwakilan Sumsel juga mencetak brosur untuk disebarkan kepada para muzaki dalam rangka mengenalkan Laznas LMI Perwakilan Sumsel dan mempromosikan produk zakatnya. Laznas LMI Perwakilan Sumsel merangkaikan kegiatan promosinya dengan masuk pada ranah digital. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih ini dapat Melalui linimasa sosial media *Instagram, Facebook, YouTube* dimanfaatkan sebagai media dalam memberitahu kepada konsumen tentang produk yang akan dipasarkan dan tentunya lebih cepat diterima oleh masyarakat di sumatera selatan

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Enggi Primansyah berkerja di SSI Sebagai Restoker ATM , Usia 24 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Ki Merogan Lr.Yakin Rt.11 Rw.03 Kel.Kemasrindo Kec.Kertapati

Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023

Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai promosi yang telah di lakukan oleh laznas LMI Sumsel apakah sudah cukup baik enggi primansyah menjawab¹²⁴ :

“Promosi yang di lakukan LMI menurut saya sudah cukup baik dan menarik karena telah menggunakan sarana yang ada seperti membagikan brosur,dan mereka memanfaatkan sosial media karena memang zaman sekarang orang banyak yang bermain media sosial sehingga informasi dapat menyebar lebih cepat .saat promosi secara langsung mereka menggunakan bahasa sehari hari dan juga memebrikan penjelasan yang dapat di pahami”.

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Dina Lusiana Putri , ibu Rumah Tangga , Usia 30 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Gotong royong 3 no 437 sako baru kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 5 mei 2023

Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai promosi yang telah di lakukan oleh laznas LMI Sumsel apakah sudah cukup baik Dina Lusiana Putri menjawab ¹²⁵:

“Promosinya cukup menarik mbak, karena saya juga mengetahuinya melalui media sosial instagram dengan upadate yang mereka lakukan serta menyajikan dokumentasi dengan berbagai bentuk produk yang di tawarkan sehingga membuat saya tertarik untuk membayar zakat di LMI, saat bertemu langsung mereka menanggapi muzaki dengan baik dan ramah .

¹²⁴ Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki,30 April 2023

¹²⁵ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Febri Zaldi berkerja elektronik / wirausaha , Usia 37 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. R Sukamto Lr Mesjid Rt.38 Rw.02 No 78 Kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023.

Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai promosi yang telah di lakukan oleh laznas LMI Sumsel apakah sudah cukup baik Febri Zaldi menjawab¹²⁶ :

“Dalam mempromosikan produk LMI menurut saya sudah baik mbak, karena dengan memanfaatkan media sosial dan memberikan informasi dengansajian yang menarik dan terkini menjadikan masyarakat tertarik untuk melihatnya dan tertarik untuk menggunakan produk LMI .saat saya mendapatkan penjelasan secara langsung menurut saya lumayan paham penjelasannya , tetapi saat melakukan tanya jawab mengenai fidyah yang ingin saya keluar kan tetapi pihak LMI masih ada sedikit kurang mengerti.”

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel telah memanfaatkan media sosial yang ada sebagai sarana promosi di gital nya ,serta juga memanfaatkan kedekatan antar teman dan keluarga dalam mempromosikan produk produk yang di tawarkan LMI melalui komunikasi secara langung dari mulut ke mulut dengan bahasa yang biasa digunakan sehari hari agar masyarakat dapat lebih memahaminya .

¹²⁶ Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

c) Strategi Price (Harga)

Harga merupakan sesuatu yang dibayar oleh pembeli untuk mendapatkan barang maupun produk yang diinginkan, Harga merupakan sesuatu yang dibayar oleh pembeli untuk mendapatkan barang maupun produk yang diinginkan

Tabel 4.2

Penerima Manfaat Per Produk Yang Di Tawarkan Laznas

LMI Perwakilan Sumsel

No	Produk Produk LMI	Harga	Penerima Manfaat
1	Zakat Fitrah	Rp 36.000,00	10.590 Jiwa
2	Buka Puasa	Rp 20.000,00	43.548 Jiwa
3	Kado Lebaran	Rp 150.000,00	10.590 Jiwa
4	Fidyah	Rp 20.000,00	7.236 Jiwa
5	Sedekah Al – Quran	Rp 75..000,00	20.836 Jiwa
6	Wakaf Pendidikan	Rp 100.000,00	Pembangunan Gedung Pendidikan

Sumber : (Hasil Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih Selaku Wakil Wakil Manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel)

Tabel .4.3

**Penerima Manfaat Per Program Yang Di Tawarkan Laznas
LMI Perwakilan Sumsel**

No	Program Program LMI	Penerima Manfaat
1	Program Ekonomi	3.326 Jiwa
2	Program Dakwah	547 Jiwa
3	Program Pendidikan	2.535 Jiwa
4	Program Kesehatan	463 Jiwa
5	Program Kemanusiaan	42.423 Jiwa
6	Ramadhan	41.172 Jiwa
7	Qurban	180.130 Jiwa

Sumber : (Hasil Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih Selaku Wakil Wakil Manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel)

Berdasarkan hasil Wawancara dengan Yetty Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan pertanyaan Bagaimana strategi harga yang di terapkan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan agar para muzaki tertarik untuk membayar zakat di LMI

Yetty Sunarsih menjawab¹²⁷:

“ Kami Menentukan harga pada setiap produk zakat yang tersedia di Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan sudah memiliki sistem yang disepakati bersama dengan badan

¹²⁷ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

kerjasama lainnya. Agar semuanya berlandaskan kesepakatan supaya tidak ada yang merasa di rugikan, tidak semata mata mengharapkan keuntungan tapi dengan mendapatkan ridha Allah SWT, jika ingin suatu badan zakat berjalan dengan lancar maka dana itu harus jelas dan tidak merugikan para mustahiq yang menerimanya & dan para muzaki yang membayarnya. LMI itu sendiri yang dijalankan 12,5 % adalah biaya administrasi per program yang diberikan kepada Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan Lalu 10% adalah biaya operasional per program yang digunakan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan Sisanya 87,5 % dialirkan langsung kepada mustahik atau penerima dana zakat dari setiap program''oleh karena itu kami sangat memegang amanah para muzaki agar muzaki percaya dengan Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan untuk membayar zakat .

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Enggi Primansyah berkerja di SSI Sebagai Restoker ATM , Usia 24 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Ki Merogan Lr.Yakin Rt.11 Rw.03 Kel.Kemasrindo Kec.Kertapati Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023

Pertanyaan bagaimana dengan harga yang telah ditetapkan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan Enggi Primansyah menjawab¹²⁸ :

''Harga yang di berikan menurut saya sangat standar tetapi ada juga terdapat perbedaan dengan tempat lain, membuat harga zakat yang di berikan dalam harga yang telah di tetapkan oleh LMI ,walaupun harga zakat fitrah LMI lumayan lebih tinggi sedikit dengan dengan intansi zakat lain nya.''

¹²⁸ Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki,30 April 2023

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Dina Lusiana Putri , ibu Rumah Tangga , Usia 30 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Gotong royong 3 no 437 sako baru kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 5 mei 2023

Pertanyaan bagaimana dengan harga yang telah di tetapkan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan

Dina Lusiana Putri menjawab¹²⁹ :

“ Harga yang LMI berikan menurut saya sangat berbeda dengan harga zakat yang di bayarkan di tempat lain harga zakat fitrah di baznas itu sendiri 30 ribu/ per orang sedangkan di LMI 36 ribu / per orang ,jadi menurut saya sangat kurang jelas terhadap harga yang telah ditetapkan untuk membayar zakat fitrah Kenapa di setiap tempat berbeda dalam membayar”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Febri Zaldi berkerja elektronik / wirausaha , Usia 37 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. R Sukamto Lr Mesjid Rt.38 Rw.02 No 78 Kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023.

Pertanyaan bagaimana dengan harga yang telah di tetapkan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan

Febri Zaldi menjawab¹³⁰:

¹²⁹ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

“ Menurut saya mbak untuk harga fidyah yang di tawarkan LMI menurut saya masih dalam rentang harga yang dapat di jangkau oleh para muzaki yang ingin membayar fidyah di LMI , serta menyesuaikan dengan kebutuhan muzaki itu sendiri “

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan selalu memperhatikan harga serta kemudian juga LMI memberikan penjelasan dari jumlah pengumpulan zakat yang di kumpulkan untuk berapa jiwa yang menerima setiap produk dan program yang telah dilaksanakan oleh LMI agar para muzaki dan percaya untuk memebrikan zakat nya ke LMI itu sendiri.

d) Strategi Place (Tempat)

Tempat merupakan lokasi berbagai kegiatan yang dilakukan pelaku usaha untuk membuat produk dan menjual produknya kepada konsumen. Dalam pemilihan tempat pasti memerlukan pertimbangan yang cermat agar dapat menunjang berlangsungnya suatu usaha tersebut.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan pertanyaan apakah LMI sudah cukup baik memilih lokasi saat ini untuk menjadi tempat yang strategis untuk melakukan kegiatan zakat.

Ibu Yety Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan

¹³⁰ Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

Sumsel menjawab pertanyaan pertama¹³¹ :

“ Alasan LMI memilih jalan musu 6 blok M 40 komplek way hitam kecamatan Ilir Barat I sebagai kantor perwakilan Sumatera Selatan Salah satunya masih tahap proses pengembangan dan harus memiliki biaya yang besar untuk pindah ke tempat yang strategis sehingga tempat atau kantor LMI belum strategis lokasi nya yang mana lokasi nya memang banyak instansi yang lain itu di pinggi jalan yang dapat di lihat langsung oleh masyarakat lokasi dan mudah di jangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun transportasi lainnya. Lokasi yang memiliki akses yang memiliki nilai lebih dalam beraktivitas sehari-hari, memang lokasi LMI dekat dengan instansi pemerintahan, jantung kota pengembangan, aksesibilitas, tetapi lokasi kami masih sangat belum terlihat di masyarakat di karena kan kami masih dalam memilih lokasi komplek perumahan dalam pengembangan zakat LMI .”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Enggi Primansyah berkerja di SSI Sebagai Restoker ATM , Usia 24 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Ki Merogan Lr.Yakin Rt.11 Rw.03 Kel.Kemasrindo Kec.Kertapati Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023

Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai lokasi Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan apakah mudah di jangkau untuk para muzaki

Enggi Primansyah menjawab¹³² :

¹³¹ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

¹³² Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki, 30 April 2023

“ Dalam pemilihan tempat masih kurang strategis sebaik nya LMI memilih tempat yang strategis dalam membuka gerai zakat sehingga mudah di jangkau masyarakat ,karena gerai LMI sendiri terletak di lantai 3 opi mall, saya juga awal nya tidak tau kalau ada gerai zakat di lantai 3 opi mall karena jarang sekali masyarakat naik sampai ke lantai 3 Opi mall .”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Dina Lusiana Putri , ibu Rumah Tangga , Usia 30 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Gotong royong 3 no 437 sako baru kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 5 mei 2023 Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai lokasi Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan apakah mudah di jangkau untuk para muzaki

Dina Lusiana Putri menjawab ¹³³:

“ Lokasi nya menurut saya tempat nya masih kurang strategis untuk di jangkau karena lokasi Kantor LMI ini sendiri sangat susah untuk di cari karena posisi kantor LMI berada di dalam komplek jadi agak lumayan sulit mbak saya mencari kantor LMI karena bentuk nya seperti rumah biasa mbak bukan seperti kantor,dan juga tidak ada spanduk atau banner LMI, saat saya bertanya dengan warga sekitar pun banyak masyarakat juga belum mengetahui LMI.”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Febri Zaldi berkerja elektronik / wirausaha , Usia 37 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. R Sukamto Lr Mesjid

¹³³ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

Rt.38 Rw.02 No 78 Kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023.

Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai lokasi Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan apakah mudah di jangkau untuk para muzaki

Febri Zaldi menjawab ¹³⁴:

“ Menurut saya lokasi nya lumayan cukup strategis karena tempat nya di komplek tetapi kantor nya lumayan agak sulit di dapat mbak karena berada di komplek dan tidak ada papan nama jadi saya kebingungan mencari nya kantor LMI .’

Dari hasil wawancara yang telah di lakukan menunjukkan jika kantor Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan memilih tempat lokasi belum strategis dan sulit di jangkau dan banyak muzaki yang sulit mencari kantor LMI .

e) Strategi People (Orang)

People adalah setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan pemasaran. People terdiri dari penjual dan pembeli Setiap orang karyawan dari kantor Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan telah menjalankan tugasnya masing masing dan telah sesuai dengan standar operasional yang telah di berlakukan di kantor Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan

Berdasarkan hasil Wawancara dengan yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan pertanyaan apakah

¹³⁴ Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

setiap karyawan dari Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan telah menjalankan tugas nya masing masing sesuai dengan ketentuan yang ada

Ibu Yety Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel menjawab¹³⁵ :

“Dalam menjalankan tugas jelas kita harus menjalankan sesuai dengan standar operasional LMI ,tetapi kadang kadang ada tugas tambahan di luar prediksi .saat menjalankan tugas pun kami menerapkan nilai nilai yang selalu menjadi prioritas kami yaitu nilai kenyamanan,nilai kepuasan ,dan kualitas pelayanan dan memperhatikan kerapian ,kesopanan dan mengetahui setiap yang di lakukan harus di laksanakan dalam menjalankan tugas . hal ini selalu menjadi perhatian kami untuk menjaga citra dan persepsi masyarakat terhadap jasa yang di tawarkan . Diantara program yang dirancang untuk sumber daya manusia Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan , Yaitu pertama seleksi Pembentukan tim relawan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang menggunakan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan tiap progam , kedua memberikan pelatihan kepada karyawan Pelatihan dibawakan oleh pemateri yang mumpuni dalam bidang-bidangnya . , ketiga motivasi Setiap pagi hari, dalam hari kerja, maka dilakukan rapat singkat untuk merekapitulasi hasil kerja yang dilakukan pada hari kemarin. Namun, tidak lupa di penghujung acara diberikan motivasi oleh kepala manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan untuk selalu melayani dengan baik,ramah, sopan, dan berkualitas.

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Enggi Primansyah berkerja di SSI Sebagai Restoker ATM , Usia 24 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Ki Merogan Lr.Yakin Rt.11 Rw.03 Kel.Kemasrindo Kec.Kertapati

¹³⁵ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023 Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai pelayanan yang di berikan karyawan Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan

Enggi Primansyah menjawab ¹³⁶:

“ pelayanan yang di berikan di bilang profesional,mereka bertanggung jawab dengan tugas nya masing masing meskipun ada sedikit kekurangan yang terjadi di lapangan di karenakan relawan LMI masih kurang memahami materi tentang produk produk yang LMI tawarkan seperti produk zakat fitrah.”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Dina Lusiana Putri , ibu Rumah Tangga , Usia 30 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Gotong royong 3 no 437 sako baru kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 5 mei 2023

Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai pelayanan yang di berikan karyawan Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan

Dina Lusiana Putri menjawab ¹³⁷ :

“LMI memberikan layanan yang membuat kami para muzaki puas dengan bantuan mereka untuk membantu kami menyalurkan zakat ,karena mereka telah melakukan pekerjaan dengan sangat baik dan teratur ,mereka juga selalu ramah dalam berinteraksi dengan semua orang .”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil

¹³⁶ Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki,30 April 2023

¹³⁷ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

wawancara dengan Febri Zaldi berkerja elektronik / wirausaha ,
Usia 37 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. R Sukamto Lr Mesjid
Rt.38 Rw.02 No 78 Kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari
minggu tanggal 30 april 2023.

Pertanyaan bagaimana menurut anda mengenai pelayanan yang
diberikan karyawan Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan

Febri Zaldi menjawab ¹³⁸:

“Dalam menjalankan tugas nya LMI telah memberikan
pelayanan yang baik ,cara kerja mereka rapi dan teratur
sehingga terlihat lebih tertata .kemudian juga mereka selalu
mengedepankan keramahan dan sopan santun dalam
bertugas.”

Berdasarkan hasil wawancara yang ada menunjukkan jika
karyawan dari pihak Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan
telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar
operasional yang mereka miliki sehingga setiap konsumen merasa
puas telah menggunakan jasa Laznas LMI Perwakilan Sumatera
Selatan dalam membayar zakat.

f) Strategi Proses (Process)

Untuk proses secara keseluruhan Laznas LMI Perwakilan
Sumatera Selatan tidak mengalami kendala yang begitu berat
namun hanya saja dalam proses untuk mencapai kesepakatan
memang masih ada kendala dalam meningkat kan jumlah wajib

¹³⁸ Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

zakat , tetapi itu semua bisa teratasi dengan komunikasi yang baik.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan Pertanyaan apakah ada standar operasional tersendiri dalam menjalankan proses pelayanan terhadap muzaki.

Ibu Yety Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel menjawab¹³⁹ :

“Saat menjalankan proses penghimpunan dana zifwaf LMI telah menerapkan standar operasional yang berlaku ,untuk sejauh ini LMI tidak lepas dari nilai nilai kesopanan untuk memberikan pelayanan terbaik supaya muzaki puas dengan pelayanan kami dan merasa terbantu dengan adanya LMI. merasa senang dan puas, sehingga akan kembali lagi .Laznas LMI Perwakilan Sumsel memiliki tim *handling*, distribusi, hingga penyalur kepada mustahik yang kompeten dalam melayani dan memproses penyaluran zakat hingga sampai padatangan mustahik.”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Enggi Primansyah berkerja di SSI Sebagai Restoker ATM , Usia 24 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Ki Merogan Lr.Yakin Rt.11 Rw.03 Kel.Kemasrindo Kec.Kertapati Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023 Pertanyaan Bagaimana menurut anda mengenai proses

¹³⁹ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

operasional yang di di lakukan oleh karyawan Laznas LMI

Perwakilan Sumatera selatan

Enggi Primansyah menjawab¹⁴⁰ :

“Selama kegiatan berlangsung mereka memberikan pelayanan sangat baik dan sedemikian rupa sehingga ,hal hal yang di sepakati dalam kegiatan zakat dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan .”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Dina Lusiana Putri , ibu Rumah Tangga , Usia 30 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Gotong royong 3 no 437 sako baru kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 5 mei 2023

Bagaimana menurut anda mengenai proses operasional yang di di lakukan oleh karyawan Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan

Dina Lusiana Putri menjawab ¹⁴¹ :

“Menurut saya mereka telah melakukan pekerjaan mereka dengan baik sesuai dengan profesi mereka masing masing , dan mereka juga memeberikan penjelasan baik mengenai produk produk yang mereka laksanakan sehingga muzaki dapat percaya bahwa dana yang di salurkan LMI tepat sasaran.”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Febri Zaldi berkerja elektronik / wirausaha , Usia 37 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. R Sukamto Lr Mesjid

¹⁴⁰ Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki,30 April 2023

¹⁴¹ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

Rt.38 Rw.02 No 78 Kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023.

Bagaimana menurut anda mengenai proses operasional yang di lakukan oleh karyawan Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan Febri Zaldi menjawab¹⁴² :

“Selama kegiatan menjelaskan produk yang mereka tawarkan pelayanan LMI yang sangat baik dalam menjelaskan dengan detail hal hal yang di sepakati serta memebritahu kepada muzaki tentang dana zakat yang di himpun akan di salurkan ke program program yang telah di laksanakan LMI .”

Dari hasil wawancara yang telah di lakukan menunjukan bahwa Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan telah menjalani setiap proses nya dengan lancar ,baik itu proses konsultasi hingga di laksanakan nya transaksi membayar zakat yang telah di sepakati hingga penyalur kepada mustahik yang kompeten dalam melayani dan memproses penyaluran zakat hingga sampai pada tangan mustahik.

g) Strategi Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Sejauh ini sarana dan prasarana yang di tawarkan Physical evidence mencakup fitur fisik yang mencerminkan kualitas layanan, misalnya dekorasi, rompi karyawan, hingga kualitas komunikasi. Bukti fisik atau *physical evidence* sangat berpengaruh terhadap konsumen agar tertarik dengan produk jasa yang ditawarkan Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan .

¹⁴² Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

Berdasarkan hasil Wawancara dengan yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 dengan Pertanyaan Sarana dan prasarana apa saja yang di miliki untuk memenuhi kebutuhan muzaki dalam kegiatan zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan

Ibu Yety Sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel menjawab pertanyaan¹⁴³ :

“Bukti fisik yang terdapat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel antara lain fasilitas kantor yang lengkap, contohnya komputer, mesin printer, dan wifi. Para karyawan di Laznas LMI Perwakilan Sumsel juga memakai rompi seragam, sehingga terlihat lebih serasi dan rapih. Di depan kantor, terdapat fasilitas parkir yang cukup luas, dan dipasang juga beberapa buah cctv di dalam kantor agar keamanan terjaga dan lebih mudah mengawasi kinerja para karyawan.”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Enggi Primansyah berkerja di SSI Sebagai Restoker ATM , Usia 24 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Ki Merogan Lr.Yakin Rt.11 Rw.03 Kel.Kemasrindo Kec.Kertapati Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023 Pertanyaan Saat anda bekerjasama dengan pihak Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan apakah terdapat sarana dan prasarana mereka yang terpenuhi dengan baik

¹⁴³ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

Enggi Primansyah menjawab¹⁴⁴ :

“ Untuk ke kantor saya belum kesana mbak tapi untuk gerai yang mereka buka di mall opi menurut saya sudah cukup lengkap dari produk yang mereka tawarkan.Tempat nya juga rapi dan bersih mbak dan para relawan nya juga memakai rompi yang seragam sehingga relawan nyaman dan betah untuk menjaga gerai zakat itu sendiri mbak .”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Dina Lusiana Putri , ibu Rumah Tangga , Usia 30 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. Gotong royong 3 no 437 sako baru kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 5 mei 2023

Saat anda bekerjasama dengan pihak Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan apakah terdapat sarana dan prasarana mereka yang terpenuhi dengan baik

Dina Lusiana Putri menjawab¹⁴⁵ :

“ Kantor LMI dari segi operasional nya sendiri ketika saya melakukan kegiatan transaksi zakat di LMI sudah cukup lengkap ,kemudian untuk aset lain nya yang saya lihat lebih ke dokumentasi yang pernah LMI capai selama mereka didirikan dalam bentuk sertifikat penghargaan serta kenangan kenangan dari mahasiswa yang magang di sana mbak untuk parkirannya menurut saya sudah cukup luas mbak .”

Peneliti juga mewawancarai muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel berdasarkan hasil wawancara dengan Febri Zaldi berkerja elektronik / wirausaha ,

¹⁴⁴ Wawancara Dengan Bapak Enggi Primansyah ,Selaku Muzaki,30 April 2023

¹⁴⁵ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

Usia 37 tahun , Alamat tempat tinggal Jln. R Sukamto Lr Mesjid Rt.38 Rw.02 No 78 Kota Palembang Sumatera Selatan. Pada hari minggu tanggal 30 april 2023.

Saat anda bekerjasama dengan pihak Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan apakah terdapat sarana dan prasarana mereka yang terpenuhi dengan baik

Febri Zaldi menjawab¹⁴⁶ :

“ Untuk kantor LMI sendiri itu memang di sana saya hanya melihat foto serta dokumentasi yang mereka lakukan untuk yang yang mereka lakukan dalam kegiatan dongeng itu sendiri mereka menggunakan kaleng serta perlengkapan yang mereka gunakan untuk kegiatan dongeng .”

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas menunjukkan Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan itu untuk sarana prasarana lainnya cukup sudah terpenuhi dalam kegiatan zakat yang LMI tawarkan.

2. Pembahasan Tentang Kendala Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Menarik Minat Muzaki Membayar Zakat Pada Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan

A. Strategi Product (Produk)

Produk merupakan suatu bagian terpenting dalam sebuah lembaga Dengan adanya produk dalam pemasaran dapat meningkatkan jumlah muzaki dalam sebuah lembaga zakat yang dijalankan. Dalam meningkatkan jumlah muzaki pasti tidak akan

¹⁴⁶ Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

berhasil apabila memiliki hambatan pada saat memasarkan produk. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁴⁷:

“Faktor faktor penghambat dalam kegiatan yang dapat mempengaruhi strategi pemasaran produk dalam meningkatkan jumlah pengumpulan dana zifwaf, ialah produk LMI masih belum sekreatif atau belum sama dengan produk produk lembaga lain yang maksud nya mungkin lebih inovatif dan sebagai nya namun dengan seiring nya waktu lmi merekrut sumber daya manusia yang mungkin dalam hal untuk usia itu dominan nya orang orang yang lebih tua lmi melakukan perubahan dengan merekrut dan juga lebih banyak mengambil sumber daya manusia yang muda agar produk produk LMI agar produk produk lmi tadi lebih bisa inovatif dan mereka lebih kreatif dalam menciptakan program program yang akan di tawarkan ke donatur / muzaki.”

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada strategi pemasaran produk hambatan yang terjadi adalah produk LMI masih belum sangat sekreatif atau belum sama dengan produk produk lembaga lain syang maksud nya mungkin lebih inovatif .oleh karena itu LMI ingin merektur SDM yang lebih muda agar produk produk LMI bisa lebih inovatif dan kreatif dalam menciptakan program yang menarik minat muzaki karena semakin bagus atau skreatif produk yang tawarkan LMI maka akan semakin banyak masyarakat tertarik untuk berzakat pada LMI. produk yang di berikan LMI sebagai bentuk utama dalam melakukan pemasaran Kreativitas merupakan modal yang sangat penting bagi seorang

¹⁴⁷ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

lembaga Sebagai penggerak utama pemasaran LMI pasti akan menghadapi persaingan yang ketat. Oleh karena itu LMI harus kreatif dan tidak mudah kehilangan akal. Tanpa kreativitas, bisnis Anda hanya akan turun , Sebuah lembaga tanpa adanya kreativitas dan inovasi maka usaha yang dijalankan tidak akan pernah maju dan muzaki juga merasa bosan untuk membayar zakat sesuai produk yang dihasilkan.

B. Strategi Promotion (promosi)

Promosi merupakan cara sebuah lembaga zakat dalam mengenalkan produknya kepada muzaki . Dengan adanya promosi maka muzaki yang akan dituju akan tepat sasaran. Namun, dalam melakukan promosi juga tidak mudah seperti yang direncanakan. Dalam strategi promosi Terdapat beberapa hambatan Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁴⁸:

“ Faktor pengambat dari promosi di Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan adalah secara digital memang mungkin sudah berjalan dengan baik namun hal ini belum diiringi dengan program digitalisasi yang lain melalui chanel digital youtube mungkin yang sekarang banyak dominan banyak orang yang menjangkau nya dan itu masih sangat terbatas di LMI oleh chanel di gital prabayar dan sebagai nya.

Dari ungkapan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala yang dihadapi oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan atas

¹⁴⁸ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

promosi produk yang dilakukannya adalah ketika biaya prabayar cahanel youtube yang sekarang menjadi sangat trend dan mudah di jangkau masyarakat sehingga biaya yang dikeluarkan untuk promosi tidak sesuai dengan keuangan lembaga . Promosi merupakan penentu akan pengenalan suatu produk dan cara menarik minat konsumen agar mengerti produk yang akan diinginkan nya . promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzaki , memberikan pengertian bahwa semakin tinggi dan menariknya promosi yang dilakukan oleh suatu lembaga zakat.

Maka akan semakin tinggi pula keputusan muzaki dalam melakukan pembayaran zakat dan berlangganan pada produk LMI tersebut. anpa adanya promosi, jangan harap pelanggan bisa mengenal produk/jasa yang kamu jual. Dalam hal ini, promosi mempengaruhi muzaki agar mereka bisa menjadi kenal dengan produk yang ditawarkan. Kemudian, mereka menjadi senang hingga akhirnya membeli produk tersebut.

C. Strategi Price (Harga)

Harga merupakan sejumlah uang yang muzaki bayarkan untuk memilih salah satu produk yang ditawarkan oleh lembaga zakat. Dalam penetapan harga pasti banyak yang harus dipertimbangkan oleh setiap lembaga lembaga zakat , termasuk hambatan yang terjadi ketika sesudah menetapkan harga suatu produk tersebut, Dalam strategi harga Terdapat hambatan Seperti yang di

ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁴⁹:

“Kalau soal harga tidak terlalu menjadi faktor penghambat yang dominan karena kalau untuk harga menyesuaikan dengan lembaga masing masing .”

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, kendala yang dihadapi pada saat menetapkan harga LMI tidak terlalu dominan harga produk masih terlalu standar dan bisa untuk di jangkau oleh masyarakat ,begitupun sebaliknya. Jadi harga memberikan pengaruh terhadap pemikiran konsumen dalam membayar zakat di LMI dan dapat menyesuaikan dengan lembaga masing masing . Penentuan harga produk yang tidak tepat sering berakibat fatal pada masalah keuangan lembaga zakat dan akan mempengaruhi lembaga zakat tersebut .

Ketidaktepatan tersebut akan menimbulkan resiko pada suatu lembaga zakat , misalnya kerugian yang terus menerus atau Kesalahan dalam penentuan harga akan berdampak langsung pada penerimaan pasar terhadap produk Anda. Produk yang tidak/kurang diterima oleh pasar akan membuat penawaran produk Anda tidak berjalan dengan baik, dan ini bukanlah kondisi yang diinginkan oleh siapa pun. menimbunnya produk tidak dapat berjalan dengan semestinya karena macetnya pemasaran.

¹⁴⁹ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

D. Strategi Place (Tempat)

Tempat merupakan lokasi berbagai kegiatan yang dilakukan suatu lembaga zakat untuk membuat produk produknya kepada masyarakat Dalam pemilihan tempat harus mempertimbangkan situasi dan kondisi yang ada disekitar. Dengan berjalannya waktu LMI terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi setelah penentuan tempat usaha tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023¹⁵⁰ :

“ Dari segi tempat hambatan LMI untuk di Sumatera selatan ini sendiri tempat atau kantor LMI belum strategis lokasi nya yang mana lokasi nya masih memang berada di komplek perumahan yang memang berada di tengah kota di karenakan banyak intansi lain di pinggir jalan yang bisa di lihat dan mudah di jangkau masyarakat Sumatera Selatan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa mendirikan suatu usaha kita tidak dapat memungkiri akan adanya kendala-kendala yang dihadapi dan harus siap dengan kemungkinan yang akan terjadi. Dalam menentukan tempat usaha harus merinci apa saja yang dibutuhkan untuk kegiatannya. Lokasi usaha yang kurang strategis dapat mengakibatkan lembaga zakat kurang bersemangat dalam beroperasi karena kurang efisien. Kurangnya pengawasan peralatan. pengawasan erat kaitannya dengan efisiensi dan efektivitas. tempat yang mudah dijangkau oleh para muzaki dan muzaki melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk.

¹⁵⁰ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

Memilih lokasi merupakan salah satu kegiatan awal dalam melakukan kegiatan pemasaran . Pemilihan lokasi bisnis biasanya berlandaskan pada segmen pasar atau target muzaki.

Tempat usaha yang paling strategis dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya corak barang yang disediakan, pelayanannya, penyerahan barangnya, dan kemudahan transortasinya.. Dengan itu kita dapat menetapkan tempat sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya sehingga sebuah usaha atau lembaga dapat berjalan dengan lancar dalam melakukan kegiatan pemasaran tersebut .

E. Strategi People (Orang)

People adalah setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan pemasaran. People terdiri dari penjual dan pembeli Setiap orang karyawan menjalankan tugasnya masing masing dan telah sesuai dengan standar operasional. Dengan berjalannya waktu LMI terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi orang Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵¹ :

“ untuk Sumber daya manusia atau people itu penghambat nya seperti yang sudah di katakan di awal tadi bahwa Sumber daya manusia LMI pertama dominan para orang tua namun sekarang juga suda sudah banyak seperti di LMI sumatera selatan Sumber daya manusia nya tidak ada orang tua namun banyak Sumber daya manusia yang sudah lebih tua itu banyak

¹⁵¹ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

berada di LMI pusat namun kendala kalau di LMI Perwakilan Sumatera Selatan itu untuk sumber daya manusia masih sedikit belum sebanyak lembaga zakat lain untuk relawan pun masih terbatas apakah itu menjadi hal yang wajar secara umum di setiap lembaga lain menjadi masalah atau hanya terjadi di LMI saja .”

Dapat di simpulkan bahwa hambatan hambatan dalam strategi orang yang di hadapi LMI yaitu keterbatasan Sumber daya manusia serta kurang nya relawan.lembaga zakat tidak melakukan perencanaan dengan benar, maka lembaga zakat akan sulit untuk berkembang serta bersaing dengan kompetitor nya. Maka dari itu perencanaan SDM menjadi elemen lembaga zakat yang sangat penting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan mengurangi pergantian karyawan. Peran nya SDM (Sumber Daya Manusia) sangat penting dalam lembaga zakat karena untuk meningkatkan keterampilan jasa maupun barang, untuk memenuhi kebutuhan muzaki dan untuk menjaga kestabilan perusahaan tersebut.

F. Strategi Proses (Process)

Proses itu adalah sebuah prosedur yang nyata, sebuah mekanisme, serta aliran aktivitas yang disampaikan serta merupakan sistem penyajian atas operasi jasa perusahaan. Seluruh aktivitas kerja yang ada merupakan suatu proses, dan proses melibatkan prosedur–prosedur, kegiatan, tugas, jadwal , mekanisme–mekanisme, serta rutinitas dimana suatu barang atau jasa disalurkan kepada pelanggan.

Dengan berjalannya waktu LMI terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan strategi proses usaha tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023¹⁵² :

“ Jadi disini yang menjadi hambatan LMI Sumsel proses yang belum terlalu Uptodate maksud nya sebagai contoh dalam hal terjadi kebencanaan misalkan LMI belum bisa yang seharusnya saat itu juga detik itu juga LMI turun untuk membantu LMI masih mengirimkan nya entah esok atau beberapa hari selanjutnya atau mengupdate kabar berita nya pun masih membutuhkan waktu kalau dari penghambat yang di hadapi LMI dari segi strategi proses.”

Untuk proses secara keseluruhan Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan tidak mengalami kendala yang begitu berat namun hanya saja dalam proses memang masih ada kendala dalam proses nya tetapi itu semua bisa teratasi dengan komunikasi yang baik. Kegagalan dalam proses suatu produk baru bisa disebabkan karena lembaga zakat tidak dapat mengetahui atau memahami dengan sungguh- sungguh tentang kebutuhan – kebutuhan dari muzaki sehingga kurang nya berita yang di dapat kan di halangi oleh kendala mungkin waktu dan kesiapan yang membuat LMI telat dalam mengirimkan para relawan tersebut.

¹⁵² Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

G. Strategi Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Fasilitas pendukung merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting. Karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang memerlukan fasilitas pendukung di dalam penyampaian pemasaran produk .

Dengan berjalannya waktu LMI terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan strategi Physical Evidence usaha tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵³ :

“ Bukti fisik itu faktor penghambat nya di Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan kalau bentuk fisik tidak terlalu menjadi faktor penghambat yang serius karena dari seragam rompi dan perlengkapan lain nya untuk marketing Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan sudah lengkap mungkin dari bukti fisik karena pengiriman dari pusat dan sebagai nya menadi terlambat datang hanya waktu .”

Dapat di simpulkan bahwa hambatan hambatan dalam strategi bukti fisik yang di hadapi LMI yaitu hanya saja keterlambatan perlengkapan yang di kirim dari Laznas LMI pusat ke Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan. anda-tanda bukti fisik yang harus diberikan penyedia jasa juga dapat memberikan kesempatan untuk memberikan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan karakteristik jasa dan apa ingin ditampilkan atau dicapai kepada segmen pasar sasaran yang di lakukan LMI pusat yang

¹⁵³ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

membuat LMI perwakilan sumsel mengalami kendala dalam memenuhi kebutuhan yang mendukung kegiatan pemasaran mungkin dalam kendala waktu dan bahan produksi dalam meningkatkan kebutuhan peningkatan pemasaran LMI.

3. Pembahasan Tentang Solusi Yang Dilakukan Pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel Untuk Mengatasi Kendala Dalam Penerapan Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Menarik Minat Muzaki Membayar Zakat

A. Strategi Product (Produk)

Produk merupakan suatu bagian terpenting dalam sebuah usaha. Ketika produk mengalami hambatan maka harus segera ada Solusi penyelesaian untuk kelangsungan usaha tersebut. Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi produk zakat tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵⁴ :

“Untuk solusi yang berkaitan dengan pemasaran di lmi sumsel produk lmi dari beberapa produk lmi yang berkaitan dengan program, lmi sudah berusaha untuk selalu bekreasi untuk menciptakan produk produk yang memang saat ini sedang banyak di garap oleh lembaga lembaga zakat lain nya atau misal kan juga hal hal yang saat ini sedang menjadi hangat hangat nya menjadi pembicaraan contoh nya mungkin di karenakan wilayah sekarang seperti program penghijauan yang berkerja sama dengan perusahaan seprti itu contoh nya kemudian juag membangun desa desa terpencil seperti itu

¹⁵⁴ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

kemudian juga dari sisi kesehatan lmi berkerja sama dengan perusahaan membuat sumur sumur kebersihan di daerah daerah yang dimana lokasi nya sulit mendapat kan air bersih .”

Kesimpulan dari pendapat diatas adalah dalam menghadapi hambatan ketika terjadi kesalahan pada saat produk dan model produk kurang kreatif dari segi produk LMI . LMI sedang berusaha untuk selalu bekreasi untuk menciptakan produk produk yang memang saat ini sedang banyak di garap oleh lembaga lembaga zakat lain ny. Jika LMI mengalami kegagalan di dalam pemasaran produk, maka langkah awal yang harus LMI laksanakan adalah melakukan inovasi serta meningkatkan kekreatifan dalam perbaikan produk LMI yang menyesuaikan kebutuhan muzaki .LMI bisa melakukan tambahan sesuatu yang unik, dengan menyesuaikan apa yang muzaki inginkan.

B. Strategi Promotion (Promosi)

Promosi merupakan suatu cara dalam kegiatan pemasaran produk yang akan dipasarkan dapat diketahui oleh konsumen yang akan membeli barang pada sebuah usaha. Ketika promosi mengalami hambatan maka akan mengakibatkan lambatnya penjualan.

Maka Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi promosi zakat tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih

sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵⁵ :

“ Promosi Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan telah berusaha untuk melakukan pengembangan dalam hal promosi itu untuk menyesuaikan Era Globalisasi sekarang yang mana bisa semua itu berhubungan dengan menggunakan handphone digital dan sebagai nya jadi sudah mencapai serta mencakup promosi di era digital seperti instagram bahkan yang prabayar sekalipun .”

Dalam menghadapi kendala saat melakukan promosi, berdasarkan penjelasan data tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk solusi strategi promosi yang dilakukan tetap berjalan dengan baik yaitu meningkatkan promosi era digital sekarang semakin maju serta memaksimal promosi serta akan mudah merayu muzaki menggunakan produk yang di tawarkan Untuk mengatasi mengatasi kegagalan pemasaran karena promosi pasar yang tidak sempurna bisa dengan cara menjalankan penelitian. Jalankan beberapa penelitian baru mengenai demografi target LMI dan sesuaikan kebutuhan muzaki agar sesuai dengan kebutuhan dalam men jangkau.untuk menarik minat muzaki membayar zakat di LMI.

C. Strategi Price (Harga)

Harga merupakan penentu untuk muzaki dalam membeli salah satu produk yang ditawarkan oleh lembaga zakat . Ketika penetapan harga mengalami hambatan pasti akan mengakibatkan penurunan

¹⁵⁵ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

jumlah wajib zakat di sumsel. Maka Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi harga zakat tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵⁶ :

“ solusi strategi harga yang di lakukan LMI untuk mengatasi hambatan hambatan dalam strategi pemasaran yaitu harga atau program program yang tawarkan LMI dengan nilai donasi misal ramadhan menurut kami harga yang telah kami tawarkan tidak terlalu tinggi jadi masyarakat masih terjangkau untuk masyarakat yang ingin berdonasi karena hal ini berhubungan dengan perekonomian masyarakat LMI biasa orang orang itu lebih mengutamakan kebutuhan dari pada membayar zifwaf ketika harga produk produk yang di tawarkan tinggi mereka juga belum tertarik untuk membayar zakat.”

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam mengatasi hambatan pada penetapan harga, LMI tidak terlalu tinggi dengan harga produk yang dipasarkan. Jadi suatu lembaga harus memiliki sebuah strategi jitu agar tidak kehilangan segmentasi pasar dan juga dalam kegiatan zakat terus bisa mengalami peningkatan. Lembaga zakat yang menghadapi perubahan harga yang dilakukan pesaing lembaga zakat lain harus berusaha memahami tujuan pesaing dan kemungkinan lamanya perubahan tersebut. Semua lembaga zakat lain menetapkan harga atas produk atau jasa mereka. Umumnya harga ditetapkan oleh karyawan LMI dan muzaki yang saling bernegosiasi. Cara kita merespon muzaki berdasarkan harga adalah memberi pengertian

¹⁵⁶ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

kepada muzaki bahwa harga yang ditawarkan akan sesuai dengan kualitas produk

D. Strategi Place (Tempat)

Tempat merupakan lokasi berbagai kegiatan yang dilakukan pelaku suatu lembaga untuk membuat promosi kepada muzaki. Ketika ada hambatan dengan lokasi lembaga zakat maka harus segera mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi tempat zakat tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵⁷ :

“ Dari Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan sendiri berada di tengah kota masih bisa di jangkau tidak dalam konteks strategis untuk lokasi masih bisa di temukan .”

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bawasannya tempat juga merupakan hal penting dalam melakukan beberapa kegiatan usaha dan merupakan solusi dalam jalannya kegiatan pemasaran . Selain itu Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan mempromosikan produk secara digital dan promosi dengan mengadakan event karena dengan cara ini produk yang dipasarkan akan cepat diterima dan diketahui oleh konsumen.

E. Strategi People (Orang)

¹⁵⁷ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

Orang merupakan pelaku suatu lembaga untuk membuat promosi kepada muzaki Ketika ada hambatan dengan dalam proses strategi orang lembaga zakat maka harus segera mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi orang zakat tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵⁸:

“ Untuk sumber daya manusia yang menjadi solusi LMI amil nya yang loyalitas mobilitas tinggi jadi mereka punya rasa jiwa sosial yang memang dari relawan menjadi relawan atau menjadi amil sumsel harus di miliki .”

Dapat di simpulkan dari solusi yang di lakukan LMI dalam mengatasi hambatan yang ada yaitu Melalui pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan muzaki terhadap lembaga yang akhirnya akan meningkatkan nama baik lembaga zakat itu sendiri . muzaki dapat memberikan persepsi kepadaMuzaki lain, tentang kualitas jasa yang pernah didapatnya dari lembaga . Keberhasilan dari lembaga berkaitan erat dengan seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen dari sumber daya manusia.

F. Strategi Proses (Process)

Poses merupakan suatu bagian terpenting dalam sebuah lembaga zakat . Ketika proses mengalami hambatan maka harus segera ada

¹⁵⁸ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

Solusi penyelesaian untuk kelangsungan lembaga zakat tersebut. Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi proses zakat tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁵⁹ :

“ meskipun proses yang begitu lama dari LMI melakukan penawaran melakukan aktivitas sehari hari menjadi lembaga amil zakat meskipun begitu lama namun LMI sudah berusaha atau LMI semakin tahun berusaha untuk memperbaiki itu mungkin menjadi evaluasi walaupun yang kemarin itu begitu lama proses nya tidak begitu cepat tanggap semakin tahun LMI memperbaiki hal itu .”

Maka dapat di simpulkan bahwa LMI Sumsel untuk memperbaiki proses dengan memperbaiki serta meevalusi dalam kegiatan yang di lakukan LMI .jika LMI mengalami kegagalan dalam proses di dalam pemasaran produk, maka langkah awal yang harus LMI laksanakan adalah melakukan inovasi, serta perbaikan produk kamu yang menyesuaikan kebutuhan muzaki . LMI bisa melakukan tambahan sesuatu yang unik, dengan menyesuaikan apa yang muzaki inginkan.

G. Strategi Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Physical Evidence merupakan penentu untuk muzaki dalam memilih salah satu produk yang ditawarkan oleh lembaga zakat . Ketika Physical Evidence mengalami hambatan pasti akan

¹⁵⁹ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

mengakibatkan penurunan jumlah wajib zakat di sumsel. Maka Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi Physical Evidence zakat tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan yang dilakukan pada tanggal 14 april 2023 ¹⁶⁰:

“ Bukti fisik yang menjadi solusi sudah sama dengan lembaga zakat lain nya insyaallah sudah legkap dan lmi untuk tahun 2023 ini mengusulkan tema sederhana yang mana dengan seragam amil amil nya yang sederhana mungkin LMI lebih mudah mendekati masyarakat untuk berzakat ke Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan.

Maka dapat di simpulkan bahwa LMI Sumsel untuk memperbaiki Physical Evidence dengan solusi tema yang sederhana sehingga bisa sama dengan masyarakat.karena dengan sederhana cara berpakaian maka masyarakat akan semakin dekat dengan para relawan yang melakukan tugas kelapangan dalam melakukan kegiatan pengumpulan zakat ke tengah masyarakat.

C. Temuan Penelitian

1. Analisis Tentang Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Menarik Minat Muzaki Membayar Zakat Pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel

¹⁶⁰ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

Dalam upaya meningkatkan jumlah wajib zakat Pada Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan perlu melakukan berbagai strategi pemasaran yang memadai. Dengan adanya strategi yang tepat maka tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat tercapai. Setelah melakukan pengamatan di Laznas LMI Perwakilan Sumsel strategi pemasaran yang digunakan terdiri dari 7P yaitu :

a) Strategi Product (Produk)

Dalam strategi ini Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan membentuk beberapa produk penyaluran zakat dengan memerhatikan kebutuhan para calon *muzakki* dan mempertimbangkan kesanggupan dari Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan dalam merealisasikan program yang direncanakan. Kedua hal ini sangatlah penting untuk dapat menjaga kepercayaan donatur, *muzakki*, dan *mustahik* dalam penyaluran dana zakat yang dikelola oleh mereka. Menurut Kotler & Armstrong Product dapat diukur diantaranya Melalui ¹⁶¹ : Pertama Lebih banyak variasi produk yang ditawarkan lebih memungkinkan mereka menarik lebih banyak konsumen , Kedua Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi, Tampilan produk Selain untuk menarik minat konsumen, tampilan produk juga akan memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi konsumen. Sebagai lembaga zakat

¹⁶¹ Wiwik Budiman and Christine, 'Analisis Pengaruh Marketing Mix (7P) Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada House of Moo, Semarang)', *Industrial Engineering Online Journal*, 6.1 (2017), 8 .

nasional yang mengelola zakat seiring dengan izin yang dikeluarkan oleh BAZNAS. Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan sudah menerapkan 3 prinsip strategi produk

Gambar 4.1

Produk – Produk Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan



Sumber : Akun Instagram LMI

Melihat beberapa produk ini penetapan produk pada LMI yaitu dengan menjaga kepercayaan muzaki serta mengutamakan kepuasan muzaki Dengan menjaga kualitas produk yang diterapkan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumsel maka akan dapat menarik minat muzaki membayar zakat dan juga dapat meningkatkan pengumpulan dana zakat .

Di samping itu jaminan produk sangat diutamakan, karena Semua itu dilakukan agar muzaki tetap merasa puas dan akan kembali membayar zakat nya di Laznas LMI Perwakilan Sumsel. Zakat Fitrah & Sedekah buka Puasa merupakan produk yang diminati oleh banyak orang dari kalangan manapun, Setiap bulan ramadhan semua umat muslim di dunia yang menunaikan puasa

semuanya wajib membayar zakat fitrah dan Semua masyarakat ber
ramai ramai Sedekah buka puasa yang memiliki pahala yang lebih
besar dibandingkan sedekah yang diberikan di bulan-bulan lainnya.

Hal ini karena pada bulan Ramadhan, pahala dari
amalan kebaikan dilipat gandakan oleh Allah SWT. Sedekah juga
memiliki keutamaan untuk menghapus dosa. sehingga masyarakat
memiliki ketertarikan lebih untuk menunaikan zakat fitrah dan
sedekah buka puasa ketimbang produk zakat lainnya.

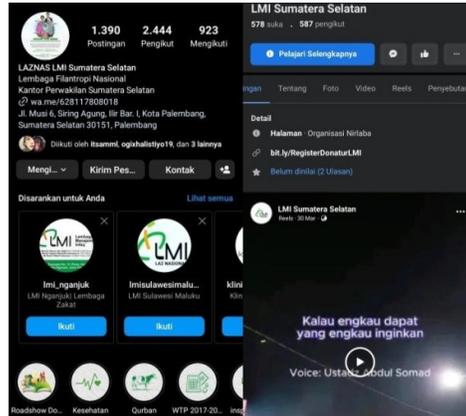
Sehingga, penulis menganalisis bahwa terdapat fluktuatif dan
cenderung dinamis ketika ingin menentukan produk zakat mana
yang lebih bermanfaat bagi *muzakki*, *mustahik*, dalam
penghimpun dana zakat itu sendiri.

b) Strategi Promotion (promosi)

Berdasarkan paparan data terkait dengan strategi promosi
dapat dianalisis bahwa, Promosi adalah kegiatan yang dilakukan
untuk menginformasikan produk, menawarkan *muzakki* untuk
membayar zakat serta mengingatkan para calon *muzakki* untuk
tidak melupakan ibadah zakat. Promosi sudah jelas alat utama
dalam pemasaran sebuah produk.

Gambar 4.2

Akun Sosial Media LMI



Sumber : Akun Instagram dan Facebook LMI

Gambar 4.3

Media Cetak LMI



Sumber : Majalah Dan Brosur LMI

Gambar 4.4

Marketing Personal



Sumber : Akun Instagram LMI

Gambar 4.5

Event LMI



Sumber : Akun Instagram LMI

Promosi ini juga yang kemudian banyak mengeluarkan keuangan perusahaan demi memperkenalkan produknya ke pasar promosi dapat berupa iklan di sosial media maupun elektronik, brosur , baligho, dan sponsorship.¹⁶²

Laznas LMI Perwakilan Sumsel dalam mempromosikan produk telah menerapkan strategi promosi dengan 3 cara : Digital marketing ,Marketing personal ,Mengadakan Event. LMI menggunakan media sosial seperti seperti whatsapp, facebook ,instagram, media cetak seperti majalah untuk memberikan informasi mengenai produk yang mereka tawarkan serta beberapa testimoni dari para muztahiq dan foto-foto penyaluran yang dilakukan dari berbagai daerah sebagai wujud tersampainya amanah yang dibebankan oleh setiap *muzakki*.

LMI juga mengadakan dongeng keliling ke sekolah sekolah di sumsel .Para karyawan dan relawan juga membuka gerai di setiap pusat kegiatan masyarakat yang cenderung ramai seperti mall , bank , dan juga bandara dengan menyebarkan brosur secara langsung ke masyarakat .

Cara promosi tersebut dianggap efektif karena dapat dengan mudah untuk menyebar luaskan informasi mengenai produk yang akan dipasarkan. Dengan adanya fasilitas ini juga dapat menunjang

¹⁶² Fanisya Alva Mustika, Agus Darmawan Darmawan, and Sutrisno Sutrisno, 'Metode Electre Pada Bauran Pemasaran (7P) Dalam Memulai Usaha Jasa', *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 9.1 (2018), 23–26.

dalam meningkatkan produk produk yang di tawarkan Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

c) Strategi Price (Harga)

Harga yang dikeluarkan oleh setiap calon *muzakki* berbeda-beda sesuai jenis produk yang mereka ingin tunaikan. Tentunya, biaya yang dikeluarkan oleh setiap calon *muzakki* berbeda-beda sesuai jenis zakat yang mereka ingin tunaikan. Menurut Chandra (2002) harga juga dapat diukur diantaranya Melalui Harga produk pesaing adalah strategi penetapan harga dengan melihat pesaing sebagai patokan. Harga jual pesaing bisa jadi acuan dalam menentukan harga jual produkmu sendiri.¹⁶³

Tabel 4.4

Harga Produk Produk Laznas LMI Perwakilan Sumsel

No	Produk Produk LMI	Harga
1	Zakat Fitrah	Rp 36.000,00
2	Zakat Profesi	2,5% X (Gaji Setahun – Kebutuhan)
3	Zakat Perdagangan	2,5% X (Modal + Laba + Piutang) – (Hutang Jatuh Tempo + Kerugian)
4	Zakat Emas & Perak	(Emas / Perak Yang Dimiliki

¹⁶³ Moh. Aris Pasigai, 'Pentingnya Konsep Dan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Bisnis', Jurnal Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan, 1.1 (2013), 51–56.

		– Yang Di Pakai) X 2,5 %
5	Buka Puasa	Rp 20.000,00
6	Kado Lebaran	Rp 150.000,00
7	Fidyah	Rp 20.000,00
8	Sedekah Al – Quran	Rp 75..000,00
9	Wakaf Pendidikan	Rp 100.000,00
10	Zakat Pendidikan	Rp 100.000,00
11	Qurban Sapi	Rp 11.999.000,00
12	Qurban Domba	Rp 2.399.000,00
13	Qurban Kambing	Rp 2.399.000,00

Sumber : (Hasil Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih Selaku Wakil Wakil Manajer Laznas LMI Perwakilan Sumsel)

Gambar 4.6

Harga Zakat Fitrah Laznas LMI Perwakilan Sumsel



Sumber : Akun Instagram LMI

Gambar 4.7

Harga Zakat Fitrah Baznas Kota



Sumber : Akun Instagram LMI

Berdasarkan data di atas yang diterapkan LMI selisih sedikit dengan yang di tetapkan Baznas Kota Palembang .namun hal ini sudah biasa terjadi perbedaan harga setiap intansi zakat.

Analisis strategi penetapan harga yang di lakukan oleh LMI yaitu dengan cara menetapkan harga zakat fitrah yang di tawarkan tanpa melihat dan mempertimbangkan harga yang telah ditetapkan oleh Baznas kota melalui Surat Peraturan : B.980/KK.06.10.05 / BA.00/03/2023 yang telah di musyawarahkan dengan Kementrian Agama Sumatera Selatan , Nadatul Ulama Sumatera Selatan ,Majelis Ulama Indonesia Sumatera Selatan, Baznas Provinsi Sumatera Selatan .Hal tersebut juga di benarkan oleh muzaki yang pernah membayar zakat di Laznas LMI Perwakilan Sumsel.

Berdasarkan hasil wawancara ibu Dina Lusiana ¹⁶⁴:

“ Harga yang LMI berikan menurut saya sangat berbeda dengan harga zakat yang di bayarkan di tempat lain harga zakat fitrah di baznas itu sendiri 30 ribu/ per orang sedangkan di LMI 36 ribu / per orang ,jadi menurut saya sangat kurang jelas terhadap harga yang telah ditetapkan untuk membayar zakat fitrah Kenapa di setiap tempat berbeda dalam membayar”

Berdasarkan data di atas, penulis menganalisa bahwa Laznas LMI Perwakilan Sumsel belum memperhatikan nilai-nilai zakat yang sudah ditetapkan melalui peraturan Baznas . LMI hanya mengedepankan keinginan pribadi atau kelompok tetapi tidak memperhatikan kepentingan terhadap *syari'ah al-Islâm*. Penetapan harga pada setiap produk ibadah zakat tidak boleh mengalami perubahan dan harus mengikuti *syari'ah* Nabi Muhammad SAW. Juga setiap harga yang ditawarkan tidaklah menyelisihi peraturan dari BAZNAS dan badan kerjasama yang terikat. Karena Amanah yang mereka emban harus nya lebih utama dari pada keuntungan yang mereka dapatkan untuk mendapatkan jalan keberkahan dan keridhan dari Allah SWT .

d) Strategi Place (Tempat)

Menurut Sutojo distribusi tempat adalah suatu usaha/upaya agar suatu produk dapat tersedia di tempat-tempat yang memudahkan konsumen membelinya setiap saat konsumen membutuhkan ¹⁶⁵.

Dari hasil temuan yang didapatkan Laznas LMI Perwakilan Sumsel

¹⁶⁴ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

¹⁶⁵ Pratiwie Nirmala Dewi, Chandra Hendriyani, and Rommy Mochammad Ramdhani, 'Analisis Implementasi Strategi Bauran Pemasaran 7P Pada Usaha Bakso Wong Jowo By Tiwi', JIP (Jurnal Industri Dan Perkotaan), 17.2 (2021), 6

berlokasi di jalan musi 6 blok M 40 kompleks way hitam kecamatan Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30138.

Gambar 4.8

Tempat Lokasi Laznas LMI Perwakilan Sumsel



Sumber : Dokumentasi Langsung Ke Lokasi LMI

Berdasarkan pada gambar di atas Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan masih belum strategis untuk pemilihan tempat sebagai lokasi Pemasaran di karena kan Tempat merupakan sarana yang sangat berpengaruh terhadap jalan nya usaha .pemilihan tempat usaha yang strategis juga menjadi penunjang dalam kemudahan menjalankan usaha.

Hal tersebut juga di benarkan oleh ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan.¹⁶⁶

¹⁶⁶ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan, 14 April 2023

“ Tempat atau kantor LMI belum strategis lokasi memang banyak intansi yang lain itu di pinggi jalan yang dapat di lihat langsung oleh masyarakat lokasinya dan mudah di jangkau masyarakat baik oleh kendaraan pribadi maupun transportasi lainya.”

Hal tersebut juga dibenarkan oleh muzaki yang telah pernah

membayarkan zakat di LMI Dina Lusiana Putri ¹⁶⁷

“ Lokasi nya menurut saya tempat nya masih kurang strategis untuk di jangkau karena lokasi Kantor LMI ini sendiri sangat susah untuk di cari karena posisi kantor LMI berada di dalam komplek jadi agak lumayan sulit mbak saya mencari kantor LMI karena bentuk nya seperti rumah biasa mbak bukan seperti kantor,dan juga tidak ada spanduk atau banner LMI, saat saya bertanya dengan warga sekitar pun banyak masyarakat juga belum mengetahui LMI.”

Berdasarkan data di atas, penulis menganalisa serta menyimpulkan bahwa Laznas LMI Perwakilan Sumsel ini memiliki lokasi yang terbilang belum sangat strategis untuk kegiatan pemasaran Kantor LMI ini sendiri sangat susah untuk di cari karena posisi kantor berada di dalam komplek perumahan Dalam tempat distribusinya, Laznas LMI Perwakilan Sumsel menggunakan sistem *door to door* yang dilakukan oleh relawan yang merupakan Laznas LMI Perwakilan Sumsel untuk memberikan edukasi terkait penunaian ibadah zakat ini.

Dimana para relawan mendatangi calon *muzakki* dan menjelaskan serta menawarkan secara langsung terkait produk zakat yang dapat ditunaikan di Laznas LMI Perwakilan Sumsel. Hal ini menguntungkan untuk para calon *muzakki* yang terkadang

¹⁶⁷ Wawancara Dengan Ibu Dina Lusiana ,Selaku Muzaki, 5 Mei 2023

memiliki jadwal yang sangat padat dan mobilitas yang terbatas untuk dapat menunaikan zakatnya.

e) Strategi People (Orang)

Orang dalam perusahaan juga menjadi elemen penting yang harus di perhatikan,karena orang merupakan image atau gambaran dari Laznas LMI Perwakilan Sumsel tentunya harus memperhatikan strategi orang agar pengguna jasa mereka puas . Elemen-elemen dari people adalah pegawai perusahaan, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

Menurut Ratih lemen penting dari strategi people dalam pemasaran yaitu service people yaitu mengadakan jasa dan menjual jasa tersebut.Melalui pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang akhirnya akan meningkatkan nama baik perusahaan.¹⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara di ketahui LMI sudah menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar operasional yang mereka tetapkan . hal ini di buktikan dengan hasil wawancara bersama ibu yetty sunarsih sebagai wakil manajer Laznas LMI Perwakilan Sumatera selatan yang menyatakan bahwa ¹⁶⁹:

¹⁶⁸ Wiwik Budiman and Christine, 'Analisis Pengaruh Marketing Mix (7P) Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada House of Moo, Semarang)', *Industrial Engineering Online Journal*, 6.1 (2017), 8

¹⁶⁹ Wawancara Dengan Ibu Yetty Sunarsih, Selaku Wakil Manager Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan,14 April 2023

“Dalam menjalankan tugas jelas kita harus menjalankan sesuai dengan standar operasional LMI ,saat menjalankan tugas pun kami menerapkan nilai nilai yang selalu menjadi prioritas kami yaitu nilai kenyamanan, nilai kepuasan ,dan kualitas pelayanan dan memperhatikan kerapian ,kesopanan dan mengetahui setiap yang di lakukan harus di laksanakan dalam menjalankan tugas . hal ini selalu menjadi perhatian kami untuk menjaga citra dan persepsi masyarakat terhadap jasa yang di tawarkan .”

Hal tersebut juga dibenarkan oleh muzaki yang telah pernah membayarkan zakat berdasarkan hasil wawancara Febri Zaldi , selaku muzaki mengatakan bahwa¹⁷⁰ :

“Dalam menjalankan tugas nya LMI telah memberikan pelayanan yang baik ,cara kerja mereka rapi dan teratur sehingga terlihat lebih tertata .kemudian juga mereka selalu mengedepankan keramahan dan sopan santun dalam bertugas.”

Penulis menganalisa serta menyimpulkan bahwa Analisis strategi pemasaran yang di lakukan Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan dalam strategi orang (people) yaitu memperhatikan dan mempersiapkan serta menjalankan setiap pekerjaan sesuai dengan ketentuan standar operasional mereka. Setiap karyawan di tuntut selalu ramah , dan rapih dalam berkerja .

Mereka telah dibekali ilmu tentang zakat beserta proses-proses yang harus ditempuh melalui pelatihan, webinar, dll. Seluruh karyawan dan relawan sudah pasti memiliki bekal ilmu yang nantinya diharapkan menjadi penyambung lidah kepada masyarakat dalam mengedukasi dan mengajak untuk menunaikan ibadah zakat. Terlihat juga seragam kerja berupa rompi yang

¹⁷⁰ Wawancara Dengan Bapak Febry Zaldi , Selaku Muzaki, 30 April 2023

terlihat rapih ketika digunakan saat melayani para calon *muzakki* maupun menyalurkan dana zakat kepada *mustahik*.

f) Strategi Proses (Process)

Proses merupakan elemen terpenting yang harus di perhatikan dalam menyediakan jasa karena seluruh aspek penilaian konsumen dilihat dari proses yang di jalankan oleh pihak penyedia jasa ,sudah seharusnya LMI mengawasi proses yang di lakukan dan menyiapkan strategi yang matang .

Menurut Philip Kotler (2006), Proses disini adalah mencakup bagaimana cara perusahaan melayani permintaan tiap konsumennya. Mulai dari konsumen tersebut memesan (order) hingga akhirnya mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh pihak yang terlibat dari awal sampai apa yang mereka inginkan agar dapat menuntaskan proses pembayaran zakat dengan baik dan benar.

Analisis srategi pemasaran LMI dalam menjalankan prosesnya itu selalu menjalankan tugas sesuai standar operasional dan dalam setiap kendala yang ada mereka selalu mencari jalan keluar yang terbaik dalam mencapai kesepakatan kedua belah pihak sama sama diuntungkan . Proses pemasaran yang dilakukan oleh Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan Pihak perwakilan memberikan penjelasan mendasar terkait ketersediaan produk zakat yang dapat

ditunaikan Pembimbingan untuk senantiasa menunaikan ibadah zakat.

Gambar 4.9

Penyaluran Dana Zakat Kepada Mustahiq



Sumber : Akun Instagram LMI

Dari gambar di atas Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan Pemastian keamanan dalam proses penyaluran dana zakat yang dihimpun oleh Inisiatif Zakat Indonesia, Sulawesi Selatan diiringi dengan bukti foto, video, dan dokumen pendukung lainnya.

g) Strategi Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Physical evidence merupakan sarana fisik, lingkungan terjadinya penyampaian jasa, antara produsen dan konsumen berinteraksi dan setiap komponen lainnya yang memfasilitasi penampilan jasa yang ditawarkan. Pada sebuah lembaga

pendidikan dan pelatihan tentunya yang merupakan physical evidence ialah gedung/bangunan dan segala sarana dan fasilitas yang terdapat didalamnya.¹⁷¹

Gambar 4.10
Physical Evidence Kualitas Sarana Dan Fasilitas Bangunan LMI



Sumber : Akun Instagram LMI

Gambar 4.11
Physical Evidence Fasilitas Perlengkapan Pemasaran LMI



Sumber : Akun Instagram LMI

¹⁷¹ Devi Kumala Sari, 'Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Jasa Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Prama Di Bankaltim Cabang Utama Samarinda', Ilmu Administrasi Bisnis, 3.1 (2015), 1–13.

Dari gambar di atas Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan Sejahtera ini sarana dan prasarana LMI sudah sesuai dengan komponen strategi Physical evidence mencakup fitur fisik yang mencerminkan kualitas layanan, misalnya dekorasi, rompi karyawan, hingga kualitas komunikasi. Bukti fisik atau *physical evidence* sangat berpengaruh terhadap konsumen agar tertarik dengan produk jasa yang ditawarkan Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan .

2. Analisis Tentang Kendala Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Menarik Minat Muzaki Membayar Zakat Pada Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan

A. Strategi Product (Produk)

Kesimpulan dari pendapat di atas strategi pemasaran produk dapat dianalisis bahwa produk yang ditawarkan LMI dalam kendala ketika terjadi kesalahan pada saat produk dan model produk. strategi pemasaran produk hambatan yang terjadi adalah produk LMI masih belum kreatif atau belum sama dengan produk produk lembaga lain yang maksud nya mungkin lebih inovatif .oleh karena itu LMI ingin merekrut SDM yang lebih muda agar produk produk LMI bisa lebih inovatif dan kreatif dalam menciptakan program yang menarik minat muzaki.

Produk yang di berikan LMI sebagai bentuk utama dalam melakukan pemasaran Kreativitas merupakan modal yang sangat penting bagi seorang lembaga Sebagai penggerak

utama pemasaran LMI pasti akan menghadapi persaingan yang ketat. Oleh karena itu LMI harus kreatif dan tidak mudah kehilangan akal. Tanpa kreativitas, bisnis Anda hanya akan turun , Sebuah lembaga tanpa adanya kreativitas dan inovasi maka usaha yang dijalankan tidak akan pernah maju dan muzaki juga merasa bosan untuk membayar zakat sesuai produk yang dihasilkan.

B. Strategi Promotion (Promosi)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran promosi dapat dianalisis bahwa produk yang ditawarkan LMI dalam kendala promosi lembaga zakat pasti memiliki berbagai cara dalam memasarkan produk LMI. produk yang dilakukannya adalah ketika biaya prabayar cahanel youtube yang sekarang menjadi sangat trend dan mudah di jangkau masyarakat sehingga biaya yang dikeluarkan untuk promosi tidak sesuai dengan keuangan lembaga . Promosi merupakan penentu akan pengenalan suatu produk dan cara menarik minat konsumen agar mengerti produk yang akan diinginkan nya .

Maka akan semakin tinggi pula keputusan muzaki dalam melakukan pembayaran zakat dan berlangganan pada produk LMI tersebut. anpa adanya promosi, jangan harap pelanggan bisa mengenal produk/jasa yang kamu jual. Dalam hal ini,

promosi mempengaruhi muzaki agar mereka bisa menjadi kenal dengan produk yang ditawarkan. Kemudian, mereka menjadi senang hingga akhirnya membeli produk tersebut.

C. Strategi Price (Harga)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran promosi dapat dianalisis bahwa produk yang ditawarkan LMI dalam kendala promosi lembaga zakat Harga merupakan suatu penentu bagi muzaki untuk membeli produk yang ditawarkan. kendala yang dihadapi pada saat menetapkan harga LMI tidak terlalu dominan harga produk masih terlalu standar dan bisa untuk di jangkau oleh masyarakat ,begitupun sebaliknya.

Jadi harga memberikan pengaruh terhadap pemikiran konsumen dalam membayar zakat di LMI dan dapat menyesuaikan dengan lembaga masing masing. Produk yang tidak/kurang diterima oleh pasar akan membuat penawaran produk Anda tidak berjalan dengan baik, dan ini bukanlah kondisi yang diinginkan oleh siapa pun. menimbunnya produk tidak dapat berjalan dengan semestinya karena macetnya pemasaran.

D. Strategi Place (Tempat)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran promosi dapat dianalisis bahwa strategi tempat yang ditawarkan LMI dalam kendala tempat pada lembaga zakat

LMI, Tempat merupakan lokasi berbagai kegiatan yang dilakukan suatu lembaga zakat untuk membuat produk produknya kepada masyarakat Dalam pemilihan tempat harus mempertimbangkan situasi dan kondisi yang ada disekitar.

Kendala tempat LMI masing kurang strategi dalam memilih tempat bahwa mendirikan suatu usaha kita tidak dapat memungkiri akan adanya kendala-kendala yang dihadapi dan harus siap dengan kemungkinan yang akan terjadi.

Dalam menentukan tempat usaha harus merinci apa saja yang dibutuhkan untuk kegiatannya. Dengan itu kita dapat menetapkan tempat sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya sehingga sebuah usaha atau lembaga dapat berjalan dengan lancar dalam melakukan kegiatan pemasaran tersebut .

E. Strategi People (Orang)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran orang dapat dianalisis bahwa strategi orang yang ditawarkan LMI dalam kendala orang pada lembaga zakat LMI . bahwa hambatan hambatan dalam strategi orang yang di hadapi LMI yaitu keterbatasan Sumber daya manusia serta kurang nya relawan. Dalam mengumpulkan dana zakat di LMI. Peran nya SDM (Sumber Daya Manusia) sangat

penting dalam lembaga zakat karena untuk meningkatkan keterampilan jasa maupun barang, untuk memenuhi kebutuhan muzaki dan untuk menjaga kestabilan perusahaan tersebut

F. Strategi Proses (Process)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran proses dapat dianalisis bahwa strategi proses yang ditawarkan LMI dalam kendala proses pada lembaga zakat LMI . Untuk proses secara keseluruhan Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan tidak mengalami kendala yang begitu berat dalam menjalankan standar operasional perusahaan namun hanya saja dalam proses memang masih ada kendala dalam proses nya tetapi itu semua bisa teratasi dengan komunikasi yang baik.

G. Strategi Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran Physical Evidence dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI dalam kendala Physical Evidence pada lembaga zakat LMI . bahwa hambatan hambatan dalam strategi bukti fisik yang di hadapi LMI yaitu hanya saja keterlambatan perlengkapan yang di kirim dari Laznas LMI pusat ke Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan.

Di karenakan dalam proses produksi yang mungkin dari LMI mengalami kendala dalam pendukung kegiatan pemasaran LMI ,dan mungkin terlambat nya mungkin di perjalanan yang mengalami kendala sampai dengan tepat waktu .

3. Analisis Tentang Solusi Yang Dilakukan Pada Laznas LMI Perwakilan Sumsel Untuk Mengatasi Kendala Dalam Penerapan Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Menarik Minat Muzaki Membayar Zakat

A. Strategi Product (Produk)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran produk dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI solusi dalam mengatasi kendala pada lembaga zakat LMI . Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi produk zakat tersebut.

Dalam menghadapi kendala LMI juga memiliki solusi ketika terjadi kesalahan pada saat produk dan model produk kurang kreatif dari segi produk LMI . LMI sedang berusaha untuk selalu bekreasi untuk menciptakan produk produk yang memang saat ini sedang banyak di garap oleh lembaga lembaga zakat lain ny.

B. Strategi Promotion (Promosi)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran promosi dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI

solusi dalam mengatasi kendala pada lembaga zakat LMI . Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi promosi zakat tersebut.

Dalam menghadapi kendala saat melakukan promosi, berdasarkan penjelasan data tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk solusi strategi promosi yang dilakukan tetap berjalan dengan baik yaitu meningkatkan promosi era digital sekarang semakin maju serta memaksimal promosi serta akan mudah merayu muzaki menggunakan produk yang di tawarkan untuk menarik minat muzaki membayar zakat di LMI

C. Strategi Price (Harga)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran harga dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI solusi dalam mengatasi kendala pada lembaga zakat LMI . Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi harga zakat tersebut.

Bahwa dalam memberikan solusi pada penetapan harga, LMI tidak terlalu tinggi dengan harga produk yang dipasarkan. Jadi suatu lembaga harus memiliki sebuah strategi jitu agar tidak kehilangan segmentasi pasar dan juga dalam kegiatan zakat terus bisa mengalami peningkatan.

D. Strategi Place (Tempat)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran tempat dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI solusi dalam mengatasi kendala pada lembaga zakat LMI . Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi tempat zakat tersebut.

bawasannya tempat juga merupakan hal penting dalam melakukan beberapa kegiatan usaha dan merupakan solusi dalam jalannya kegiatan pemasaran . Selain itu Laznas LMI Perwakilan Sumatera Selatan mempromosikan produk secara digital dan promosi dengan mengadakan event karena dengan cara ini produk yang dipasarkan akan cepat diterima dan diketahui oleh konsumen.

E. Strategi People (Orang)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran orang dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI solusi dalam mengatasi kendala strategi orang pada lembaga zakat LMI . Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi orang zakat tersebut. dalam mengatasi hambatan yang ada yaitu Melalui pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan muzaki terhadap lembaga yang akhirnya akan meningkatkan nama baik lembaga zakat itu sendiri . muzaki dapat memberikan

persepsi kepada Muzaki lain, tentang kualitas jasa yang pernah didapatnya dari lembaga . Keberhasilan dari lembaga berkaitan erat dengan seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen dari sumber daya manusia.

F. Strategi Proses (Process)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran poses dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI solusi dalam mengatasi kendala proses pada lembaga zakat LMI . Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang harus dihadapi dalam melakukan strategi proses zakat tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa LMI Sumsel.

Untuk memperbaiki proses dengan memperbaiki serta meevaluasi dalam kegiatan yang di lakukan LMI. mengalami kegagalan dalam proses di dalam pemasaran produk, maka langkah awal yang harus LMI laksanakan adalah melakukan inovasi, serta perbaikan produk kamu yang menyesuaikan kebutuhan muzaki LMI bisa melakukan tambahan sesuatu yang unik, dengan menyesuaikan apa yang muzaki inginkan

G. Strategi Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Kesimpulan dari pendapat diatas strategi pemasaran Physical Evidence dapat dianalisis bahwa yang ditawarkan LMI solusi dalam mengatasi kendala pada lembaga zakat LMI . Dengan berjalannya waktu LMI memiliki solusi yang

harus dihadapi dalam melakukan strategi Physical Evidence zakat tersebut. untuk memperbaiki Physical Evidence dengan solusi tema rompi dalam kegiatan pemasaran yang sederhana sehingga bisa sama dengan masyarakat.