

ABSTRAK

Dalam menjalankan bisnis diperlukan strategi untuk dapat tetap menjalankan bisnisnya dan bertahan di tengah persaingan dalam dunia bisnis. Salah satu strategi yang harus dipakai suatu perusahaan atau lembaga adalah strategi untuk membangun kepuasan pelanggan atau donatur. Karena pada strategi ini dapat memberi dampak positif kepada lembaga atau perusahaan. Salah satu yang menerapkan strategi membangun kepuasan donatur adalah Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah Muhammadiyah Bangkalan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kualitatif, yang menjabarkan keadaan atau fenomena yang ada. Lokasi penelitian yakni di Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shadaqah Muhammadiyah Bangkalan. Sumber data yang diperoleh berasal dari sumber data primer yaitu dari pihak LAZISMU dan para donatur, dan sumber data sekunder diperoleh dari buku, majalah, jurnal dan lainnya. Dalam metode pengumpulan data diperoleh dari wawancara semi terstruktur. Analisa data dilakukan dengan cara reduksi data, display data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan meningkatkan kekuatan, triangulasi teknik dan menggunakan bahan referensi.

Strategi yang dipakai oleh LAZISMU dalam membangun kepuasan donatur ada tiga, yaitu strategi memaksimalkan program dimana LAZISMU tepat sasaran dalam memberi bantuan, strategi yang kedua meminimalisir keluhan dan strategi yang ketiga adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Dan strategi-strategi tersebut sesuai dengan syariat Islam dimana tidak ada pihak yang dirugikan dan tetap mengedepankan ajaran tauhid dan akhlak di dalamnya.

Kata Kunci: Strategi, Kepuasan Donatur, LAZISMU

ABSTRACT

In running a business, it is necessary to continue to run the business and survive amidst competition in the business world. One strategy that must be used by companies or institutions is a strategy to build customer or donor satisfaction. Because this strategy can give a positive impression to the institution or company. One that requires a satisfaction building strategy is the Amil Zakat, Infaq, and Sadaqah Muhammadiyah Bangkalan Institution.

The type of research used in research is qualitative research, which describes the conditions or phenomena that exist. The location of the research was at the Amil Zakat Institution, Infaq, Shadaqah Muhammadiyah Bangkalan. The source of the data obtained came from primary data sources, namely from LAZISMU and donors, and secondary data sources were obtained from books, magazines, journals and others. In the method of data collection obtained from semi-structured interviews. Data analysis is done by data reduction, data display and verification or drawing conclusions. To test the validity of the data is done by increasing the strength, triangulation of techniques and using reference materials.

There are three strategies used by LAZISMU in building donor satisfaction, namely the program maximization strategy where LAZISMU is right on target in providing assistance, the second strategy minimizes complaints and the third strategy is to provide quality services. And these strategies are in accordance with Islamic law in which no party is harmed and still prioritizes the teachings of monotheism and morals in it.

Keywords: Strategic, Satisfaction of Donors, LAZISMU