

**MANAJEMEN FUNDRAISING DALAM MENINGKATKAN MUTU
PROGRAM KERJA YAYASAN PANTI ASUHAN HARAPAN BANGSA
DESA KEDATON LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Pada
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

**AHMAD NASUHA
NPM : 1841030471**

Program Studi Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/ 2022 M**

**MANAJEMEN FUNDRAISING DALAM MENINGKATKAN MUTU
PROGRAM KERJA YAYASAN PANTI ASUHAN HARAPAN BANGSA
DESA KEDATON LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Pada
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**AHMAD NASUHA
NPM : 1841030471**

Jurusan : Manajemen Dakwah

**Pembimbing 1 : Dr. Abdul Syukur, M.Ag
Pembimbing 2 : M. Husaini, S.T., M.T**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/ 2022 M**

ABSTRAK

Organisasi sosial adalah organisasi atau lembaga yang melaksanakan pelayanan dan pengembangan sosial. Organisasi sosial dibentuk oleh sekelompok orang berdasarkan nilai-nilai sosial yang hidup didalam masyarakat serta didukung untuk keluar dari kepentingannya sendiri untuk selanjutnya peduli dan setia kawan terhadap kepentingan orang lain Berbeda dengan organisasi profit yang tujuan utamanya untuk mencari laba, organisasi sosial atau non profit tujuan utamanya adalah melayani dan memberi dampingan kepada warga masyarakat yang belum dapat memenuhi kebutuhan serta aspirasinya agar mereka mampu mencukupinya sendiri.

Beragam bentuk organisasi sosial, salah satunya adalah organisasi dalam bidang kesejahteraan sosial yaitu yayasan. Yayasan merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukkan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif Kualitatif, yaitu penelitian yang semata mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum Dengan deskriptif kualitatif penelitian ini mencoba mendeskripsikan tentang Manajemen Fundraising dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja yang dilakukan oleh Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa desa Kedaton Lampung Selatan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*) dan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun pokok masalah yang diajukan adalah Bagaimana Manajemen fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja yang dilakukan Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Kabupaten Lampung Selatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dan pembahasan terhadap data-data tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa Manajemen Fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Desa Kedaton Lampung Selatan Mulai dari tahap Perencanaan mengacu pada visi misi lembaga, sehingga semua program dan kegiatan yang akan dilaksanakan dapat terwujud sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Kemudian dalam fungsi pengorganisasian untuk mendukung kegiatan fundraising Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa dalam hal ini telah membagi dua unit kerja yang bisa mendukung kelancaran aktivitas fundraising, yaitu kasi pelayanan dan kasi penyantunan Pada tahap pengorganisasian berupa Pengarahan dan motivasi yang langsung dilakukan oleh pemimpin Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa kepada setiap karyawan. Pada tahap pengawasan Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa melakukannya secara rutin perbulan dan evaluasi berkala dalam jangka waktu 6 bulan sekali atau saat pembayaran SPP Sekolah anak asuh.

Kata Kunci: Manajemen, Fundraising, Program Kerja

ABSTRACT

Social organizations are organizations or institutions that carry out social services and development. Social organizations are formed by a group of people based on social values that live in society and are supported to get out of their own interests to further care and be loyal to the interests of others. serving and providing assistance to members of the public who have not been able to meet their needs and aspirations so that they are able to provide for themselves.

Various forms of social organizations, one of which is an organization in the field of social welfare, namely foundations. A foundation is a legal entity consisting of assets that are separated and intended to achieve certain goals in the social, religious and humanitarian fields that do not have members.

This research is a qualitative descriptive research, namely research that merely describes the condition of objects or events without any intention to draw general conclusions. With descriptive qualitative research, this research tries to describe Fundraising Management in Improving the Quality of Work Programs carried out by the Orphanage Foundation. Harapan Bangsa village of Kedaton, South Lampung.

In this study the authors used field research methods (Field Research) and the nature of this research is descriptive qualitative. The main problem posed is How Fundraising Management in Improving the Quality of Work Programs carried out by the Harapan Bangsa Orphanage Foundation, South Lampung Regency.

Based on the data obtained and discussion of these data, the authors conclude that Fundraising Management in Improving the Quality of the Harapan Bangsa Orphanage Foundation's Work Program in Kedaton Village, South Lampung Starting from the Planning stage refers to the vision and mission of the institution, so that all programs and activities to be carried out can be realized in accordance with the objectives to be achieved. Then in the organizing function to support fundraising activities the Harapan Bangsa Orphanage Foundation, in this case, has divided into two work units that can support the smooth running of fundraising activities, namely service head and sponsorship. Nation to every employee. At the supervision stage, the Harapan Bangsa Orphanage Foundation does this routinely every month and periodically evaluates it once every 6 months or when paying school fees for foster children.

Keywords: Management, Fundraising, Work Program

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Nasuha
NPM : 1841030471
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**MANAJEMEN FUNDRAISING DALAM MENINGKATKAN MUTU PROGRAM KERJA YAYASAN PANTI ASUHAN HARAPAN BANGSA DESA KEDATON LAMPUNG SELATAN**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan publikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk atau disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 26 Desember 2022
Penulis



Ahmad Nasuha
1841030471



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp: (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : MANAJEMEN FUNDRAISING DALAM
MENINGKATKAN MUTU PROGRAM KERJA
YAYASAN PANTI ASUHAN HARAPAN BANGSA
DESA KEDATON KABUPATEN LAMPUNG
SELATAN**

**Nama : Ahmad Nasuha
NPM : 1841030471
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

**Telah Dimunaqasyahkan Dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqasyah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

**Dr. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001**

Pembimbing II

**M. Husaini, S.T., M. T
NIP. 197812182009121001**

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251990032001**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“MANAJEMEN FUNDRAISING DALAM MENINGKATKAN MUTU PROGRAM KERJA YAYASAN PANTI ASUHAN HARAPAN BANGSA DESA KEDATON KABUPATEN LAMPUNG SELATAN”** Disusun oleh: Ahmad Nasuha, NPM: 1841030471, Program Studi Manajemen Dakwah. Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari Rabu, Tanggal 29 Desember 2022 Pukul 11.00-12.30 WIB, di Ruang Sidang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (...)


Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (...)

Penguji I : Badaruddin, S.Ag., M.Ag (...)

Penguji II : Dr. Abdul Syukur, M.Ag (...)

Penguji Pendamping : M. Husaini, S.T., M. T (...)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**


Dr. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001

MOTTO

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ
صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَّهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendo'akan untuk mereka. Sesungguhnya do'a kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”.

QS. At-Taubah [11] : 103

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبِّ الْرِّبَا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرِيوُا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا
ءَانَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).”

QS. Ar-Rum [30]: 39

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirabbil alamin Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam. Yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerah yang tak terhingga pada penulis. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat manusia, yang mana kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir kelak aminn ya rabbalalamin.

Berkat rahmat, inayah, dan nikmat serta kemudahan dari Allah SWT, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir perkuliahan dan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Prodi Manajemen Dakwah. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta, kasih dan hormat tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayahku H. Mukhtar Idris dan Ibuku Alinah saya ucapkan terima kasih yang tiada terhingga atas segala cinta, do'a, kasih sayang, keikhlasan dan pengorbanan yang selama ini telah diberikan demi kesuksesanku. Yang menjadi penyemangat utamaku, terutama dalam menyelesaikan skripsi ini. Jazakumullah bi ahsanil jaza' untuk kedua orang tuaku. Semoga ayah dan ibuku senantiasa selalu diberikan kesehatan panjang umur oleh Allah SWT dan kebahagiaan dunia akhirat.
2. Keluarga besar, saudara, sepupu, dan ponakanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat, dukungan dalam mencapai keberhasilan untuk memperoleh gelar sarjana.
3. Sahabat-sahabat di Pergerakan Mahasiswa islam indonesia, baik senior, angkatan, dan juga junior yang telah memberikan banyak kekuatan dan pelajaran positif
4. Teman-Teman di kelas MD E serta teman-teman di kampus UIN Raden Intan Lampung
5. Tidak lupa skripsi ini saya persembahkan kepada Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Prodi Manajemen Dakwah.
6. Dan untuk Istri, anak,cucu,cicit dan keluargaku yang akan datang

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ahmad Nasuha, dilahirkan di Bumi Agung Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, pada tanggal 25 April 2000. Anak Pertama dari pasangan Bapak H. Mukhtar dan Ibu Alinah.

Penulis mulai menempuh pendidikan formal Sekolah Dasar Negeri di SDN 01 Kalianda diselesaikan pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Kalianda diselesaikan pada tahun 2015. Dan melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Kalianda diselesaikan pada tahun 2018. Setelah selesai menempuh pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan Jurusan Manajemen Dakwah pada tahun 2018.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti kegiatan kemahasiswaan internal maupun eksternal kampus yaitu aktif di Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD), Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII RDIK),

Bandar Lampung, Desember 2022
Penulis

AHMAD NASUHA
1841030407

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, berupa ilmu pengetahuan, nikmat sehat, nikmat bahagia, serta karunia-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat menjalani segala aktifitas dengan lancar dan tanpa ada kendala apapun.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita, kekasih Allah SWT nabi agung Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari zaman jahiliyah, zaman kebodohan yang aman kejam menuju ke zaman Islamiyah, zaman pencerahan yang damai seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Alhamdulillah wasyukurillah, atas izin Allah SWT yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini dengan judul “Loyalitas dan Kepercayaan Nasabah Asuransi Pada PT. Sun Life Financial Syariah Bandar Lampung”. Pada kesempatan ini, penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah serta Bapak Badarudin, S.Ag., M.Ag. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik I dan Bapak Dr. Tontowi Jauhari, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan penulis dalam belajar dan berproses. Dengan sabar telah memberikan ilmu dan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang dengan penuh keikhlasan telah memberikan banyak ilmu pengetahuan bagi penulis selama di perkuliahan dan selalu membantu dan melayani dengan baik selama proses menyelesaikan studi. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.
6. Keluarga besar perpustakaan UIN Raden Intan Lampung atas perkenankannya penulis meminjam buku sebagai literature yang dibutuhkan.
7. Orang tuaku tercinta Ayahku H. Mukhtar Idris dan Ibuku Alinah yang selalu mendo'akan memberikan semangat, motivasi dan saya ucapkan Terima kasih untuk semua dukungan dan bantuan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Adrianto Wahyudi.,S.STP.M.Si selaku Kepala UPTD PSAA Harapan Bangsa, yang sangat terbuka dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian dan selalu membantu demi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Ust Khairil Anwar selaku Pembina UPTD PSAA Harapan Bangsa yang sangat terbuka dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian dan selalu membantu demi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat saya Ahmad Junpajri dan Putri Andriani yang selalu memberikan motivasi, semangat, perhatian dan yang selalu menemani sampai menyelesaikan studi.

11. Sahabat-sahabat di Kalianda, Farhan, Tori, Deny, Gibran, Arya, yang selalu menemani hingga saat ini.
12. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas E angkatan 2018 dan semua sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.
13. Teman-teman KKN-DR Hargo Pancuran 2021, teman-teman PKL Dt Peduli dan Sahabat-Sahabat PMII Rayon Dakwah dan Ilmu Komunika, terima kasih yang sudah menemani proses dari awal sampai saat ini.
14. Teman-teman tongkrongan pejuang skripsi Jun, Frendy, Beno , Ledy, Ari, Wely, Arga, Akbar, achmad, Saiful, Chandra, Yossy, Raudho, Ridho, Ilham, Dikdik, Alfiri, yang selalu membantu satu dengan yang lain, semoga kita semua bisa kuatkan tali persahabatan dan tetap semangat untuk menggapai kesuksesan.
15. Dan saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, membalas amal kebajikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis harapkan kepada pembaca agar dapat memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat lebih baik.

Bandar Lampung, Agustus 2022
Penulis

Ahmad Nasuha
1841030471

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Fokus Penelitian.....	2
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan Penelitian	3
F. Manfaat Penelitian	3
G. Metodologi Penelitian.....	3
1. Jenis Penelitian	3
2. Penentuan Subjek dan Objek	3
3. Metode Pengumpulan Data	4
4. Sumber Data Dalam Penelitian.....	5
5. Analisis Data.....	6
H. Penelitian Terdahulu yang Relevan	6
I. Sistematika Pembahasan.....	8

BAB II MANAJEMEN FUNDRAISING DAN MUTU PROGRAM KERJA YAYASAN

A. Manajemen Fundraising	10
1. Pengertian Manajemen Fundraising	10
2. Strategi Fundraising	11
3. Unsur- Unsur Fundraising	14
4. Fungsi Manajemen Fundraising	15
5. Tujuan Manajemen Fundrasing	20
B. Mutu Program Kerja.....	21
1. Pengertian Mutu Program	21
2. Macam-macam Program Kerja	24
3. Tujuan Mutu Program Kerja	24

BAB III GAMBARAN UMUM YAYASAN PANTI ASUHAN HARAPAN BANGSA DAN MANAJEMEN FUNDRAISING

A. Profil Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa	26
1. Sejarah Singkat Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa.....	26
2. Visi Misi dan Sasaran	27
3. Struktur Organisasi Yayasan Panti Asuhan.....	27
4. Tugas Pokok Fungsi dan Sasaran	29
5. Standar Oprasional Prosedur	29
6. Program Pelaksanaan Pelayanan	31
7. Proses Penyantunan dan Tahapan Kegiatan	35
8. Kerjasama Instansi Terkait	36
B. Manajemen Fundraisng Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja	
1. Fungsi Manajemen Fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja	36
2. Implementasi Fungsi Manajemen Fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja	39

BAB IV ANALISIS DATA

A. Analisis Tentang Fungsi Manajemen Fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja	43
B. Analisis Tentang Implementasi Manajemen Fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja	46
C. Temuan Penelitian	47

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA PEDOMAN WAWANCARA LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur Organisasi Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa 2020 - 2021

Tabel 1.2 Data Pegawai Yayasan Panti Asuhan Harapan bangsa 2020 -2021

Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa

Tabel 2.1 Hasil Wawancara

Tabel 2.2 Hasil Wawancara

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan (SK) Judul Skripsi

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian (SKP) PTSP Lampug Selatan

Lampiran 5 : Dokumentasi/ Daftar Foto

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul adalah hal yang sangat penting dari sebuah karya ilmiah, karena dengan judul akan memberikan gambaran tentang keseluruhan isi proposal skripsi. Untuk menghindari kesalah pahaman dalam pembahasan dan memahami judul penelitian **“Managemen Fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Desa Kedaton Lampung Selatan”** Adapun penegasan dari kata yang terdapat antara lain :

Menurut George R. Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹

Menurut James A.F. Stoner manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen sebagai seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain.²

Menurut April Purwanto, untuk memahami istilah fundraising kita bisa merujuk terlebih dahulu kedalam kamus besar bahasa inggris. Fundraising ditermahkan dengan pengumpulan uang. Mengapa pengumpulan uang itu perlu? Pengumpulan uang sangat diperlukan untuk membiayai program kerja dan oprasional sebuah lembaga.³

Menurut Abdul Ghofur, ada baiknya sebelum membahas lebih lanjut, kita samakan persepsi tentang fundraising. Jika merujuk dari kamus, fundraising di terjamahkan sebagai pengumpulan uang. Mengapa pengumpulan uang perlu? Tentunya tak dapat dimungkiri bahwa masuknya sejumlah uang akan menopang oprasional lembaga.⁴

Menurut Atik Abidah, Fundraising dapat diaaaartikan sebagai kegiatan menghimpun atau menggalang dana zakat, infaq dan shodaqah serta sumber daya lainnya dari masyarakat baik individu, kelompok, organisasi dan perusahaan yang akan disalurkan dan didayagunakan untuk mustahik.⁵

Menurut Nilda Susilawati, Fundraising zakat, infak dan sedekah merupakan bentuk pengelolaan zakat infak dan sedekah yang dilakukan lembaga zakat, selain melakukan pendistribusian atau pendayagunaan dan melakukan pelaporan terhadap semua aktivitas pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah. Semua bentuk pelaporan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pengelolaan dana oleh pengelola zakat di setiap tingkat Badan Amil Zakat Nasional maupun lembaga zakat lainnya⁶.

¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar...*, Hal. 2

² Anthon Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), Hal. 15

³ April Purwanto, *Manajemen Fundraising bagi Organisasi Pengelola Zakat* (Yogyakarta: TERAS Komplek Polri, 2009), h.11.

⁴ Abdul Ghofur, *Tiga Kunci Fundraising Sukses Membangun Lembaga Nirlaba* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Gedung Kompas Gramedia, 2018), h.82.

⁵ Didin Hanifudin dan Ahmad Juwaeni, *Membangun Peradaban Zakat*, (Jakarta : IMZ, 2006), 47.

⁶ Nilda Susilawati, Analisis Model Fundraising Zakat, Infak dan Sedekah di Lembaga Zakat, *Institut Agama Islam Negeri Bengkulu*, 4, No. 1, Maret 2018, hal. 105, Tersedia di: <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id>, diakses pada 2018

B. Latar Belakang Masalah

Organisasi sosial adalah organisasi atau lembaga yang melaksanakan pelayanan dan pengembangan sosial. Organisasi sosial dibentuk oleh sekelompok orang berdasarkan nilai-nilai sosial yang hidup didalam masyarakat serta didukung untuk keluar dari kepentingannya sendiri untuk selanjutnya peduli dan setia kawan terhadap kepentingan orang lain⁷

Berbeda dengan organisasi profit yang tujuan utamanya untuk mencari laba, organisasi sosial atau non profit tujuan utamanya adalah melayani dan memberi dampingan kepada warga masyarakat yang belum dapat memenuhi kebutuhan serta aspirasinya agar mereka mampu mencukupinya sendiri.⁸

Beragam bentuk organisasi sosial, salah satunya adalah organisasi dalam bidang kesejahteraan sosial yaitu yayasan. Yayasan merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukkan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota.⁹

Dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 45 juga menyebutkan bahwa karakteristik organisasi sosial atau non-profit berbeda dengan organisasi bisnis, dimana perbedaan utama yang mendasar antar keduanya terletak pada cara organisasi memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas operasinya. Organisasi sosial memperoleh sumber daya dari sumbangan para anggota dan para penyumbang lain yang tidak mengharapkan imbalan apapun dari organisasi tersebut¹⁰

Oleh karena itu, sebagai organisasi yang bersifat nirlaba maka organisasi sosial harus mampu memobilisasi sumber-sumber dana yang diperlukan untuk membiayai dirinya (organisasi) agar dapat beroperasi dan mencapai tujuannya.¹¹

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Manajemen Fundraising Dalam meningkatkan Program Kerja Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Desa Kedaton Lampung Selatan.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah rangkaian bentuk susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat dalam topik penelitian, sehingga harapannya dengan terfokus ini si penelitian benar-benar mampu mengumpulkan data dan menganalisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak mengalami penyimpangan dan pelebaran permasalahan, maka menurut saya perlu untuk membuat pembatasan.

⁷ Aziz Muslim, *Metodologi Pengembangan Masyarakat*, (Yogyakarta: Bidang Akademik UIN Sunan Kalijaga, 2008), hlm. 158.

⁸ *Ibid*, hlm.158.

⁹ Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan, pasal 1 ayat (1).

¹⁰ "PSAK 45: *Pengantar Keuangan Organisasi Nirlaba*, <http://keuanganlsm.com/psak-45-pengantar-keuangan-nirlaba/>, (Diakses 22 Maret 2015, pukul 11.36 WIB).

¹¹ Aziz Muslim, *Metodologi Pengembangan Masyarakat*, hlm. 158.

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus penelitian yaitu tentang Manajemen Fundraising dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Desa Kedaton Lampung Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen fundraising Dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja yang dilakukan Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Kabupaten Lampung Selatan.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Manajemen fundraising dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja yang dilakukan Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Desa Kedaton Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dan menjadi wacana tambahan yang berkaitan dengan fundraising pada lembaga sosial.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan dan saran bagi praktisi, akademisi dalam penelitian selanjutnya sehingga menjadi perbandingan penelitian yang lain

G. Metode Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun tahapan-tahapan metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif Kualitatif, yaitu penelitian yang semata mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum ¹² Dengan deskriptif kualitatif penelitian ini mencoba mendeskripsikan tentang Manajemen Fundraising dalam Meningkatkan Mutu Program Kerja yang dilakukan oleh Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa desa Kedaton Lampung Selatan.

2. Penentuan Subjek dan Objek

a. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah pengurus Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa desa Kedaton Kecamatan Kalianda

¹² Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid 1*, (Yogyakarta: Sandi Offset, 2004), hlm. 3.

Kabupaten Lampung Selatan. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.¹³

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini merupakan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Manajemen fundraising dalam meningkatkan Mutu Program Kerja yang dilakukan Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa desa Kedaton Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan serta tantangan dalam menjalankan fundraising.

3. Metode Pengumpulan Data

Data adalah kenyataan, keterangan, atau bahan dasar yang digunakan untuk menyusun hasil hipotesa atau segala sesuatu yang akan diteliti¹⁴ Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena penelitian bertujuan untuk mendapatkan data. Jika peneliti mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang sudah ditetapkan. Dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara

Esterberg yang dikutip oleh Sugiyono menyatakan, bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang pada pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab. Dengan pertemuan dua orang tersebut, wawancara dapat dikonstruksikan tentang makna dalam topik tertentu¹⁵ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mencari permasalahan yang perlu diteliti. Peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Dengan menggunakan metode wawancara, peneliti bisa mendapatkan berbagai data yang meliputi:

- 1) Peneliti mendapatkan informasi tentang tujuan pelaksanaan fundraising di Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa
- 2) Peneliti mendapatkan informasi tentang unsur-unsur fundraising di Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa
- 3) Peneliti mendapatkan informasi tentang pola fundraising di Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa
- 4) Peneliti mendapatkan informasi tentang strategi identifikasi donatur, penggunaan metode, pengelolaan dan penjagaan donatur, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan fundraising di Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa
- 5) Peneliti mendapatkan informasi tentang faktor pendukung, penghambat dan cara mengatasi hambatan kegiatan fundraising di Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm. 300.

¹⁴ Tatang M. Arifi, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1995), hal. 130.

¹⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2012), hal. 231.

b. Observasi

Cartwright mengatakan, bahwa observasi merupakan suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.¹⁶ Observasi juga bisa diartikan sebagai proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki¹⁷

c. Dokumentasi Atau Arsip

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan yaitu catatan harian, sejarah kehidupan atau *life histories*, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang data berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Dokumentasi berupa metode pengumpulan data dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain tentang subyek.¹⁸

Tujuan metode dokumentasi penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum objek penelitian Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa. Teknik metode dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan media elektronik. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dijadikan pelengkap dan pembanding dari observasi dan wawancara dalam penelitian.

4. Sumber data dalam penelitian

Berikut adalah subjek darimana data di peroleh. Sumber data penelitian kualitatif sebagian besar berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan sumber tambahan seperti dokumen dan literatur lainnya. Dua sumber data dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk mencari dan mengumpulkan sumber data, yaitu:

a) Sumber Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

b) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diambil dari sumber lain oleh peneliti. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk. Data sekunder bisa Anda kumpulkan melalui berbagai sumber seperti buku, situs, atau dokumen pemerintah

¹⁶ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba: Humanika, 2010) hal. 131.

¹⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1991), hal. 136.

¹⁸ *Ibid.*, hal. 233

5. Analisis Data

Data penelitian yang telah diperoleh selanjutnya diolah dengan cara dianalisa. Analisa data menurut Putton merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori bab suatu uraian dasar¹⁹

Proses analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisa data Hubberman dan Miles, yaitu: reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, perumusan perhatian, pengabstrakan dan pentrasformasian data kasar darilapangan²⁰

Hasil data yang telah diperoleh penulis dari wawancara, observasi dan dokumentasi, selanjutnya data tersebut diseleksi untuk kemudian mengkatagorikan data sesuai dengan masalah atau tema yang dibahas.

Penyajian data merupakan proses menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan²¹

Penarikan kesimpulan diartikan sebagai suatu kegiatankonfigurasi yang utuh dari objek penelitian. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung²²

H. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian. Sebelum mengadakan suatu penelitian penyusunan skripsi ini, penulis mengemukakan tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka digunakan sebagai langkah awal agar terhindar dari kesamaan penelitian dengan skripsi sebelumnya. Berikut adalah beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul penelitian, yaitu :

1. Yessi, Soni, dan Nurliana menulis jurnal tentang “Penerapan Strategi Fundraising Di Save The Children Indonesia (Fundraising Strategy Implementation In Save The Children Indonesia)”.

Hasil penelitian ini menemukan, bahwa penerapan strategi dialogue fundraising yang dilakukan oleh Save The Children Indonesia ini melalui proses tatap muka dari donor potensial. Penerapan strategi corporate fundraising menggunakan pendekatan kemitraan internasional dan lokal. Penerapan strategi multichannel fundraising dilakukan dengan cara mengumpulkan dana melalui berbagai saluran, seperti telefundraising, online fundraising, crowdfunding, and community fundraising.²³

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang strategi fundraising. Perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian dan jenis penelitian. Penelitian Yessi, dkk membahas tentang penerapan strategi

¹⁹ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), hlm. 103.

²⁰ Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineke Cipta, 2008), hlm. 209.

²¹ Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm. 210.

²² *Ibid*, hlm. 210.

²³ Yessi, Soni, dan Nurliana, *Penerapan Strategi Fundraising Di Save The Children Indonesia (Fundraising Strategy Implementation In Save The Children Indonesia)*, Jurnal FISIP Universitas Padjajaran, Vol.06, No.01 (Maret 2016), hal. 51-57

fundraising di Save The Children Indonesia. Peneliti melakukan penelitian tentang strategi fundraising di Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya. Penelitian Yessi, dkk menggunakan jenis penelitian studi kasus, sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif.

2. Royyan, Mufti, Andi, dan Faizal menulis jurnal tentang “Analisis Strategi Penghimpunan Dana Zakat, Infaq, dan Sedekah (Studi Kasus di LAZ Ummat Sejahtera Ponorogo)”

Hasil penelitian menemukan, bahwa analisis strategi penghimpunan meliputi analisis faktor yang mempengaruhi minat donatur dan analisis SWOT yang didapatkan dari 24 strategi pendanaan sesuai perilaku warga muslim Ponorogo. Analisis faktor menunjukkan empat faktor yang mempengaruhi minat muslim Ponorogo dalam membayar zakat. Faktor tersebut meliputi faktor keimanan, layanan, pengetahuan agama, dan ibadah²⁴

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang strategi penghimpunan dana. Perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian dan jenis pendekatan penelitian. Objek penelitian Royyan adalah LAZ Ummat Sejahtera Ponorogo, sedangkan objek peneliti adalah Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa desa Kedaton Kecamatan Kalianda Lampung Selatan.

3. Atik Abidah menulis jurnal tentang “Analisis Strategi Fundraising Terhadap Peningkatan Pengelolaan ZIS Pada Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo”.

Hasil penelitian ini menemukan, bahwa strategi fundraising LAZ Nasional mampu mengumpulkan dana lebih banyak dibandingkan dengan LAZ lokal. Beberapa LAZ lokal mengalami penurunan terhadap penerimaan ZIS dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan pengelolaan ZIS dipengaruhi oleh brand image yang bagus, amil profesional, dan sistem manajemen yang bagus²⁵

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang strategi fundraising. Perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian dan konsep penelitian. Objek penelitian dilakukan pada Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo, sedangkan objek penelitian ini dilakukan pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya. Konsep penelitian tersebut adalah pengaruh analisis strategi fundraising terhadap peningkatan pengelolaan ZIS. Konsep penelitian ini hanya memfokuskan strategi fundraising.

4. N. Oneng Nurul Bariyah menulis jurnal tentang “Strategi Penghimpunan Dana Sosial Umat Pada Lembaga-Lembaga Fillantrofi di Indonesia (Studi Kasus Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhid, Dompot Dhuafa Republika, BAZNAS, dan BAZIS DKI Jakarta)”.

Hasil penelitian menemukan, bahwa bentuk-bentuk penghimpunan dana telah dilakukan dengan berbagai macam cara. Media penghimpunan dana tersebut meliputi media elektronik, internet, dan media komunikasi. Cara penghimpunan yang dilakukan melalui media campaign, direct mail, telefundraising, direct fundrising, kerjasama program, special event, religius fund, pembentukan unit

²⁴ Royyan, Mufti, Andi, dan Faizal, Analisis Strategi Penghimpunan Dana Zakat, Infaq, dan Sedekah (Studi Kasus di LAZ Ummat Sejahtera Ponorogo), Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 3, No. 1 (Juni 2017), hal. 54

²⁵ Atik Abidah, Analisis Strategi Fundraising Terhadap Peningkatan Pengelolaan ZIS Pada Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo, Jurnal Muamalah, Vol. 10, No. 1 (2016), hal. 185- 186.

pengumpul zakat (UPZ), kerjasama program PKBL dan CSR, dan donasi ritail dana kemanusiaan.²⁶

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang strategi penghimpunan dana atau fundraising. Perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian. Objek penelitian N. Oneng Nurul Bariyah adalah lembaga-lembaga fillantropi di Indonesia (Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhid, Dompot Dhuafa Republika, BAZNAS, dan BAZIS DKI Jakarta). Objek penelitian ini adalah Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya.

5. Dian Purnamasari dan Achmad Firdaus menulis jurnal tentang “Analisis Strategi Penghimpunan Zakat Dengan Pendekatan Business Model Canvas”.

Hasil penelitian menemukan, bahwa penghimpunan zakat pada BAZNAS dilakukan dalam model Business Model Canvas (BMC). Model BMC meliputi: customer segment, value propositions, channels, customer relationships, revenue streams, key resources, key activities, key partnerships, dan cost structure. Strategi penghimpunan dana meliputi peningkatan kerjasama berbagai instansi, menambah frekuensi sosialisasi, memberikan beasiswa mahasiswa studi zakat, menjaring muzakki di kalangan petani, menambah lokasi konter zakat, mengembangkan sistem ICT pengelolaan zakat, dan mengoptimalkan fungsi NPWZ²⁷

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan urutan dan kerangka berfikir dalam penulisan skripsi. Sistematika pembahasan disusun untuk memudahkan penulisan.

BAB I : Pendahuluan

Bagian bab ini menjelaskan pendahuluan yang berisi tentang Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Bagian bab ini menjelaskan tentang kajian teoritik dan penelitian terdahulu yang relevan. Bab ini menjelaskan tentang teori dan kepustakaan dari judul penelitian. Langkah yang perlu diambil dalam penyelesaian bab ini adalah mencocokkan dari beberapa literatur yang ada, baik dari buku, skripsi, dan jurnal yang sesuai dengan judul penelitian.

BAB III : Hasil Penelitian

Bab ini merupakan inti dari penelitian. Bab ini menjelaskan kondisi nyata di lapangan dan memaparkan hasil penelitian. Bab ini menyampaikan profil dan permasalahan yang dihadapi dari objek yang diteliti. Bab ini membahas tentang data-data yang terkait dengan rumusan masalah. Bab ini meliputi berbagai hal, seperti gambaran

²⁶ N. Oneng Nurul Bariyah, *Strategi Penghimpunan Dana Sosial Umat Pada Lembaga-Lembaga Fillantropi di Indonesia (Studi Kasus Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhid, Dompot Dhuafa Republika, BAZNAS, dan BAZIS DKI Jakarta)*, Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, Vol. 1, No.1 (Juni 2016), hal. 33-34.

²⁷ Dian Purnamasari dan Achmad Firdaus, *Analisis Strategi Penghimpunan Zakat Dengan Pendekatan Business Model Canvas*, Jurnal Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Tazkia, Vol. 4, No.2 (Juli-Desember 2017), hal. 281-282

umum objek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian atau analisis data.

BAB IV : Analisis Penelitian

Bab ini berisi tentang Analisis Pelaksanaan Manajemen Fundraising, serta faktor pendukung dan Penghambat di yayasan panti asuhan harapan Bangsa Desa Kedaton Kecamatan Kalianda Lampung Selatan yang meliputi analisis data penelitian dan apa saja temuan dalam penelitian ini.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan inti dari penelitian. Bab ini menjelaskan kondisi nyata di lapangan dan memaparkan hasil penelitian. Bab ini menyampaikan profil dan permasalahan yang dihadapi dari objek yang diteliti. Bab ini membahas tentang data-data yang terkait dengan rumusan masalah. Bab ini meliputi berbagai hal, seperti gambaran umum objek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian atau analisis data

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Fundraising

1. Pengertian Manajemen Fundraising

Secara etimologi manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu manus yang berarti tangan dan agree yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja manager yang artinya menangani. Manager di terjemahkan dalam bahasa inggris dalam bentuk kata kerja to manage, dengan kata benda management, dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, management diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.¹

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengertian manajemen, penulis mengemukakan pendapat para pakar mengenai pengertian manajemen, diantaranya sebagai berikut:

- a. Menurut George Terry yang dikutip dalam buku Tommy Suprpto mendefinisikan manajemen sebagai berikut, “manajemen merupakan sebuah proses yang khas,, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggiatan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²
- b. Erni Trisnawati Sule mengemukakan bahwa “manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu terkait dengan pencapaian tujuan.³
- c. Haimann dan Scott mengatakan “management is a social and technical process which utilizes resources, influence human action, and facilitates changes in order to accomplish or organization goals.⁴
- d. Ulber Silalahi dalam bukunya mengemukakan bahwa “manajemen didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, kepemimpinan dan pengontrolan untuk optimasi penggunaan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasional secara efektif dan efisien.⁵

¹ Husaini Usman, *MANAJEMEN Teori, Praktek dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara 2009), cet ke -1, h. 5.

² Tommy Suprpto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi* (Jakarta:MedPress, 2009), cet ke-1, h.122

³ Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2005), cet ke-1, h. 6

⁴ Haimann and Scott, *Management in the Modern Organization* (Boston: Houghton Mifflin Company, 1970) h.7

⁵ Ulber Silalahi, *Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen* (Bandung: Mandar Maju, 2002), cet ke-2, h. 4.

Sementara itu yang dimaksud fundraising menurut Kamus Inggris Indonesia adalah pengumpulan dana⁶. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan pengumpulan adalah proses, cara, perbuatan mengumpulkan; penghimpunan; pengerahan. Sedangkan yang dimaksud dengan dana ialah uang yang disediakan untuk keperluan (kesejahteraan, pemberian, hadiah, derma)⁷. Jadi fundraising dapat diartikan sebagai suatu cara penghimpunan uang dengan tujuan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan umum.

Hasanudin dalam jurnal Manajemen Dakwah mengatakan bahwa yang dimaksud dengan “fundraising adalah kegiatan menghimpun dana dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program dan kegiatan operasional lembaga yang pada akhirnya untuk mencapai misi dan tujuan dari lembaga tersebut”⁸.

Jadi yang dimaksud dengan Manajemen Fundraising adalah ilmu dan seni dalam mengelola kegiatan fundraising dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan agar tujuan dari fundraising dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Strategi Fundraising

Secara etimologi, strategi berasal dari bahasa Yunani, *strategos* yang berarti jenderal. Strategi pada mulanya berasal dari peristiwa peperangan yaitu sebagai suatu siasat untuk mengalahkan musuh. Namun pada akhirnya strategi berkembang untuk semua kegiatan organisasi termasuk keperluan ekonomi, sosial, budaya, dan agama⁹.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi adalah ilmu siasat (perang) atau akal untuk mencapai suatu maksud dan tujuan yang telah direncanakan¹⁰. Dengan kata lain, strategi adalah suatu ilmu untuk menggunakan sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk melaksanakan kebijakan tertentu¹¹.

Secara umum, strategi mempunyai pengertian yaitu sebagai suatu garis besar haluan dalam bertindak untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dalam menetapkan strategi, harus didahului oleh analisis kekuatan lawan, meliputi jumlah personal, kekuatan dan persenjataan, kondisi lapangan, posisi musuh dan lain sebagainya¹².

⁶ Peter Salim, *Advanced English-Indonesian Dictionary* (Jakarta: Modern English Press, 1991), h. 341

⁷ Tim Penyusun *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), h. 183.

⁸ Hasanudin, “Strategi Fundraising Zakat dan Waqaf,” *Jurnal Manajemen Dakwah*, no.1 (Juni 2013): h. 11.

⁹ Rafi’udin dan Manna Abdul Djaliel, *Prinsip dan Strategi Dakwah*, (Bandung : PustakaSetia, 1997), h. 76.

¹⁰ Muhammad Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*, (Jakarta : Pustaka Armani, 1996), h. 462.

¹¹ Tim Penyusun Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1997), h. 199.

¹² Abu Ahmad, et. all., *Strategi Belajar Mengajar*, (Bandung : Pustaka Setia, 1997), h. 11.

Adapun pengertian strategi menurut para pakar adalah sebagai berikut :

a. William F. Gluek

Strategi adalah rencana yang dipersatukan secara komprehensif terintegrasi menghubungkan keunggulan strategi perusahaan atau lembaga terhadap tantangan lingkungan dan dirancang untuk meyakinkan bahwa sasaran dasar perusahaan akan dicapai dengan pelaksanaan yang tepat oleh organisasi tertentu¹³

b. George Steiner dan John Miner

Strategi adalah penetapan misi perusahaan, sasaran organisasi dengan meningkatkan kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan implementasinya secara cepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.¹⁴

c. Syarif Usman

Strategi adalah kebijakan menggerakkan dan membimbing seluruh potensi kekuatan, daya serta kemampuan bangsa untuk mencapai kemakmuran dan kebahagiaan¹⁵

d. Sondang Siagian

Strategi adalah cara terbaik untuk mempergunakan dana, daya serta tenaga yang tersedia sesuai dengan tuntutan perubahan lingkungan¹⁶

e. Din Syamsudin

Strategi mengandung arti antara lain :

- 1) Rencana dan cara yang seksama untuk mencapai tujuan.
- 2) Seni dalam mensiasati pelaksanaan rencana atau program untuk mencapai tujuan.
- 3) Sebuah penyesuaian terhadap lingkungan untuk menampilkan fungsi dan peran penting dalam mencapai keberhasilan¹⁷

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para pakar di atas, dapat penulis simpulkan bahwa strategi merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan dengan terlebih dahulu memperhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

Sedangkan *fundraising* dalam kamus Inggris-Indonesia adalah pengumpulan dana, sedangkan orang yang mengumpulkan dana disebut fundraiser.¹⁸ Fundraising dapat diartikan sebagai kegiatan dalam rangka

¹³ William F. Gluek, *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, (Jakarta :Erlangga, 1989), edisi ke-2, h. 24.

¹⁴ George Steiner dan John Miner, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : Erlangga, tt), h. 20.

¹⁵ Syarif Usman, *Strategi Pembangunan Indonesia dan Pembangunan Dalam Islam*, (Jakarta : Firma Jakarta, tt), h. 6.

¹⁶ Sondang Siagian, *Analisis Serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 1986), cet. ke-2, h. 17.

¹⁷ Din Syamudin, *Etika Agama Dalam Membangun Masyarakat Madani*, (Jakarta : Logos,2000), cet. ke-1, h. 127.

¹⁸ April Purwanto, *Manajemen Fundraising bagi Organisasi Pengelola Zakat*,(Yogyakarta: Teras, 2009), cet. Ke-1, h. 3

menghimpun dana dari masyarakat dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program dan kegiatan operasional organisasi/lembaga sehingga mencapai tujuannya.¹⁹

Fundraising dapat diartikan sebagai kegiatan dalam rangka menghimpun atau menggalang dana zakat, imfaq dan shodaqoh serta sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok organisasi dan perusahaan) yang akan disalurkan dan didayagunakan untuk mustahik²⁰

Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia, yang dimaksud pengumpulan adalah proses, cara, perbuatan mengumpulkan, perhimpunan dan pengerahan. Sedangkan yang dimaksud dengan dana adalah uang yang disediakan untuk keperluan biaya, pemberian, hadiah dan derma

Fundraising dapat diartikan sebagai kegiatan dalam rangka menghimpun dana dari masyarakat dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program dan kegiatan operasional organisasi/lembaga sehingga mencapai tujuannya. Fundraising juga merupakan proses mempengaruhi masyarakat atau calon muzakki agar mau melakukan amal kebajikan dalam bentuk penyerahan hartanya untuk dizakatkan. Ini adalah penting sebab sumber harta adalah berasal dari donasi masyarakat

Sesuai pengertian fundraising diatas, menurut penulis fundraising adalah kegiatan menghimpun dana baik yang bersifat materil dari individu, kelompok, perusahaan dan ataupun pemerintah

Hamid Abidin mengatakan, bahwa strategi fundraising adalah alat analisis pengenalan sumber pendanaan yang potensial, metode fundraising, dan evaluasi kemampuan organisasi memobilisasi sumber dana.¹⁷ Menurut pendapat Hamid Abidin yang dikutip oleh Zaid Munawar mengatakan, bahwa strategi fundraising memiliki empat aspek yang dikenal siklus fundraising, yaitu identifikasi calon donatur, penggunaan metode fundraising, pengelolaan dan penjagaan donatur, serta monitoring dan evaluasi fundraising.²¹

Menurut pendapat Holloway yang dikutip oleh mengatakan, bahwa pola dan strategi penggalangan dana adalah menggalang dana dari sumber tersedia (perorangan, perusahaan, atau pemerintah), menciptakan sumber dana baru, dan mengkapitalisasi sumber non finansial.¹⁹ Menurut pendapat Norton yang dikutip oleh Wiari, dkk mengatakan, bahwa strategi menggalang dana adalah tulang punggung kegiatan menggalang dana yang diperlukan. Strategi menggalang dana perlu memberikan perhatian penuh pada setiap langkah yang akan diambil sejak awal.²²

Penulis membatasi strategi fundraising pada suatu hal tertentu. Batasan masalah yang diteliti meliputi strategi fundraising serta faktor pendukung dan

¹⁹ M. Anwar Sani, *Jurus Menghimpun Fulus: Manajemen Zakat Berbasis Masjid*, (Jakarta: Gramedia, 2010), h. 12

²⁰ Hasanuddin, *Manajemen Zakat Dan Wakaf*, (Jakarta: UIN Press, 2010) h. 132

²¹ Zaid Munawar, *Filantropi Islam Rumah Sabilillah Dan Penanaman Karakter Kepedulian Sosial Pada Siswa di SDIT An Najah Jatinom Klaten*, *Elementary Jurnal*, Vol. 4, No. 2 (JanuariJuni 2018), ha

²² Wiari Utamingtias, dkk, *Coping Stres Karyawan Dalam Menghadapi Stress Kerja*, *Share Social Work Jurnal*, Vol. 5, No. 1, hal. 93

penghambat dalam melaksanakan kegiatan fundraising. Strategi fundraising meliputi identifikasi donatur, metode fundraising, pengelolaan dan penjagaan donatur, serta monitoring dan evaluasi fundraising di Yayasan Panti Asuhan Harapan Bangsa Desa Kedaton Kecamatan Kalianda Lampung Selatan.

3. Unsur-Unsur Fundrasing

April Purwanto menjelaskan, bahwa unsur-unsur fundraising meliputi berbagai hal, yaitu²³

a. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan berisi tentang kesesuaian dengan syariah, laporan dan pertanggungjawaban, manfaat bagi kesejahteraan umat, pelayanan yang berkualitas, silaturahmi, dan komunikasi. Laporan dan pertanggungjawaban termasuk hal penting dalam peningkatan perolehan dana zakat, infak, dan shadaqah. Jika lembaga memberitahu laporan dan pertanggungjawaban secara tepat waktu kepada para donatur, maka donatur dapat memberikan penilaian lembaga zakat dalam menyalurkan dana ummat.

Laporan bukan hanya dibuat untuk muzakki atau donatur, tetapi laporan juga dibuat untuk masyarakat umum dan publik. Laporan bisa mencakup program yang dimiliki dan keuangan. Laporan merupakan bentuk transparansi lembaga zakat dalam hal kepercayaan masyarakat. Lembaga tidak boleh menjadikan laporan sebagai ritual tahunan, namun laporan perlu digunakan sebagai bentuk pertanggungjawaban kewajiban lembaga kepada masyarakat²⁴

b. Segmentasi

Rhenald Kasali mengatakan, bahwa segmentasi adalah proses mengkotak-kotakkan pasar yang heterogen ke dalam "potential customer". Potential Customer merupakan persamaan reaksi yang memiliki kebutuhan dan karakter dalam membelanjakan uang. Segmentasi donatur adalah perorangan, organisasi, dan lembaga berbadan hukum. Suatu perusahaan perlu mengidentifikasi berbagai perbedaan membagi pasar dalam suatu segmen, mengembangkan profil segmen yang menguntungkan, dan mengevaluasi tiap daya tarik segmen.²⁵

Dalam sudut pandang geografis, segmentasi calon donatur dapat dilakukan dengan segmentasi lokal, regional, dan internasional. Segmentasi berdasarkan aspek demografis meliputi jenis kelamin, kelompok usia, status perkawinan, dan ukuran lembaga. Segmentasi berdasarkan aspek psikologis meliputi status ekonomi, pekerjaan, hobi, dan gaya hidup. Profil calon donatur difungsikan lembaga untuk mengetahui lebih awal identitas calon donatur itu sendiri.

c. Identifikasi Profil Donatur dan Muzaki

Identifikasi difungsikan untuk mengetahui lebih awal identitas calon donatur dan muzakki. Profil donatur dan muzakki perseorangan dapat

²³ April Purwanto, *Manajemen Fundraising Bagi Organisasi Pengelola Zakat*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 53-115

²⁴ Abdul Ghofur, *Tiga Kunci Fundraising Sukses Membangun Lembaga Nirlaba*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), hal. 70-71.

²⁵ Philip Kotler, *Marketing*, Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 1994), hal. 164

berbentuk CV atau biodata. Profil donatur organisasi atau lembaga hukum adalah company profil lembaga. Adapun cara mengidentifikasi profil donatur dan muzakki adalah dengan melihat database yang ada, seperti nama, alamat rumah dan kantor, nomor telepon, keluarga, anak dan istri, dan lainnya.

d. Positioning

Positioning diartikan sebagai upaya untuk memenangkan dan menguasai minat donatur dan masyarakat umum melalui penawaran berbagai program. Positioning bertujuan untuk membedakan persepsi organisasi pengelola zakat diantara para pesaingnya dalam produk dan program layanannya. Positioning mencerminkan keunggulan kompetitif OPZ, bersifat unik agar berbeda dari pesaing, dan relevan dengan perubahan yang terjadi.

e. Produk

Produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan untuk diperhatikan, diminta, dipakai atau dikonsumsi, sehingga produk dapat memuaskan kebutuhan konsumen²⁶

f. Harga dan Biaya Transaksi

Harga dimaknai sebagai nilai yang harus dikurbankan oleh seseorang konsumen untuk menikmati sebuah produk. Harga dalam pengelolaan zakat diartikan sebagai nilai yang dikurbankan donatur untuk mendapatkan kepuasan layanan dari penawaran produk OPZ. OPZ perlu meminimalkan pengeluaran biaya transaksi terhadap donatur, sehingga donatur akan memiliki tingkat kelayakan kepada lembaga

g. Promosi

Michael Ray yang dikutip oleh Morissan mengatakan, bahwa promosi adalah koordinasi dari seluruh upaya yang dimulai oleh pihak penjual. Koordinasi ini digunakan untuk membangun berbagai saluran informasi dan persuasi penjualan barang dan jasa atau yang memperkenalkan suatu gagasan.²⁷

h. Maintenance

Maintenance adalah upaya bagi OPZ untuk senantiasa menjalin hubungan baik dengan donatur dan muzakki. Dengan penerapan maintenance bagi suatu lembaga, donatur dan muzakki dapat menjadi loyal. Kelayakan donatur disebabkan sifat amanah dan jujur, penampilan.

4. Fungsi Manajemen Fundraising

Dalam fundraising wakaf uang, manajemen diperlukan sebagai upaya kegiatan fundraising dapat berjalan secara efektif dan efisien. Agar manajemen fundraising yang dilakukan mengarah kepada kegiatan penghimpunan wakaf uang secara efektif dan efisien, manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya.

²⁶ Ibid., hal. 189

²⁷ Morissan, *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hal. 16.

Fungsi manajemen merupakan sejumlah kegiatan yang meliputi berbagai jenis pekerjaan dan dapat digolongkan dalam satu kelompok sehingga membentuk satu kesatuan administratif.²⁸

Menurut George R Terry fungsi-fungsi manajemen ada empat yaitu fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengawasan (controlling).²⁹ Berikut penjelasan lebih jelas tentang fungsi-fungsi manajemen.

a. Perencanaan (Planning)

Perencanaan (planning) adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena organizing, actuating, dan controlling pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini adalah dinamis. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi.³⁰

Pengertian dari perencanaan dapat dilihat dari tiga sisi. Pertama, dari sisi proses, fungsi perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan bagaimana tujuan tersebut akan dicapai. Kedua, dari sisi fungsi manajemen, perencanaan adalah fungsi dimana pimpinan menggunakan pengaruh atas wewenangnya untuk menentukan atau mengubah tujuan dan kegiatan organisasi. Ketiga, dari sisi pengambilan keputusan, perencanaan merupakan pengambilan keputusan untuk jangka waktu yang panjang atau yang akan datang mengenai apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana dan siapa yang akan melakukannya, dimana keputusan yang diambil belum tentu sesuai, hingga implementasi perencanaan tersebut dibuktikan di kemudian hari.³¹

Pertanyaan-pertanyaan pokok dalam perencanaan (*basic question of planning*) yang harus dijawab oleh perencanaan, yaitu *what, why, where, when, who, and how* disingkat 5W + H. Pertanyaan-pertanyaan ini harus dijawab secara ilmiah, artinya atas hasil analisis data, informasi, dan fakta, supaya rencana yang dibuat itu relatif baik, pelaksanaannya mudah dan tujuan yang diinginkan akan tercapai.

a) What (apa)

Apa yang akan dicapai, tindakan apa yang harus dikerjakan untuk mencapai sasaran, sarana, dan prasarana apa yang diperlukan harus ada penjelasan dan rinciannya. Faktor produksi apa yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut, supaya tujuan dapat dicapai.

²⁸ Rozalinda, *Manajemen Wakaf Produktif...*, Hal. 73

²⁹ Winardi, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung, Bandar Maju, 2010), Hal. 133

³⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar...*, Hal. 91

³¹ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), Hal. 96

b) Why (mengapa)

Mengapa itu menjadi sasaran, mengapa ia harus dilakukan dengan memberikan penjelasan, mengapa ia harus dikerajakan dan mengapa tujuan itu harus dicapai

c) Where (di mana)

Di mana ia akan dilakukan (pemilihan tempat perusahaan), perlu dijelaskan dan diberikan alasan-alasannya berdasarkan pertimbangan ekonomis. Di mana tempat setiap kegiatan harus dikerjakan. Dengan demikian tersedia semua fasilitas yang diperlukan untuk mengerjakannya.

d) When (kapan)

Kapan rencana akan dilakukan, jadi penentuan waktu dimulainya rencana. Penjelasan waktu dimulainya pekerjaan baik untuk tiap-tiap bagian maupun untuk seluruh pekerjaan harus ditetapkan standar waktu untuk memilih pekerjaan-pekerjaan itu. Alasan-alasan memilih waktu itu harus diberikan sejelas-jelasnya.

e) Who (siapa)

Siapa yang akan melakukannya, jadi pemilihan dan penempatan karyawan, menetapkan persyaratan dan jumlah karyawan yang akan melakukan pekerjaan, luasnya wewenang dari masing-masing pekerja.

f) How (bagaimana)

Bagaimana mengerjakannya, perlu diberi penjelasan mengenai teknik-teknik pengerjaanya.

Jika perencanaan suatu usaha didasarkan atas jawaban pertanyaan-pertanyaan pokok (5W + H) dengan baik maka rencana yang dihasilkan akan baik pula, risikonya relatif kecil, pelaksanaannya mudah dan tujuan yang diinginkan akan tercapai³²

Sebuah perencanaan dikatakan baik, jika memenuhi persyaratan berikut³³

- 1) Didasarkan pada sebuah keyakinan bahwa apa yang dilakukan adalah baik. Standar baik dalam agama Islam adalah yang sesuai dengan ajaran Islam. Kita tidak boleh melakukan sebuah perencanaan untuk melakukan sebuah perencanaan untuk melakukan kegiatan usaha yang dilarang dalam Islam. Walaupun usaha itu menguntungkan dari segi materi, seperti proyek-proyek perzinaan, lokalisasi judi, atau prostitusi, tetapi keuntungan itu akan menghilangkan keberkahan serta mengundang bencana.

³² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar...*, Hal. 112-113

³³ Didin Hafidhuuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: GEMA INSANI, 2003), Hal. 90

- 2) Dipastikan betul bahwa sesuatu yang dilakukan memiliki banyak manfaat. Manfaat ini bukan sekedar untuk orang yang melakukan perencanaan, tetapi juga untuk orang lain. Jika merencanakan sesuatu sekedar untuk kepentingan pribadi, maka usaha itu tidak akan bertahan lama. Oleh karena itu, perlu diperhatikan manfaat yang relatif bersifat lama
- 3) Didasarkan pada ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan apa yang akan dilakukan. Untuk merencanakan bisnis, maka seorang pengusaha harus banyak mendengar dan membaca agar dapat mempertanggungjawabkan segala hal yang dilakukannya. Sesuatu yang ilmiah bukan berarti sesuatu yang besar, tetapi yang kecil pun dapat ilmiah. Sesuatu yang ilmiah bukanlah terletak pada kerumitannya, melainkan terletak pada sesuatu yang bisa dipertanggungjawabkan, bukan sebuah khayalan
- 4) Dilakukan studi banding (benchmark). Benchmark adalah melakukan studi terhadap praktik terbaik dari perusahaan sejenis yang telah sukses menjalankan bisnisnya. Kita perlu melihat pengalaman orang lain, mengapa mereka sukses? Apa yang mereka lakukan? Bagaimana mereka melakukan sebuah perencanaan?
- 5) Dipikirkan prosenya. Proses seperti apa yang akan dilakukan? Apakah proses itu tetap? Seperti apa hasil dari proses yang direncanakan itu?

b. Pengorganisasian (Organizing)

Kata pengorganisasian berasal dari kata organism yang menurut salah satu kamus berarti menciptakan suatu struktur dengan bagan-bagan yang disatukan sedemikian rupa, sehingga bagan-bagan satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan bagian-bagian itu dengan keseluruhan.³⁴ Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada, dan lain sebagainya.³⁵

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang mengelompokkan orang dan memberikan tugas, memberikan tugas misi.³⁶ Dalam arti luas, organizing dimaksud mengelompokkan kegiatan yang diperlukan yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut³⁷

Pada dasarnya mengorganisir adalah suatu proses pembagian kerja. Kerja dapat dibagi-bagi secara garis mendatar maupun garis tegak. Pembagian kerja

³⁴ Moekijat, *Asas-Asas Manajemen Penuntun dalam Penguasaan: Manajemen Secara Lebih Cepat dan Praktis*, (Bandung, Mandar Maju, 1989), Hal. 201

³⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar...*, Hal. 118

³⁶ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis...*, Hal. 117

³⁷ M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada, 2006), Hal. 10

secara vertikal didasarkan atas penetapan garis-garis kekuasaan dan menentukan tingkat-tingkat yang membentuk bangunan organisasi itu secara tegak. Selain dari menetapkan kekuasaan, pembagian kerja vertikal memudahkan arus komunikasi dalam organisasi. Pembagian kerja secara horisontal didasarkan atas spesialisasi kerja. Asumsi dasar yang melandasi pembagian kerja garis datar adalah bahwa, dengan membuat setiap tugas pekerja menjadi terperinci, makin banyak pekerjaan yang dapat dihasilkan dengan usaha yang sama melalui peningkatan efisiensi dan kualitas.³⁸

Dengan adanya pengorganisasian, memungkinkan untuk sumber daya insani nazhir wakaf guna mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan segala potensi yang ada secara efektif dan efisien. Dalam proses pengorganisasian wakaf, manajer wakaf atau ketua nazhir mengalokasikan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja organisasi di mana manajer wakaf melakukan alokasi sumber daya organisasi, terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan³⁹

c. Penggerakan (Actuating)

Fungsi pengarahan (*directing* = *actuating* = *leading* = penggerakan) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini baru dapat diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai. Penerapan fungsi ini sangat sulit, rumit, dan kompleks, karena karyawan tidak dapat dikuasai sepenuhnya. Hal ini disebabkan. karyawan adalah makhluk hidup yang punya pikiran, perasaan, harga diri, cita-cita dan lain-lainnya.⁴⁰

Actuating berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Actuating merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam fungsi *planning* dengan memanfaatkan persiapan yang sudah dilakukan dalam *organizing*.⁴¹

Dalam pelaksanaan fungsi ini, manajer mengadakan komunikasi dengan bawahan dengan menjabarkan rencana dan tugas masing-masing, mengarahkan dan memotivasi mereka untuk mengaplikasikan usaha maksimum dalam mencapai tujuan organisasi. Para manajer harus berusaha agar masing-masing bawahannya adalah produktif, efektif dan efisien.⁴²

d. Pengawasan (Controlling)

³⁸ George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A. Ticoalu (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), Hal. 84

³⁹ Rozalinda, *Manajemen Wakaf Produktif...*, Hal. 7

⁴⁰ Rozalinda, *Manajemen Wakaf Produktif...*, Hal. 183

⁴¹ Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2007), Hal. 13

⁴² M. Manulang, *Pengantar Bisnis*, (Yogyakarta: Gadjah Mada, 2002), Hal. 139

Pengawasan (controlling) sebagai elemen atau fungsi keempat manajemen ialah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Dalam praktek kita lihat, kegagalan suatu rencana atau aktivitas bersumber pada dua hal.

- i. Akibat pengaruh di luar jangkauan manusia (force major).
- j. Pelaku yang mengerjakannya tidak memenuhi persyaratan yang diminta.⁴³

Controlling adalah aktivitas untuk meyakinkan bahwa semua hal berjalan seharusnya dan memonitor kinerja organisasi. Kegiatan controlling yaitu melakukan koreksi terhadap pelaksanaan dan untuk mengetahui apakah tujuan dapat tercapai. Namun, jika dalam organisasi terdapat pengendalian yang berlebihan, karena pengendalian yang demikian akan mengurangi fleksibilitas organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis dan menghambat perusahaan yang diperlukan untuk melakukan improvement terhadap sistem, dan proses.⁴⁴

Untuk melakukan pengawasan dalam suatu lembaga atau organisasi yang efektif dan efisien harus mengetahui kunci-kunci pengawasan. Pertama, pengendalian berawal dari dalam diri sendiri, interen dalam diri dengan keyakinan bahwa apa pun yang dilakukan akan diawasi oleh Allah swt.. Allah swt. Akan memberikan reward dan punishment di dunia ini maupun di akhirat nanti. Kesadaran seperti inilah yang harus ditumbuhkan. Untuk menumbuhkan kesadaran seperti ini, diperlukan pembinaan yang terus-menerus menyangkut pembinaan kerohanian, akhlak, serta moral secara bersama-sama. Pembinaan ini tidak ditujukan hanya kepada bawahan, melainkan juga kepada pimpinan. Kedua, kontrol akan berjalan dengan baik jika pemimpinnya memang orang-orang yang pantas untuk menjadi pengawas dan pengontrol. Ketiga, dalam mekanisme, sistem harus dibangun dengan baik, sehingga orang itu secara sadar dan sengaja bahwa jika melakukan sebuah kesalahan, maka sama saja dengan merusak sistem yang ada⁴⁵

5. Tujuan Manajemen Fundraising

Adapun tujuan Manajemen fundraising bagi sebuah organisasi zakat.⁴⁶

- a. Tujuan pokok dari kegiatan fundraising adalah pengumpulan dana. Sesuai dengan istilahnya (fundraising) berarti pengumpulan uang, namun disini yang dimaksud bukanlah uang semata, tetapi merupakan dana dalam arti yang luas, termasuk didalamnya barang atau jasa yang memiliki nilai materi, meski dana dalam arti uang memiliki peran yang sangat penting, karena sebuah organisasi zakat tanpa dana tidak akan berjalan dengan baik, karena dalam operasional membutuhkan dana dalam arti uang.

⁴³ Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar...*, Hal. 242

⁴⁴ Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), Hal. 186

⁴⁵ Didin Hafidhuuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik...*, Hal. 177

⁴⁶ Ahmad Juwaini, *Panduan Direct Mail untuk Fundraising*, (Jakarta: Piramedia), 5-7

Sebuah organisasi zakat yang tidak dapat mengumpulkan uang dalam proses fundraisingnya adalah termasuk lembaga yang gagal, meskipun dia memiliki keberhasilan yang lain.

- b. Fundraising juga bertujuan untuk menambah jumlah muzakki dan donatur. LAZ yang baik adalah LAZ yang memiliki data penambahan muzakki dan donatur tiap hari. Sebenarnya yang dibutuhkan adalah penambahan jumlah dana untuk program-program mereka juga operasionalnya. Ada dua hal yang bisa dilakukan LAZ dalam hal ini, pertama, menambah jumlah sumbangan pada setiap donatur dan muzakki. Dan kedua, menambah jumlah donatur untuk muzakki.
- c. Membentuk dan meningkatkan citra lembaga, secara langsung atau tidak akan mempengaruhi citra baik atau buruk pada sebuah LAZ. Jika respon masyarakat positif, tentunya akan semakin menarik donatur dan muzakki untuk ikut bergabung.
- d. Gerakan fundraising juga mempunyai tujuan memuaskan donatur dan muzakki, tujuan ini merupakan tujuan yang tertinggi dan bernilai jangka panjang, yaitu menjaga loyalitas muzakki dan donatur, agar tetap memberikan bantuan pada LAZ
- e. Menggalang simpatisan atau pendukung. LAZ tentunya akan membutuhkan kepanjangan tangan dari organisasinya untuk menyampaikan apa yang menjadi tujuan dan gerakan mereka, disinilah peran simpatisan atau pendukung yang akan membantu LAZ dalam menyampaikan tentang LAZ pada masyarakat secara luas

B. Mutu Program Kerja

1. Pengertian Mutu Program

Program merupakan pernyataan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus dilaksanakan secara bersamaan atau berurutan.⁴⁷

Program sering dikaitkan dengan perencanaan, persiapan, dan desain atau rancangan. Desain berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *decine*. Jadi desain dalam perspektif pembelajaran adalah rencana pembelajaran. Rencana pembelajaran disebut juga dengan program pembelajaran.⁴⁸

⁴⁷ Muhaimin, Suti'ah, dan Sugeng Listyo Prabowo, 2009, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: ...Kencana, h. 349

⁴⁸ Mudasir, 2012, *Desain Pembelajaran*, Indragiri Hulu : STAI Nurul Falah, h. 1

Berbagai definisi tentang desain saling berbeda antara satu dengan yang lainnya misalnya, dalam kamus bahasa Indonesia disebutkan bahwa desain berartikerangka, persiapan atau rancangan. Menurut Harjanto mengemukakan bahwa desain ialah berkaitan dengan penentuan apa yang akan dilakukan.⁴⁹

Desain/perencanaan merupakan gambaran beberapa kegiatan, siapa yang bertanggung jawab mengerjakannya dan faktor pendukung berupa dana dan waktu, semakin jelas pekerjaan pencapaiannya karena ada petunjuk pelaksanaan serta alat bantu yang mempermudah untuk melaksanakannya, semakin terarah suatu pekerjaan karena dalam perencanaan itu ada target yang menjadi sasaran pencapaian sekaligus barometer pencapaian serta persentase pencapaian kegiatan dalam waktu tertentu. Perencanaan dapat menjadi penentu keberhasilan serta menjadi bahan analisa terhadap kebenaran dan kinerja seseorang agar dapat diketahui ketepatan seseorang dan kelompok dalam bekerja⁵⁰

Dalam proses pembelajaran secara lebih luas desain/perencanaan dapat diartikan :

1. Suatu proses mempersiapkan secara sistematis kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu
2. Suatu cara bagaimana cara mencapai tujuan dengan sebaik-baiknya (maximum) dengan sumber-sumber yang ada supaya lebih efisien dan efektif.
3. Penentuan tujuan yang akan dicapai atau yang akan dilakukan, bagaimana, kapan waktunya dan oleh siapa.⁵¹

Perencanaan mempunyai beberapa makna yang luas, tergantung dari sudut pandang mana kita mengartikannya. Adapun pengertian perencanaan dari beberapa sumber dan para ahli adalah sebagai berikut :

1. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English menguraikan pengertian perencanaan sebagai
 - a. Garis besar gambaran tentang suatu bangunan, baik ukuran, posisi, dan berbagai bagian lainnya
 - b. Diagram bagian-bagian mesin
 - c. Diagram yang memperlihatkan luasnya kebun, taman, kota, atau area tanah.
 - d. Penyusunan sesuatu yang harus dikerjakan dan digunakan (arrangement for doing or using something).⁵²

⁴⁹ Mardiah Hayati, 2012, *Desain Pembelajaran Berbasis Karakter*, Pekanbaru: Al-Mujtahadah ..Press, h.11.

⁵⁰ Mudasir, Op.Cit., hh. 2-3

⁵¹ Ibid., h. 3

⁵² Ibid., h. 13

2. Roger A. Kaufman mengemukakan bahwa perencanaan adalah suatu proyeksi(perkiraan) tentang apa yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan yang absah dan bernilai. Perencanaan sering juga disebut sebagai jembatan yang menghubungkan kesenjangan atau jurang antara keadaan masa kini dan keadaan yang diharapkan terjadi masa yang akan datang.
3. Muhammad Afandi, mengutip dari berbagai pendapat ahli tentang perencanaan, menyebutkan bahwa perencanaan berkaitan dengan penentuan yang akan dilakukan. Perencanaan mendahului pelaksanaan suatu kegiatan, mengingat perencanaan merupakan proses untuk menentukan kemana harus pergi dan mengidentifikasi persyaratan yang diperlukan dengan cara yang paling efektif dan efisien.⁵³
4. Bangharat dan Trull menyatakan bahwa perencanaan adalah awal dari semua proses yang rasional, dan mengandung sifat optimisme yang didasarkan atas kepercayaan dapat mengatasi berbagai macam permasalahan⁵⁴
5. Hadari Nawawi mengatakan bahwa perencanaan berarti menyusun langkahlangkah penyelesaian suatu masalah atau pelaksanaan suatu pekerjaan yang terarah pada pencapaian tertentu.⁵⁵
6. Arthur W. Steller menguraikan bahwa perencanaan ialah hubungan antara apa adanya sekarang (what is) dan bagaimana seharusnya (what should be) yang bertalian dengan kebutuhan, penentuan tujuan, prioritas, program, dan alokasi sumber⁵⁶.
7. Sondang P. Siagian merumuskan perencanaan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dalam hal-hal yang akan dikerjakan pada masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.⁵⁷
8. Fakry Gaffar mengartikan perencanaan sebagai proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Keputusan itu disusun secara sistematis, rasional, dan dapat dibenarkan secara ilmiah karena menerapkan berbagai pengetahuan yang diperlukan.⁵⁸

Perencanaan adalah menyusun langkah-langkah yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan tersebut dapat disusun berdasarkan kebutuhan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan

⁵³ Ibid., h.14

⁵⁴ Ibid., h.14

⁵⁵ Abdul Majid, 2009, Perencanaan Pembelajaran, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, h.10

⁵⁶ Sarbini dan Neneng Linda, 2011, Op.Cit., h. 15

⁵⁷ Ibid., h 16

⁵⁸ bid.,

keinginan membuat perencanaan. Namun yang lebih utama adalah perencanaan yang dibuat harus dapat dilaksanakan dengan mudah dan tepat sasaran⁵⁹ Jadi dapat disimpulkan bahwa perencanaan yang dirumuskan hendaklah terfokus pada tujuan yang hendak dicapai.

2. Macam – Macam Program

Macam atau jenis program dapat bermacam-macam wujud jika ditinjau dari berbagai aspek, di antaranya sebagai berikut:

a. Tujuan

Program kerja dilaksanakan ada yang bertujuan untuk mencari keuntungan. Jika ukurannya seberapa banyak program tersebut telah memberikan keuntungan dan bertujuan sukarela, maka ukurannya adalah seberapa banyak program tersebut bermanfaat bagi orang lain.

b. Jenis

Dilihat dari segi jenis ada program pendidikan, program kemasyarakatan dan sebagainya. Klasifikasi tersebut tergantung dari isi program yang bersangkutan.

c. Jangka Waktu

Dilihat dari segi jangka waktu dalam program kerja yaitu, ada program jangka waktu pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

d. Keluasan

Dalam keluasan ada program sempit dan program luas. Program sempit hanya menyangkut program yang terbatas, sedangkan program luas menyangkut banyak variabel

e. Pelaksanaannya

Dalam keluasan ada program sempit dan program luas. Program sempit hanya menyangkut program yang terbatas, sedangkan program luas menyangkut banyak variabel

f. Sifatnya

Dari segi sifatnya, ada program penting dan ada program kurang penting. Program penting yang dampaknya menyangkut orang banyak, menyangkut hal-hal yang vital sedangkan program kurang penting adalah sebaliknya.⁶⁰

3. Tujuan Mutu Program Kerja

Tujuan adalah sasaran atau maksud yang harus dicapai dalam proses pelaksanaan program kerja yang direncanakan. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto, sebagai berikut:

“Tujuan program merupakan suatu yang pokok dan harus dijadikan sebagai pusat perhatian oleh evaluator. Jika suatu program kerja tidak mempunyai

⁵⁹ Abdul Majid, Op.Cit., h. 15

⁶⁰ Suharsimi Arikunto, *Penilaian Program Pendidikan*, (Yogyakarta: Bima Aksara, 1998), hlm. 2- 3

⁶¹ Suharsimi Arikunto, *Penilaian Program Pendidikan*, (Yogyakarta: Bima Aksara, 1998), hlm. 35

tujuan yang tidak bermanfaat, maka program tersebut tidak perlu dilaksanakan. Tujuan dari program kerja menentukan apa yang akan diraih”⁶¹

Tujuan program dibagi menjadi dua bagian, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus (obyektif). Tujuan umum biasanya menunjukkan output dari program kerja jangka panjang, sedangkan tujuan khusus outputnya jangka panjang

DAFTAR PUSTAKA

A. Referensi Buku

- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bungin, B. *Metode Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2001.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd dan Miniard, DW. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan. Jilid 1. Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995.
- Fauzia, I. Y. *Etika Bisnis dalam Islam*. Prenada Media, 2018.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa, Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Harkett, dkk., *Out In Front: Building High Kapability Sevice Organization*. Boston: Harvard business school press, 1997.
- Hasan, A. *Marketing*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2009.
- Herry, S., & Khaerul, U. *Manajemen Fundraising*, 2013.
- Kotler, P., & Keller, K. L. *Manajemen Fundraising*, 2009.
- Kriyanto, Rachmat. *Teknik Riset dan Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta Prenada Media Group, 2006.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications, 2014.
- Moelong, L. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Putra Ria, 2000.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Nazir, M. *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 1985.
- Priansa. D. J. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001.
- Salim, G. *Marketing Itu Mudah*, Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer, 2011.
- Suryana, M. S. *Metodologi Penelitan Model Prakatis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Universits Pendidikan Indonsia, 2010.
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setia. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Utami, C. W. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2010.

Yuesti, A., & Agung, A. A. P. *Ebook-Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*. KARTI, 4-4. 2019.

B. Referensi Jurnal

Andesra, Yuli. “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat.” *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 2016. <https://stiepasaman.ac.id/ojsapresiasiekonomi/index.php/apresiasiekonomi/article/view/157>

Anisa, P. W. “Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap loyalitas anggota di koperasi simpan pinjam (KSP) Setia Kawan.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.

Arifah, S. “Pengaruh Pelayanan dan Trust (kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019.

Darsono, L. I., & Dharmmesta, B. S. “Kontribusi Involvement Dan Trust In A Brand”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 2005. <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JPSC2/article/view/2624>

Ferry Albizar, *et al.* “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2013. <http://repository.unib.ac.id/7190/>

Irnantha, A. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat” (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 2016. <https://eprints.uny.ac.id/41331/>

Karsono. “Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Dan Biaya Switching Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kesetiaan Pelanggan”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2008.

Khotimah, K. “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Di Jayapura”. *Future: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2013. <https://www.neliti.com/id/publications/55553/pengaruh-kepercayaan-terhadap-loyalitas-nasabah-menabung-pada-kantor-cabang-utam>

Kurniati, I. “Loyalitas dan Kepercayaan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Fajar Cabang Pringsewu”, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020.

Lisnawati, D. “Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Bauran Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Menabung Melalui Pemasaran Produk Pada Bmt Dana Mulya Syariah Cabang Way Panji Lampung Selatan”. Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2018.

- Mahendra, K. P. “*Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv. Mitra Perkasa Utomo*”. Agora. 2019. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/7800>
- Meliana, M., Sulistiono, S., & Setiawan, B. (2013). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 2013. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/273>
- Ningsih, S. P. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota dan Citra Koprasi Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Koprasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Neu K Banyumas)*”. Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2017.
- Octafiana, R. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di BMT Taruna Sejahtera*”. Skripsi, IAIN Salatiga, 2015.
- Prakoso, A. A. “*Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas*”. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa)*”. *Among Makarti*, 10(1), 2017. <https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/view/147>
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. “*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, 2(4), 322-339, 2015. <https://e-journal.unair.ac.id/index.php/JESTT/article/view/574>
- Sangadji, E. M. “*Perilaku Konsumen*”; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Segara, S. C. “*Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ahas PT. Tiger Dua Ribu Medan*”. Skripsi, Universitas Medan Area Medan, 2019.
- Setyawan, B. D. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang)*”. Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2013.
- Subhan, S. “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*”. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021.
- Syarifuddin. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Sisa Hasil Usaha Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju*”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 2019.
- Wulandari, R., & Widiyanto, I. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Minat Loyalitas*”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2014.
- Zainatun Mastura, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-raniry Banda Aceh) 2018.