

ABSTRAK

Angga Praditya Septiawan, 2024, *Strategi Peningkatan Donatur Melalui Dimensi Servqual pada BMH (Baitul Maal Hidayatullah) Kabupaten Pamekasan*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing: Dr. Eko Ariwidodo, M.Phil.

Kata Kunci: *Strategi, Peningkatan, Donatur, Servqual*

Penelitian ini membahas strategi peningkatan donatur melalui dimensi SERVQUAL pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Pamekasan dalam upaya mempertahankan kepuasan donatur dengan cara memberikan pelayanan yang baik. BMH berperan aktif dalam penghimpunan dan pendistribusian zakat, infak, serta sedekah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menanggulangi kemiskinan. Persaingan antar lembaga amil zakat menjadi tantangan bagi BMH untuk terus meningkatkan kepercayaan dan kepuasan donatur. Lembaga zakat di Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam hal tata kelola, terutama setelah pemerintah memberlakukan regulasi formal melalui Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 dan diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011. Baitul Maal Hidayatullah (BMH), mengembangkan berbagai program seperti pendidikan, dakwah, sosial, dan ekonomi, serta mengukur tingkat kepuasan donatur melalui SERVQUAL untuk mempertahankan dana di BMH Pamekasan.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai subjek penelitian pada suatu periode tertentu dengan mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada. Pendekatan kualitatif untuk memahami strategi peningkatan donatur melalui dimensi SERVQUAL pada BMH Pamekasan. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur dengan pihak BMH dan masyarakat yang menjadi donatur, serta dokumentasi terkait program yang berjalan. Lokasi penelitian berada di Desa Jalmak, Kabupaten Pamekasan, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data-data relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMH Pamekasan telah berhasil meningkatkan jumlah donatur melalui dimensi SERVQUAL dan mempertanggungjawabkan penggunaan dana ZIS secara profesional. BMH Pamekasan memberikan pelayanan yang baik melalui dimensi SERVQUAL, memberikan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*emphaty*) untuk meningkatkan donatur di BMH Pamekasan. Kualitas pelayanan ditingkatkan melalui transparansi pengelolaan dana, kemudahan akses teknologi, dan pendampingan moral kepada penerima manfaat, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan donatur dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terutama melalui bantuan pendidikan dan ekonomi. Kualitas pelayanan yang baik berhasil meningkatkan kepuasan donatur dan memperluas jaringan BMH di seluruh provinsi di Indonesia.