

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pengelolaan zakat di Indonesia mengalami perkembangan signifikan seiring dengan perubahan kebijakan tata kelola. Awalnya, zakat hanya dilihat sebagai kewajiban pribadi, tetapi pemerintah mulai terlibat dalam pengelolaannya untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat. Aturan resmi mengenai pengelolaan zakat baru diterapkan setelah keluarnya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999, yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011. Pada masa penjajahan Belanda, pengelolaan zakat diserahkan kepada masyarakat, terutama organisasi Islam dan lembaga pendidikan Islam. Seiring berkembangnya lembaga-lembaga ini, jumlah zakat yang dikumpulkan semakin besar dan memberikan pengaruh sosial yang cukup besar. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk mengatur dan mendirikan lembaga resmi seperti Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), serta memberikan kewenangan kepada Kementerian Agama untuk mengesahkan Lembaga Amil Zakat (LAZ).<sup>1</sup>

Rukun Islam yang ketiga adalah zakat, salah satu dari lima rukun Islam. Zakat memiliki tempat yang penting dalam keyakinan Islam sebagai ibadah yang penting dan wajib. Al-Qur'an memiliki banyak ayat yang menyamakan kewajiban zakat dengan ibadah-ibadah penting lainnya, termasuk salat, puasa, syahadat, dan, bagi mereka yang mampu menunaikan ibadah haji. Dalam Al-Qur'an dan Al-

---

<sup>1</sup> Ahmad Dahlan Malik, *Sinergi Pengelolaan Zakat Di Indonesia* (Surabaya: Scopindo Media Pusaka, 2020), 2.

Hadist, ketentuan mengenai zakat dijelaskan dengan tegas dan rinci, mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan tata cara, jenis, serta penerima manfaatnya. Pengaturan yang jelas ini bertujuan untuk menghadirkan kemaslahatan dan kesejahteraan dalam kehidupan umat manusia, sesuai dengan perkembangan masyarakat. Zakat bukan hanya sekadar kewajiban individual, tetapi juga sebagai bentuk kepedulian sosial yang berperan dalam membangun keseimbangan ekonomi dan mempererat ikatan kemanusiaan.

Zakat dalam lingkup mikroekonomi memiliki sejumlah dampak ekonomi yang signifikan, mencakup peningkatan konsumsi total, tabungan nasional, investasi, dan produksi secara keseluruhan. Sistem ekonomi Islam yang mengatur zakat membedakan masyarakat menjadi dua kelompok berdasarkan pendapatan, yaitu *muzakki* (pembayar zakat) dan *mustahik* (penerima zakat). Para muzakki memberikan sebagian dari pendapatan mereka kepada mustahik, yang kemudian mengalami peningkatan pada pendapatan yang dapat mereka gunakan untuk konsumsi (*disposable income*). Peningkatan disposable income ini mendorong konsumsi lebih tinggi dan memberikan peluang bagi mustahik untuk mulai menabung. Dalam jangka panjang, transfer zakat berperan dalam meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan mustahik, yang pada gilirannya meningkatkan konsumsi di kalangan mereka.<sup>2</sup>

Di Indonesia, pengelolaan zakat dilakukan oleh dua lembaga resmi, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ), yang keduanya bekerja sesuai dengan landasan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Menurut UU No. 23 tahun 2011, BAZ dan LAZ merupakan organisasi resmi yang dipercaya untuk

---

<sup>2</sup> Yusuf Wibisono, *Mengelola Zakat Indonesia* (Jakarta: Prenada media Group, 2015), 7-8.

mengawasi dan memaksimalkan zakat di seluruh Indonesia. Organisasi independen yang dikenal sebagai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) bertanggung jawab untuk mengawasi zakat secara nasional dan melapor langsung kepada presiden melalui Kementerian Agama. Sementara itu, Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang dibentuk oleh masyarakat bertanggung jawab untuk mendukung proses pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2011, LAZNAS harus memenuhi standar tertentu yang ditetapkan pemerintah untuk bisa beroperasi. Pengakuan dan dukungan yang diberikan kepada LAZNAS bertujuan untuk melibatkan masyarakat dalam pengelolaan zakat, sehingga peran mereka dalam mendorong kesejahteraan sosial dapat terus berkembang.<sup>3</sup>

Dalam dekade terakhir, beberapa lembaga amil zakat telah mencapai kemajuan pesat dalam penggalangan dana, termasuk Baitul Maal Hidayatullah (BMH). Sebagai lembaga amil zakat, Baitul Maal Hidayatullah berdedikasi menghimpun dana zakat, infak, dan sedekah serta mengalokasikannya untuk berbagai inisiatif pemberdayaan di bidang sosial kemanusiaan, pendidikan, dakwah, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat kurang mampu. Pengembangan inisiatif pengelolaan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) yang sukses dan signifikan merupakan bukti pencapaian BMH.

Baitul Maal Hidayatullah (BMH) memiliki strategi untuk menghimpun dana dengan mengajak masyarakat menjadi donatur melalui kunjungan langsung ke rumah, kantor, dan perusahaan. Setelah masyarakat bergabung sebagai donatur, BMH berkewajiban mempertanggungjawabkan pengelolaan donasi yang telah

---

<sup>3</sup> Mursyid, *Fikih Pengelolaan zakat* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023), 42.

dipercayakan oleh para donatur atau pemangku kepentingan. Keberhasilan BMH dalam menjalankan strategi ini tampak dari pembukaan cabang di hampir seluruh provinsi di Indonesia, serta tingginya jumlah dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS) yang dihimpun setiap tahunnya. Alasan peneliti mengambil judul ini karena <sup>4</sup>

Pada tahun 2020, Baitul Maal Hidayatullah (BMH) menerima penghargaan sebagai LAZNAS dengan kinerja terbaik dalam pendistribusian ZIS. Pengakuan ini semakin meningkatkan kepercayaan para muzakki bahwa BMH mengelola ZIS dengan profesionalisme tinggi untuk memenuhi kebutuhan mustahik secara efektif. Sebagai lembaga amil zakat, BMH bertanggung jawab dalam mengumpulkan dan menyalurkan ZIS dari para donatur kepada mustahik yang membutuhkan. Dengan data mustahik yang terstruktur, para donatur tidak perlu khawatir tentang penerima manfaat zakat mereka, karena BMH telah memiliki informasi lengkap mengenai penerima yang layak.

Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) adalah instrumen penting dalam sistem ekonomi Islam. Indonesia, sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, memiliki potensi zakat yang besar dan membutuhkan pengelolaan yang baik. Pengelolaan yang efektif akan meningkatkan kepercayaan muzakki, memungkinkan pengumpulan zakat, infak, dan sedekah yang lebih efisien, yang semuanya dapat mendukung ekspansi ekonomi Indonesia.<sup>5</sup>

Salah satu kendala yang cukup signifikan bagi keberhasilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) adalah persaingan dengan lembaga amil zakat lainnya dalam upaya mendapatkan donasi. Banyaknya lembaga amil zakat yang juga dikelola oleh

---

<sup>4</sup> Junaidi, Paulus Wardoyo, dan Indarto, "Strategi Penghimpun Dana Infaq Pada Laznas Baitul Maal Hidayatullah Semarang," *Dinamika Kreatif Manajemen Strategis* 06, no.2 (2024): 28, <https://journalpedia.com/1/index.php/dkms/article/view/1518>.

<sup>5</sup> Ghofur, *Tiga Kunci Fundraising* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), 4.

masyarakat, seperti Yayasan Dompot Dhuafa (DD), Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF), dan berbagai lembaga amil zakat lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia, menunjukkan adanya persaingan tersebut. Masing-masing lembaga berlomba untuk menunjukkan kualitas pengelolaan dan program yang mampu menarik minat para donatur, sehingga BMH harus terus menjaga kualitas pelayanan dan inovasi agar tetap kompetitif dalam menghimpun Zakat, Infaq, dan Sedekah.

Semakin banyaknya lembaga amil zakat yang bermunculan memberikan para donatur beragam pilihan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan mereka berpindah dari satu lembaga amil zakat ke lembaga lainnya. Situasi ini sering terjadi ketika lembaga-lembaga tersebut menawarkan pengelolaan dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS) yang lebih baik serta layanan yang lebih memuaskan bagi donatur. Kondisi ini menjadi tantangan bagi Baitul Maal Hidayatullah (BMH), karena persaingan yang tinggi dapat membuatnya lebih sulit mempertahankan donatur sekaligus mengharuskan lembaga untuk terus berinovasi dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan. Dengan memperbaiki standar pelayanan dan memaksimalkan pengalaman donatur, BMH dapat memperkuat hubungan dengan donatur lama dan menarik lebih banyak donatur baru. Semakin banyak donatur yang mendukung BMH akan memberikan dampak positif bagi lembaga, memperbesar dana yang dapat dihimpun dan didistribusikan untuk masyarakat yang membutuhkan. Pada akhirnya, dana tersebut dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan menjadi langkah nyata dalam upaya penanggulangan kemiskinan di masyarakat.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Kasno Sudaryanto, "Manajemen Pengelolaan Zakat dan Shadaqah (Kiat Badan Amil Zakat Jawa Timur dalam Mobilisasi dan Pendistribusian)," *Journal of Islamic Economic and Business* 3, no.1 (April, 2020): 389, <https://doi.org/10.15642/elqist.2013.3.1.387-398>.

Pernyataan misi Baitul Maal Hidayatullah (BMH) adalah "Menjadi Lembaga Amil Zakat Terdepan dan Terpercaya." Menjadi lembaga amil zakat yang unggul dalam penghimpunan dana dan mengutamakan pendayagunaannya merupakan bagian dari tujuan BMH. BMH berdedikasi untuk menggunakan strategi manajemen kontemporer, terbuka, dan ahli dalam mengelola Zakat, Infak, dan Shadaqah. Dengan memperluas jumlah dan kualitas pendidikan dan dakwah, mereka juga berharap dapat memberdayakan individu.

Program-program dakwah, pendidikan, sosial-kemanusiaan, dan ekonomi merupakan beberapa dari sekian banyak program yang ditawarkan oleh Baitul Maal Hidayatullah (BMH) untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Program yang pertama adalah program dakwah, yang bertujuan untuk menyebarkan pengetahuan agama dengan menghadirkan para da'i yang berpengalaman. Kegiatan ini difokuskan untuk mencerahkan masyarakat, terutama di daerah pedalaman, agar mereka dapat lebih dekat dan memahami agama Islam dengan lebih baik. Program kedua adalah program pendidikan, di mana BMH menawarkan beasiswa tahfidz untuk para santri yang menghafal Al-Qur'an. Santri ini termasuk dalam asnaf yang berhak menerima zakat di kelompok Fi Sabilillah. Selain itu, terdapat juga program beasiswa Anak Indonesia, yang memberikan kesempatan kepada anak-anak berprestasi di daerah terpencil untuk melanjutkan pendidikan mereka ke jenjang yang lebih tinggi, menggunakan dana ZISWAF yang telah dihimpun. Program ketiga adalah program sosial-kemanusiaan, yang bertujuan untuk menyalurkan dana BMH dengan maksimal agar memberikan manfaat bagi masyarakat yang berhak menerima zakat. Program ini sangat penting, terutama pada saat terjadi bencana alam, seperti gempa bumi, kerusuhan di Wamena, dan berbagai peristiwa

bencana lainnya yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Terakhir, program ekonomi berfokus pada memenuhi kebutuhan konsumtif penerima manfaat serta mendukung inisiatif pemberdayaan. Dalam hal ini, Baitul Maal Hidayatullah telah merancang beberapa program yang bertujuan untuk memberdayakan masyarakat, sehingga manfaat dari program-program tersebut dapat dirasakan langsung oleh masyarakat yang membutuhkan. Dengan demikian, BMH tidak hanya berkomitmen untuk memberikan bantuan finansial, tetapi juga untuk mendorong pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai inisiatif yang berkelanjutan.<sup>7</sup>

Sejak didirikan pada tahun 2001, Lembaga Amil Zakat Nasional ini telah aktif melaksanakan sejumlah inisiatif kemanusiaan dan pendidikan, termasuk menyantuni anak yatim piatu, membangun fasilitas pelatihan bagi anak-anak kurang mampu, mendirikan lembaga pendidikan gratis, dan mengirimkan da'i ke daerah-daerah terpencil. BMH berdedikasi untuk menyelesaikan berbagai masalah sosial dan menciptakan masyarakat yang lebih terhormat melalui berbagai inisiatif di bidang pendidikan, dakwah, ekonomi, dan sosial. Saat ini, jangkauan kegiatannya telah mencakup 33 provinsi, baik di perkotaan maupun daerah terpencil. Pemberdayaan masyarakat dilakukan melalui 238 pesantren, ratusan sekolah, ribuan da'i, serta komunitas-komunitas masyarakat yang saling bekerjasama untuk mendorong perubahan ke arah masyarakat yang lebih mandiri, religius, dan bermartabat.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Nasrullah, Kholil Nawawi, dan Ikhwan Hamdani, "Manajemen Pemasaran Lembaga Amil Zakat Nasional (Laznas) studi Kasus: Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pusat Jakarta," *Jurnal Ekonomi Islam* 11, no. 01 (2020): 106, <https://www.jurnalfai-uikabogor.org/index.php/alinfoq/article/download/619/458>.

<sup>8</sup> Uswatun Hasanah, "Peran Baitul Maal Hidayatullah Gerai Probolinggo dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat," *Jurnal Sharia Economica* 01, no.02 (Juli, 2022): 132, <https://doi.org/10.46773/jse.v1i2.1128>.

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality*. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Lima metode yang harus dipahami yaitu: 1) Tangible (bukti fisik), 2) Reliability (keandalan), 3) Responsiveness (daya tanggap), 4) Assurance (keyakinan), 5) Emphaty (empati).<sup>9</sup>

Penelitian tentang "Strategi Peningkatan Donatur melalui Dimensi SERVQUAL pada Baitul Maal Hidayatullah Kabupaten Pamekasan" diambil karena pentingnya menjaga keberlanjutan dana untuk mendukung program sosial dan keagamaan lembaga. Dimensi SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) merupakan alat efektif untuk mengevaluasi kualitas layanan, yang berperan besar dalam membangun kepercayaan dan loyalitas donatur. Dengan memahami hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan

---

<sup>9</sup> Sinollah dan Masruro, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Dialektika*, Vol.4 no.1 (Februari 2019): 46. <https://media.neliti.com/media/publications/292577-pengukuran-kualitas-pelayanan-servqual-p-efe697b1.pdf> .



donatur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi strategis yang relevan untuk meningkatkan jumlah dan loyalitas donatur di BMH Pamekasan.<sup>10</sup>

Dengan mengetahui dimensi servqual, penelitian ini menjadi menarik untuk dilakukan guna mengeksplorasi strategi meningkatkan donatur untuk mengembangkan lembaga Baitul Maal Hidayatullah (BMH). Penelitian ini bertujuan untuk menarik perhatian para donatur, baik itu muzakki, munfiq, maupun mushadiq, dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi berjudul **“Strategi Peningkatan Donatur Melalui Dimensi Servqual pada BMH (Baitul Maal Hidayatullah) Kabupaten Pamekasan”**.

## **B. Fokus penelitian**

1. Bagaimana strategi untuk meningkatkan donatur melalui dimensi Servqual pada BMH Pamekasan?
2. Bagaimana dimensi Servqual dalam meningkatkan kepuasan donatur pada BMH Pamekasan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan donatur melalui dimensi Servqual pada BMH Pamekasan.
2. Untuk mengetahui dimensi Servqual dalam meningkatkan kepuasan donatur pada BMH Pamekasan.

---

<sup>10</sup> Azhar Ahnaffidin Indiarso, “Peran Baitul Maal Hidayatullah dalam Meningkatkan Mutu Peendidikan di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Sultan Agung* (Maret, 2023): 472, <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/download/31297/8396>.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap tersebut memiliki kegunaan sebagai berikut:

### **1. Secara Teoretis**

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, khususnya terkait strategi peningkatan donatur melalui dimensi servqual pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang melakukan studi serupa.

### **2. Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi Baitul Maal Hidayatullah (BMH)**

Sebagai referensi dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan donatur melalui dimensi servqual pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH). Penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai masukan untuk meningkatkan donatur di BMH, serta untuk memperkuat kualitas pelayanan kepada para donatur, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap lembaga ini.

#### **b. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman, pengetahuan, serta wawasan yang mendalam terkait strategi peningkatan donatur melalui dimensi servqual pada BMH Pamekasan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan melalui praktik penelitian ini.

#### **c. Bagi Peneliti yang lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan serta menambah informasi dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan tema yang sejenis.

## **E. Definisi Istilah**

Terdapat beberapa istilah yang perlu untuk didefinisikan berkaitan dengan judul skripsi *Strategi Peningkatan Donatur Melalui Dimensi Servqual pada BMH (Baitul Maal Hidayatullah) Kabupaten Pamekasan*. Hal ini diperlukan untuk menghindari kesalah pahaman kata antara peneliti dan pembaca, agar peneliti dan pembaca memiliki satu pemahaman dalam memaknai istilah yang digunakan.

Istilah-istilah yang penting antara lain:

### **1. Strategi**

Strategi adalah rangkaian keputusan dan tindakan penting yang ditetapkan oleh manajemen puncak dan dilaksanakan oleh seluruh bagian organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi juga dapat diartikan sebagai upaya perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.<sup>11</sup>

### **2. Donatur**

Donatur adalah orang atau pihak yang memberi sumbangan secara tetap. Donatur pada dasarnya merupakan orang atau pihak yang berkaitan pemberian sumbangan untuk kepentingan umum, oleh karena itu pada setiap sumbangan yang

---

<sup>11</sup> Hery Suprpto, "Analisis strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan antar jasa penginapan dikota lamongan," *Jurnal penelitian ilmu manajemen* 4, no.3 (oktober, 2019): 1050, <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpim/article/view/271/257>.

diberikan kepada suatu pihak, donatur mempunyai hak untuk mengetahui jelas informasi mengenai penggunaan donasi atau sumbangan yang diberikannya.<sup>12</sup>

### 3. *Servqual*

*Servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. *Servqual* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

### 4. Baitul Maal Hidayatullah (BMH)

Sebuah lembaga bernama Baitul Maal Hidayatullah (BMH) didedikasikan untuk mengumpulkan dana hibah, tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), zakat, infak, sedekah, dan wakaf. Selain itu, lembaga ini juga bertanggung jawab untuk menyalurkan dana-dana tersebut melalui berbagai kegiatan pendidikan, sosial, ekonomi, dan dakwah.<sup>13</sup>

## **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan penulis belum menemukan penelitian ini sebelumnya. Penulis mengambil beberapa skripsi yang menjadi bahan acuan yaitu:

1. Anisa Tsaniyarachma dalam skripsinya yang berjudul “Strategi Pendistribusian Zakat, Infaq, dan Shadaqah untuk Kesejahteraan Mustahik Melalui Program di Baitul Maal Hidayatullah Kota Probolinggo (Studi Menurut Maqasid Syariah)” merupakan mahasiswa dari Program Studi

---

<sup>12</sup> Didin Hafidhuddin, *Panduan Praktis tentang Zakat Infak sedekah* (Jakarta: Gema Insani Press, 2023), 14.

<sup>13</sup> Mursyid, *Mekanisme Pengumpulan Zakat, infaq, dan Shadaqah (menurut hukum syara' dan undang-undang)* (Yogyakarta: Magista Insania Prees, 2016), 31.

Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Masalah yang diangkat dalam skripsi ini mencakup: a. Bagaimana strategi distribusi Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS) dalam program yang dilaksanakan oleh BMH Kota Probolinggo? B. Apakah distribusi ZIS dalam program BMH Kota Probolinggo berpengaruh terhadap kesejahteraan mustahik berdasarkan kajian maqasid syariah?

Perbedaan skripsi penulis ini terletak pada fokus pembahasannya, di mana skripsi tersebut hanya menyoroti strategi pengembangan organisasi serta upaya menjaga loyalitas donatur dalam penyaluran dana. Sementara itu, penelitian ini menjelaskan strategi untuk meningkatkan donatur melalui dimensi servqual pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon donatur, dengan tujuan untuk memperbaiki dan memperluas program-program yang sudah berjalan di BMH.<sup>14</sup>

2. Indah Novalia dalam skripsinya yang berjudul "Manajemen Strategi dalam Pemberdayaan Mustahiq di Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung," merupakan mahasiswa dari Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Masalah yang diangkat dalam skripsi ini meliputi: a. Bagaimana manajemen yang diterapkan oleh BMH dalam pengelolaan zakat untuk pemberdayaan mustahik? b. Apa strategi yang dilakukan oleh BMH dalam memberdayakan mustahik melalui program dakwah dan pendidikan?

---

<sup>14</sup> Anisa Tsaniyarachma, "Strategi Pendistribusian Zakat, Infaq, dan Shadaqah pada Kesejahteraan Mustahik Melalui Program di Baitul Maal Hidayatullah Kota Probolinggo (Kajian studi Menurut Maqasid Syariah)" (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024), 10.

Perbedaan dalam skripsi penulis ini adalah bahwa skripsi tersebut hanya bertujuan untuk memahami manajemen strategi dalam pemberdayaan mustahik yang diterapkan oleh Laznas perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Lampung. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada strategi untuk meningkatkan donatur melalui dimensi servqual di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon donatur, dengan harapan untuk mendapatkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat setempat.<sup>15</sup>

3. Dona Saputra dalam skripsinya yang berjudul "Strategi Pemasaran Wakaf di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Bengkulu untuk Pesantren melalui Personal Selling," mahasiswa Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Masalah yang diangkat dalam skripsi tersebut mencakup: a. Bagaimana penerapan strategi pemasaran wakaf melalui personal selling di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Bengkulu? b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi pemasaran wakaf melalui personal selling di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Bengkulu?

Perbedaan antara skripsi penulis dan skripsi lainnya terletak pada fokus pembahasannya. Skripsi tersebut membahas penerapan strategi pemasaran wakaf melalui personal selling di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Bengkulu. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada strategi untuk

---

<sup>15</sup> Indah Novalia, "Manajemen Strategi Dalam Pemberdayaan Mustahiq Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (Bmh) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022), 7.

meningkatkan donatur dengan menerapkan teori servqual pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Pamekasan.<sup>16</sup>

4. Nur Hikmah Anita dengan judul *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Muzakki Dalam Pembayaran Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat (studi kasus Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah Gresik* mahasiswa Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas ekonomi dan Bisnis di Universitas Brawijaya Malang. Isi dari artikel ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan muzakki dalam pembayaran zakat melalui BMH. Penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu bertujuan untuk meningkatkan bagaimana program yang sudah dijalankan dan pelayanan yang sudah diberikan BMH kepada calon donatur. Sedikit lebih berbeda dari penelitian yang dilakukan peneliti karena bertujuan menyusun strategi untuk meningkatkan donatur dan pelayanannya, sedangkan penelitian sebelumnya hanya bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat.<sup>17</sup>

**Tabel 1.1**

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti (Tahun)</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Anisa Tsaniyarachma (2021)	Strategi Pendistribusian Zakat, Infaq, dan	- Metode Penelitian - Objek yang diteliti	- Fokus Penelitian

<sup>16</sup> Dona Saputra, “Strategi Pemasaran Wakaf di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Bengkulu untuk Pesantren melalui Personal Selling” (Skripsi, UINFAS Bengkulu, 2022), 8.

<sup>17</sup> Nur Hikmah Anita, ” Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Muzakki Dalam Pembayaran Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat (Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah Gresik),” *Jurnal Ilmiah* (2021): 2, <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7507>

	Shadaqah pada Kesejahteraan Mustahik Melalui Program di Baitul Maal Hidayatullah Kota Probolinggo (Kajian studi Menurut Maqasid Syariah)		- Lokasi penelitian
Indah Novalia (2022)	Manajemen Strategi Dalam Pemberdayaan Mustahiq Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (Bmh) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung	- Metode Penelitian - Objek yang diteliti	- Fokus Penelitian - Lokasi Penelitian
Dona Saputra (2022)	Strategi Pemasaran Wakaf di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Bengkulu untuk Pesantren melalui Personal Selling	- Metode penelitian - Objek yang diteliti	- Fokus Penelitian - Lokasi Penelitian
Nur Hikmah Anita (2021)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Muzakki Dalam Pembayaran Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat (Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah Gresik)	- Objek yang diteliti	- Fokus Penelitian - Metode Penelitian