

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Singkat BMH (Baitul Maal Hidayatullah)**

Sebagai lembaga amil zakat nasional, Baitul Maal Hidayatullah (BMH) berdedikasi menghimpun dana dari perusahaan-perusahaan untuk program Corporate Social Responsibility (CSR), dana sosial kemanusiaan, infak, sedekah, wakaf dan hibah. Dana yang terkumpul kemudian disalurkan melalui beberapa program, seperti pengembangan ekonomi umat, sosial kemanusiaan, pendidikan, dan dakwah. Saat ini, BMH memiliki 97 unit yang tersebar di 34 provinsi yang bertugas menghimpun sedekah, infak, dan zakat di Indonesia.<sup>1</sup>

Pada tahun 1973, Pondok Pesantren Hidayatullah Balikpapan didirikan, yang kemudian melahirkan BMH (Baitul Maal Hidayatullah). BMH pada awalnya merupakan salah satu bagian dari Baitul Maal yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan keuangan lembaga. Dalam rangka mewujudkan Indonesia yang lebih terhormat, lembaga ini berkomitmen untuk menjadi penyalur kasih sayang dan memfasilitasi pembayaran Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF). Dengan 287 pesantren aktif, 5.213 dai amanah yang tersebar di seluruh penjuru nusantara, ribuan keluarga prasejahtera yang diberdayakan, serta anak-anak yang mendapatkan pendidikan berkualitas, kegiatan BMH telah menyentuh berbagai wilayah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Bmh.or.id, diakses pada tanggal (28 Oktober 2024), jam 08.00

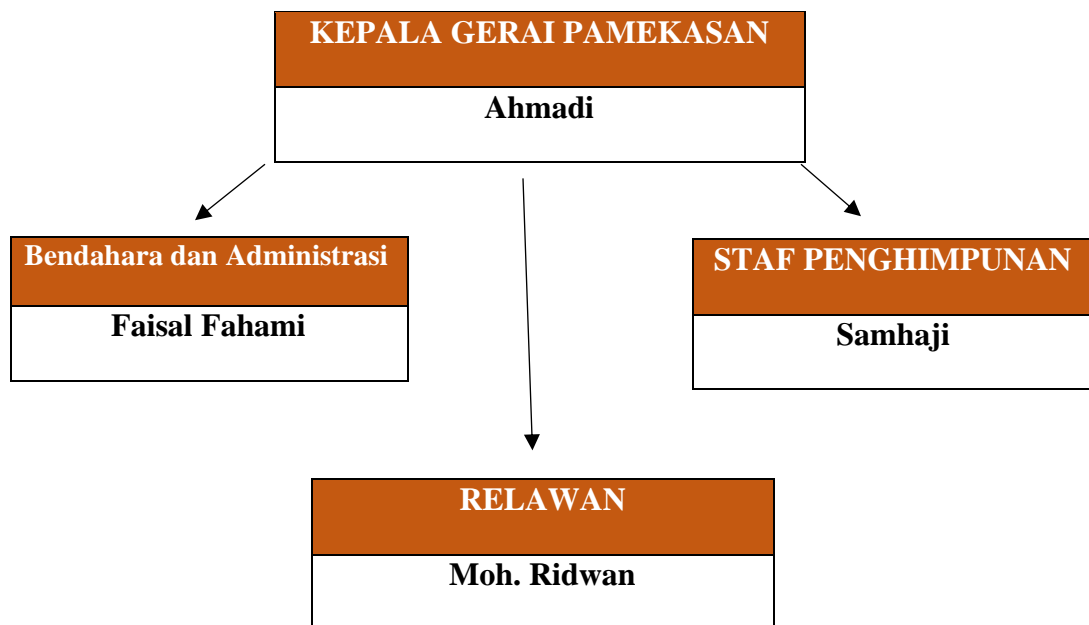
<sup>2</sup> Bmh.or.id, diakses pada tanggal (28 Oktober 2024), jam 08.00

Dukungan dari berbagai pihak yang telah mempercayakan Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) melalui BMH telah memungkinkan semua pencapaian tersebut. Melalui Surat Keputusan No. 425 Tahun 2015, Kementerian Agama Republik Indonesia secara resmi mengakui BMH sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) pada bulan Desember 2015, sesuai dengan Undang-Undang Zakat No. 23 Tahun 2011.

#### a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan adalah suatu susunan yang menggambarkan tingkatan pembagian tugas dan peran individu sesuai dengan jabatan mereka di dalam perusahaan. Biasanya, struktur ini disajikan dalam bentuk bagan atau garis hierarki yang mencakup deskripsi tentang komponen-komponen perusahaan.

**Gambar 1.1 Struktur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan**



Keterangan:

Kepala Gerai Pamekasan : Ahmadi

Bendahara dan Administrasi : Faisal Fanami

Staff Penghimpun : Samhaji

Relawan : Moh. Ridwan

### **b. Visi dan Misi**

Sebagai sebuah organisasi atau lembaga maka Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

- 1) Visi : Menjadi Lembaga Amil Zakat Terdepan dan Terpercaya
- 2) Misi : Misi dari lembaga ini yaitu antara lain:
  - a) Menjadi Lembaga Amil Zakat yang terdepan dalam penghimpunan dan fokus dalam pendayagunaan.
  - b) Melaksanakan pengelolaan dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah sesuai dengan manajemen modern yang transparan dan profesional
  - c) Melakukan pemberdayaan ummat dengan meningkatkan kuantitas, kualitas pendidikan dan dakwah.

### **c. Badan Hukum**

Landasan hukum Lembaga Baitul Maal Hidayatullah yaitu sebagai berikut:

- 1) SK Menteri Agama No. 179 Tahun 2021 Sebagai Laznas
- 2) SK Menteri Agama No. 425 Tahun 2015 Sebagai Laznas
- 3) SK Menteri Agama No. 538 Tahun 2001 Sebagai Laznas
- 4) Akte Notaris Lilik Kristiwati, SH tanggal 26 Februari 2001
- 5) Keputusan Menkumham AHU-AH.01.08-210 tanggal 15 April 2011
- 6) NPWP 2.028.581.3-002
- 7) Izin Domisili 018/SRHJ/IV/2011
- 8) Surat Izin Operasional 011.12510.13/1.848 B

Dalam rangka memaksimalkan potensi zakat, Baitul Maal Hidayatullah (BMH) menghimpun dana zakat, infak, sedekah, wakaf, hibah, dana sosial, dan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional, BMH menyalurkan dana-dana tersebut ke seluruh wilayah Indonesia melalui berbagai program di bidang ekonomi, sosial kemanusiaan, pendidikan, dan dakwah. Dengan kehadiran kantor layanan di 34 provinsi dan 97 unit penghimpunan ZIS, BMH berkomitmen untuk memfasilitasi masyarakat dalam menunaikan ZISWAF demi terciptanya Indonesia yang lebih bermartabat. BMH telah mendirikan 287 pesantren, memberdayakan 5.213 dai, serta memberikan bantuan kepada ribuan keluarga dhuafa dan anak-anak tanpa keluarga. Pencapaian ini didukung oleh berbagai pihak dan dikukuhkan kembali sebagai LAZNAS oleh Kementerian Agama RI pada tahun 2015 sesuai dengan UU Zakat No. 23/2011.<sup>3</sup>

Penelitian yang dilakukan tentang Strategi Peningkatan Donatur Melalui Dimensi Servqual pada BMH (Baitul Maal Hidayatullah) Kabupaten Pamekasan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut paparan hasil penelitian berdasarkan fokus penelitian dan rumusan masalah yang diteliti.

## **2. Dimensi *Servqual***

Dalam mengelola lembaga amil zakat seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan, peningkatan jumlah donatur menjadi salah satu prioritas utama. Salah satu pendekatan yang efektif adalah melalui penerapan Service Quality (SERVQUAL). Teori SERVQUAL ini menjadi alat yang penting untuk menganalisis dan

---

<sup>3</sup> Bmh.or.id, diakses pada tanggal (28 Oktober 2024), jam 08.00

meningkatkan kualitas pelayanan kepada donatur, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. Kualitas pelayanan memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan donatur pada lembaga zakat. Dalam konteks BMH Pamekasan, pendekatan SERVQUAL membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan, sehingga strategi yang berbasis pada dimensi SERVQUAL dapat diterapkan untuk menarik lebih banyak donatur dan menjaga loyalitas mereka.

SERVQUAL terdiri dari lima dimensi yaitu:

a. *Tangible* (bukti fisik)

Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan memanfaatkan bukti fisik (*tangible*) sebagai salah satu strategi efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi donatur. Bukti fisik ini diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti laporan transparansi keuangan, dokumentasi program, dan pengelolaan fasilitas yang terlihat profesional. Hal ini memberikan keyakinan kepada para donatur bahwa donasi mereka benar-benar dikelola secara amanah dan sampai kepada yang berhak. Misalnya, BMH Pamekasan selalu menyediakan laporan keuangan yang dirinci dan dapat diakses oleh para donatur. Setiap donatur bisa melihat berapa dana yang terkumpul, bagaimana dana itu dialokasikan, dan apa dampaknya terhadap penerima manfaat. Selain itu, foto dan video dokumentasi program-program seperti distribusi zakat, pemberian beasiswa, atau pembangunan fasilitas umum juga menjadi sarana penting untuk menunjukkan hasil nyata dari kegiatan mereka.

Faktor penting lainnya yaitu keberadaan kantor BMH Pamekasan yang tertata rapi dan representatif. Kantor ini tidak hanya menjadi pusat operasional tetapi juga

menjadi bukti fisik bagi donatur yang ingin melihat langsung bagaimana lembaga ini bekerja. Penampilan fisik kantor, profesionalisme staf, dan adanya sarana komunikasi yang responsif menjadi elemen krusial dalam menciptakan kesan positif.

BMH Pamekasan juga sering mengadakan kegiatan sosial seperti bazar murah, pembagian sembako, atau acara berbasis komunitas yang langsung melibatkan donatur dan masyarakat. Dalam setiap kegiatan, donatur dapat menyaksikan langsung bagaimana donasi mereka dimanfaatkan, sehingga muncul rasa puas dan bangga telah berkontribusi. Hasil wawancara langsung dari Ahmadi, Kepala BMH Pamekasan

"Bukti fisik itu penting karena menjadi jembatan kepercayaan antara kami dan donatur. Ketika mereka melihat langsung laporan keuangan yang transparan, foto-foto penyaluran bantuan, atau program yang berjalan, mereka merasa yakin bahwa donasi mereka tepat sasaran. Kami ingin setiap donatur merasa bahwa kontribusi mereka benar-benar berdampak, bukan hanya sebatas janji".<sup>4</sup>

Pernyataan Bapak Ahmadi menegaskan bahwa bukti fisik merupakan elemen strategis yang membangun kepercayaan donatur. Transparansi dan keberhasilan program yang dapat dilihat secara nyata menjadi kunci utama dalam menarik dan mempertahankan kepercayaan donatur. Tangible yang dikelola dengan baik menciptakan hubungan emosional yang lebih kuat antara donatur dan lembaga, serta mendorong keberlanjutan kontribusi.

#### b. *Reability* (keandalan)

*Reliability* (keandalan) merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan lembaga amal seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan. Dalam konteks ini, keandalan merujuk pada kemampuan lembaga untuk secara konsisten memberikan

---

<sup>4</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).

pelayanan yang memuaskan kepada para donatur, menjaga integritas pengelolaan dana, serta memberikan dampak nyata kepada penerima manfaat. Keandalan menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan jumlah donatur. BMH Pamekasan menerapkan prinsip-prinsip keandalan dalam berbagai aspek, mulai dari transparansi pengelolaan keuangan, komunikasi yang baik dengan donatur, hingga pelaksanaan program-program sosial yang efektif. Lembaga ini memahami bahwa kepercayaan donatur tidak hanya dibangun melalui promosi atau kampanye, tetapi juga melalui bukti nyata bahwa dana yang mereka sumbangkan dikelola dengan amanah dan tepat sasaran.

Salah satu langkah konkret yang dilakukan BMH Pamekasan untuk meningkatkan keandalan adalah dengan menyajikan laporan keuangan yang transparan dan akurat. Laporan ini disampaikan secara berkala kepada donatur melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, situs web, dan pertemuan langsung. Dengan demikian, donatur dapat melihat bagaimana kontribusi mereka digunakan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan.

BMH Pamekasan memastikan bahwa setiap program yang dijalankan memberikan dampak yang terukur. Misalnya, program beasiswa pendidikan, bantuan kesehatan, dan pengentasan kemiskinan dilaksanakan dengan perencanaan yang matang dan pelaporan hasil yang jelas. Keberhasilan program-program ini menjadi bukti nyata bagi donatur bahwa kontribusi mereka benar-benar bermanfaat.

Hasil wawancara langsung dari Ahmadi, Kepala BMH Pamekasan, menjelaskan pentingnya keandalan dalam pengelolaan lembaga:

"Kami di BMH Pamekasan selalu menempatkan kepercayaan donatur sebagai prioritas utama. Keandalan itu berarti kita harus menjaga integritas dalam setiap

tindakan, memastikan program berjalan dengan efektif, dan memberikan transparansi penuh kepada donatur. Ketika mereka melihat hasil nyata dari kontribusi mereka, kepercayaan tumbuh, dan mereka akan dengan sukarela menjadi bagian dari misi kita untuk membantu sesama."<sup>5</sup>

Wawancara dari Ahmadi dapat disimpulkan bahwa BMH Pamekasan memandang keandalan sebagai fondasi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan donatur. Keandalan tidak hanya mencakup tanggung jawab dalam pengelolaan dana, tetapi juga kemampuan untuk mewujudkan dampak positif yang nyata. Dengan pendekatan ini, BMH Pamekasan berhasil meningkatkan kepercayaan dan loyalitas donatur, yang pada akhirnya memperluas jaringan kontribusi untuk mendukung misi sosial lembaga.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* (daya tanggap) merupakan elemen penting dalam membangun hubungan antara lembaga filantropi seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH) dengan para donatur. Dalam konteks ini, *responsiveness* tidak hanya mencakup kecepatan dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan donatur, tetapi juga mencerminkan kemampuan lembaga untuk memahami, menghormati, dan memenuhi harapan mereka. Sebagai lembaga yang berfokus pada pengelolaan zakat, infak, dan sedekah, BMH Pamekasan memahami bahwa donatur tidak hanya sekadar memberikan bantuan, tetapi juga memerlukan rasa percaya bahwa dana yang mereka salurkan dikelola dengan transparan, tepat guna, dan berdampak. Oleh karena itu, daya tanggap BMH mencakup berbagai aspek seperti komunikasi yang cepat dan tepat sasaran, pelaporan keuangan

---

<sup>5</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).



yang jelas, serta penyediaan informasi mengenai dampak dari program yang didukung oleh donasi. Ahmadi, selaku Kepala BMH Pamekasan, dalam salah satu wawancara menyatakan,

“Kami di BMH Pamekasan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada donatur, mulai dari tanggapan yang cepat atas pertanyaan mereka, hingga penyajian laporan yang detail dan transparan. Bagi kami, kepercayaan adalah fondasi utama dalam menjalin hubungan dengan para donatur. Responsiveness menjadi salah satu cara kami menjaga dan meningkatkan kepercayaan tersebut.”<sup>6</sup>

Wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa responsiveness di BMH Pamekasan bukan hanya sekadar alat komunikasi, tetapi menjadi bagian dari strategi utama untuk memperkuat hubungan dengan donatur. Dengan bersikap responsif, BMH tidak hanya menunjukkan profesionalisme, tetapi juga empati terhadap kebutuhan para donatur. Hal ini pada akhirnya meningkatkan loyalitas donatur dan mendorong mereka untuk terus berkontribusi secara berkelanjutan.

#### d. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* (jaminan) merupakan salah satu komponen penting dalam membangun kepercayaan donatur di lembaga filantropi seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH). Di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berdonasi, faktor kepercayaan menjadi aspek utama yang dipertimbangkan calon donatur sebelum memutuskan untuk berkontribusi. *Assurance* mencakup berbagai bentuk jaminan yang diberikan oleh lembaga kepada donatur untuk memastikan bahwa dana yang mereka salurkan dikelola dengan amanah, transparan, dan profesional.

---

<sup>6</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).

BMH Pamekasan telah mengembangkan pendekatan berbasis assurance untuk menarik lebih banyak donatur. Pendekatan ini mencakup transparansi laporan keuangan, program terukur dengan dampak nyata, serta komunikasi yang terbuka dengan donatur. Sebagai contoh, laporan keuangan BMH disusun dengan standar akuntabilitas yang tinggi dan diaudit secara rutin oleh lembaga independen. Selain itu, laporan penggunaan dana secara periodik diberikan kepada para donatur sehingga mereka dapat melihat secara langsung manfaat dari dana yang telah disalurkan. Jaminan lain yang diberikan oleh BMH Pamekasan adalah pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dana. Melalui platform digital, donatur dapat memantau status donasi mereka kapan saja. Langkah ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga memberikan rasa aman bagi donatur bahwa dana mereka dikelola dengan baik.

Kepercayaan juga diperkuat melalui penyampaian testimoni penerima manfaat dan dokumentasi program yang menyentuh hati. Program-program yang dijalankan BMH Pamekasan, seperti bantuan pendidikan untuk anak yatim, bantuan sosial untuk masyarakat prasejahtera, serta pemberdayaan ekonomi umat, dipublikasikan secara aktif melalui berbagai saluran komunikasi, baik online maupun offline. Hal ini memperkuat keyakinan donatur bahwa kontribusi mereka benar-benar memberikan dampak positif. Hasil wawancara Ahmadi menyampaikan:

"Kepercayaan donatur adalah pondasi dari keberlangsungan program-program kami. Oleh karena itu, kami memastikan bahwa setiap rupiah yang mereka salurkan dikelola dengan penuh amanah, sesuai dengan niat mereka, dan menghasilkan manfaat yang nyata bagi umat. Kami percaya bahwa transparansi dan bukti nyata adalah kunci untuk menjaga hubungan baik dengan para donatur, sekaligus menarik lebih banyak orang untuk berdonasi melalui BMH."<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).

Menurut Bapak Ahmadi, kunci utama untuk meningkatkan donatur di BMH yaitu membangun kepercayaan melalui amanah, transparansi, dan bukti nyata manfaat program. Assurance yang diterapkan oleh BMH Pamekasan tidak hanya menjaga hubungan dengan donatur lama, tetapi juga menarik donatur baru untuk berkontribusi.

e. *Empathy* (empati)

*Empathy* merupakan salah satu kunci penting dalam membangun hubungan yang erat dengan para donatur. Di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan, pendekatan berbasis empati dilakukan untuk memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan para donatur. Perhatian tulus menunjukkan terhadap kondisi mereka, lembaga dapat menciptakan rasa percaya dan loyalitas yang kuat. Empati juga membantu memahami komunikasi dan ajakan untuk berdonasi bisa disesuaikan dengan latar belakang serta nilai-nilai yang dianut oleh calon donatur.

Sebagai contoh, dalam menjalin komunikasi dengan donatur, tim BMH Pamekasan selalu berusaha menempatkan diri pada sudut pandang mereka. Hal ini dilakukan dengan cara mendengarkan secara aktif, menghargai pendapat, dan memberikan solusi atas kebutuhan yang berkaitan dengan program-program sosial yang mereka dukung. Dengan memahami apa yang menjadi perhatian utama donatur, seperti pendidikan, kesehatan, atau bantuan bencana, BMH dapat mengarahkan kontribusi mereka kepada program yang sesuai, sehingga donatur merasa terhubung langsung dengan dampak positif dari kontribusinya.

Kepala BMH Pamekasan, Ahmadi menyampaikan:

---

"Empati adalah jembatan yang menghubungkan hati kita dengan para donatur. Ketika kita benar-benar memahami apa yang mereka pedulikan, keinginan untuk berbagi menjadi lebih kuat. Kami di BMH Pamekasan tidak hanya sekedar menggalang dana, tetapi juga ingin membangun kepercayaan dan kepedulian bersama. Inilah yang menjadi kekuatan kami dalam meningkatkan partisipasi donatur."<sup>8</sup>

Dapat disimpulkan menurut Bapak Ahmadi, empati menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan dan hubungan emosional yang kuat antara lembaga dan donatur. Dengan menunjukkan perhatian tulus dan memahami apa yang menjadi kepedulian mereka, BMH Pamekasan dapat meningkatkan partisipasi dan loyalitas para donatur secara signifikan.

Berikut ada lima langkah yang merupakan fondasi untuk mencapai pelayanan yang unggul, berkelanjutan, dan berdampak signifikan dalam mendukung misi suatu organisasi, antara lain:

- a. Analisis kebutuhan dan harapan

Sebagai lembaga yang bergerak dalam pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial lainnya, Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan memiliki tanggung jawab besar untuk menjembatani kedermawanan masyarakat dengan kebutuhan umat yang memerlukan bantuan. Dalam upaya meningkatkan jumlah donatur, analisis kebutuhan dan harapan menjadi aspek penting yang perlu dipertimbangkan. Kebutuhan pertama yang harus dipenuhi oleh BMH adalah transparansi dan akuntabilitas. Calon donatur cenderung mencari lembaga yang memberikan laporan keuangan yang jelas, penjelasan rinci terkait program, dan bukti nyata dari manfaat yang diberikan kepada penerima. Di era digital ini, penyampaian informasi melalui platform online seperti

---

<sup>8</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).

website, media sosial, dan aplikasi donasi sangat penting untuk menjangkau masyarakat luas, termasuk generasi milenial dan Gen Z yang lebih akrab dengan teknologi. Selain itu, inovasi dalam program penggalangan dana, seperti kampanye berbasis cerita inspiratif atau keterlibatan langsung masyarakat dalam kegiatan sosial, dapat meningkatkan rasa percaya dan empati donatur.

Harapan donatur sering kali lebih dari sekadar keinginan untuk menyumbang; mereka ingin merasakan keterlibatan dan dampak nyata dari kontribusi mereka. Untuk memenuhi harapan ini, BMH perlu membangun komunikasi dua arah yang baik, memberikan apresiasi kepada donatur, serta melibatkan mereka dalam berbagai kegiatan sosial. Donatur yang merasa dihargai dan melihat dampak nyata dari donasi mereka cenderung menjadi loyal, bahkan menjadi duta yang secara sukarela mempromosikan program BMH kepada lingkaran sosial mereka.

Hasil wawancara dari Ibu Putty, salah seorang donatur tetap BMH Pamekasan, menyampaikan:

"Bagi saya, yang membuat saya terus berdonasi di BMH adalah transparansi laporan mereka dan program-programnya yang nyata memberikan manfaat. Saya juga merasa dihargai karena BMH selalu memberikan update tentang perkembangan program yang saya bantu. Ini membuat saya merasa bahwa donasi saya benar-benar bermakna."<sup>9</sup>

Wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa transparansi, penghargaan terhadap donatur, dan laporan perkembangan program yang jelas menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan loyalitas donatur. BMH perlu terus berinovasi dalam menjaga dan meningkatkan hubungan dengan para donatur, serta membangun

---

<sup>9</sup> Putty, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).

kepercayaan dan memberikan pengalaman berdonasi yang berkesan merupakan strategi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah donatur.

Sementara itu, Bapak Ahmadi, Kepala BMH Pamekasan, menegaskan:

*“Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan kami kepada para donatur dan mustahik. Inovasi menjadi kunci, baik dalam penggalangan dana maupun dalam menjalankan program-program sosial yang berdampak nyata. Kami ingin memastikan bahwa setiap rupiah yang dipercayakan kepada kami memiliki nilai manfaat yang maksimal.”*<sup>10</sup>

Pernyataan ini menunjukkan fokus BMH pada profesionalisme dan upaya untuk merangkul lebih banyak donatur melalui program yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

#### b. Pengukuran kesenjangan pelayanan

Pengukuran kesenjangan pelayanan pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan para penerima manfaat dan donatur. Analisis ini menggunakan pendekatan *Service Quality* (Servqual), yang memadukan evaluasi persepsi dan ekspektasi. Indikator yang umum digunakan mencakup lima dimensi utama: keandalan, jaminan, responsivitas, empati, dan bukti fisik. Fokus utamanya adalah memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMH mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan para pihak yang terlibat.

Hasil wawancara dari Ibu Putty, salah seorang donatur setia BMH Pamekasan, ia menyampaikan:

"Sebagai donatur, saya sangat berharap BMH tidak hanya menyalurkan dana kami dengan baik, tetapi juga mampu menjaga transparansi dan akuntabilitas.

---

<sup>10</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).

Pelayanan yang responsif sangat membantu kami merasa yakin bahwa dana yang kami titipkan dikelola secara amanah."<sup>11</sup>

Wawancara tersebut, dapat disimpulkan donatur mengharapkan profesionalisme dalam pengelolaan, terutama dalam hal respons cepat terhadap kebutuhan donatur, serta adanya transparansi yang konsisten dalam setiap aktivitas.

Sementara itu, hasil wawancara dari Mohammad Irfan, donatur lainnya, mengatakan:

"Pelayanan BMH sudah cukup baik, tapi ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan, terutama dalam memberikan laporan detail penggunaan dana kepada kami. Ini penting untuk menjaga kepercayaan jangka panjang."<sup>12</sup>

Dapat disimpulkan bahwa Laporan yang lebih terperinci tentang pemanfaatan dana menjadi elemen kunci untuk meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan dengan donatur.

Berdasarkan analisis ini, kesenjangan pelayanan BMH dapat diminimalkan dengan: Memperkuat keandalan melalui pelaporan keuangan yang transparan, meningkatkan responsivitas dalam menjawab kebutuhan atau keluhan donatur, dan mengutamakan empati dalam menjalin komunikasi dengan para donatur dan penerima manfaat. Mengatasi kesenjangan-kesenjangan ini, BMH dapat meningkatkan kredibilitas dan memperkuat basis dukungan yang lebih berkelanjutan dari para donatur.

### c. Peningkatan infrastruktur dan pelatihan staf

---

<sup>11</sup> Putty, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).

<sup>12</sup> Mohammad Irfan, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).

Peningkatan infrastruktur dan pelatihan staf merupakan bagian penting dari strategi Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Pamekasan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pengelolaan zakat, infak, serta sedekah. Program ini mencakup perbaikan sarana fisik, seperti renovasi kantor dan penambahan fasilitas teknologi, serta program pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan yang komprehensif bagi staf. Langkah-langkah peningkatan infrastruktur dimulai dengan renovasi ruang kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, modern, dan mendukung efektivitas operasional. Selain itu, BMH juga menginvestasikan dana pada teknologi informasi untuk digitalisasi proses administrasi dan laporan keuangan agar lebih transparan dan akuntabel. Teknologi ini memudahkan monitoring penyaluran dana oleh para donatur.

Pengembangan sumber daya manusia difokuskan pada pelatihan berkelanjutan bagi staf. Pelatihan ini meliputi manajemen zakat, komunikasi publik, serta penguasaan aplikasi berbasis teknologi yang digunakan dalam pelayanan BMH. Staf dilatih agar lebih kompeten dalam menyampaikan program BMH kepada masyarakat, menjaga transparansi, dan meningkatkan kepercayaan donatur. Hasil wawancara dari Mohammad Irfan, salah satu donatur setia BMH Pamekasan, memberikan pandangannya terkait program ini:

"Sebagai donatur, saya merasa semakin yakin dengan BMH karena infrastruktur yang lebih baik menunjukkan komitmen mereka dalam melayani. Dengan staf yang terlatih, pelayanan juga menjadi lebih profesional. Ini menjadi alasan kenapa saya terus mendukung program-program mereka."<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Mohammad Irfan, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).



Dapat disimpulkan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa langkah peningkatan infrastruktur dan pelatihan staf BMH berhasil meningkatkan kepercayaan dan keyakinan donatur terhadap lembaga tersebut.

Adapun wawancara dari Fikriannur, donatur lainnya, menyampaikan:

"Melihat BMH semakin modern dan para stafnya lebih terampil, saya merasa donasi yang saya berikan benar-benar dikelola dengan baik. Saya yakin ini juga akan berdampak positif pada masyarakat penerima manfaat."<sup>14</sup>

Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya BMH dalam peningkatan kualitas internalnya tidak hanya memberikan dampak langsung pada pelayanan, tetapi juga mencerminkan pengelolaan yang lebih baik terhadap dana yang disalurkan donatur. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini membuktikan komitmen BMH untuk terus berkembang demi memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat dan menjaga kepercayaan para donatur. Program ini bukan hanya tentang perbaikan fisik, tetapi juga tentang membangun keunggulan manusia yang mendukung misi utama BMH.

#### d. Evaluasi dan monitoring

Dalam proses evaluasi dan monitoring, BMH mengutamakan pendekatan kolaboratif yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Hal ini mencakup pengurus, relawan, penerima manfaat, dan masyarakat umum. Data-data yang diperoleh melalui monitoring digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki program di masa mendatang. Selain itu, evaluasi periodik menjadi langkah refleksi terhadap capaian dan tantangan yang dihadapi. Wawancara langsung dari Ahmadi kepala BMH Pamekasan:

---

<sup>14</sup> Fikriannur, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).

"Kami di BMH memastikan setiap program berjalan sesuai dengan visi lembaga, yaitu memberdayakan umat secara berkelanjutan. Monitoring dilakukan secara berkala untuk memastikan distribusi zakat, infaq, dan sedekah sampai kepada yang berhak. Evaluasi juga dilakukan dengan melibatkan masyarakat untuk mengukur sejauh mana dampak program dirasakan."<sup>15</sup>

Dapat disimpulkan bahwa monitoring berkala di BMH menjamin akurasi distribusi donasi dan pelibatan masyarakat dalam evaluasi memastikan program tepat sasaran serta memberikan dampak nyata.

e. Penguatan komunikasi dan hubungan dengan donatur

Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan terus berupaya mempererat hubungan dengan para donatur melalui berbagai strategi komunikasi yang efektif, transparan, dan personal. Beberapa pendekatan yang dilakukan meliputi:

- 1) **Komunikasi Personal**, BMH secara rutin menghubungi donatur melalui saluran komunikasi langsung seperti telepon, pesan teks, dan kunjungan ke rumah atau kantor donatur. Pendekatan ini memberikan ruang bagi donatur untuk berbagi pandangan, saran, dan pengalaman mereka terkait program BMH.
- 2) **Laporan Transparan**, Penyampaian laporan penggunaan dana secara berkala, baik melalui media sosial, website, maupun pengiriman langsung ke donatur, menjadi bagian penting dari membangun kepercayaan. Laporan ini mencakup rincian kegiatan, pencapaian program, dan dampak yang telah dirasakan oleh penerima manfaat.

---

<sup>15</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).

- 3) **Penghargaan kepada Donatur**, BMH Pamekasan memberikan apresiasi kepada para donatur berupa sertifikat, penghargaan simbolis, atau penyebutan nama mereka di media publikasi tertentu sebagai bentuk penghormatan atas kontribusi yang telah diberikan.
- 4) **Keterlibatan Langsung**, Para donatur diajak terlibat langsung dalam program-program sosial, seperti distribusi bantuan, program berbagi makanan, atau pelaksanaan program dakwah di daerah pelosok. Dengan keterlibatan ini, para donatur dapat melihat secara langsung dampak dari donasi mereka.
- 5) **Silaturahmi Berkala**, BMH juga menyelenggarakan acara khusus untuk mempertemukan donatur dan penerima manfaat, sehingga tercipta ikatan emosional dan rasa saling peduli.

Hasil wawancara dari putty donatur BMH Pamekasan mengatakan:

*"Saya merasa tenang menyalurkan zakat dan sedekah melalui BMH karena mereka selalu memberikan laporan yang detail. Selain itu, pendekatan personal yang dilakukan membuat saya merasa dihargai sebagai donatur."<sup>16</sup>*

**Adapun Hasil wawancara langsung dari Ahmadi kepala BMH Pamekasan mengatakan:**

*"Bagi kami, donatur adalah mitra strategis dalam menjalankan amanah kebaikan. Kami terus berusaha membangun komunikasi yang hangat dan transparan agar kepercayaan tetap terjaga dan manfaat zakat dapat dirasakan oleh lebih banyak orang."<sup>17</sup>*

---

<sup>16</sup> Putty, Donatur Baitul Maal Hidayatullah pamekasan, wawancara langsung (15 Oktober 2024).

<sup>17</sup> Ahmadi, Kepala Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2024).

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penguatan komunikasi dan hubungan dengan donatur di BMH Pamekasan tidak hanya sebatas transparansi, tetapi juga mencakup pendekatan yang humanis dan personal. Donatur merasa terlibat secara emosional dan strategis, yang pada akhirnya meningkatkan kontribusi dan keberlanjutan program sosial yang diamanahkan kepada BMH.

### **3. Kepuasan Pelanggan (donatur)**

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang diterima atau yang didapatkan oleh pelanggan, memenuhi harapan bahkan melebihi harapan, ketika pelanggan membeli atau menggunakan produk/jasa dari langganannya.

Tipe-tipe kepuasan pelanggan antara lain:

#### *a. Demanding Customer Satisfaction*

*Demanding Customer Satisfaction* atau pemenuhan kepuasan pelanggan di BMH Pamekasan menjadi prioritas utama dalam menjalankan kegiatan sosial dan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan wakaf. BMH Pamekasan memahami bahwa donatur dan mustahik (penerima manfaat) adalah dua pihak utama yang harus mendapatkan pelayanan maksimal. BMH Pamekasan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan langkah-langkah strategis, seperti:

- 1) **Transparansi dan Akuntabilitas**, Setiap donasi yang diterima dilaporkan secara rinci melalui laporan berkala. Para donatur diberikan akses untuk memantau bagaimana dana mereka dimanfaatkan, baik melalui platform digital maupun laporan cetak.

- 2) **Pelayanan Cepat dan Tepat**, Respon terhadap donatur dan mustahik dilakukan secara proaktif, baik dalam bentuk komunikasi maupun tindakan nyata. Donatur dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi, pertanyaan, atau kebutuhan mereka melalui saluran komunikasi yang disediakan.
- 3) **Peningkatan Program Sosial**, Program-program yang dijalankan seperti *beasiswa dhuafa*, *kesehatan gratis*, pembangunan sarana ibadah, hingga *kampanye kebaikan Ramadan*, dirancang berdasarkan kebutuhan mustahik dan aspirasi dari donatur. Ini memastikan bahwa kontribusi donatur berdampak langsung dan nyata di lapangan.
- 4) **Pemberian Apresiasi kepada Donatur**, Untuk menjaga hubungan baik, BMH memberikan penghargaan kepada donatur yang aktif mendukung program-program mereka, baik melalui sertifikat apresiasi, kunjungan langsung, atau penyebutan dalam laporan tahunan.

Hasil wawancara dari putty, donatur BMH Pamekasan menyampaikan:

*"Saya merasa sangat puas dengan pelayanan BMH Pamekasan. Tidak hanya transparan, tapi juga responsif terhadap masukan kami. Saya jadi yakin kalau donasi yang saya berikan benar-benar sampai kepada yang membutuhkan."*<sup>18</sup>

Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa donatur merasa puas karena pelayanan yang diberikan BMH Pamekasan berorientasi pada transparansi dan keterlibatan aktif donatur. Hal ini menunjukkan keberhasilan BMH Pamekasan dalam membangun kepercayaan dan memberikan dampak yang nyata melalui pengelolaan dana sosial.

---

<sup>18</sup> Putty, Donatur Baitul Maal Hidayatullah pamekasan, wawancara langsung (15 Oktober 2024).

### b. *Stable Customer Satisfaction*

*Stable customer satisfaction* di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan merupakan suatu pencapaian yang mencerminkan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada para donatur dan penerima manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa BMH Pamekasan telah berhasil menjaga hubungan baik dengan donatur sekaligus memberikan manfaat yang nyata kepada masyarakat yang membutuhkan. Program-program yang berjalan, seperti pendistribusian bantuan kepada fakir miskin, anak yatim, serta pengembangan pendidikan dan dakwah, dilaksanakan secara profesional dan akuntabel. Dengan pendekatan berbasis data dan analisis kebutuhan masyarakat, BMH memastikan bahwa setiap bantuan yang disalurkan memiliki dampak yang signifikan.

Salah satu kunci dari stabilitas kepuasan ini adalah transparansi dan komunikasi yang baik. Donatur mendapatkan laporan yang jelas tentang penggunaan dana yang mereka sumbangkan. Selain itu, keterlibatan donatur dalam proses pengambilan keputusan, seperti menentukan prioritas bantuan, turut menumbuhkan rasa kepemilikan dan kepercayaan yang lebih besar. Pelayanan yang personal juga menjadi faktor penting. BMH memberikan perhatian khusus kepada para donatur dengan memberikan ucapan terima kasih secara personal, menyampaikan kabar baik terkait penerima manfaat, serta menjalin komunikasi ramah dan profesional. Hal ini membuat para donatur merasa dihargai dan termotivasi untuk terus mendukung program-program yang ada.

Wawancara langsung dari Mohammad Irfan, Donatur BMH Pamekasan menyampaikan:

"BMH Pamekasan telah menunjukkan komitmennya dalam menjaga amanah para donatur. Saya merasa setiap rupiah yang saya sumbangkan benar-benar bermanfaat bagi mereka yang membutuhkan. Transparansi dan komunikasi yang mereka bangun membuat saya semakin percaya untuk terus mendukung program-program BMH."<sup>19</sup>

Dapat disimpulkan bahwa Mohammad Irfan, sebagai salah satu donatur, menekankan pentingnya transparansi dan komunikasi dalam membangun kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan akuntabel dan keterbukaan informasi yang diterapkan oleh BMH menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas donatur.

Adapun wawancara dari Davian penerima program dari BMH:

"BMH telah banyak membantu saya, terutama dalam biaya pendidikan saya sendiri di Yayasan Ulil Albab Hidayatullah Pamekasan ini. Saya sangat bersyukur karena beasiswa yang diberikan benar-benar meringankan beban kehidupan saya. Tidak hanya itu, bantuan ini juga menjadi motivasi bagi saya untuk lebih giat belajar dan meraih prestasi. BMH tidak hanya memberi bantuan, tetapi juga memberi harapan"<sup>20</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penerima manfaat merasakan dampak positif yang signifikan dari pelayanan BMH. Tidak hanya dalam aspek finansial, tetapi juga dalam aspek motivasional, yakni bantuan tersebut mampu membangkitkan semangat dan memberikan harapan bagi penerima.

### *c. Resigned Customer Satisfaction.*

---

<sup>19</sup> Mohammad Irfan, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).

<sup>20</sup> Davian, Penerima Program Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (16 Oktober 2024).

*Resigned Customer Satisfaction* dalam konteks Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan dapat diartikan sebagai sebuah pendekatan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang sudah berhenti berkontribusi atau berpartisipasi dalam program-program BMH. Kepuasan pelanggan ini sangat penting untuk dipahami agar dapat menjaga hubungan baik dengan donatur dan memastikan keberlanjutan program-program yang ada. Ketika seorang donatur atau peserta berhenti memberikan kontribusi, hal ini bisa disebabkan oleh banyak faktor, mulai dari ketidakpuasan terhadap pelayanan, perubahan prioritas pribadi, hingga kondisi ekonomi yang berubah. Oleh karena itu, pemahaman tentang alasan dibalik berhentinya kontribusi mereka menjadi kunci untuk memperbaiki kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan donatur.

Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan sebagai lembaga sosial yang mengelola dana zakat, infak, dan sedekah, memiliki tugas untuk memberikan informasi yang jelas mengenai penggunaan dana yang dihimpun serta dampak nyata yang dihasilkan. Komunikasi yang efektif dengan donatur menjadi sangat penting dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya 'resignation' atau berhentinya donatur karena rasa tidak puas atau ketidakjelasan informasi.

Menurut hasil wawancara dari Fikriannur, seorang donatur di BMH Pamekasan,

"Saya berhenti memberikan donasi karena merasa tidak ada perkembangan nyata yang saya lihat dari program-program yang dijalankan. Saya tidak tahu ke mana uang saya disalurkan dan apa dampaknya." <sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Fikriannur, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).



Berdasarkan hasil wawancara dari Fikriannur, dapat disimpulkan bahwa resign dari donatur lebih sering dipicu oleh ketidakpuasan yang berasal dari kurangnya transparansi, komunikasi yang kurang efektif, atau ketidakjelasan dampak dari kontribusi yang diberikan. Oleh karena itu, sangat penting bagi BMH Pamekasan untuk meningkatkan sistem pelaporan dan komunikasi, sehingga donatur merasa dihargai dan melihat perkembangan positif yang jelas dari setiap kontribusinya.

d. *Stable Customer Dissatisfaction.*

Ketidakpuasan pelanggan atau donatur dalam konteks BMH bisa sangat merugikan. Para donatur yang merasa tidak puas dengan pengelolaan yang ada atau merasa kontribusinya tidak digunakan sesuai dengan tujuan yang dijanjikan, dapat berhenti memberikan donasi atau memilih untuk beralih ke lembaga lain yang dianggap lebih transparan dan efektif dalam program-program sosialnya. Ketidakpuasan yang stabil ini menggambarkan bahwa meskipun BMH memiliki program-program yang bermanfaat, masih ada kesenjangan antara harapan donatur dan kenyataan di lapangan. Ketidakpuasan yang terus-menerus dan tidak tertangani dengan baik bisa berimbas pada reputasi lembaga itu sendiri. Reputasi yang buruk, terutama dalam lembaga yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat dan donatur, bisa menjadi faktor penghambat pertumbuhan dan kelangsungan program yang ada. Sebagai lembaga yang mengandalkan sumbangan dari masyarakat, BMH perlu memiliki mekanisme yang solid dalam menangani ketidakpuasan ini.

---

Tantangan terbesar dalam mengatasi ketidakpuasan ini adalah mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut. Bisa jadi masalahnya terletak pada kurangnya pemahaman atau harapan yang tidak realistis dari donatur terhadap cara kerja BMH. Bisa juga terkait dengan masalah internal seperti kurangnya koordinasi antar pihak yang terlibat dalam program atau pengelolaan dana yang tidak transparan.

Wawancara langsung dari Imaedodin, Donatur BMH Pamekasan

"Kami sebagai donatur berharap agar program-program yang dicanangkan oleh BMH bisa lebih terukur dan transparan dalam implementasinya. Kami ingin melihat langsung dampak dari donasi yang kami berikan. Ketika ada ketidakjelasan dalam pengelolaan dan hasil yang tidak terlihat, tentu saja kami merasa kecewa. Kami bukan hanya memberi dana, tetapi juga kepercayaan. Oleh karena itu, BMH harus berusaha untuk memperbaiki komunikasi dan keterbukaan dalam segala hal yang berkaitan dengan donasi yang kami berikan."<sup>22</sup>

Wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa donatur seperti Imaedodin menekankan pentingnya transparansi dan komunikasi yang jelas dalam pengelolaan program di BMH. Ketidakjelasan dalam penggunaan dana atau hasil dari program-program yang dijalankan dapat menurunkan kepercayaan donatur. Untuk itu, penting bagi BMH untuk menjaga hubungan yang baik dengan para donatur melalui laporan yang transparan dan terbuka, serta memastikan bahwa setiap donasi yang diberikan berdampak positif sesuai dengan tujuan yang dijanjikan. Ketidakpuasan yang muncul bukan hanya masalah teknis, tetapi juga masalah kepercayaan yang harus dijaga dengan serius.

---

<sup>22</sup> Imaedodin, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).

e. *Demanding Customer Dissatisfaction*

*Demanding customer dissatisfaction* yang merujuk pada ketidakpuasan yang muncul dari harapan atau tuntutan pelanggan (dalam hal ini para donatur atau penerima manfaat) yang tidak terpenuhi. Penyebab *Demand Customer Dissatisfaction*: Dalam konteks BMH Pamekasan, ketidakpuasan dapat terjadi karena berbagai faktor. Para donatur yang mendonasikan dana mereka tentu menginginkan transparansi dan akuntabilitas yang jelas mengenai penggunaan dana tersebut. Jika BMH Pamekasan gagal dalam memberikan laporan yang memadai atau terjadi keterlambatan dalam penyaluran bantuan, hal ini bisa menyebabkan ketidakpuasan. Banyak donatur yang mungkin menginginkan dampak yang lebih besar dan lebih cepat dari kontribusi mereka. Mereka tidak melihat perubahan signifikan dalam waktu yang diinginkan, ini bisa menyebabkan perasaan kecewa dan menurunnya kepercayaan. Di sisi penerima manfaat, mereka mungkin juga merasa tidak puas jika bantuan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka atau tidak diberikan secara tepat waktu.

Tantangan dalam mengelola harapan donatur dan penerima manfaat, salah satu tantangan utama dalam mengelola *demanding customer dissatisfaction* adalah harapan yang tidak realistis dari kedua belah pihak—baik donatur maupun penerima manfaat. Donatur sering kali menginginkan hasil yang lebih cepat dan terukur, sementara penerima manfaat mungkin memiliki kebutuhan yang sangat besar, dan waktu atau dana yang tersedia tidak cukup untuk memenuhi seluruh permintaan tersebut. Keterbatasan dana yang terkumpul dan jumlah penerima manfaat yang terus berkembang membuat BMH Pamekasan harus bekerja keras untuk menjaga keseimbangan antara harapan dan kenyataan. Untuk mengatasi ketidakpuasan ini, perlu

ada upaya untuk lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan donatur dan penerima manfaat. Pemberian informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai penggunaan dana dan penyaluran bantuan adalah salah satu cara untuk mengurangi ketidakpuasan yang mungkin timbul.

Wawancara langsung dari Mohammad Irfan, Donatur BMH Pamekasan. Mohammad Irfan, sebagai salah satu donatur BMH Pamekasan, pernah mengungkapkan pendapatnya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut:

"Sebagai donatur, kami tentu berharap agar dana yang kami berikan bisa benar-benar tepat sasaran dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Namun, kami juga memahami bahwa dalam pelaksanaannya, ada tantangan yang harus dihadapi. Saya berharap BMH Pamekasan terus meningkatkan transparansi dalam penggunaan dana, serta lebih terbuka dalam memberikan laporan agar kami, sebagai donatur, dapat terus merasa yakin bahwa dana yang disalurkan memberikan manfaat maksimal."<sup>23</sup>

Wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mohammad Irfan sebagai donatur mengharapkan dua hal utama dalam pengelolaan dana zakat dan donasi oleh BMH Pamekasan. Pertama, ia menekankan pentingnya transparansi dalam penggunaan dana, agar donatur dapat melihat bahwa sumbangan mereka digunakan dengan benar dan tepat sasaran. Kedua, ia menyoroti pentingnya laporan yang jelas dan terbuka, yang menjadi salah satu cara untuk memastikan bahwa donatur merasa percaya dan puas dengan pengelolaan dana tersebut.

## **B. Temuan Penelitian**

---

<sup>23</sup> Mohammad Irfan, Donatur Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan, Wawancara Langsung (15 Oktober 2024).

Para peneliti menemukan beberapa hal penting sebagai hasil dari pengumpulan dan penyajian data yang dilakukan sesuai dengan data yang telah mereka kumpulkan di lapangan. Berikut ini adalah beberapa hasil yang dapat didokumentasikan dalam bentuk tulisan:

### **1. Strategi untuk meningkatkan donatur melalui dimensi Servqual pada**

#### **BMH Pamekasan**

- a. *Tangible* (bukti fisik) sebagai salah satu strategi efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi donatur. Bukti fisik ini diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti laporan transparansi keuangan, dokumentasi program, dan pengelolaan fasilitas yang terlihat profesional.
- b. *Reliability* (keandalan) merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan lembaga amal seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan elemen penting dalam membangun hubungan antara lembaga filantropi seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH) dengan para donatur. Responsiveness tidak hanya mencakup kecepatan dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan donatur, tetapi juga mencerminkan kemampuan lembaga untuk memahami, menghormati, dan memenuhi harapan mereka.
- d. *Assurance* (jaminan) merupakan salah satu komponen penting dalam membangun kepercayaan donatur di lembaga filantropi seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH). Di tengah meningkatnya kesadaran

masyarakat untuk berdonasi, faktor kepercayaan menjadi aspek utama yang dipertimbangkan calon donatur sebelum memutuskan untuk berkontribusi.

- e. *Empathy* merupakan salah satu kunci penting dalam membangun hubungan yang erat dengan para donatur. Di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan, pendekatan berbasis empati dilakukan untuk memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan para donatur. Perhatian tulus menunjukkan terhadap kondisi mereka, lembaga dapat menciptakan rasa percaya dan loyalitas yang kuat.

## **2. Kepuasan donatur pada BMH Pamekasan**

- a. *Demanding Customer Satisfaction* atau pemenuhan kepuasan pelanggan di BMH Pamekasan menjadi prioritas utama dalam menjalankan kegiatan sosial dan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan wakaf.
- b. *Stable customer satisfaction* di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan merupakan suatu pencapaian yang mencerminkan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada para donatur dan penerima manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa BMH Pamekasan telah berhasil menjaga hubungan baik dengan donatur sekaligus memberikan manfaat yang nyata kepada masyarakat yang membutuhkan.
- c. *Resigned Customer Satisfaction* dalam konteks Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan dapat diartikan sebagai sebuah pendekatan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang sudah berhenti berkontribusi atau

berpartisipasi dalam program-program BMH. Kepuasan pelanggan ini sangat penting untuk dipahami agar dapat menjaga hubungan baik dengan donatur dan memastikan keberlanjutan program-program yang ada.

- d. *Stable Customer Dissatisfaction* (ketidakpuasan pelanggan atau donatur) dalam konteks BMH bisa sangat merugikan. Para donatur yang merasa tidak puas dengan pengelolaan yang ada atau merasa kontribusinya tidak digunakan sesuai dengan tujuan yang dijanjikan, dapat berhenti memberikan donasi atau memilih untuk beralih ke lembaga lain yang dianggap lebih transparan dan efektif dalam program-program sosialnya.
- e. *Demanding customer dissatisfaction* yang merujuk pada ketidakpuasan yang muncul dari harapan atau tuntutan pelanggan (dalam hal ini para donatur atau penerima manfaat) yang tidak terpenuhi.

### **C. Pembahasan**

Lembaga amil zakat nasional, Baitul Maal Hidayatullah (BMH) bergerak dalam penghimpunan dana zakat, wakaf, infaq, shadaqah, dan hibah disamping dana sosial kemanusiaan dan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dunia usaha. Dana tersebut kemudian disalurkan melalui program-program BMH yang sudah ada meliputi pendidikan, sosial kemanusiaan, dakwah, dan inisiatif ekonomi di tingkat nasional. Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan saat ini sudah melaksanakan berbagai program contohnya program beasiswa pendidikan, pemberdayaan ekonomi umat dan program kesehatan. Untuk lebih meningkatkan lagi program-program yang sudah berjalan saat ini, maka perlu menggunakan strategi untuk meningkatkan donatur

melalui dimensi SERVQUAL dengan cara memberikan pelayanan yang baik. Tahapan yang harus dilakukan antara lain:

### **1. Strategi untuk meningkatkan donatur melalui dimensi Servqual pada BMH Pamekasan**

Strategi merupakan pendekatan menyeluruh yang mencakup ide, perencanaan, dan pelaksanaan suatu aktivitas dalam jangka waktu tertentu. Dalam strategi yang efektif, terdapat koordinasi tim, identifikasi faktor pendukung sesuai dengan prinsip rasional pelaksanaan ide, efisiensi pendanaan, serta strategi untuk mencapai tujuan secara optimal. Strategi memberikan arah bagi organisasi dalam mencapai tujuannya, serta rencana besar dan penting. Setiap organisasi yang dikelola dengan baik pasti memiliki strategi, meskipun tidak diungkapkan secara eksplisit. Baitul Maal Hidayatullah (BMH) dalam meningkatkan donatur melalui dimensi SERVQUAL, antara lain:

#### *a. Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* (Bukti fisik) merupakan salah satu strategi efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi donatur. Wujud bukti fisik ini dapat berupa laporan transparansi keuangan, dokumentasi program, dan pengelolaan fasilitas yang profesional. Strategi ini memberikan keyakinan kepada donatur bahwa donasi mereka dikelola dengan amanah dan tepat sasaran. BMH Pamekasan secara konsisten menyediakan laporan keuangan terperinci yang dapat diakses oleh para donatur. Laporan tersebut menjelaskan jumlah dana yang terkumpul, alokasi dana, dan dampaknya bagi penerima manfaat. Selain itu, dokumentasi berupa foto dan video



program seperti distribusi zakat, pemberian beasiswa, atau pembangunan fasilitas umum juga menjadi alat penting untuk menunjukkan hasil nyata dari kegiatannya.

Kantor BMH Pamekasan yang tertata rapi dan representatif juga menjadi bagian dari bukti fisik. Selain sebagai pusat operasional, kantor ini berfungsi sebagai sarana untuk menunjukkan profesionalisme lembaga kepada donatur. Penampilan kantor yang baik, staf yang profesional, dan komunikasi yang responsif menciptakan kesan positif yang memperkuat kepercayaan. BMH Pamekasan juga rutin menyelenggarakan kegiatan sosial seperti bazar murah, pembagian sembako, atau acara berbasis komunitas yang melibatkan donatur dan masyarakat. Dalam kegiatan ini, donatur dapat langsung menyaksikan bagaimana donasi mereka dimanfaatkan, sehingga meningkatkan rasa puas dan bangga dalam berkontribusi. Bukti fisik juga merupakan jembatan kepercayaan antara BMH dan donatur. Ketika mereka melihat laporan keuangan yang transparan, dokumentasi penyaluran bantuan, atau program yang berjalan, donatur merasa yakin bahwa donasi mereka tepat sasaran.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merupakan aspek kunci dalam pengelolaan lembaga amal seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan. Keandalan mengacu pada kemampuan lembaga untuk secara konsisten memberikan pelayanan memuaskan kepada donatur, menjaga integritas dalam pengelolaan dana, dan menciptakan dampak nyata bagi penerima manfaat. Aspek ini menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat, yang berperan penting dalam meningkatkan jumlah donatur. BMH Pamekasan mengintegrasikan prinsip keandalan dalam berbagai aktivitas, seperti pengelolaan keuangan yang transparan, komunikasi efektif dengan donatur, dan

pelaksanaan program-program sosial yang dirancang dengan baik. Lembaga ini menyadari bahwa kepercayaan donatur tidak cukup dibangun melalui promosi, melainkan melalui bukti nyata bahwa dana mereka dikelola dengan amanah dan digunakan secara tepat.

BMH Pamekasan untuk memperkuat keandalan, menyediakan laporan keuangan yang transparan dan akurat secara berkala. Laporan ini disampaikan melalui berbagai platform, seperti media sosial, situs web, dan pertemuan langsung, sehingga donatur dapat memantau penggunaan kontribusi. Setiap program dirancang untuk memberikan dampak terukur, seperti beasiswa pendidikan, bantuan kesehatan, dan pengentasan kemiskinan, yang dilaksanakan dengan perencanaan matang dan pelaporan yang jelas. Keberhasilan program-program ini menjadi bukti nyata bagi donatur bahwa kontribusinya memberikan manfaat yang signifikan.

BMH Pamekasan selalu menempatkan kepercayaan donatur sebagai prioritas utama. Keandalan berarti menjaga integritas dalam setiap tindakan, memastikan program berjalan efektif, dan memberikan transparansi penuh kepada donatur. Keandalan mencakup tanggung jawab dalam pengelolaan dana dan kemampuan menciptakan dampak positif yang nyata. BMH Pamekasan dengan pendekatan ini, berhasil memperkuat kepercayaan dan loyalitas donatur, sekaligus memperluas jaringan kontribusi untuk mendukung misi sosial lembaga BMH Pamekasan.

### c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan elemen krusial dalam membangun hubungan antara lembaga filantropi seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH) dengan donatur. Responsiveness tidak hanya mencakup kecepatan dalam merespons

kebutuhan dan pertanyaan donatur, tetapi juga kemampuan lembaga untuk memahami, menghormati, dan memenuhi harapan mereka. Sebagai pengelola zakat, infak, dan sedekah.

BMH Pamekasan menyadari bahwa donatur tidak hanya sekadar menyalurkan bantuan, tetapi juga menginginkan jaminan bahwa dana yang disumbangkan dikelola secara transparan, efektif, dan memberikan dampak nyata. Daya tanggap BMH meliputi berbagai aspek, seperti komunikasi yang cepat dan tepat, pelaporan keuangan yang transparan, serta penyajian informasi mengenai manfaat dari program-program yang didukung oleh donasi. BMH Pamekasan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada donatur, mulai dari tanggapan yang cepat atas pertanyaan mereka, hingga penyajian laporan yang detail dan transparan. Bagi BMH, kepercayaan merupakan fondasi utama dalam menjalin hubungan dengan para donatur. *Responsiveness* menjadi salah satu cara menjaga dan meningkatkan kepercayaan. Daya tanggap di BMH Pamekasan bukan sekadar sarana komunikasi, melainkan strategi utama dalam mempererat hubungan dengan donatur. BMH dengan bersikap responsif, tidak hanya menunjukkan profesionalisme tetapi juga empati terhadap kebutuhan donatur.

#### d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) merupakan salah satu komponen penting dalam membangun kepercayaan donatur di lembaga filantropi seperti Baitul Maal Hidayatullah (BMH). Di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berdonasi, faktor kepercayaan menjadi aspek utama yang dipertimbangkan calon donatur sebelum memutuskan untuk berkontribusi. *Assurance* mencakup berbagai bentuk jaminan yang

diberikan oleh lembaga kepada donatur untuk memastikan bahwa dana yang mereka salurkan dikelola dengan amanah, transparan, dan profesional. BMH Pamekasan telah mengembangkan pendekatan berbasis assurance untuk menarik lebih banyak donatur. Pendekatan ini mencakup transparansi laporan keuangan, program terukur dengan dampak nyata, serta komunikasi yang terbuka dengan donatur. Sebagai contoh, laporan keuangan BMH disusun dengan standar akuntabilitas yang tinggi dan diaudit secara rutin oleh lembaga independen. Selain itu, laporan penggunaan dana secara periodik diberikan kepada para donatur sehingga mereka dapat melihat secara langsung manfaat dari dana yang telah disalurkan. Jaminan lain yang diberikan oleh BMH Pamekasan adalah pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dana. Melalui platform digital, donatur dapat memantau status donasi mereka kapan saja. Langkah ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga memberikan rasa aman bagi donatur bahwa dana mereka dikelola dengan baik.

Kepercayaan juga diperkuat melalui penyampaian testimoni penerima manfaat dan dokumentasi program yang menyentuh hati. Program-program yang dijalankan BMH Pamekasan, seperti bantuan pendidikan untuk anak yatim, bantuan sosial untuk masyarakat prasejahtera, serta pemberdayaan ekonomi umat, dipublikasikan secara aktif melalui berbagai saluran komunikasi, baik online maupun offline. Hal ini memperkuat keyakinan donatur bahwa kontribusi mereka benar-benar memberikan dampak positif.

Kepercayaan donatur adalah pondasi dari keberlangsungan program-program. Oleh karena itu, BMH memastikan bahwa setiap rupiah yang mereka salurkan dikelola

dengan penuh amanah, sesuai dengan niat mereka, dan menghasilkan manfaat yang nyata bagi umat.

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* merupakan salah satu kunci penting dalam membangun hubungan yang erat dengan para donatur. Di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan, pendekatan berbasis empati dilakukan untuk memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan para donatur. Perhatian tulus menunjukkan terhadap kondisi mereka, lembaga dapat menciptakan rasa percaya dan loyalitas yang kuat. Empati juga membantu memahami komunikasi dan ajakan untuk berdonasi bisa disesuaikan dengan latar belakang serta nilai-nilai yang dianut oleh calon donatur. Sebagai contoh, dalam menjalin komunikasi dengan donatur. BMH Pamekasan selalu berusaha menempatkan diri pada sudut pandang mereka. Hal ini dilakukan dengan mendengarkan secara aktif, menghargai pendapat, dan memberikan solusi atas kebutuhan yang berkaitan dengan program-program sosial yang mereka dukung. Dengan memahami apa yang menjadi perhatian utama donatur, seperti pendidikan, kesehatan, atau bantuan bencana, BMH dapat mengarahkan kontribusi mereka kepada program yang sesuai, sehingga donatur merasa terhubung langsung dengan dampak positif dari kontribusinya.

Empati adalah jembatan yang menghubungkan hati kita dengan para donatur. Ketika kita benar-benar memahami apa yang mereka pedulikan, keinginan untuk berbagi menjadi lebih kuat. Kami di BMH Pamekasan tidak hanya sekadar menggalang dana, tetapi juga ingin membangun kepercayaan dan kepedulian bersama. Inilah yang menjadi kekuatan kami dalam meningkatkan partisipasi donatur. Empati menjadi dasar

utama dalam membangun kepercayaan dan hubungan emosional yang kuat antara lembaga dan donatur.

Untuk menerapkan strategi berbasis SERVQUAL, beberapa langkah berikut dapat diambil yaitu:

a. Analisis kebutuhan dan harapan

Sebagai lembaga yang bergerak dalam pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial lainnya, Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan memiliki tanggung jawab besar untuk menjembatani kedermawanan masyarakat dengan kebutuhan umat yang memerlukan bantuan. Dalam upaya meningkatkan jumlah donatur, analisis kebutuhan dan harapan menjadi aspek penting yang perlu dipertimbangkan. Kebutuhan pertama yang harus dipenuhi oleh BMH adalah transparansi dan akuntabilitas. Calon donatur cenderung mencari lembaga yang memberikan laporan keuangan yang jelas, penjelasan rinci terkait program, dan bukti nyata dari manfaat yang diberikan kepada penerima.

Harapan donatur sering kali lebih dari sekadar keinginan untuk menyumbang; mereka ingin merasakan keterlibatan dan dampak nyata dari kontribusi mereka. Untuk memenuhi harapan ini, BMH perlu membangun komunikasi dua arah yang baik, memberikan apresiasi kepada donatur, serta melibatkan mereka dalam berbagai kegiatan sosial. Donatur yang merasa dihargai dan melihat dampak nyata dari donasi mereka cenderung menjadi loyal, bahkan menjadi duta yang secara sukarela mempromosikan program BMH kepada lingkaran sosial mereka. BMH adalah transparansi dengan laporan mereka dan program-programnya yang nyata memberikan manfaat. Donatur merasa dihargai karena BMH selalu memberikan update tentang

perkembangan program yang dibantu. Transparansi, penghargaan terhadap donatur, dan laporan perkembangan program yang jelas menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan loyalitas donatur. BMH perlu terus berinovasi dalam menjaga dan meningkatkan hubungan dengan para donatur, serta membangun kepercayaan dan memberikan pengalaman berdonasi yang berkesan merupakan strategi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah donatur.

b. Pengukuran kesenjangan pelayanan

Pengukuran kesenjangan pelayanan pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan para penerima manfaat dan donatur. Analisis ini menggunakan pendekatan *Service Quality* (Servqual), yang memadukan evaluasi persepsi dan ekspektasi. Indikator yang umum digunakan mencakup lima dimensi utama: keandalan, jaminan, responsivitas, empati, dan bukti fisik. Fokus utamanya adalah memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMH mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan para pihak yang terlibat. Laporan yang lebih terperinci tentang pemanfaatan dana menjadi elemen kunci untuk meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan dengan donatur. Kesenjangan pelayanan BMH dapat diminimalkan dengan memperkuat keandalan melalui pelaporan keuangan yang transparan, meningkatkan responsivitas dalam menjawab kebutuhan atau keluhan donatur, dan mengutamakan empati dalam menjalin komunikasi dengan para donatur dan penerima manfaat. Mengatasi kesenjangan-kesenjangan ini, BMH dapat meningkatkan kredibilitas dan memperkuat basis dukungan yang lebih berkelanjutan dari para donatur.

c. Peningkatan infrastruktur dan pelatihan staf

Langkah-langkah peningkatan infrastruktur dimulai dengan renovasi ruang kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, modern, dan mendukung efektivitas operasional. Selain itu, BMH juga menginvestasikan dana pada teknologi informasi untuk digitalisasi proses administrasi dan laporan keuangan agar lebih transparan dan akuntabel. Teknologi ini memudahkan monitoring penyaluran dana oleh para donatur. Pengembangan sumber daya manusia difokuskan pada pelatihan berkelanjutan bagi staf. Pelatihan ini meliputi manajemen zakat, komunikasi publik, serta penguasaan aplikasi berbasis teknologi yang digunakan dalam pelayanan BMH. Staf dilatih agar lebih kompeten dalam menyampaikan program BMH kepada masyarakat, menjaga transparansi, dan meningkatkan kepercayaan donatur.

Langkah peningkatan infrastruktur dan pelatihan staf BMH berhasil meningkatkan kepercayaan dan keyakinan donatur terhadap lembaga tersebut. Upaya BMH dalam peningkatan kualitas internalnya tidak hanya memberikan dampak langsung pada pelayanan, tetapi juga mencerminkan pengelolaan yang lebih baik terhadap dana yang disalurkan donatur. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini membuktikan komitmen BMH untuk terus berkembang demi memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat dan menjaga kepercayaan para donatur. Program ini bukan hanya tentang perbaikan fisik, tetapi juga tentang membangun keunggulan manusia yang mendukung misi utama BMH.

#### d. Evaluasi dan monitoring

Proses evaluasi dan monitoring, BMH mengutamakan pendekatan kolaboratif yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Hal ini mencakup pengurus, relawan, penerima manfaat, dan masyarakat umum. Data-data yang diperoleh melalui



monitoring digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki program di masa mendatang. Selain itu, evaluasi periodik menjadi langkah refleksi terhadap capaian dan tantangan yang dihadapi. Monitoring berkala di BMH menjamin akurasi distribusi donasi dan pelibatan masyarakat dalam evaluasi memastikan program tepat sasaran serta memberikan dampak nyata.

e. Penguatan komunikasi dan hubungan dengan donatur

Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan terus berupaya mempererat hubungan dengan para donatur melalui berbagai strategi komunikasi yang efektif, transparan, dan personal. Beberapa pendekatan yang dilakukan meliputi, **Komunikasi Personal**, BMH secara rutin menghubungi donatur melalui saluran komunikasi langsung seperti telepon, pesan teks, dan kunjungan ke rumah atau kantor donatur. Pendekatan ini memberikan ruang bagi donatur untuk berbagi pandangan, saran, dan pengalaman mereka terkait program BMH. **Laporan Transparan**, Penyampaian laporan penggunaan dana secara berkala, baik melalui media sosial, website, maupun pengiriman langsung ke donatur, menjadi bagian penting dari membangun kepercayaan. Laporan ini mencakup rincian kegiatan, pencapaian program, dan dampak yang telah dirasakan oleh penerima manfaat. **Penghargaan kepada Donatur**, BMH Pamekasan memberikan apresiasi kepada para donatur berupa sertifikat, penghargaan simbolis, atau penyebutan nama mereka di media publikasi tertentu sebagai bentuk penghormatan atas kontribusi yang telah diberikan. **Keterlibatan Langsung**, Para donatur diajak terlibat langsung dalam program-program sosial, seperti distribusi bantuan, program berbagi makanan, atau pelaksanaan program dakwah di daerah pelosok. Dengan keterlibatan ini, para donatur dapat melihat secara

langsung dampak dari donasi mereka. **Silaturahmi Berkala**, BMH juga menyelenggarakan acara khusus untuk mempertemukan donatur dan penerima manfaat, sehingga tercipta ikatan emosional dan rasa saling peduli.

Penguatan komunikasi dan hubungan dengan donatur di BMH Pamekasan tidak hanya sebatas transparansi, tetapi juga mencakup pendekatan yang humanis dan personal. Donatur merasa terlibat secara emosional dan strategis, yang pada akhirnya meningkatkan kontribusi dan keberlanjutan program sosial yang diamanahkan kepada BMH.

## **2. Kepuasan donatur pada BMH Pamekasan**

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang diterima atau yang didapatkan oleh pelanggan, memenuhi harapan bahkan melebihi harapan, ketika pelanggan membeli atau menggunakan produk/jasa dari langganannya.

Tipe-tipe kepuasan pelanggan antara lain:

### *a. Demanding Customer Satisfaction*

*Demanding Customer Satisfaction* atau pemenuhan kepuasan pelanggan di BMH Pamekasan menjadi prioritas utama dalam menjalankan kegiatan sosial dan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan wakaf. BMH Pamekasan memahami bahwa donatur dan mustahik (penerima manfaat) adalah dua pihak utama yang harus mendapatkan pelayanan maksimal.

BMH Pamekasan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan langkah-langkah strategis, seperti: **Transparansi dan Akuntabilitas**, Setiap donasi yang diterima dilaporkan secara rinci melalui laporan berkala. Para donatur diberikan akses

untuk memantau bagaimana dana mereka dimanfaatkan, baik melalui platform digital maupun laporan cetak. **Pelayanan Cepat dan Tepat**, Respon terhadap donatur dan mustahik dilakukan secara proaktif, baik dalam bentuk komunikasi maupun tindakan nyata. Donatur dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi, pertanyaan, atau kebutuhan mereka melalui saluran komunikasi yang disediakan. **Peningkatan Program Sosial**, Program-program yang dijalankan seperti *beasiswa dhuafa*, *kesehatan gratis*, pembangunan sarana ibadah, hingga *kampanye kebaikan Ramadan*, dirancang berdasarkan kebutuhan mustahik dan aspirasi dari donatur. Ini memastikan bahwa kontribusi donatur berdampak langsung dan nyata di lapangan. **Pemberian Apresiasi kepada Donatur**, Untuk menjaga hubungan baik, BMH memberikan penghargaan kepada donatur yang aktif mendukung program-program mereka, baik melalui sertifikat apresiasi, kunjungan langsung, atau penyebutan dalam laporan tahunan. Donatur merasa puas karena pelayanan yang diberikan BMH Pamekasan berorientasi pada transparansi dan keterlibatan aktif donatur.

b. *Stable Customer Satisfaction*

*Stable customer satisfaction* di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan merupakan suatu pencapaian yang mencerminkan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada para donatur dan penerima manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa BMH Pamekasan telah berhasil menjaga hubungan baik dengan donatur sekaligus memberikan manfaat yang nyata kepada masyarakat yang membutuhkan. Program-program yang berjalan, seperti pendistribusian bantuan kepada fakir miskin, anak yatim, serta pengembangan pendidikan dan dakwah, dilaksanakan secara profesional dan akuntabel. Dengan pendekatan berbasis data dan analisis kebutuhan masyarakat,

BMH memastikan bahwa setiap bantuan yang disalurkan memiliki dampak yang signifikan.

BMH memberikan perhatian khusus kepada para donatur dengan memberikan ucapan terima kasih secara personal, menyampaikan kabar baik terkait penerima manfaat, serta menjalin komunikasi ramah dan profesional. Hal ini membuat para donatur merasa dihargai dan termotivasi untuk terus mendukung program-program yang ada karena pentingnya transparansi dan komunikasi dalam membangun kepercayaan.

*c. Resigned Customer Satisfaction.*

*Resigned Customer Satisfaction* dalam konteks Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Pamekasan dapat diartikan sebagai sebuah pendekatan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang sudah berhenti berkontribusi atau berpartisipasi dalam program-program BMH. Kepuasan pelanggan ini sangat penting untuk dipahami agar dapat menjaga hubungan baik dengan donatur dan memastikan keberlanjutan program-program yang ada. Ketika donatur atau peserta berhenti memberikan kontribusi, hal ini bisa disebabkan oleh banyak faktor, mulai dari ketidakpuasan terhadap pelayanan, perubahan prioritas pribadi, hingga kondisi ekonomi yang berubah. Oleh karena itu, pemahaman tentang alasan dibalik berhentinya kontribusi mereka menjadi kunci untuk memperbaiki kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan donatur.

Baitul Maal Hidayatullah Pamekasan sebagai lembaga sosial yang mengelola dana zakat, infak, dan sedekah, memiliki tugas untuk memberikan informasi yang jelas mengenai penggunaan dana yang dihimpun serta dampak nyata yang dihasilkan. Komunikasi yang efektif dengan donatur menjadi sangat penting dalam menjaga

transparansi dan akuntabilitas. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya *resignation* atau berhentinya donatur karena rasa tidak puas atau ketidakjelasan informasi. Resign dari donatur lebih sering dipicu oleh ketidakpuasan yang berasal dari kurangnya transparansi, komunikasi yang kurang efektif, atau ketidakjelasan dampak dari kontribusi yang diberikan.

d. *Stable Customer Dissatisfaction.*

Ketidakpuasan pelanggan atau donatur dalam konteks BMH bisa sangat merugikan. Ketidakpuasan yang stabil ini menggambarkan bahwa meskipun BMH memiliki program-program yang bermanfaat, masih ada kesenjangan antara harapan donatur dan kenyataan di lapangan. Ketidakpuasan yang terus-menerus dan tidak tertangani dengan baik bisa berimbas pada reputasi lembaga itu sendiri. Reputasi yang buruk, terutama dalam lembaga yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat dan donatur, bisa menjadi faktor penghambat pertumbuhan dan kelangsungan program yang ada. Sebagai lembaga yang mengandalkan sumbangan dari masyarakat, BMH perlu memiliki mekanisme yang solid dalam menangani ketidakpuasan ini. Tantangan terbesar dalam mengatasi ketidakpuasan ini adalah mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut. Masalahnya terletak pada kurangnya pemahaman atau harapan yang tidak realistis dari donatur terhadap cara kerja BMH. Bisa juga terkait dengan masalah internal seperti kurangnya koordinasi antar pihak yang terlibat dalam program atau pengelolaan dana yang tidak transparan.

Ketidakjelasan dalam penggunaan dana atau hasil dari program-program yang dijalankan dapat menurunkan kepercayaan donatur. Untuk itu, penting bagi BMH untuk menjaga hubungan yang baik dengan para donatur melalui laporan yang

transparan dan terbuka, serta memastikan bahwa setiap donasi yang diberikan berdampak positif sesuai dengan tujuan yang dijanjikan.

e. *Demanding customer dissatisfaction*

*Demanding customer dissatisfaction* yang merujuk pada ketidakpuasan yang muncul dari harapan atau tuntutan pelanggan (dalam hal ini para donatur atau penerima manfaat) yang tidak terpenuhi. Penyebab *Demand Customer Dissatisfaction*, Tantangan dalam mengelola harapan donatur dan penerima manfaat, salah satu tantangan utama dalam mengelola *demanding customer dissatisfaction* merupakan harapan yang tidak realistis dari kedua belah pihak baik donatur maupun penerima manfaat. Donatur sering kali menginginkan hasil yang lebih cepat dan terukur, sementara penerima manfaat mungkin memiliki kebutuhan yang sangat besar, dan waktu atau dana yang tersedia tidak cukup untuk memenuhi seluruh permintaan tersebut. Keterbatasan dana yang terkumpul dan jumlah penerima manfaat yang terus berkembang membuat BMH Pamekasan harus bekerja keras untuk menjaga keseimbangan antara harapan dan kenyataan. Untuk mengatasi ketidakpuasan ini, perlu ada upaya untuk lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan donatur dan penerima manfaat. Pemberian informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai penggunaan dana dan penyaluran.

Pertama, menekankan pentingnya transparansi dalam penggunaan dana, agar donatur dapat melihat bahwa sumbangan mereka digunakan dengan benar dan tepat sasaran. Kedua, menyoroti pentingnya laporan yang jelas dan terbuka, yang menjadi salah satu cara untuk memastikan bahwa donatur merasa percaya dan puas dengan pengelolaan dana tersebut.