

Strategi staf dalam membangun dan menjaga hubungan dengan donatur pada proses fundraising di Lembaga Amil Zakat Rumah Zakat Cabang DKI Jakarta = Staf strategy in building and maintaining relationship with the donors on fundraising process at almsgiving (zakah) organisation: Rumah Zakat Branch DKI Jakarta

Meita Rizki Rahmalia, Author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20510039&lokasi=lokal>

Abstrak

Berbeda dengan organisasi profit dan sektor publik, organisasi non profit seperti Lembaga Amil Zakat sangat bergantung pada fundraising untuk mendukung program dan mensukseskan misinya. Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepercayaan donatur merupakan bagian yang sangat dapat menentukan keberhasilan fundraising. Lebih jauh lagi, terdapat satu hal yang juga sangat krusial dalam fundraising, yaitu keterampilan staf dalam membangun serta menjaga hubungan dengan donatur, karena membangun hubungan adalah hal pertama yang harus dilakukan dalam proses fundraising. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan melakukan wawancara semi struktur dan dipaparkan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf Rumah Zakat memiliki beberapa prinsip dasar dalam membangun hubungan antara lain membangun hubungan emosional dengan donatur, melayani dengan sabar dan menjaga amanah donatur. Dalam membangun hubungan dengan donatur, staf Rumah Zakat memiliki empat strategi yaitu memahami latar belakang donatur, memperhatikan lokasi pertemuan dengan donatur, mengetahui kecenderungan donatur dalam berzakat dan komunikasi dengan donatur. Lebih lanjut, strategi staf dalam menjaga hubungan dengan donatur dilakukan dengan memberikan apresiasi, menjalankan tugas sesuai tingkatan Ziswaf, menjaga komunikasi dengan donatur dan membuat laporan atau catatan harian.

.....Lembaga Amil Zakat as nonprofit organisation is different with profit organisation and other public sector organisations. Lembaga Amil Zakat is depending on the fundraising to support their program and succeed their mission. Previous studies stated that donor trust is a very influential part in fundraising. Furthermore, there is one thing that is also very crucial in fundraising, that is staffs strategy in building and maintaining relationships with donors because developing building relationships is the first phase that must be done in the fundraising process. This research used qualitative method with semi structure interview technique and descriptive interpretive. Research result shown that in building relationship Rumah Zakat has several basic princip: building emotional bonding with the donors, deliver service with patience and keep what they had promised to the donors. Furthermore, in building relationship Rumah Zakat have four strategy, such as understanding donor background, put attention on location when meeting, acknowledge donor preference method zakah payment and communicate with donor. Besides that, in maintaining relationship they also have four strategy: giving appreciation to the donor, fulfill the task according to the Ziswaf level, maintaining communication and create a report or daily notes.