

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira**

Pesantren ini pertama kali berdiri pada tahun 2010 dan santri pulang pergi sejak tahun 2016 Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah juga mulai melaksanakan program dari pemerintah berupa Kejar Dikdas yakni program yang memberikan pembelajaran Umum baik berupa Bahasa Inggris, Matematika, IPA, Bahasa Indonesia, ataupun pelajaran Umum lainnya di bawah Yayasan Raudhatul Jannah. Pada tahun tersebut pesantren mulai beroperasi dengan merekrut guru yang sebagian besar merupakan alumni Pondok Pesantren Darussalam Martapura dan lainnya seperti, KH. Bahruddin Abdullah, Endra Perdana, Misnawi, Murbawi, M. Abdul Hasan, Habib Ja'far, M. Dahyar Najmi, M. Ilham, M. Yasin, Muliadi dan Saukani Noor.

Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira merupakan salah satu pesantren yang ada di Kecamatan Pulau Laut Sigam dan Waktu penyelenggaraan Pesantren sejak pukul 07.00 –11.00 WITA yang kemudian di sambung dengan penyelenggaraan pembelajaran program kejar kesetaraan dari jam 11.00 – 12.00 WITA bagi santri yang ikut program tersebut pada jam 14. 30 – 17.00 santri masuk lagi untuk mengikuti pembelajaran diniyah. Pimpinan Pondok Pesantren Assalafi

Raudhatul Jannah Batu Silira dijabat oleh KH. Bahruddin Abdullah sejak tahun 2004 hingga sekarang, adapun jumlah tenaga pendidik 10 orang, tenaga administrasi 1 orang, karyawan pesantren 1 orang, dan jumlah santri 80 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Pondok Pesantren dapat diketahui bahwa latar belakang berdirinya Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira ini bermula dari keinginan pendiri Yayasan Raudhatul Jannah yang sekaligus Pengasuh Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira K.H. Bahruddin Abdullah, untuk mendirikan sebuah pesantren yang menerapkan sistem pendidikan Islam.

Hal ini disebabkan karena pesantren yang ada di lingkungan tersebut kebanyakan adalah sekolah sore yang lebih menonjolkan pendidikan intelektual daripada spiritual. Jadi, dengan adanya Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira diharapkan tidak hanya dapat menghasilkan lulusan yang cerdas dan berwawasan global secara intelektual, akan tetapi lulusan pesantren ini juga mampu beribadah secara benar dan mempunyai akhlak mulia yang berarti cerdas secara spiritual.<sup>1</sup>

**a. Visi dan Misi Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira**

Visi Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira yaitu meluluskan siswa yang bertakwa, berakhlak mulia, cerdas, terampil, dan unggul dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, berprestasi dalam olahraga

---

<sup>1</sup>KH. Bahruddin Abdullah, Pimpinan Ponpes Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang pimpinan ponpes, tanggal 26 Oktober 2020, pukul 13:40 WITA

dan seni, serta siap bersaing menghadapi era global.

Adapun misi Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira ialah:

- 1) Menanamkan akidah yang saleh dan keimanan yang kokoh melalui pembiasaan beribadah di lingkungan pesantren
- 2) Menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif dalam upaya meningkatkan mutu pembelajaran
- 3) Menumbuhkembangkan semangat keunggulan dan bernalar sehat kepada peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan sehingga berkemauan kuat untuk terus maju
- 4) Meningkatkan komitmen seluruh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap tugas pokok dan fungsinya

**b. Tujuan Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira**

- 1) Mempersiapkan santri yang cerdas, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia
- 2) Menanamkan kepada santri sikap ulet dan gigih dalam berkompetisi, beradaptasi dengan lingkungan dan mengembangkan sikap sportivitas
- 3) Membekali santri dengan ilmu pengetahuan dan teknologi agar mampu bersaing dan melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi
- 4) Mempersiapkan santri agar menjadi manusia yang berkepribadian, cerdas, berkualitas dan berprestasi dalam bidang

olahraga dan seni

- 5) Membekali para santri dengan dasar bahasa Arab dan Inggris
- 6) Membekali santri dengan lancar baca dan hafal Al Qur'an sesuai jenjangnya
- 7) Menumbuhkan kepercayaan dan kepedulian terhadap sesama terutama pada anak-anak yatim, piatu, dan kaum duafa.

### **c. Letak Geografis**

Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira mempunyai letak yang cukup strategis, karena di depan pesantren bertepatan dengan jalan raya Kecamatan sigam sehingga memudahkan para santri untuk mencapain ya. Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira juga memiliki bangunan yang memadai dan halaman yang cukup luas untuk bermain.

Adapun batasan-batasan yang mengelilingi pesantren adalah di sebelah Utara berbatasan dengan jalan raya kabupaten, di sebelah Selatan berbatasan dengan perairan laut lepas, di sebelah Timur berbatasan dengan rumah penduduk, di sebelah Barat berbatasan dengan rumah penduduk dan lautan.

## **2. Profil Pondok Pesantren Nurul Abshor.**

Dalam rangka berpartisipasi menyiapkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas dan berkarakter Islami, Yayasan Nurul Abshor yang berdiri sejak tahun 2010 bertepatan tanggal 1 Muharram

tahun 1430 Hijrah membidangi lahirnya Pesantren Nurul Abshor yang kemudian diberi nama Nurul Abshor. Pesantren Nurul Abshor hadir untuk menjadi mitra para orang tua untuk menyiapkan dan mengantarkan agar anak menjadi generasi yang berakhlakul karimah, mandiri dan berprestasi akademis yang optimal.

Yayasan Pendidikan dan Sosial Nurul Abshor Kotabaru Kalimantan Selatan, pada awal beralamat di Jalan Raya Stagen KM. 07. Pesantren Nurul Abshor ini mempunyai data Statistik dengan NPSN. 69979276 dan NSPP. 510363020010.

Pondok Pesantren Nurul Abshor merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menjadi salah satu bagian dari Pesantren Nurul Abshor Kotabaru. Pesantren Nurul Abshor ini bermula bertempat di Jalan Perumnas Kotabaru selama kurun waktu beberapa tahun, sesuai dengan perkembangan dan peminat yang cukup banyak maka Pondok Pesantren Nurul Abshor ini pindah lokasi yang beralamat di Jalan Raya Stagen KM. 07 (Kotabaru), yang tempatnya berdampingan dengan perumahan warga.

Pesantren Nurul Abshor menerapkan sistem asrama yang seluruh aktifitas anak di pesantren mulai dari belajar, bermain, olah raga, makan dan beribadah semua dikemas dalam satu sistem paket pendidikan pesantren. Waktu penyelenggaraan Pesantren Nurul Abshor pukul 08.00 – WITA. Pimpinan Pondok Pesantren Nurul Abshor dijabat oleh KH Muhammad Yusi Firmani. sejak tahun 2010 hingga sekarang,

adapun jumlah tenaga pendidik 5 orang, tenaga administrasi 1 orang, karyawan pondok pesantren 1 orang, dan jumlah santri 93 orang.

**a. Visi dan Misi Pondok Pesantren Nurul Abshor**

Visi Pondok Pesantren Nurul Abshor mempunyai visi menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, berakhlak karimah dan berjiwa mandiri, sedangkan misi Pondok Pesantren Nurul Abshor yaitu Menyelenggarakan pendidikan Islam yang Bermutu

**b. Tujuan Pondok Pesantren Nurul Abshor**

Tujuan Pondok Pesantren Nurul Abshor yaitu sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pembelajaran dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam seluruh mata pelajaran
- 2) Menanamkan aqidah yang kokoh dan akhlak yang mulia pada diri peserta didik
- 3) Melaksanakan pembelajaran berkualitas dengan memanfaatkan teknologi
- 4) Melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan potensi peserta didik
- 5) Melaksanakan pengembangan kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

**c. Letak Geografis**

Pondok Pesantren Nurul Abshor mempunyai lokasi yang cukup strategis. Selain dekat dengan jalan raya provinsi, lokasi

pesantren juga cukup dekat dengan ibu kota kabupaten Kotabaru. Adapun batasan-batasan yang mengelilingi Pondok Pesantren Nurul Abshor adalah di sebelah Utara berbatasan dengan Hutan Rimbum, di sebelah Selatan berbatasan dengan rumah penduduk jalan raya, di sebelah Timur berbatasan dengan rumah penduduk, di sebelah Barat berbatasan dengan terminal.

## **B. Paparan Data**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data secara deskriptif mengenai strategi *fundraising*, karakteristik donatur, retensi terhadap donatur dan *stewardsip* donatur di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batu Silira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor yang berada di Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan.

### **1. Strategi Penggalangan Dana(*Fundraising*) di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor**

Berikut ini kutipan wawancara dengan pihak pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dalam hal melakukan strategi *fundraising* :

“ yang pertama itu adalah kami melakukan pendekatan dulu dengan calon donatur yang usianya kira-kira diatas 21 tahun dan yang sudah mempunyai penghasilan cukup serta memiliki kartu kredit atau kartu tabungan. Hal ini, dilakukan karena dengan harapan donatur yang berdonasi di pondok pesantren kami dapat berdonasi dalam jangka waktu yang panjang. Setelah

melakukan pendekatan dengan calon donatur tersebut, kemudian kami memperkenalkan diri dan profile pondok pesantren kami kepada para calon donatur, setelah kami memperkenalkan maka kami akan mempresentasikan tentang program apa saja yang ada di pondok pesantren kami seperti program pendidikan, kegiatan-kegiatan yang lainnya.”<sup>2</sup>

“kami mencoba menjelaskan permasalahan yang terjadi terhadap pondok pesantren kami saat ini, kemudian menjelaskan mengenai solusi dari permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, setelah menjelaskan mengenai solusi dari permasalahan tersebut, kami juga menjelaskan hasil yang sudah dicapai pondok pesantren kami dalam mengatasi solusi dari permasalahan tersebut. Hasil yang dicapai oleh pondok pesantren seperti; pembuatan sarana belajar untuk anak-anak, mushola, asrama, dan sebagainya. Setelah itu kami mengajak calon donatur untuk berpartisipasi melakukan donasi di pondok pesantren kami dan dijelaskan juga mengapa perlunya berdonasi di pondok pesantren.”<sup>3</sup>

“Kami juga berupaya dalam menciptakan hubungan dan komunikasi yang baik antara kami pihak pondok dengan para donatur dan selalu berupaya dalam membangun jaringan, seperti; mengajak individu dalam berdonasi baik secara langsung maupun melalui media internet dan media sosial.”<sup>4</sup>

“pengalan dana dari masyarakat juga ada, salah satu dari mereka ada yang mengkoordinir sejenis patungan gitu lah mereka, setiap hari Jumat mereka setorkan ke website pondok kaya platform gitu”

Berdasarkan kutipan wawancara strategi *fundraising* ialah proses mempengaruhi masyarakat baik perseorangan maupun individu atau perwakilan masyarakat maupun lembaga agar

---

<sup>2</sup> Ustadz Muhammad Syarif, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>3</sup> Ustadz Muhammad Dahyar Nazmi, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA

<sup>4</sup> Ustadz Muhammad Dahyar Nazmi, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA



menyalurkan dananya kepada sebuah organisasi atau lembaga. Kata “mempengaruhi masyarakat” memiliki beberapa pengertian mempengaruhi bisa diartikan memberitahukan kepada masyarakat tentang seluk beluk keberadaan lembaga atau pondok pesantren, mempengaruhi dapat juga bermakna mengingatkan dan menyadarkan. Artinya mengingatkan kepada donatur.<sup>5</sup>

Dalam hal mengenai strategi *fundraising*, Berikut ini kutipan wawancara dengan pihak pondok pesantren Nurul Abshor Kotabaru:

“Dalam kegiatan *fundraising* yang dilakukan untuk mengelola pondok pesantren kami ini menggunakan strategi-strategi *fundraising* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuannya yang berfokus pada seluruh kegiatan di pondok pesantren kami. Penerapan strategi *fundraising* yang kami lakukan pada awalnya, kami ini hanya menggunakan satu strategi dalam melakukan *fundraising* yaitu Strategi *face to face* bertemu secara langsung dengan orang yang memberi dana. Akan tetapi, setelah berkembangnya teknologi pada zaman ini, maka banyak sekali cara yang bervariasi yang dapat kami lakukan untuk menggalang dana, contohnya metode baru yang diterapkan dalam bentuk sebuah aplikasi berbasis *website* atau platform khusus merupakan salah satu alternatif metode penggalangan dana dengan memanfaatkan internet.<sup>6</sup>

“Strategi *fundraising* atau penggalangan dana ini kami lakukan dalam menciptakan sumber-sumber pendanaan yang mandiri dan jangka panjang. Penerapan strategi *fundraising* yang kami lakukan saat ini berupaya untuk memperkenalkan profil, visi dan misi kami dan kegiatan- kegiatan yang lainnya kepada masyarakat luas. Hal ini dilakukan selain untuk mendapatkan pendanaan jangka panjang serta dapat sebagai peluang dalam memperkenalkan lembaga ini atau pondok pesantren kami)

---

<sup>5</sup> Nilda Susilawati, “Analisis Model *Fundraising* Zakat, Infak Dan Sedekah Di Lembaga Zakat,” *Jurnal AL-INTAJ* Vol. 4, No. 1 (2018): hal 109

<sup>6</sup> Ustadzah Lina, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 10 November 2020 pukul 08.00 WITA.

kepada seluruh masyarakat.”<sup>7</sup>

“Tujuan dari *fundraising* berbasis media sosial adalah dapat menghimpun dana, menghimpun donatur, dan meningkatkan citra lembaga, dengan cara mempengaruhi atau mengingatkan dan menyadarkan masyarakat melalui isi konten yang diposting. Artinya mengingatkan kepada masyarakat agar sadar bahwa dalam harta yang dimilikinya bukan sepenuhnya milik dia sendiri. Kesadaran seperti inilah yang diharapkan lembaga dalam meningkatkan donatur. Sehingga penyadaran dengan cara mengingatkan secara terus menerus menjadikan masyarakat terpengaruh dengan program dan kegiatan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga atau pihak pondok. Harapannya setelah pihak pondok mendorong program terhadap kepedulian sosial maka masyarakat terpengaruh dan menyerahkan sumbangan dana baik berupa infak, dan sedekah, kepada pihak pondok pesantren.”<sup>8</sup>

“Kami menggunakan Media sosial yang digunakan seperti Facebook, Instagram, Twitter, *Website*, Broadcast WhatsApp serta masyarakat juga dapat melakukan donasi dengan cara mentransfer dana yang mereka miliki melalui ATM atau melalui *m-banking* yang mereka miliki. Untuk nomor rekening pondok pesantren biasanya selalu termuat pada iklan-iklan yang telah disebarakan melalui media sosial.”<sup>9</sup>

“Media sosial memberikan kemudahan untuk lebih menjangkau masyarakat luas. Penggunaan internet oleh masyarakat saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan sehari-hari. Hal tersebutlah yang menjadi potensi besar untuk mempengaruhi masyarakat agar selalu berdonasi di pondok kita, dan juga tidak lupa selalu mendokumentasikan yaitu berupa foto atau video. Kedepannya, sejarah tidak lagi bicara hanya dengan kata-kata. Tetapi bukti foto atau video yang akan mengisahkan apa yang pernah dilakukan oleh pondok pesantren. Karena masyarakat harus mendapat informasi tentang apa yang sudah dikerjakan oleh pondok pesantren. Dokumentasi dari hasil foto atau video merupakan kumpulan catatan dari hasil kerja. Kumpulan catatan ini bisa memvisualkan pikiran bagi orang yang melihatnya dan bisa

---

<sup>7</sup> Ustadzah Lina, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 10 November 2020 pukul 08.00 WITA.

<sup>8</sup> Ustadz Saip, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>9</sup> Ustadzah Lina, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 10 November 2020 pukul 08.00 WITA.

menimbulkan citra positif terhadap lembaga. Diantara semua aktivitas yang dilakukan pondok pesantren, pendokumentasian hasil kerja menjadi sangat penting. Ketika aktivitas pondok disiarkan melalui media sosial maka masyarakat akan melihat. Setelah hasil kerjanya disiarkan, biarkan foto atau video itu yang bercerita”<sup>10</sup>

“Sedikit menambahkan *yah*, bahwa penggalangan dana di pondok pesantren ini kami dapatkan juga dari organisasi pemuda (remaja muslim dan muslimah) setiap ada kegiatan mereka misalnya mengadakan kegiatan keagamaan mengadakan pesantren kilat, nah dari kegiatan dana mereka menyisihkan juga untuk pesantren kami, setiap tahun itu pasti ada mereka memberikan sebagian dana hasil kegiatan mereka yang diserahkan ke pondok pesantren ini”<sup>11</sup>

Berdasarkan kutipan wawancara diatas pada saat ini Internet adalah jaringan media yang paling luas, dan hampir semua orang mampu mengakses jaringan ini dengan mudah. Jaringan ini harus dimanfaatkan demi menjangkau akses-akses terkecil dan efisiensi waktu untuk memperkenalkan masing-masing pondok pesantren, salah satunya pengumpulan dana dengan potensi yang begitu luas maka diperlukan akses yang begitu inovatif dan mudah. Untuk setiap aktivitas dan transaksi yang dilakukan di masa sekarang ini masyarakat cenderung mengubah gaya dan perilaku hidupnya menjadi serba *digital*, dan fenomena ini juga merambah dalam strategi fundraising.<sup>12</sup>

Dalam setiap lembaga khususnya pengelola dana, diperlukan pengumpulan dan pengelompokan setiap dana yang

---

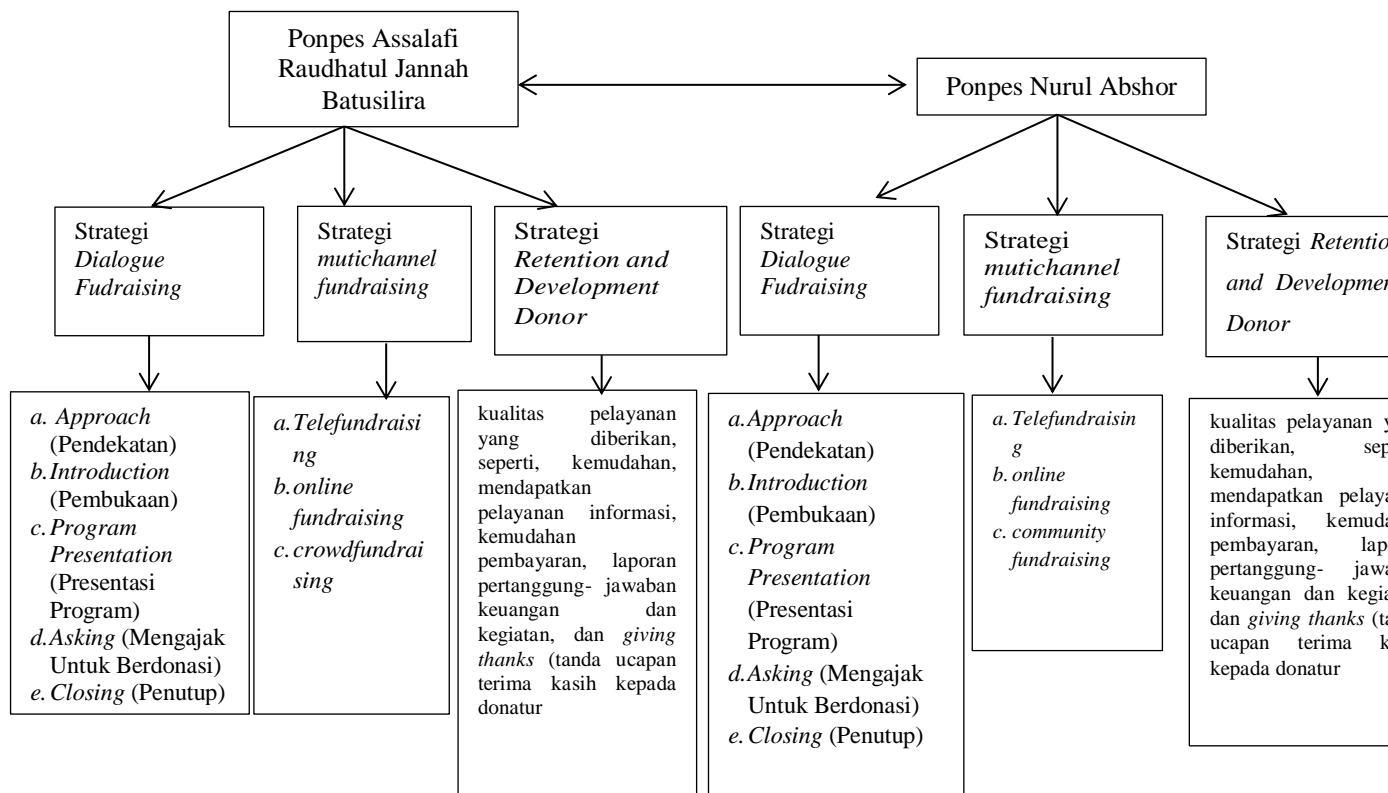
<sup>10</sup> Ustadz Saip , tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>11</sup> Ustadzah Lina, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 10 November 2020 pukul 08.00 WITA.

<sup>12</sup>Ade Nur Rohim, -Optimalisasi Penghimpunan Zakat Melalui Digital Fundraising, || *Al- Balagh: Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 4, no. 2 (2019): hlm. 60.

masuk dari donatur, alasannya agar dana yang telah diberikan oleh donatur dapat dikelola dengan baik dan jelas terarah. Hal ini perlu dilakukan demi menghindari terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan dana yang dilakukan oleh lembaga. Masalah keuangan merupakan permasalahan yang sangat sensitif, sehingga perlu dilakukan penanganan yang ekstra dari lembaga agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merusak citra lembaga.

**Gambar 4.1 Skema Strategi Fundraising di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah dan Pondok Pesanten Nurul Abshor**



Berdasarkan hasil dari kutipan wawancara dengan masing-masing

pihak pondok pesantren di atas bahwa untuk mengelola berbagai setiap kegiatannya pondok pesantren tersebut tidak dapat selalu bergantung dari Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), sehingga pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan pondok pesantren Nurul Abshor melakukan kegiatan *fundraising* untuk membiayai kegiatannya yaitu berbagai macam kegiatan pendidikan, pembangunan, dan sarana dan prasarana. Karena dalam melakukan *fundraising* tidaklah harus dari SPP saja yang memang diwajibkan bagi para santri yang tinggal atau nyantri di pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan pondok pesantren Nurul Abshor.

Dalam kegiatan *fundraising* yang dilakukan untuk mengelola Pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan pondok pesantren Nurul Abshor ini menggunakan strategi *fundraising* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuannya yang berfokus pada seluruh kegiatan di Pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan pondok pesantren Nurul Abshor. Penerapan strategi *fundraising* yang dilakukan Pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira adalah *Dialogue fundraising* dan *retention and development* donor sedangkan pondok pesantren Nurul Abshor mengacu pada strategi *Dialogue fundraising*, (*multichannel fundraising*) dan *retention and development* donor.

Strategi penggalang dana dalam melakukan *dialogue fundraising* ini, ialah organisasi pelayanan sosial dapat

berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk mencapai tujuannya yaitu menyampaikan informasi terkait program dan kegiatan yang dilakukannya serta organisasi pelayanan sosial juga dapat mengajak masyarakat untuk berdonasi langsung melalui strategi ini.<sup>13</sup>

Strategi *mutichannel fundraising* adalah strategi untuk menghasilkan sumber pendanaan bagi keberlangsungan organisasi pelayanan sosial melalui keberagaman dan dukungan dalam penggunaan berbagai saluran dan media komunikasi kepada masyarakat.<sup>14</sup> Selain itu, melalui strategi *multichannel fundraising* ini organisasi pelayanan sosial lebih mudah dan praktis dalam penyampaian informasi dan mengajak masyarakat untuk berdonasi. Strategi ini dipakai pondok pesantren Nurul Abshor berdasarkan kutipan wawancara bahwa mereka bisa menggunakan teknologi dan media lainnya seperti menggunakan web atau internet.<sup>15</sup>

Strategi *Retention and Development Donor* ialah organisasi pelayanan sosial perlu mempertimbangkan untuk menggunakan strategi dalam merawat dan mengembangkan ikatan jangka panjang kepada donatur. Sehingga, penggalang dana yang dilakukan oleh organisasi pelayanan sosial dapat

---

<sup>13</sup> Yessi Rachmasari, *strategi fundraising konsep dan implementasi*, (Bandung; Unpad press, 2016) hal.30

<sup>14</sup> Yessi Rachmasari, *strategi fundraising.....* hal.36

<sup>15</sup>Yessi Rachmasari, *strategi fundraising.....* hal.38

Nama Donatur	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Tanggungjan	Pendapatan per Bulan
--------------	---------------	------	--------	------------	-----------	-------------	----------------------

mempertahankan loyalitas dan menjaga kepercayaan donatur kepada organisasi pelayanan sosial.<sup>16</sup>

## 2. Karakteristik Sosial Ekonomi Donatur di Pondok Pesantren Raudhatul Jannah Batusilira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor

Karena tingkat sosial ekonomi donatur tidak sama maka dalam

Nama Donatur	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Tanggungjan Keluarga	Pendapatan per Bulan
Mashur	Laki-Laki	48	Menikah	SMA	Pedagang	2	3.000.000
Abdul Ajis	Laki-Laki	31	Menikah	SMA	Honorer	1	1.000.000-2.000.000
Solihin	Laki-Laki	30	Menikah	S1	PNS	1	> 3.000.000
Nasru	Laki-Laki	43	Menikah	SMA	Nelayan	2	2.500.000-3.000.000
Royyan Ananda	Laki-Laki	29	Belum	S2	PNS	0	> 3.000.000
Alvin Firdaus	Laki-Laki	42	Menikah	S1	PNS	2	> 3.000.000
Eva Fahrur Nisa	Perempuan	32	Menikah	S1	PNS	1	> 3.000.000
Amelia Novita Sari	Perempuan	40	Menikah	D2	PNS	2	> 3.000.000
Dhani Juniansyah	Laki-Laki	51	Menikah	S2	Dosen	3	> 3.000.00
M. Risky Akbar	Laki-Laki	38	Menikah	S1	PNS	2	> 3.000.000

penelitian ini penulis menentukan lima kriteria diantaranya: umur, pendidikan, pekerjaan, usia, jumlah tanggungan keluarga, dan pendapatan.

Tabel 4.2 Pengelompokan Karakteristik Sosial Ekonomi Donatur di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira

<sup>16</sup> Yessi Rachmasari, *strategi fundraising.....* hal.43

						Keluarga	
<b>Abdul Rahman</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>48</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>2</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>Syafripudin</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>35</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>2</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>M. Iswan</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>30</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>1</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>Imbran</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>51</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>3</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>Paulina Turahmah</b>	<b>Perempuan</b>	<b>29</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>2</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>M.Noor</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>47</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>3</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>Nanang Muliadi</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>41</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>1</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>Fauziah</b>	<b>Perempuan</b>	<b>49</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>2</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>Dwi R.W</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>41</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>1</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>
<b>Nasrudin</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>41</b>	<b>Menikah</b>	<b>S1</b>	<b>PNS</b>	<b>1</b>	<b>&gt; 3.000.000</b>

**Tabel 4.3 Pengelompokan Karakteristik Sosial Ekonomi Donatur di Pondok Pesantren Nurul Abshor**

Berdasarkan tabel 4.3 dan 4.4 dalam penelitian ini, donatur di pondok pesantren Raudhatul Jannah Batusilira dan Nurul Abshor kebanyakan adalah laki-laki, mereka ini terdiri dari PNS, dosen, nelayan, pedagang, honorer dan swasta. Kondisi ini menunjukkan bahwa laki-laki yang merupakan pemimpin keluarga memegang peranan penting didalam pengambilan keputusan untuk menjadi donatur di pondok pesantren.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui karakteristik sosial ekonomi di pondok pesantren Raudhatul Jannah Batusilira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor bahwa pendapatan donatur yang merupakan donatur di pondok pesantren sudah cukup memadai yaitu di atas 2 juta rupiah per bulan. Ada 5 orang informan yang berpenghasilan 3 juta perbulan, 1 orang 1 – 2 juta perbulan. Dengan demikian secara ekonomis, mereka relatif sudah sejahtera dimana kesejahteraan merupakan suatu target essensial dari kehidupan seseorang dapat dipastikan bahwa segala



aktivitas manusia dalam kehidupan dan penghidupan akan bermuara kepada kesejahteraan baik lahir maupun batin.

“Saya rasa dengan pendapatan sekarang ini, kami sekeluarga masih bisa untuk menyisihkan uang untuk menjadi donatur di pondok pesantren Nurul Abshor asalkan *ya* lembaga ini terus dapat mempertahankan kepercayaan yang kami berikan, *insyallah* semua akan berjalan baik”<sup>17</sup>

Senada dengan pendapat tersebut, donatur lain menyatakan sebagai

berikut:

“walaupun untuk menjadi donatur tidak mesti orang kaya, tapi yang penting adalah sedikit uang yang kita sisihkan tersebut bisa bermanfaat bagi orang banyak rasa puas sekali. Selama ini, kami berunding dulu dalam keluarga untuk terus menjadi donatur di pondok pesantren Raudhatul Jannah Batusilira, dan *alhamdulillah* sudah jalan 2 tahun kami masih menjadi donatur.”<sup>18</sup>

Kutipan wawancara dengan pihak lembaga sebagai berikut:

“Donatur kami di dominasi dengan donatur yang memiliki pekerjaan PNS dengan usia yang masih produktif 30-50 tahun memiliki pendapatan yang lumayan tinggi kurang lebih sekitar 3.000.000, ada yang bekerja sebagai dosen, pedagang, nelayan yang juga usia masih bisa dibilang muda dan kontribusinya untuk pesantren itu lumayan tinggi, *alhamdulillah* semua donatur tetap kami juga sudah berstatus menikah dan memiliki jumlah tanggungan keluarga masing-masing”<sup>19</sup>

sedangkan di pondok pesantren Nurul Abshor:

“kami memiliki donatur tidak juga banyak namun *alhamdulillah* donatur kami semua memiliki pekerjaan tetap yaitu sebagai Abdi

---

<sup>17</sup> Nasru, Donatur Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di rumah donatur, tanggal 10 November 2020 pukul 09.15 WITA

<sup>18</sup> Syaprifudin, donatur Pondok Pesantren Nurul Abshor, Wawancara di ruang tamu pesantren tanggal 5 November 2020 pukul 09.15 WITA

<sup>19</sup> Uts Misnawi, S.Pd, Pengajar Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang guru tanggal 7 November 2020 pukul 09.15 WITA.

Negara ada Guru, Polisi tapi lebih mayoritas guru usianya masih muda ada sekitar usia 29- 50 an, dan juga sudah menikah, semua donatur berdonasi luar biasa untuk kegiatan di pondok pesantren, *alhamdulillah*”<sup>20</sup>

Dengan demikian tingkat pendapatan yang memadai merupakan faktor penting bagi para donatur untuk menjadi donatur di pondok pesantren. Karena pendapatannya yang sudah memadai mengindikasikan kondisi keluarga yang sudah sejahtera, kesejahteraan tersebut merupakan suatu keadaan yang mampu menciptakan keselarasan dan keserasian antara kemajuan lahiriah dan batiniah.

Kemudian dari tingkat pendidikan donatur dalam penelitian ini sangat memadai yaitu minimal berpendidikan SMA, bahkan jumlah terbanyak adalah yang berpendidikan setingkat S1. tingkat pendidikan formal sedikit banyak berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seorang individu didalam menjalankan kehidupan. Karena dengan pendidikan pendidikan memberikan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai yang banyak bermanfaat dalam kehidupan sehari- hari termasuk dalam membangun kesadaran untuk menolong orang lain yang membutuhkan.

Informan memberikan pendapatnya sebagai berikut:

“Menurut saya, faktor pendidikan adalah aspek utama untuk kehidupan seseorang, karena dengan pendidikan pikiran orang *kan* jauh lebih maju. Begitu juga adanya keinginan untuk menolong orang, saya rasa, orang tersebut harus memiliki kesadaran yang juga ditentukan oleh pendidikan”<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Ustazd Saip , tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>21</sup> Uts Misnawi, S.Pd, Pengajar Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang guru tanggal 7 November 2020 pukul 09.15 WITA.

Begitupun menurut informan dari pondok pesantren Nurul Abshor,

“Untuk memiliki kesadaran menolong orang lain, memang diperlukan adanya kesadaran. Saya rasa, tidak yang selalu berpendidikan tinggi, tetapi yang tidak sekolahpun bisa melakukannya, tetapi pendidikan memang sangat penting didalam meningkatkan kesadaran orang terhadap sesama.”<sup>22</sup>

Dengan melalui pendidikan yang baik, seseorang akan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai moral, etika, hak, dan tanggung jawab, cara berfikir secara rasional, keberanian mengambil resiko, ketegasan dalam mengambil keputusan dan lain sebagainya.

Berdasarkan tabel pekerjaan dari donatur adalah sebagai tenaga pengajar/Dosen ada juga swasta. Kondisi ini menunjukkan bahwa semua informan memiliki pekerjaan tetap, dan memperoleh penghasilan yang cukup untuk tiap bulannya. Dengan penghasilan yang memadai, maka mereka dapat menyisihkan pendapatan untuk pondok pesantren dimana mereka bertindak sebagai donatur.

Adapun pendapat informan dapat dilihat pada wawancara dibawah ini.

“Setiap pekerjaan menurut saya sama, tetapi yang penting adalah kesadaran dari orang tersebut untuk membantu sesamanya. Tetapi untuk pekerjaan yang berpenghasilan tetap setiap bulan, memang memiliki peluang lebih baik untuk menyisihkan pendapatannya bagi kegiatan amal.”<sup>23</sup>

sedangkan pendapat informan lain, menyatakan bahwa:

---

<sup>22</sup> Ustad Saip , tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>23</sup> Ustad Saip , tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA

”Dengan pekerjaan sebagai PNS sekarang ini, *alhamdulillah* saya bisa menyisihkan pendapatan setiap bulannya untuk menjadi donatur di Nurul Abshor, walaupun tidak banyak tapi saya rasa itu bisa membantu orang-orang yang membutuhkannya”.<sup>24</sup>

Salah satu pendapat dari donatur, mengatakan:

“walalupun pekerjaan saya nelayan insya Allah cukup saja untuk menghidupi keluarga saya dan dan bisa menyisihkan uang untuk tabungan saya di akhirat, ya dengan saya berikan ke pondok pesantren”<sup>25</sup>

Sebagai manusia pasti ingin agar harkat dan martabatnya dapat dipertahankan dan sekaligus diakui dan dihormati oleh orang atau pihak lain. Mempertahankan harkat dan martabat tersebut menumbuhkan hasrat mandiri. Berarti tidak tergantung kepada orang atau pihak lain dalam mengarungi lautan hidup. Seseorang yang bergantung kepada orang atau pihak lain untuk pemuasan berbagai jenis kebutuhannya, baik yang bersifat fisik dan nonfisik, bukanlah manusia yang mandiri yang mandiri dan harga dirinyapun pasti rendah. Dengan memiliki pekerjaan sendiri seseorang dapat dikatakan mandiri, dan dengan memiliki pekerjaan seseorang akan memiliki penghasilan yang dapat dipergunakan untuk diri dan keluarganya bahkan untuk membantu orang lain.

Tabel berdasarkan status pasangan yang bersuami istri, dalam sebuah keluarga dukungan suami/istri dapat diterjemahkan sebagai sikap-sikap penuh pengertian yang ditunjukkan dalam bentuk kerja sama yang positif, ikut membantu menyelesaikan pekerjaan rumah tangga,

---

<sup>24</sup> Abdul Rahman , donatur Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 15 November 2020 pukul 09.00 WITA

<sup>25</sup> Nasru , donatur Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira Wawancara di ruang tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA

membantu mengurus anak-anak serta memberikan dukungan moral dan emosional terhadap karir atau pekerjaan istri/suaminya.

“Untuk menjadi donatur, kami suami istri berunding dahulu, karena ini kan menyangkut uang, jadi harus lebih hati-hati. Namun setelah sekian lama menjadi donatur saya sudah terbiasa sekarang, dan tidak merasa berat lagi untuk memberikan sumbangan.”<sup>26</sup>

Pendapat informan lain:

“Kami sekeluarga telah sepakat untuk menjadi donatur di pondok pesantren Nurul Abshor, karena bentuk perhatian kami kepada santri-santri”<sup>27</sup>

### **3. Retensi Donatur di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah**

#### **Batusilira dan Nurul Abshor Kotabaru**

Yayasan Raudhatul Jannah yang menaungi Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira didirikan oleh pimpinan Pondok Pesantren KH. Bahruddin Abdullah sehingga kharisma dari KH. Bahruddin Abdullah selaku pendiri yayasan tetap ada di Masyarakat menyebabkan banyak orang yang sudah menjadi donatur di Pondok Pesantren Assafi Raudhatul Jannah Batusilira merasa tertarik untuk menjadi donatur.

Setiap tahun Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira mengadakan acara tahunan seperti haulan, dan maulid akbar. Acara ini biasanya dihadiri oleh para alumni dan pengusaha. Bahkan

---

<sup>26</sup> Amelia Novita Sari , donatur Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul jannah batusilira Wawancara di rumah donatur 15 November 2020 pukul 20.00 WITA

<sup>27</sup> Paulina Turahmah , donatur Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu pesantrenr 10 November 2020 pukul 20.00 WITA

terkadang ada juga ada pejabat pemerintahan setempat yang hadir beserta keluarga.

Berikut kutipan wawancara dengan Ustadz Muhammad Syarif tentang retensi calon donatur:

“agar para donatur kami tetap bertahan dan terus berdonasi di pondok pesantren kami maka yang paling utama ialah membangun kepercayaan terhadap donatur tersebut, untuk membangun kepercayaan dari donatur kami akan membuat donatur itu yakin untuk berdonasi di ponpes kami terus menerus, kami selalu transparan dengan laporan terhadap apa yang sudah kami realisasikan dengan apa yang sudah diberikan donatur, terus menjalin hubungan silaturahmi dengan keluarga para donatur untuk menyampaikan informasi mengenai pondok pesantren, selalu membuat donatur merasa puas, merekrut keluarga terdekat dalam kepengurusan pesantren supaya keluarga yang terlibat dapat mengajak keluarga dan mereka akan terus ikut menjadi donatur, menepati janji yang dibuat pihak pondok pesantren dengan donatur, selalu memberikan pelayanan yang terbaik, siap menerima keluhan donatur dengan sigap”<sup>28</sup>

“Upaya yang perlu saya lakukan untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas donatur pada organisasi yang saya kelola antara lain upaya untuk meningkatkan komunikasi dengan donatur serta tetap berusaha untuk berkinerja dengan baik, agar tidak mengecewakan para donatur, kemudian Harus ada keterbukaan apabila ada kerahasiaan dan kurangnya transparansi dalam menjalankan sesuatu akan mengganggu kepercayaan. Oleh karena itu diperlukan keterbukaan antara kedua belah pihak antara pihak kami dengan donatur dapat saling percaya antara satu sama lain, pihak pengelola juga harus kompeten dalam segala hal, dan yang paling diutamakan ialah kejujuran, dan integritas kesesuaian antara niat, pikiran, perkataan dan perbuatan.”<sup>29</sup>

“Setelah kegiatan selesai, tidak berselang lama, diadakan rapat

---

<sup>28</sup>Ustazd Muhammad Syarif, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>29</sup>Ustazd Muhammad Dahyar Nazmi, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA.

pihak pengelola dengan donatur. Nah, disitu biasanya pihak pengelola menyampaikan hasil acara, berapa dana yang masuk dan keluar, siapa saja yang menyumbang, semuanya disampaikan oleh pihak pengelola. Lapornya lengkap dan sangat rinci. Jadi, kami selaku donatur rasanya tenang jika menyumbang ke pesantren ini. Ini membuat kami jadi tambah yakin.”<sup>30</sup>

Selanjutnya di Pondok Pesantren Nurul Abshor,

Berikut kutipan wawancara dengan Ustadz Saip mengenai retensi donatur di Pondok Pesantren Nurul Abshor :

“untuk mempertahankan retensi terhadap donatur ialah kepercayaan dan hubungan masyarakat, dalam hal ini kepercayaan tersebut dapat membangun reputasi pondok pesantren dengan donatur , salah satu reputasinya ialah insya Allah memiliki kesan yang baik di depan khalayak umum dan insya Allah pondok pesantren kami dikenal banyak orang karena pengasuh pondok pesantren merupakan salah satu tokoh agama di kota kita, kami juga sering di undang untuk mengisi acara-acara keagamaan, mengisi acara maulid di acara tasmiyah dan lain-lain ,sehingga donatur mendukung visi an misi yang ada di pondok pesantren, rutin melakukan evaluasi dengan cara rapat atau sosialisasi kegiatan yang akan dilakukan dalam hal ini pihak pesantren akan menyampaikan berbagai informasi tentang keadaan pesantren”<sup>31</sup>

“Tujuan disampaikannya informasi tersebut adalah agar mereka merasa uang yang mereka berikan telah digunakan secara efektif, melakukan kerjasama dengan donatur dalam bentuk kegiatan pesantren, memberikan informasi secara lengkap kepada masyarakat atau donatur baik secara langsung ataupun dari website dan media sosial supaya mudah diakses oleh masyarakat, laporan pertanggungjawaban kepada para donaturnya dengan memberikan laporan secara berkala untuk memastikan dengan pemberian laporan secara berkala kepada donatur dan dana yang digunakan secara efisien, Meningkatkan loyalitas donatur, antara pondok pesantren dan donatur merasa saling menguntungkan”.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Ustad Saip , tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 15 November 2020 pukul 15.00 WITA

<sup>31</sup> Ustadzah Lina, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 10 November 2020 pukul 08.00 WITA.

<sup>32</sup> Ustazd Saip , tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang

“Menjaga loyalitas donatur pada organisasi adalah merupakan prioritas kami, karena kami meyakini bahwa menjaga relasi dengan mereka akan lebih menghemat biaya jika dibandingkan dengan upaya untuk mendapatkan donatur baru. Tetap menjaga silaturahmi dengan para donatur serta berusaha menjalankan amanah yang mereka titipkan kepada kami adalah merupakan langkah-langkah untuk menjaga loyalitas donatur kami, upaya yang perlu saya lakukan untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas donatur pada organisasi yang saya pimpin antara lain upaya untuk meningkatkan komunikasi dengan donatur serta tetap berusaha untuk berkinerja dengan baik, agar tidak mengecewakan para donatur dan selalu sigap menerima kritik dan saran dari donatur.”<sup>33</sup>

“Setiap dana yang masuk ke pondok itu tidak bersifat memaksa. Dan dana yang masuk setiap harinya itu langsung di laporkan ke bagian pengelola sehingga donasi yang diberikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan bersifat amanah. Ini perlu dilakukan untuk tetap dapat menjaga kepercayaan donatur”<sup>34</sup>

Berdasarkan kutipan wawancara di atas bahwa menjaga kepercayaan donatur dengan selalu menjaga amanah berupa melaksanakan program dengan profesional merupakan perwujudan tanggung jawab pengelola kepada donatur. Pada akhirnya semua itu akan dipertanggungjawabkan dihadapan Sang Mahakuasa. Sudah tidak dapat di sangsikan lagi, betapa menjalankan amanah menjadi hal yang sangat penting dan krusial untuk diperhatikan. Sebagai lembaga yang menerima titipan dana dari pada donatur yang harus disampaikan

---

tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>33</sup>Ustazd Muhammad Syarif, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>34</sup> Ustazd Muhammad Dahyar Nazmi, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA



kepada penerima manfaat, hal ini harus dipegang teguh oleh seluruh pengelola lembaga.<sup>35</sup>

Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan perilaku pembelian konsumen, sikap itu mempengaruhi kepercayaan, begitu juga kepercayaan itu mempengaruhi perilaku. Kepercayaan atau *trust* merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antara manusia dan dapat diartikan sebagai rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain. Kepercayaan dalam mengelola dana menjadi faktor yang sangat *urgen* yang harus ada dalam pengelola dan menjadi faktor yang utama dari donatur. Pengelola dana yang tidak dapat dipercaya tidak akan dapat bertahan lama dan akan ditinggal oleh para donaturnya

#### **Tabel 4.4 Retensi yang digunakan pondok pesantren**

---

<sup>35</sup> Abdul Ghofur, *Tiga kunci fundraising*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018) hal.41

Ponpes Assslafi Raudhatul Jannah Batusilira	Ponpes Nurul Abshor
<p>a. Membangun Kepercayaan donatur dengan cara Harus ada keterbukaan apabila ada kerahasiaan dan kurangnya transparansi dalam menjalankan sesuatu akan mengganggu kepercayaan. Oleh karena itu diperlukan keterbukaan antara kedua belah pihak agar keduanya dapat saling percaya antara satu sama lain, kompeten (kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas atau peran dalam membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran. Yakni sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas di bidang pekerjaan tertentu), kejujuran, dan integritas (keselarasan antara niat, pikiran, perkataan dan perbuatan.)</p> <p>b. Selalu transparan dengan laporan yang sudah terealisasi</p>	<p>a. Membangun kepercayaan donatur dengan cara memberikan informasi yang mudah dipahami dan diakses tentang dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program kegiatan pondok pesantren, adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan, kemudian laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan kegiatan yang dapat diakses oleh masyarakat dan donator, laporan tahunan, situs web atau media publikasi organisasi</p> <p>b. Selalu menyampaikan informasi agar mereka merasa uang yang donatur berikan telah digunakan secara efektif</p> <p>c. Selalu melakukan kerjasama dengan donatur dala bentuk kegiatan pondok pesantren</p> <p>d. Berbagi informasi yang lengkap kepada masyarakat dan donatur secara langsung atau dari website dan media social</p> <p>e. Laporan pertanggung jawaban kepada donatur dan memberikan</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Selalu menjalin hubungan silaturahmi dengan keluarga donatur</li> <li>d. Selalu menyampaikan informasi mengenai pondok pesantren</li> <li>e. Selalu membuat donatur merasa puas</li> <li>f. Menepati janji yang sudah disepakati antara pondok pesantren dengan donatur</li> <li>g. Selalu memberikan yang terbaik</li> <li>h. Siap menerima keluhan donatur</li> <li>i. Tidak mengecewakan donatur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>laporan secara berkala, dan dana yang digunakan secara efisien</li> <li>f. Meningkatkan loyalitas donatur</li> <li>g. Selalu berusaha berkinerja dengan baik agar tidak mengecewakan donatur, selalu tanggap menerima kritik dan saran dari donatur</li> <li>h. Harus menjalankan amanah donatur dengan baik terhadap yang mereka titipkan ke pondok pesantren</li> </ul>
--	--

Dari paparan data dapat disimpulkan bahwa Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor telah sama-sama melaksanakan Retensi terhadap donatur. Retensi donatur yang dilakukan oleh Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira yaitu dengan menjalin silaturrahi dengan donatur, merekrut keluarga terdekat dalam kepengurusan pesantren, menghormati janji yang dibuat oleh pihak pesantren dengan donatur, memberikan pelayanan yang terbaik terhadap donatur, dan menanggapi dengan sigap atas keluhan dan kritikan donatur.

Sedangkan Pondok Pesantren Nurul Abshor yaitu dengan menjalin silaturrahi dan kerjasama dengan donatur baik donatur perorangan maupun lembaga, memberikan informasi secara lengkap, membuat laporan

pertanggung jawaban dan akan dilaporkan kepada donatur dan memberikan apresiasi dengan cara menghargai dan mengakui kedermawanan donatur.

Dalam setiap lembaga khususnya pengelola dana, diperlukan pengumpulan dan pengelompokan setiap dana yang masuk dari donatur, alasannya agar dana yang telah diberikan oleh donatur dapat terkelola dengan baik dan jelas terarah. Hal ini perlu dilakukan demi menghindari terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan dana yang dilakukan oleh lembaga. Masalah keuangan merupakan permasalahan yang sangat sensitif, sehingga perlu dilakukan penanganan yang ekstra dari lembaga agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merusak citra lembaga.<sup>36</sup>

#### 4. *Stewardship* Donatur

Pada tahap *stewardship* Di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah

Batusilira dengan Uts Misnawi menyatakan bahwa :

“Untuk menghargai para donatur, kami mengucapkan terima kasih secara langsung atau lewat telepon kepada para donatur. kami juga menjalin silaturahmi dengan donatur dan menghadiri undangan apabila ada donatur yang mengadakan acara di rumahnya seperti undangan maulid, selamat, dan lain-lain Untuk donatur dari luar daerah, biasanya kami menyampaikan ucapan terima kasih dan laporan kegiatan kepada keluarga donatur yang bertempat tinggal dekat dengan pesantren, kemudian beliau yang akan menyampaikan kepada yang bersangkutan.”<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Hana Hanifah, Santoso Tri Raharjo, Agus Wahyudi Riana, “*Membangun Kepercayaan Donatur Dengan Motif Emosi Dan Empati Serta Keteguhan Nilai Organisasi*,” *Jurnal Prosiding Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat* Vol. 6, No. 1 (2019): hal 75

<sup>37</sup> Uts Misnawi, S.Pd, Pengajar Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira, Wawancara di ruang guru tanggal 2 November 2020 pukul 09.15 WITA.

Hal senada juga diungkapkan oleh donatur pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira H. Sadri Hilir Muara:

“Biasanya pimpinan pesantren yang mengabari saya tentang penggunaan dana itu, beliau datang ke rumah atau bisa juga lewat telepon. Pihak pesantren juga mengundang saya jika ada rapat di pesantren dengan orangtua/wali santri. Jika saya mengundang para ustadz dan ustazah ketika acara di rumah saya seperti maulidan atau selamatan, alhamdulillah mereka selalu hadir. Saya merasa sangat senang dan juga merasa sangat dihargai. Saya juga sering mengantar anak saya ke pesantren, jadi saya bisa melihat bukti nyata penggunaan uang sesuai dengan yang mereka ceritakan kepada saya.”<sup>38</sup>

“Karena sudah cukup lama saya berhubungan dengan pondok pesantren ini, dan saya merasa tidak pernah dikecewakan olehnya, maka rasa percaya pada pondok pesantren ini semakin lama semakin besar. Sehingga tidak ada niatan sedikitpun untuk beralih donatur ke lembaga lain.”<sup>39</sup>

Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira juga mengundang para donatur sebagai tamu kehormatan di acara-acara pesantren. Akan tetapi kebanyakan donatur agak enggan untuk menampilkan diri. Hal ini disebabkan oleh budaya pesantren salafi yang sangat kental di lingkungan pesantren dan sekitarnya. Dimana ketika orang memberikan donasi ke suatu organisasi, maka yang mengetahuinya hanya orang tersebut dan pihak yang menerima saja. Meskipun nanti beritanya akan tersebar melalui mulut ke mulut. Akan tetapi para donatur enggan disebut namanya dalam suatu acara karena takut akan mengurangi kadar keikhlasan mereka atau dianggap *riya*’.

Lingkungan Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan

---

<sup>38</sup> H. Sadri , Donatur Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira Wawancara di ruang tamu Pesantren 20 November 2020 pukul 10.00 WITA.

<sup>39</sup> Risky Akbar , Donatur Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira Wawancara di rumah donatur 20 November 2020 15.00 WITA.

tempat tinggal para pengajar serta sebagian besar siswa masih sangat kental dengan budaya pesantren salafi. Hal ini disebabkan pengaruh dan kharisma Abah pengasuh masih sangat dominan dan menjadi sumber referensi utama di lingkungan sekitar pesantren. Apabila ada acara yang dilaksanakan penduduk dan mengundang Abah Pengasuh, maka acara baru bisa dimulai apabila beliau sudah datang di tempat acara.

Selain itu, sebagian besar orangtua santri yang berprofesi sebagai guru menyekolahkan anak mereka di Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira. Hal ini mereka lakukan sebagai bentuk penghormatan mereka kepada Abah Pengasuh selaku pendiri yayasan.

Berikut ini kutipan wawancara dengan orangtua/wali santri Imbran:

“Sebagian besar orangtua santri yang menyumbang ke pesantren secara sembunyi-sembunyi. Tidak ingin disebut-disebut. Kebanyakan orangtua santri sekaligus ingin mendapatkan syafaat Abah Pengasuh. Tapi yang namanya pondok pesantren, pasti mereka akan membuat laporan untuk acara mereka. Kemudian ketika rapat, mereka akan menyampaikan siapa saja yang telah menyumbang ke pesantren, kecuali orang yang menyumbang sudah berpesan agar namanya jangan disebut.”<sup>40</sup>

Para donatur juga terkadang tidak bisa menghadiri undangan dari pesantren karena sebagian para donatur tidak bertempat tinggal dekat dengan pesantren.

Setelah berakhirnya acara, panitia pelaksana membuat laporan pelaksanaan kegiatan yang akan disampaikan pada pertemuan komite sekolah sehingga wali santri dan donatur yang terlibat dalam acara tersebut

---

<sup>40</sup> orangtua/wali santri Pondok Pesantren Nurul Abshor , Wawancara pada tanggal 2 November, pukul 13.45 WITA

dapat mengetahui hasil kegiatan dan merasa aman karena transparansi dana yang dilakukan oleh pesantren.

Sedangkan stewardship di Pondok Pesantren Nurul Abshor, Sebagai penghargaan kepada donatur, Pesantren Nurul Abshor kegiatan yang akan disampaikan pada pertemuan pengurus pesantren. Selain itu, laporan hasil kegiatan juga ditempel di papan pengumuman sehingga wali santri dan donatur yang terlibat dalam acara tersebut dapat dengan mudah mengetahui hasil kegiatan dan merasa aman karena transparansi dana yang dilakukan oleh pesantren.

Berikut kutipan wawancara dengan tenaga pendidik pondok pesantren

Nurul Abshor:

“Sebagai bentuk penghargaan kami, kami memberikan ucapan terima kasih secara langsung kepada para donatur. Bahkan dulu kami sempat menyebutkan nama donatur dan jumlah dana yang disumbangkan ketika acara kegiatan Milad Yayasan. Akan tetapi, atas kesepakatan donatur hal itu dihentikan. Jadi hanya terbatas saja yang disebutkan dan dicantumkan di spanduk kegiatan. Untuk laporan kegiatan disampaikan pada rapat dengan orangtua/wali santri dan donatur. kemudian juga ada yang ditempel di papan pengumuman pesantren. Khusus untuk lembaga, kami menyampaikan laporan kegiatan biasanya dikirimkan oleh panitia pelaksana ke masing-masing lembaga.”<sup>41</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh donatur Bapak M. Noor:

“Setelah kegiatan selesai, tidak berselang lama, diadakan rapat di pesantren dan orangtua/wali santri. Nah, disitu biasanya pihak pesantren menyampaikan hasil acara, berapa dana yang masuk dan keluar, siapa saja yang menyumbang, semuanya disampaikan oleh pihak pesantren. Lapornya lengkap dan sangat rinci. Jadi, kami selaku donatur rasanya tenang jika

---

<sup>41</sup> Ustadzah Lina, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 10 November 2020 pukul 08.00 WITA.

menyumbang ke pesantren ini. Apalagi ini adalah pondok pesantren ini, membuat kami jadi tambah yakin.”<sup>42</sup>

Dari paparan data di atas dapat disimpulkan bahwa pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan Pesantren Nurul Abshor telah melakukan *stewardship* donatur. Namun ada perbedaan dalam proses *stewardship* tersebut. pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira membuat laporan kegiatan tertulis tetapi hanya disampaikan dalam rapat dengan orangtua/wali santri dan laporan dikirim terbatas kepada donatur . Sedangkan Pesantren Nurul Abshor, mereka membuat laporan kegiatan tertulis yang disampaikan dalam rapat dengan orangtua/wali santri, dikirimkan ke donatur, dan laporan tersebut ditempel di papan pengumuman pesantren. Kemudian mereka juga menampilkannya di media sosial dan situs resmi sehingga dapat dengan mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat umum.

## C. Pembahasan

### 1. Strategi *fundraising* di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul

#### Jannah Batusilira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor

Salah satu strategi dari kedua pondok pesantren dalam menghimpun dana melalui media sosial maupun secara *face to face* adalah dengan cara sosialisasi. Sosialisasi ini tidak dilakukan setiap hari, karena ada kondisi-kondisi atau moment-moment tertentu yang dinilai berpotensi bagus.

---

<sup>42</sup> M.Noor, donatur Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 15November 2020 pukul 10.00 WITA.



Kemudian sosialisasi yang isinya adalah menyadarkan ummat atau masyarakat serta mempengaruhi mengenai pentingnya untuk mengeluarkan infak atau sedekah melalui media sosial atau secara langsung. Setelah masyarakat sadar dan merasa mempunyai tanggung jawab untuk infak, dan sedekah. Maka yang kedua adalah bagaimana lembaga pondok mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sehingga masyarakat termotivasi untuk mengeluarkan infaknya ke pondok. Yaitu dengan cara memposting program-program yang telah dilakukan oleh pondok pesantren atau memberikan brosur-brosur kegiatan secara langsung. Disana masyarakat akan melihat dan menilai bagaimana pondok pesantren mengelola dana umat.

Strategi *fundraising* adalah proses mempengaruhi masyarakat baik perseorangan maupun individu atau perwakilan masyarakat maupun lembaga agar menyalurkan dananya kepada sebuah organisasi atau lembaga. Kata “mempengaruhi masyarakat” memiliki beberapa pengertian sebagai berikut :

- a. Mempengaruhi bisa diartikan memberitahukan kepada masyarakat tentang seluk beluk keberadaan lembaga.
- b. Mempengaruhi dapat juga bermakna mengingatkan dan menyadarkan. Artinya mengingatkan kepada *donatur* untuk sadar bahwa dalam harta dan memilikinya bukanlah seluruhnya oleh usahanya secara mandiri. Karena manusia lahir bukan sebagai makhluk individu saja, tetapi memfungsikan dirinya sebagai

makhluk sosial. Kesadaran seperti inilah yang diharapkan oleh lembaga dalam mengingatkan para *donatur* dan *muzaki*. Sehingga penyadaran dengan mengingatkan secara terus menerus menjadikan individu dan masyarakat terpengaruh dengan program dan kegiatan masyarakat yang dilakukannya.

- c. Mempengaruhi dalam arti mendorong masyarakat, lembaga atau masyarakat untuk menyerahkan sumbangan dana baik berupa zakat, infaq dan shadaqah dan lain-lain kepada organisasi atau lembaga. Lembaga dalam melakukan strategi *fundraising* juga mendorong kepedulian sosial dengan memperhatikan prestasi kerja *annual report* kepada calon *donatur*. Sehingga ada kepercayaan dari para calon *donatur* setelah mempertimbangkan segala sesuatunya.
- d. Mempengaruhi untuk membujuk para donatur dan muzaki untuk berinteraksi. Pada dasarnya keberhasilan suatu *fundraising* adalah keberhasilan untuk membujuk para donatur untuk memberikan sumbangan dananya kepada lembaga pengelolaan zakat. Maka tidak ada artinya suatu *fundraising* tanpa adanya interaksi.
- e. Dalam mengartikan strategi *fundraising* sebagai proses mempengaruhi masyarakat, mempengaruhi juga dapat diartikan memberikan gambaran tentang bagaimana proses kerja, program dan kegiatan sehingga menyentuh dasar-dasar nurani seseorang. Gambaran-gambaran yang diberikan inilah yang diharapkan bisa mempengaruhi sebagian dana yang dimilikinya sebagai sumbangan

dana zakat, infaq, maupun shadaqah kepada lembaga pondok.

Salah satu strategi dari kedua pondok pesantren dalam menghimpun dana melalui media sosial maupun secara *face to face* adalah dengan cara sosialisasi. Sosialisasi ini tidak dilakukan setiap hari, karena ada kondisi-kondisi atau moment-moment tertentu yang dinilai berpotensi bagus. Kemudian sosialisasi yang isinya adalah menyadarkan ummat atau masyarakat serta mempengaruhi mengenai pentingnya untuk mengeluarkan infak atau sedekah melalui media sosial atau secara langsung. Setelah masyarakat sadar dan merasa mempunyai tanggung jawab untuk infak, dan sedekah. Maka yang kedua adalah bagaimana lembaga pondok mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sehingga masyarakat termotivasi untuk mengeluarkan infaknya ke pondok. Yaitu dengan cara memposting program-program yang telah dilakukan oleh pondok pesantren atau memberikan brosur-brosur kegiatan secara langsung. Disana masyarakat akan melihat dan menilai bagaimana pondok pesantren mengelola dana umat.<sup>43</sup>

Dari berbagai macam penjelasan tentang strategi *fundraising* pondok pesantren dapat ditarik kesimpulan bahwa Strategi *Fundraising* adalah suatu rencana berjangka, baik jangka pendek maupun jangka panjang untuk mendapatkan ataupun untuk mengumpulkan dana, yang

---

<sup>43</sup> Yessi Rachmasari, Soni, Nurliana "Penerapan Strategi *Fundraising* Di Pondok Pesantren (*Fundraising Strategy Implementation In Pondok Pesantren*," *Jurnal social work* Vol. 6, No. 1(20019) hal 75

sesuai dengan kebutuhan dan tujuan lembaga dalam segala kegiatan yang ada di pondok pesantren. Berbagai bentuk strategi *fundraising* yang ada di pondok pesantren yaitu; strategi penggalangan dana perseorangan, komunitas, internet, dan via telepon.

Selanjutnya pandangan teori lain tentang Strategi *Fundraising* atau rencana pengumpulan dana yang merupakan suatu kegiatan terencana dalam rangka menghimpun dana dari masyarakat dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan, pemerintah) yang digunakan untuk membiayai program dan kegiatan operasional/lembaga sehingga mencapai tujuannya. *Fundraising* dalam penelitian ini adalah *fundraising* yang bersumber bukan dari pemerintah baik yang dilakukan oleh organisasi/lembaga maupun yayasan.

Penerapan strategi *fundraising* yang dilakukan kedua pondok pesantren mengacu pada antara lain: strategi *face to face fundraising* (*dialogue fundraising*), akuisisi (*multichannel fundraising*) dan *retention and development donor*. Diantara cara yang dilakukan kedua pondok pesantren untuk mengoptimalkan dalam pelaksanaan *fundraising* yaitu memahami karakter dari donatur, *maintenance donature*, dan memaksimalkan pemanfaatan media sosial .

Pada penerapan strategi *dialogue fundraising* yang dilakukan

oleh pondok pesantren ini melalui proses tatap muka dari donor potensial pondok pesantren. Sehingga, melalui strategi ini dapat mengumpulkan pendanaan sendiri dan mengurangi ketergantungan dengan lembaga donor. Penerapan strategi *dialogue fundraising* di pondok pesantren ini tidak luput dari keterampilan, pengetahuan dan sikap para pengelola dana ketika melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk mengajak masyarakat berdonasi di pondok pesantren. Meskipun para pengelola dana tersebut sering menghadapi tolakan dari masyarakat ketika mencoba melakukan pendekatan dan mengajak masyarakat melalui interaksi langsung untuk mensosialisasikan dan mengajak berdonasi di pondok pesantren tetapi pengelola dana tetap gigih dan tidak mudah menyerah.

Strategi *Multichannel Fundraising* Penerapan strategi *multichannel fundraising* yang dilakukan oleh Pondok pesantren ini dalam mengumpulkan dana menggunakan berbagai saluran dengan pemanfaatan teknologi digital dan internet yang meliputi; *telefundraising* dengan penggunaan telepon dan *online fundraising* dengan menggunakan website dan media sosial, *crowdfunding* dengan penggunaan platform pondok pesantren dan *community fundraising* dengan melakukan kegiatan bersama komunitas. Namun, dalam penerapannya strategi *multichannel* ini baru mulai dijalankan sekitar bulan Juli 2019 oleh pondok pesantren karena sebelumnya sempat terkendala oleh infrastruktur dalam pelaksanaannya. Sehingga, pada

penerapannya strategi *multichannel fundraising* di pondok pesantren saat ini masih berfokus untuk melanjutkan kegiatan dengan menggunakan media dan saluran yang telah digunakan sebelumnya dan belum mengadakan inovasi baru terkait penerapan strategi *multichannel fundraising* yang dilakukan.<sup>44</sup>

Penerapan strategi *retention and development donor* yang dilakukan oleh pondok pesantren cukup mendapatkan kepercayaan para donaturnya. Hal ini dilakukan Pondok pesantren melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti; kepemilikan legalitas, kemudahan mendapatkan pelayanan informasi, kemudahan pembayaran, laporan pertanggung-jawaban keuangan dan kegiatan, dan *giving thanks* (tanda ucapan terima kasih kepada donatur). Hal ini dilakukan oleh pondok pesantren dengan harapan agar para donatur dapat mempertahankan loyalitasnya dalam berdonasi jangka panjang di pondok pesantren. Ketika para donatur tersebut mempunyai loyalitas dan kepercayaan yang tinggi terhadap pondok pesantren maka secara otomatis dapat mempengaruhi pengembangan jumlah donasi yang diberikan kepada pondok pesantren. Namun, pada penerapan strategi ini pondok pesantren belum melakukan pertemuan bersama antara donatur dengan pihak pondok pesantren. Padahal, dengan dilakukan acara pertemuan tersebut memungkinkan pondok pesantren

---

<sup>44</sup> Yessi Rachmasari, Soni Akhmad Nulhaqim, Nurliana Cipta Apsari "Penerapan Strategi Fundraising Di Pondok Pesantren (Fundraising Strategy Implementation In Pondok Pesantren," *Jurnal social work Vol. 6, No. 1* (2019): hal 81

mendapatkan donatur baru dan loyalitas donatur dalam berdonatur di pondok pesantren juga dapat meningkat.<sup>45</sup>

Selain itu strategi tidak langsung melalui sosialisasi di media sosial juga sangat efektif, karena kondisi zaman sekarang media sosial banyak digunakan oleh lembaga-lembaga zakat untuk mempromosikan program penghimpunan dan pendayagunaan dana. Karena sebagian besar masyarakat telah menggunakan media sosial yang bisa diakses kapan dan dimana saja. Menjadikan model ini cukup efektif digunakan dalam bersosialisasi. Selain itu masyarakat juga bisa berkomunikasi secara langsung kepada pengelola dana pada masing-masing lembaga terkait informasi yang telah disampaikan. Untuk sebagian lembaga pondok sudah menyediakan layanan group melalui media sosial seperti *whatsapp*, *instagram* dan *facebook* dan *twiteer*.<sup>46</sup>

## **2. Karakteristik donatur di pondok pesantren Assalafi Raudhatul**

### **Jannah Batusilira dan pondok pesantren Nurul Abshor**

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa karakteristik donatur berdasarkan pendapatan menunjukkan bahwa pendapatan donatur memiliki penghasilan Rp. 2-3 Juta. Dengan tingkat pendapatan yang memadai merupakan faktor penting bagi para donatur untuk menjadi

---

<sup>45</sup> Yessi Rachmasari, Soni Akhmad Nulhaqim, Nurliana Cipta Apsari "Penerapan Strategi Fundraising Di Pondok Pesantren (Fundraising Strategy Implementation In Pondok Pesantren," *Jurnal social work* Vol. 6, No. 1 (2019): hal 81

<sup>46</sup> Nilda Susilawati, "Analisis Model Fundraising Zakat, Infak Dan Sedekah Di Lembaga Zakat," *Jurnal AL-INTAJ* Vol. 4, No. 1 (2018): hal 125

donatur di pondok pesantren.

Sedangkan untuk tingkat pendidikan, karakteristik informan SMA / sederajat, S1, S2,. dengan tingkat pendidikan yang memadai mempengaruhi perilaku dari individu tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Dengan melalui pendidikan yang baik, para informan mengetahui pengetahuan yang cukup mengenai moral, etika, hak dan tanggung jawab, cara berfikir secara rasional, keberanian mengambil resiko, ketegasan dalam mengambil keputusan dan lain sebagainya.

Untuk karakteristik donatur berdasarkan pekerjaan hasil penelitian menunjukkan bahwa donatur terdiri dari PNS, pengajar, dosen, nelayan, pedagang, dan Swasta. Mayoritas pekerjaan dari informan adalah sebagai tenaga pengajar/dosen. Kondisi ini menunjukkan bahwa semua informan memiliki pekerjaan tetap, dan memperoleh penghasilan yang cukup untuk tiap bulannya.

Untuk jenis pekerjaan pasangan informan memperlihatkan bahwa terdapat variasi yang dimiliki oleh informan yaitu PNS/PNS, PNS/Ibu rumah tangga, Dosen/Ibu rumah tangga, Swasta/ Dosen, Swasta/swasta.

Berdasarkan tabel 4.3 data dari yang sudah di paparkan bahwa di pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira yaitu informan atau donatur tetap hanya ada 10 orang dan karakteristik donatur tetap di pondok pesantren assalafi raudhatul jannah batusilira kategori sebagai berikut:

- a. Gender : donatur laki-laki lebih banyak dibanding perempuan,



donatur laki-laki berjumlah 8 orang dan perempuan berjumlah 2 orang.

- b. Usia : donatur yang berusia 29-40 ada 6 dan usia 41> ada 4 orang
- c. Pendidikan : Salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk aspek sosial adalah tingkat pendidikan. Berdasarkan hasil kuesioner, tingkat pendidikan donatur sudah banyak memperoleh pendidikan yang lumayan ada tingkat SMA 2 orang, Strata 1 ada 4 orang, Strata 2 ada 2 orang, D2 ada 1 orang, walaupun ada 1 donatur yang mendapat tingkat pendidikan umumnya hanyalah SMP/ sederajat namun itu tidak dipungkiri mereka bisa saja berkontribusi nilai yang sama dengan yang pendidikan SMA, S1 maupun S2.
- d. Status : Tingkat status perkawinan donatur bervariasi ada yang kawin
- e. atau menikah, serta ada yang belum kawin, tetapi kebanyakan berstatus kawin dan mempunyai anak.
- f. Pekerjaan: pekerjaan donatur di pondok pesantren bervariasi ada Pedagang 1 orang berusia 48 tahun tinggal tidak jauh dengan pesantren terletak di desa hilir muara, ada Nelayan 1 orang usianya 43 tahun tinggal di desa sigam, kemudian yang bekerja sebagai honorer tinggal di desa batu silira, ada yang bekerja sebagai PNS rata-rata mempunyai rumah di perumahan

hilir.

- g. Pendapatan: pendapatan donatur sangat beragam dari <1.000.000- > 3.000.000, donatur yang penghasilan >3.000.000 adalah yang bekerja sebagai PNS, yang bekerja sebagai nelayan terkadang pendapatan tidak menentu Adapun sifat dari pendapatan adalah tidak tetap, karena penghasilan yang diperoleh bergantung pada musim, cuaca dan tingkat kebutuhan konsumen terhadap ikan.

Berdasarkan data dari tabel 4.4 diatas bahwa informan atau donatur hanya ada 7 orang dan karakteristik donatur tetap di pondok pesantren Nurul Abshor kategori sebagai berikut:

- 1) Gender : donatur laki-laki lebih mendominasi dibanding perempuan, laki-laki berjumlah 6 orang dan perempuan 1 orang
- 2) Usia : donatur yang berusia 31-40 merupakan usia produktif yang banyak berkontribusi untuk pondok pesantren, usia 50> ada 1 orang
- 3) Pendidikan : rata-rata donatur yang memiliki tingkat pendidikan S1 yang berdonasi di pondok pesantren Nurul Abshor
- 4) Status : Tingkat perkawinan donatur di pondok pesantren semua donatur sudah menikah dan mempunyai tanggungan keluarga
- 5) Pekerjaan: pekerjaan donatur di pondok pesantren adalah sebagai PNS namun beragam ada sebagai Guru 3 orang dan

tempat tinggal masih di wilayah pondok alamat Jalan Raya Stagen, Sekretaris Desa 1 orang usia 41 tahun tinggal di Desa Gunung Ulin, Bagian Administrasi di Kantor Kejaksaan 1 orang dengan usia 47 tahun bertempat tinggal di Jalan Jamrud Desa Dirgahayu, 1 orang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil usia 48 tahun tinggal di Jalan Perumnas Blok B , 1 orang sebagai Kepala Sekolah Madrasah Tsanawiyah Raudhatul Jannah berusia 35 tahun alamat di Jalan Hasan Basri Desa Semayap.

- 6) Pendapatan: Donatur di pondok pesantren mempunyai pendapatan dari > 3.000.000 ada 7 orang yang sangat membantu kegiatan di pondok pesantren.

Berikut ini kutipan wawancara dengan ibu Paulina Turahmah:

“jadi sebenarnya kenapa kita itu ikut menjadi donatur, yang pertama adalah kewajiban entah itu sedikit atau banyak kita memberikan donasi pokoknya itu wajib apalagi kan untuk pondok pesantren, kemudian setelah kewajiban ialah peduli terhadap para santri karena semangat para santri belajar ilmu agama itu luar biasa, bisa dijadikan sebagai motivasi saya, kita berdonasi itu tidak rugi insya Allah akan menjadi amal kita di dunia dan akhirat”<sup>47</sup>

Dengan adanya motivasi yang bermacam-macam yang dimiliki calon donatur, akan memberikan keuntungan dan peluang untuk organisasi yang melakukan *fundraising*.

(a) Kepedulian

Peduli adalah alasan yang terpenting mengapa orang memberi

---

<sup>47</sup> Paulina Turahmah, wali santri di Pondok Pesantren Nurul Abshor, Wawancara di ruang tamu Pesantren 7 November 2020 pukul 10.00 WITA.

sumbangan. Orang peduli pada masalah lingkungan hidup dan pencemaran yang makin meningkat di kota-kota atau melihat kerusakan dan habitat alam. Memberikan sumbangan membuka kesempatan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu yang berarti untuk suatu kegiatan yang menurut hematnya kegiatan yang baik.

(b) Kewajiban

Motivasi ini adalah motivasi nomor dua terkuat setelah motivasi kepedulian. Orang yang merasa telah dikarunai kehidupan yang lebih baik seperti mempunyai rumah, pekerjaan, penghasilan tetap dan kehidupan yang nyaman, terkadang ada sebagian dari mereka ingin berbuat amal (menyumbangkan uang atau waktu) sebagai ucapan rasa syukur karena telah diberi kehidupan yang baik.

(c) Rasa bersalah

Rasa bersalah juga sebuah motivasi. Tetapi ini berbeda dengan kewajiban. Jika orang memberi karena merasa bersalah, maka biasanya ini tidak akan berlanjut menjadi hubungan jangka panjang. Rasa bersalah mendorong seseorang untuk memberi sumbangan dengan harapan tidak akan lagi di kejar-kejar rasa bersalah.

(d) Pengalaman pribadi

Orang yang pernah diserang kanker atau mempunyai anggota keluarga yang pernah diserang kanker atau penyakit lainnya kemungkinan besar akan sangat terdorong untuk memberi sumbangan. Sama halnya, orang yang mempunyai anak usia sekolah, akan terdorong untuk

membantu sekolah anaknya atau apa saja yang dapat membantu mengembangkan pendidikan anaknya. Semua penelitian menunjukkan bahwa kepentingan pribadi adalah salah satu dari motivasi untuk memberi yang paling kuat.

(e) Manfaat untuk diri sendiri

Banyak orang memberi karena ingin mendapat status atau pengakuan, yang diperoleh ketika kegiatan amalnya diberitakan oleh media. Mereka ingin masuk ke dalam lingkungan orang-orang terkenal yang berkecimpung dalam organisasi yang bersangkutan.

(f) Karena diminta menyumbang

(g) Tekanan teman-teman sejawat

Menurut peneliti, motivasi donatur di kedua pesantren hampir sama. Mayoritas dari donatur sama-sama mempunyai kepedulian yang besar terhadap pengembangan kedua pesantren ini. Hal ini membuat para donatur merasa berkewajiban untuk memberikan donasi ke pesantren. Selain itu, ada beberapa donatur yang anaknya menjadi santri di pesantren tersebut, sehingga mereka terdorong untuk membantu pesantren anaknya agar dapat ikut mengembangkan pendidikan anak mereka. Sedikit perbedaan ada pada donatur pesantren Nurul Abshor yang melakukan kerjasama dengan pesantren. Motivasi mereka selain ingin membantu pesantren sekaligus mempromosikan lembaga mereka

Apabila seseorang mengetahui bahwa teman-temannya telah

menyumbang, maka dia akan sulit menolak jika diminta untuk memberi sumbangan juga. Salah satu cara meminta sumbangan yang menggunakan prinsip ini adalah meminta orang yang mendukung dan sudah menyumbang organisasi untuk meminta teman-teman dan relasinya untuk memberikan donasi.

Bentuk donasi yang diberikan sebagian besar masih berupa uang kas dan masih jarang yang memberikan dalam bentuk barang. Terkadang ada juga sebagian donatur yang menyalurkan donasi ke sekolah sekaligus menyalurkan zakat. Hingga saat ini ,belum ada lembaga atau perusahaan yang menjadi donatur di Pondok pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor, Donatur perorangan masih sangat mendominasi. Meskipun ada yang donatur yang menjadi pimpinan di sebuah lembaga atau perusahaan, tetapi mereka tetap memberikan donasi dari uang pribadi.

### **3. Retensi Donatur di Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan Pesantren Nurul Abshor**

Berikut ini kutipan wawancara dengan Ustadz Syarif di pondok pesantren Assalafi Batu Silira”

“Kepercayaan donatur merupakan kemudi dalam strategi retensi dan menjadi sorotan utama dalam kegiatan penggalangan dana yang dilakukan oleh organisasi pelayanan sosial, kepercayaan adalah satu alat dari penggalangan dana organisasi pelayanan sosial terhadap donatur untuk meningkatkan retensi yang pertama komunikasi dengan para donatur, menghormati janji-janji yang dibuat organisasi dengan donor mengenai bagaimana uang donatur yang mereka akan digunakan, memberikan pelayanan yang baik,kualitas komunikasi dengan donatur,

memastikan bahwa organisasi bergerak di dua arah percakapan, keterlibatan donor dalam kegiatan, dapat menanggapi keluhan dan pertanyaan donatur dengan cepat, tanggap dan sopan, Yang terpenting menurut saya, pihak pondok pesantren harus bisa menjaga amanah yang diberikan oleh para donatur. Karena dengan kepercayaan tersebut kami tidak ragu-ragu untuk terus menjadi donatur di pondok pesantren tersebut”<sup>48</sup>

Berikut ini kutipan wawancara dengan staf tata usaha pondok pesantren

Nurul Abshor”

“untuk mempertahankan retensi donatur poin paling penting ialah kepercayaan terhadap donatur mungkin tidak hanya dengan donatur saja untuk semua orang yang paling utama itu adalah kepercayaan dan komunikasi yang efektif dengan pendukung (donatur) untuk membangun kepercayaan dalam jangka waktu yang panjang, kepercayaan dari donatur membuat donatur yakin untuk berdonasi di organisasi kita . Dalam hal ini, kepercayaan tersebut dapat membangun reputasi organisasi dengan donatur sehingga masyarakat dapat mendukung organisasi tersebut, selalu mengucapkan terima kasih dan harus mengakui kedermawanan donatur, bertanggung jawab itu sudah pasti kita harus bertanggung jawab atas apa yang sudah diberikan, diserahkan donatur baik berupa materi, tenaga, dan kebutuhan yang lain, Tanggung Jawab dan melapor Bentuk pertanggung jawaban dan laporan kepada donatur menunjukkan sikap organisasi melakukan kegiatan penggalangan dana yang baik sehingga donatur mengetahui sumbangannya digunakan dengan efektif.”<sup>49</sup>

“Perasaan senang dari para donatur atas apa yang pelayanan yang telah diberikan oleh kami yang ada di organisasilah yang membentuk rasa terima kasih para donatur ini. Dengan rasa tersebut akan semakin menguatkan hubungan yang dijalin oleh donatur dengan organisasi. Artinya, mereka akan rutin memberikan sumbangan uangnya ke organisasi, serta memberikan sumbangan yang lebih besar dari biasanya apabila mereka mendapatkan rezeki yang lebih banyak atau lebih besar dari biasanya.”<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup>Ustadz Muhammad Syarif, S.Pd, tenaga pendidik Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilir, Wawancara di ruang tamu Pesantren 2 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>49</sup>Ustadz Saip , tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 5 November 2020 pukul 15.00 WITA.

<sup>50</sup> Ustadzah Lina, tenaga pendidik Pondok Pesantren Nurul Abshor Wawancara di ruang tamu Pesantren 10 November 2020 pukul 08.00 WITA.

Dalam tahap retensi donatur, peneliti melihat bahwa kedua pesantren telah melakukan retensi calon donatur dengan baik. Retensi yang digunakan oleh Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira masih kurang efektif jika dibandingkan dengan retensi yang digunakan oleh Pesantren Nurul Abshor. Mereka belum bisa terlalu mengenalkan pesantren ke calon donatur karena retensi yang dilakukan oleh Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira yaitu baru dengan menjalin silaturahmi dengan calon donatur, mengandalkan nama besar pendiri Yayasan, dan menggunakan acara-acara yang melibatkan pendiri Yayasan sebagai ajang promosi pesantren.

Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira masih mengandalkan rasa simpati dari calon donatur dan belum pernah melakukan kerjasama dengan mereka yang bisa memberikan keuntungan untuk kedua belah pihak. Padahal jika pesantren mau melakukan kerjasama dengan suatu lembaga/perusahaan, maka pihak tersebut pasti akan tertarik untuk menjadi donatur terus menerus di pesantren. Hal yang berbeda dilakukan oleh Pesantren Nurul Abshor, selain menjalin silaturahmi dengan calon donatur, mereka juga telah melakukan kerjasama dengan calon donatur baik donatur perorangan maupun lembaga. Kerjasama dengan donatur perorangan maupun kelompok atau organisasi dimana disana para donatur dan pesantren merasa sama-sama diuntungkan.

Pondok pesantren sebagai lembaga organisasi yang harus memiliki



citra lembaga yang amanah, peduli, terpercaya dan transparan, memiliki SDM yang profesional serta strategi dan program yang bagus. Serta laporan secara berkala kepada donatur akan menambah kepuasan dan keyakinan mereka terhadap pondok pesantren dan secara natural bersedia menjadi promotor atau pemberi informasi positif terhadap pondok pesantren tersebut. Berikut penjelasannya:<sup>51</sup>

a) Citra lembaga ( amanah, peduli, terpercaya, dan transparan)

Citra lembaga yang amanah, peduli, terpercaya dan transparan akan memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada calon donatur untuk memberikan dana zakatnya ke lembaga tersebut. Amanah, peduli, terpercaya dan transparan bukan hanya dapat dijadikan visi dan misi saja, tapi harus ditanamkan didalam hati dan tingkah laku. Dimana amanah yang berarti teguh dalam pendirian, jujur terhadap amanah yang diberikan baik dalam bentuk dana maupun sumber daya lainnya, kegiatan yang bermanfaat untuk ummat.

b) Peduli akan kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap amanah yang diberikan untuk kemanfaatan orang banyak terutama bagi yang membutuhkan. Peduli dapat diartikan peduli baik terhadap donatur atau calon donatur yang memang harus dijaga dan dipertahankan dan merupakan asset bagi lembaga tersebut, serta peduli terhadap yang benar-benar membutuhkan, agar tercapainya kesejahteraan dan

---

<sup>51</sup> Apri Purnomo, *Manajemen Fundraising bagi Organisasi Pengelola Zakat*, (Yogyakarta : Sukses,2009). Hal 12

kemakmuran yang merata.

- c) Selanjutnya terpercaya dan transparan, sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan Fabrurrozi bahwa faktor yang berkontribusi besar terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat, yaitu transparansi dan akuntabilitas organisasi. Adanya kepercayaan dari masyarakat yang ditunjukkan oleh seluruh personil baik dari kinerja maupun data. Transparansi data dan program-program yang dikerjakan di update, baik dari segi *fundraisingnya* maupun pendistribusiannya juga. Laporan secara berkala kepada donatur juga diperlukan agar donatur tahu, kemana dananya disalurkan atau didistribusikan. Tujuannya untuk menambah kepercayaan donatur kepada lembaga tersebut. Mempublikasi data dapat diumumkan di media cetak atau elektronik baik di koran maupun kanal digital atau situs resmi pondok pesantren.

- d) SDM Profesional

Sumber daya manusia yang profesional akan berdampak pada hasil kinerja yang bagus. Orang-orang yang kompeten yang bekerja sesuai skill atau kemampuan dibidangnya otomatis akan profesional dalam melaksanakan tugasnya dan tujuan dari rencana yang dirancang akan mudah di capai. Akan tetapi, jika orang-orang yang bekerja tidak sesuai dengan bidangnya, tidak memiliki kemampuan dalam bidang tersebut akan sulit untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi, jika

ada anggota atau tenaga yang bekerja sesuai dengan bidangnya, tetapi ia tidak mampu untuk melaksanakan tugasnya, maka diperlukan bimbingan, pelatihan dan motivasi agar ia menjadi tenaga kerja yang profesional.

e) Manajemen

Manajemen yang bagus akan memberikan dampak pada semua bidang yang ada di pondok pesantren, baik dari *fundraising* maupun pendistribusiannya, terutama bagi pondok pesantren juga harus memiliki manajemen keuangan yang bagus, karena berhubungan dengan pendanaan yang diamanahkan oleh para donatur, menggunakan atau mengalokasikan dana, dan mengelola aset yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang dimaksud yaitu untuk berdaya guna dan bermanfaat bagi umat.

f) Program

Setiap kegiatan yang dilihat pasti program dari kegiatan tersebut apakah menarik atau tidak dan yang pasti bermanfaat atau tidak. Jadi, program pada baitul mal merupakan salah satu faktor utama yang menarik simpati calon donatur. Program bisa disematkan dengan label atau merek atau brand yang baik dan bagus untuk memberikan gambaran dari kegiatan yang ingin dicapai. Memang program yang

ada pada lembaga pengelolaan zakat pada dasarnya adalah berupa “bantuan”. Akan tetapi, kata bantuan tersebut kalau bisa ditiadakan dan diganti dengan tujuan dari bantuan tersebut. Sebagai mana telah penulis jelaskan sebelumnya seperti contoh pada bantuan anak yatim bisa diganti yatim mandiri atau yatim cerdas jadi program tersebut bisa menjadi motivasi dan do’a bagi yang mendapatkan bantuan tersebut.

Demikianlah beberapa hal yang harus dimiliki oleh pondok pesantren, agar bisa mengoptimalkan dananya dan dapat memberikan peningkatan pada pembangunan pondok pesantren dan dapat membantu sarana prasarana yang lain juga, serta terus berkembang sesuai zaman.

#### **4. *Stewardship* Donatur di Pondok Pesantren Assalafi Raudhatul Jannah Batusilira dan Pondok Pesantren Nurul Abshor**

Dalam proses *stewardship* donatur, peneliti melihat bahwa pesantren Assalafi Raudhaul Jannah Batusilira dan pesantren Nurul Abshor telah melakukan *stewardship* donatur. Kedua pesantren sama-sama menyampaikan ucapan terima kasih kepada para donatur baik secara langsung atau melalui telepon. Namun ada perbedaan dalam proses penyampaian laporan kegiatan pesantren Assalafi Raudhaul Jannah Batusilira membuat laporan kegiatan tertulis tetapi hanya disampaikan dalam rapat dengan orangtua/wali santri dan laporan dikirim terbatas kepada donatur . Sedangkan pesantren Nurul Abshor ,

mereka membuat laporan kegiatan tertulis yang disampaikan dalam rapat dengan orangtua/wali santri, dikirimkan ke donatur, dan laporan tersebut ditempel di papan pengumuman pesantren. Kemudian mereka juga menampilkannya di media sosial dan *website* resmi sehingga dapat dengan mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat umum.

Pesantren Assalafi Raudhaul Jannah Batusilira dan pesantren Nurul Abshor sama-sama memberikan berbagai bentuk penghormatan kepada para donatur seperti mengundang mereka ke acara-acara yang diadakan pesantren seperti kenaikan kelas, perpisahan, maulid akbar dan lain-lain. Para donatur di kedua pesantren menerima perlakuan yang sangat baik dari pesantren dan mendapat posisi sebagai tamu kehormatan di acara pesantren. Bahkan ketika ada donatur yang mengadakan acara di rumahnya dan mengundang pihak pesantren, maka para staf pengajar atau perwakilannya pasti akan datang untuk memenuhi undangan tersebut. Hal ini dilakukan sebagai salah satu bentuk penghormatan kepada para donatur

Dalam penyampaian informasi tentang perkembangan pesantren kepada donatur, pesantren Assalafi Raudhaul Jannah Batusilira terkadang tidak melakukannya secara berkala melainkan hanya ketika ingin mengajak donatur untuk menyumbang dan beberapa kali setelah mereka memberikan dana. Para donatur hanya akan mendapatkan info tentang pesantren, jika mereka datang berkunjung ke pesantren atau menanyakan hal tersebut kepada pihak pesantren.

Hal yang berbeda dilakukan oleh pesantren Nurul Abshor. Dalam penyampaian informasi tentang perkembangan pesantren kepada donatur, pesantren melakukannya secara berkala dan rutin bisa melalui telepon, melalui kunjungan silaturahmi ke rumah donatur, media sosial dan website resmi pesantren. Hal ini mempermudah para donatur untuk mengetahui perkembangan pesantren dan membuat para donatur bertahan untuk tetap memberikan donasi ke pesantren.

Pada kedua pesantren ini, donatur selalu dilibatkan dalam kegiatan pesantren ini dan juga memberikan saran tentang kegiatan tersebut. Oleh karena itu, setiap akan mengadakan kegiatan selalu diadakan sosialisasi melalui rapat di pesantren. Dalam rapat tersebut yayasan dan *stakeholder* termasuk juga donatur berkumpul dan bertukar pendapat tentang acara yang akan dilaksanakan.

Kedua pesantren ini cukup baik dalam pelaksanaan *stewardship* donatur. Kedua pesantren sangat menghargai donatur dan memberikan pelayanan cukup baik kepada donatur mereka masing-masing. Hal ini dilakukan tidak hanya dilakukan oleh pimpinan pesantren dan panitia pelaksana saja, tapi dilakukan oleh para pengajar dan karyawan pesantren.

Ada sepuluh indikator kinerja pelayanan untuk donatur yaitu:

- 1) Ketampakan fisik

Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja (karyawan). Karena jasa tidak dapat diamati

secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

2) Reliabilitas

Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan.

3) Responsivitas

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat waktu.

4) Kompetensi

Hal ini mencakup kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.

5) Kesopanan

Hal ini mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayanan.

6) Kredibilitas

Hal ini mencakup kepercayaan dan kejujuran dari si pemberi jasa atau lembaga.

7) Keamanan

Hal ini mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.

8) Akses

Hal ini mencakup kemudahan untuk mendeteksi dan menghubungi.

9) Komunikasi

Hal ini mencakup pemberian informasi kepada donatur dan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan donatur.

10) Pengertian

Hal ini mencakup tentang perlunya usaha untuk mengetahui donatur dan kebutuhan khusus.

Dari sepuluh indikator kinerja pelayanan donatur di atas, pesantren Assalafi Raudhaul Jannah Batusilira dan pesantren Nurul Abshor sudah memenuhi kriteria tersebut. Hanya saja kedua pesantren masih perlu meningkatkan kompetensi mereka dalam melayani donatur agar donatur selalu kembali memberikan donasi ke pesantren.