

**OPTIMALISASI *DONOR RELATIONSHIP MANAGEMENT* (DRM)
UNTUK RETENSI DONATUR GERAKAN INFAQ BERAS :
STUDI KASUS BAITULMAAL MUNZALAN BOGOR**

MUHAMMAD FIKRI AULIA AMRULLAH



**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Optimalisasi *Donor Relationship Management* (Drm) Untuk Retensi Donatur Gerakan Infaq Beras : Studi Kasus Baitulmaal Munzalan Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Muhammad Fikri Aulia Amrullah
H5401221095



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

ABSTRAK

MUHAMMAD FIKRI AULIA AMRULLAH. Optimalisasi *Donor Relationship Management* (DRM) untuk Retensi Donatur Gerakan Infaq Beras: Studi Kasus Baitulmaal Munzalan Bogor. Dibimbing oleh KHALIFAH MUHAMMAD ALI.

Baitulmaal Munzalan Indonesia (BMI) Cabang Bogor mengalami penurunan penghimpunan Program Gerakan Infaq Beras (GIB) akibat pemblokiran akun WhatsApp Business berulang dan basis data donatur yang tidak terkelola. Penelitian *action research* model Kurt Lewin (dua siklus) ini bertujuan merancang strategi *re-engagement* berbasis *permission marketing* sekaligus menganalisis efektivitasnya terhadap peningkatan respons dan validasi data donatur. Pada Siklus I, penerapan pesan *template* massal tanpa penyaringan menghasilkan rata-rata 1,3 respons per hari, nol interaksi dialogis, dan 12% nomor tidak valid. Intervensi Siklus II dengan strategi *permission marketing* (menyertakan laporan visual dan tawaran titip doa) berhasil meningkatkan rata-rata respons menjadi 3,1 per hari dengan 38,7% balasan dialogis. Sebanyak 31 donatur pasif berhasil terhubung kembali tanpa satu pun insiden pemblokiran. Komunikasi berbasis *permission marketing* yang didukung kebersihan data terbukti efektif sebagai strategi retensi donatur lembaga filantropi Islam.

Kata kunci: gerakan infaq beras, lembaga amil zakat, manajemen komunikasi digital, penelitian tindakan, strategi aktivasi ulang

ABSTRACT

MUHAMMAD FIKRI AULIA AMRULLAH. Optimization of *Donor Relationship Management* (DRM) for Donor Retention of Gerakan Infaq Beras: A Case Study of Baitulmaal Munzalan Bogor. Supervised by KHALIFAH MUHAMMAD ALI.

Baitulmaal Munzalan Indonesia (BMI) Bogor Branch experienced a decline in Gerakan Infaq Beras (GIB) program collection due to repeated WhatsApp Business account banning and an unmanaged donor database. This two-cycle Action Research (Kurt Lewin model) aims to design a permission marketing-based re-engagement strategy and analyze its effectiveness in improving response rates and data validation. Cycle I applied mass template-based outreach without data filtering, yielding an average of 1.3 responses per day, zero dialogic interactions, and 12% invalid contacts. Cycle II implemented a permission marketing strategy incorporating visual impact reports and prayer dedication (titip doa) offers, raising the daily average to 3.1 responses with 38.7% classified as dialogic. A total of 31 passive donors were successfully retained with zero banning incidents. Permission marketing communication supported by data hygiene is proven effective as a donor retention strategy for Islamic philanthropic institutions.

Keywords: action research, digital communication management, re-engagement strategy, rice infaq movement, zakat management institution



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

OPTIMALISASI *DONOR RELATIONSHIP MANAGEMENT* (DRM) UNTUK RETENSI DONATUR GERAKAN INFAK BERAS : STUDI KASUS BAITULMAAL MUNZALAN BOGOR

MUHAMMAD FIKRI AULIA AMRULLAH

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Ilmu Ekonomi Syariah

**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Ir. Resfa Fitri, M.PL.St.

2. Muhammad Nur Faaiz F. Achsani, S.E., M.Sc.



Judul Skripsi : Optimalisasi *Donor Relationship Management* (DRM) untuk Retensi Donatur Gerakan Infaq Beras : Studi Kasus Baitulmaal Munzalan Bogor

Nama : Muhammad Fikri Aulia Amrullah

NIM : H5401221095

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Departemen Ilmu Ekonomi Syariah

Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si.

NIP. 198603102014041001

Tanggal Ujian:
14 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Optimalisasi *Donor Relationship Management* (DRM) untuk Retensi Donatur Gerakan Infaq Beras : Studi Kasus Baitulmaal Munzalan Bogor”. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan tulus dan sedalam-dalamnya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis tercinta, *Abi* dan *Umi*, serta keluarga (*Aa Rafi dan Nazhief*), yang senantiasa memberikan doa terbaik, semangat, serta dukungan yang tak terhingga baik secara moral maupun finansial demi kelancaran perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Khalifah Muhammad Ali, S.Hut., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga, khususnya terkait metodologi penelitian yang penulis gunakan.
3. Segenap pimpinan dan staf Baitulmaal Munzalan Indonesia (BMI) Bogor, khususnya *Bang Ichsan* selaku staf Humas beserta rekan-rekan *Customer Service* (CS) yang telah memberikan izin dan bersedia berkoordinasi dengan sangat baik sebagai fokus dan subjek dari penelitian ini.
4. Seluruh dosen dan staf kependidikan Departemen Ilmu Ekonomi Syariah IPB University, yang telah memfasilitasi kelancaran proses perkuliahan hingga urusan administratif penulis.
5. Penyelenggara BSI Scholarship, atas bantuan pendanaan finansial berupa beasiswa yang sangat bermanfaat dan membantu kelancaran proses perkuliahan penulis dari awal hingga akhir.
6. Sahabat penulis, yakni Sufi, Aiman, Faiz, Zidan, serta seluruh teman-teman Ilmu Ekonomi Syariah Angkatan 59, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta menjadi rekan berdiskusi dan bertukar pikiran selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Rekan-rekan organisasi dan kepanitiaan di *Panti Goceng*, *SESC*, Legislatif Ormawa PPKU, *TEDx IPB*, Jelajah IPB, *Orange FEM*, *Frost 5.0*, dan HMI, yang telah menjadi wadah berproses dan berkembang sehingga penulis dapat menjadi pribadi yang jauh lebih baik seperti saat ini.
8. Kepada seluruh pihak yang pernah menjadi bagian dari cerita perjalanan penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Bogor, Agustus 2026

Muhammad Fikri Aulia Amrullah

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	5
1.6 Hipotesis Tindakan	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Dasar Filantropi Islam	6
2.2 Manajemen Fundraising dan Kepercayaan Donatur	7
2.3 Komunikasi Pemasaran dan Komunikasi Persuasif	8
2.4 Manajemen Retensi Digital dan Tata Kelola Kanal Pesan Instan	10
2.5 <i>Action research Model Kurt Lewin</i>	13
2.6 Penelitian Terdahulu	14
2.7 Kerangka Pemikiran	19
III METODE	21
3.1 Waktu dan Tempat	21
3.2 Subjek Penelitian	22
3.3 Metode Penelitian	22
3.4 Tahapan Penelitian	22
3.5 Jenis dan Sumber Data	25
3.6 Metode Penentuan Informan	25
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
3.8 Validasi Data	27
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Lembaga	28
4.2 Aktivitas <i>Fundraising</i> Baitulmaal Munzalan Bogor	30
4.3 Analisis Kondisi Awal	32
4.4 Pelaksanaan	32
4.5 Analisis dan Implikasi	39
4.6 Kondisi Setelah Penelitian	41
V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	48



DAFTAR TABEL

1	Penelitian Terdahulu	15
2	Jadwal Penelitian	21
3	Jenis dan sumber data	25
4	Karakteristik dan kriteria informan penelitian	26
5	Definisi operasional	34

DAFTAR GAMBAR

1	Kurva raihan gerakan infaq beras BMI cabang Bogor (Periode Juni 2023 - Februari 2026)	2
2	Kerangka Pemikiran	19
3	Tingkat validitas database donatur pada siklus I	33
4	Tingkat respon donatur terhadap pesan <i>broadcast</i> pada siklus I	33
5	Distribusi kualitas interaksi donatur pada siklus I	35
6	Perbandingan respon donatur antar customer service pada siklus I	36
7	Tingkat respon donatur terhadap strategi permission <i>marketing</i> pada siklus II	37
8	Distribusi kualitas interaksi donatur pada siklus II	38
9	Perbandingan respon donatur antar customer service pada siklus II	39

DAFTAR LAMPIRAN

1	Rekapitulasi Validasi dan Tingkat Respon Basis Data Donatur (Siklus I dan Siklus II)	49
2	Data Statistik Hasil Intervensi Tindakan Siklus I dan Siklus II	57
3	Contoh interaksi kategori aktif terbatas	58
4	Contoh interaksi kategori pasif	58
5	Contoh interaksi kategori dialogis	59