

PANDUAN LAYANAN DONATUR & MITRA

KEPUTUSAN BADAN PENGURUS LAZISMU NOMOR: 015.BP/KEP/I.17/B/2019 TENTANG PANDUAN FUNDRAISING DAN KERJASAMA

Bismillahirrahmanirrahim

BADAN PENGURUS LAZISMU

- Menimbang : a. bahwa LAZISMU telah ditetapkan sebagai Lembaga Amil Zakat berskala nasional;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan efisiensi dan tertib administrasi penyelenggaraan kegiatan operasional dan peningkatan pelayan publik perlu diatur tentang mekanisme Fundraising dan Kerjasama;
- c. bahwa panduan yang tercantum dalam keputusan ini merupakan acuan dalam bidang Fundraising dan Kerjasama;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Panduan Fundraising dan Kerjasama;
- Mengingat : a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah;
- b. Qa'idah Pimpinan Pusat Muhammadiyah nomor 01/QDH/1.0/B/2013 tentang Unsur Pembantu Pimpinan;
- c. Peraturan Pimpinan Pusat Muhammadiyah nomor 15/PRN/1.0/B/2015 tentang Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah;
- d. Surat Instruksi Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 259 Tahun 2016 tentang pendirian dan pengelolaan LAZISMU pada struktur dan Amal Usaha Muhammadiyah;
- e. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 01/PED/1.0/B/2017 tentang LAZISMU.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan Pertama : PANDUAN FUNDRAISING DAN KERJASAMA LAZISMU. Panduan Fundraising dan Kerjasama ini terdiri dari:
1. Layanan Donatur;
 2. Penggalangan Donasi Kemanusiaan;
 3. Penggalangan Dana Kemitraan;
 4. Pembuatan Proposal Penggalangan Dana;
 5. Manajemen Event;
 6. Digital Fundraising;

- Kedua
7. Kerjasama antar Organisasi Pengelola Zakat;
 8. Kerjasama Majelis/Lembaga/Ortom Muhammadiyah.
- Panduan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Shafar 1441 H
08 Oktober 2019 M

**BADAN PENGURUS
LAZISMU PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**


Hilman Latief, MA., Ph.D
Ketua



DR. Marli Zainuddin
Sekretaris

**PANDUAN LAYANAN
DONATUR & MITRA**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1
Ketentuan Umum

- (1) Layanan donatur adalah kegiatan yang dilakukan oleh LAZISMU dalam rangka melayani kebutuhan donatur baik secara langsung maupun tidak langsung dengan memberikan kemudahan dalam penyaluran donasi.
- (2) Donasi adalah bantuan berupa dana, barang, dan jasa yang diberikan secara sukarela oleh donatur.
- (3) Donatur adalah setiap orang atau lembaga/institusi yang memberikan bantuan berupa uang, barang maupun non barang.
- (4) Layanan mitra, adalah kegiatan yang dilakukan oleh LAZISMU dalam rangka melayani mitra dalam hal kerjasama dengan LAZISMU baik secara langsung maupun tidak langsung
- (5) Mitra, yaitu instansi, perusahaan atau komunitas yang menggunakan layanan LAZISMU untuk menyalurkan dana kebajikannya, baik yang terikat maupun tidak terikat (ZISKA).
- (6) Kemitraan adalah hubungan antara LAZISMU dan mitra sesuai dengan *core* bisnis masing-masing pihak yang bertujuan memberikan kemanfaatan bagi kedua belah pihak dan masyarakat.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2 Maksud

Panduan ini dimaksudkan sebagai acuan kepada pengelola LAZISMU dalam memberikan pelayanan kepada donatur dan mitra baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 3 Tujuan

- (1) Memberikan Layanan donatur dan mitra yang efektif dan efisien.
- (2) Menjelaskan produk/program tertentu dengan cepat dan mudah dipahami oleh donatur dan mitra.
- (3) Menciptakan suasana nyaman kepada donatur dan mitra ketika berkunjung ke LAZISMU.
- (4) Memberikan pengalaman yang berkesan bagi donatur dan mitra sehingga akan menginformasikan hal-hal positif tentang LAZISMU kepada orang lain.
- (5) Memberikan pola pelayanan terbaik yang konsisten terhadap semua donatur dan mitra.
- (6) Membangun loyalitas donatur dan mitra terhadap LAZISMU sehingga menghasilkan donasi berulang terhadap program-program LAZISMU.
- (7) Memberikan Layanan donatur dan mitra untuk menjamin keberlangsungan donasi dan kemitraan dalam jangka panjang.
- (8) Panduan untuk mewujudkan keterlibatan donatur dan mitra dalam pendistribusian dana kebajikan mitra.
- (9) Pengalaman serta kepercayaan donatur dan mitra yang berujung pada nilai kepuasan.

BAB III PRINSIP

Pasal 4 Prinsip

- (1) Karakter, pelayanan yang diberikan adalah cerminan pribadi seorang muslim yang berakhlak dan LAZISMU secara lembaga yang pertama kali dilihat oleh donatur dan mitra.
- (2) Inisiatif, bertanya dan mengucapkan terimakasih terlebih dahulu.
- (3) Perhatian, tumbuhkan simpati dan rasa nyaman terhadap donatur dan mitra.
- (4) Kesetaraan, setiap layanan menempatkan LAZISMU dalam posisi yang seimbang dengan donatur dan mitra.
- (5) Totalitas, donatur dan mitra berhak mendapatkan pelayanan yang istimewa.
- (6) Profesionalitas, layanan donatur dan mitra dilakukan dengan tingkat standar yang dapat diterima sebagai sebuah layanan yang sesuai dengan kebiasaan mitra.
- (7) Fleksibilitas, dalam layanan donatur dan mitra mengutamakan efisiensi dan efektivitas, dengan tidak melupakan prosedur tindakan di LAZISMU.
- (8) Kerjasama, dalam hal layanan mitra LAZISMU mengedepankan kerjasama yang bersifat *charity* (pemberian bantuan) atau *empowerment* (pendayagunaan) daripada bisnis murni.
- (9) Kolaboratif, program kerjasama dapat dilakukan bersama sesuai dengan keahlian masing-masing pihak.

- (10) Musyawarah dalam hal melakukan tindakan yang membawa *brand* LAZISMU dan donatur atau mitra.
- (11) Diversifikasi, prinsip layanan mitra tidak hanya mengharapkan sumbangan dari mitra tapi bagaimana menggalang dana melalui mitra. Misal; donasi kembalian, donasi potongan dari harga barang, donasi/zakat karyawan dan sebagainya.
- (12) *Action*, melakukan tindakan yang mendukung pemenuhan kebutuhan donatur dan LAZISMU. seperti; mencatat pesan, biodata dan catatan yang dianggap penting.
- (13) Antisipasi, mengantisipasi komplain donatur dengan memberikan informasi yang benar dan pelayanan prima.
- (14) Evaluasi, berusaha memperbaiki setiap kekurangan.

BAB IV LAYANAN

Pasal 5 Persiapan Layanan Donatur

- (1) Amil siap melayani dengan baik, dengan penampilan yang rapi dan sopan, serta sikap yang ramah, santun dan melayani.
- (2) Amil mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan dalam melayani donatur.
- (3) Amil mempelajari program dan kegiatan yang dijalankan LAZISMU serta informasi yang berkembang tentang filantropi sehingga informasi yang diberikan lebih akurat.
- (4) Amil mendoakan donatur sesuai dengan ketentuan syariat islam dan tatakrama yang berlaku.

Pasal 6 Persiapan Layanan Mitra

- (1) Amil mencari informasi tentang mitra terutama pencapaian-pencapaian positifnya, kegiatan penggalangan dana, kegiatan penyaluran dana CSR atau kebajikan lainnya.
- (2) Amil melayani mitra dengan baik, dengan penampilan yang rapi dan sopan melayani.
- (3) Amil mempresentasi materi dengan profesional, dan menawarkan beberapa peluang kerjasama keterlibatan mitra sesuai dengan profil mitra.
- (4) Amil mendengarkan dan catat respon dari mitra untuk menjadi bahan pertimbangan kemungkinan kerjasama.
- (5) Amil melakukan konfirmasi melalui saluran komunikasi yang ada dan memberikan kesan yang baik terhadap kunjungan dan jalin hubungan dengan mitra.
- (6) Amil mencari informasi tentang nilai-nilai yang digunakan mitra dalam melakukan bisnisnya, dan menyamakan persepsi agar terjadi kenyamanan dalam kerjasama.

Pasal 7 Jenis Layanan Donatur

- (1) Langsung, yaitu layanan yang dilakukan secara tatap muka.
 - a. Layanan di kantor LAZISMU; dan
 - b. Layanan jemput ZISKA.
- (2) Tidak Langsung, yaitu layanan yang dilakukan melalui media.
 - a. Layanan lewat telepon; dan

- b. b. Layanan lewat saluran elektronik (email & media sosial).
- c. Layanan lewat teknologi finansial, seperti web LAZISMU / Matahati

Pasal 8
Jenis Layanan Mitra

- (1) Layanan yang berkaitan dengan perjanjian kerjasama
 - a. Amil membaca teliti isi surat perjanjian kerjasama;
 - b. Amil memastikan isi perjanjian kerjasama tidak memberatkan salah satu pihak;
 - c. Amil menghindarkan LAZISMU dari kewajiban finansial secara langsung terhadap isi perjanjian. Misalnya; wajib membeli produk, wajib produksi dan sebagainya;
 - d. Memastikan LAZISMU dapat melaksanakan isi perjanjian;
 - e. Memastikan mitra dapat melaksanakan isi perjanjian;
 - f. Memberikan ucapan selamat ketika mitra mencapai prestasi tertentu;
 - g. Mensyiarkan kerjasama dengan menempatkan logo mitra pada website atau area publikasi yang memungkinkan;
- (2) Layanan mitra donasi langsung (tanpa MoU)
 - a. Melayani mitra dengan sepenuh hati;
 - b. Mengkonfirmasi terhadap donasi yang sudah masuk;
 - c. Mengkonfirmasi jika jenis donasi terikat sudah dilaksanakan programnya;
 - d. Buka saluran komunikasi melalui Telp., WA, SMS atau email;
 - e. Mengucapkan selamat ketika mitra mencapai prestasi tertentu atau hari jadi mitra.

Pasal 9
Sikap

- (1) Responsif, menyambut setiap donatur dan mitra yang datang dengan 4 S (senyum, salam, sapa dan santun).
- (2) Berpikir positif, selalu berpikir positif terhadap donatur dan mitra untuk menghindari prasangka tidak baik kepada donatur.
- (3) Menghargai, melayani donatur dan mitra secara istimewa sehingga terjawab harapan dan kebutuhannya.
- (4) Perhatian, fokus terhadap keinginan donatur dan mitra dan berikan perhatian terhadap penyampaian donatur dan mitra dengan jawaban yang sesuai.
- (5) Mendengarkan dan memahami, mendengar dan mencatat setiap yang disampaikan serta pahami dengan seksama apa yang diinginkan donatur dan mitra.
- (6) Sopan dan rendah hati, tunjukkan tingkah laku yang baik, wajar sesuai norma dalam pergaulan. Berbicara, berpakaian serta berperilaku yang sopan di hadapan donatur dan mitra.
- (7) Komunikatif, jalankan komunikasi dua arah yang seimbang sehingga terjadi komunikasi yang produktif dan efektif.
- (8) Mendoakan donatur dan memenuhi permohonan doa khususnya.

BAB V
DATABASE

Pasal 8
Pencatatan

- (1) Amil merekam, mencatat data donatur dan mitra dengan benar dan sesuai kebutuhan.
- (2) Amil melengkapi data donatur dan mitra meliputi: nama, alamat, email, dan nomor telepon.
- (3) Memverifikasi, mengkonfirmasi akurasi data kepada donator dan mitra.
- (4) Menyimpan, merawat data donatur dan mitra dalam sistem informasi terpadu.
- (5) Memastikan keamanan dan kerahasiaan data demi kenyamanan mitra.

Pasal 9
Pengelolaan

- (1) Mengkombinasikan, menggabungkan data donator dan mitra yang diperoleh dari berbagai sumber informasi.
- (2) Mengklasifikasi, memilah data donatur dan mitra sesuai kebutuhan.
- (3) Memutakhirkan, memastikan data donatur dan mitra sesuai dengan kondisi terkini.
- (4) Wajib melindungi, menjaga kerahasiaan data donatur dan mitra.

Pasal 10
Pengembangan

- (1) Identifikasi, analisa data donatur dan mitra berdasarkan demografis dan kecenderungan berdonasi.
- (2) Implementasi, pemanfaatan data hasil analisa.
 - a. Mengirimkan ucapan terimakasih, Kwitansi, piagam penghargaan, kartu lebaran kepada donatur dan mitra.
 - b. Mengirimkan majalah atau print ad LAZISMU lainnya kepada donatur dan mitra.
 - c. Mengkomunikasikan, lakukan komunikasi dengan donatur dan mitra.

BAB VI
KETENTUAN LAIN

Pasal 11
Ketentuan Lain

Hal-hal lain yang belum diatur dalam panduan ini diatur lebih lanjut melalui standar operasional prosedur.

BAB VII
PENUTUP

Pasal 12
Penutup

- (1) Pada saat panduan ini mulai berlaku, semua peraturan yang mengatur tentang layanan donatur dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam panduan ini.
- (2) Panduan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.