

ABSTRAK

Salma Zahira Shofa : *Impression Management* Lembaga Amil Zakat Nasional dalam Pembentukan Citra Positif (Studi Deskriptif Kualitatif pada LAZNAS DT Peduli di Yayasan Daarut Tauhiid Bandung)

Persaingan antar lembaga filantropi Islam di Indonesia mendorong setiap organisasi pengelola zakat untuk membangun kepercayaan publik secara strategis. LAZNAS DT Peduli sebagai lembaga yang bergantung pada kepercayaan donatur dan masyarakat memerlukan strategi komunikasi yang terencana dalam membentuk citra positif.

Penelitian ini mengkaji penerapan strategi *impression management* Jones & Pittman dengan lima tipologi, yaitu *ingratiation*, *self-promotion*, *exemplification*, *supplication*, dan *intimidation*, untuk memahami bagaimana LAZNAS DT Peduli membangun citra positif lembaga di mata publik. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivistik. Data diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap empat informan yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAZNAS DT Peduli secara aktif menerapkan empat dari lima strategi *impression management*. Strategi *ingratiation* diterapkan melalui standarisasi komunikasi, apresiasi donatur, survei kesamaan nilai, serta kemudahan akses layanan melalui berbagai kanal. Strategi *self-promotion* diwujudkan melalui publikasi capaian kinerja secara kuantitatif dan narasi dampak program, serta pembuktian kredibilitas melalui audit eksternal. Strategi *exemplification* ditampilkan melalui dokumentasi dedikasi relawan, siaran langsung penyaluran bantuan, penunjukan keteladanan lembaga dalam komitmen terhadap isu sosial dan kemanusiaan, serta keterlibatan aktif dalam Forum Zakat. Strategi *supplication* dilakukan melalui keterbukaan atas tantangan operasional, penerapan *campaign ethic*, dan penyampaian ajakan donasi yang persuasif dan humanis. Adapun strategi *intimidation* tidak ditemukan dalam praktik komunikasi lembaga karena tidak sesuai dengan karakter lembaga filantropi berbasis keislaman. Penerapan keempat strategi tersebut membentuk citra LAZNAS DT Peduli sebagai lembaga yang amanah, kredibel, profesional, dan rendah hati dalam menjalankan misi kemanusiaannya.

Kata Kunci: *Impression Management*, Citra Positif, LAZNAS, DT Peduli, Filantropi Islam