

ABSTRAK

Abdul Gofar. *Optimalisasi Pengelolaan Electronic Word of Mouth Dalam Membangun Reputasi Lembaga (Studi Deskriptif di Lembaga Amil Zakat Rydha Kecamatan Mauk Kabupaten Tangerang).*

Lembaga Amil Zakat merupakan wadah pengelolaan dana zakat, sedekah, dan infak yang dipercaya muzaki untuk memberikan kepada pihak-pihak yang hak. Dalam pengelolaan dana zakat yaitu usaha dalam setiap kegiatan untuk melakukan laporan pertanggungjawaban yang sesuai dengan undang-undang, tujuannya agar terciptanya akuntabilitas publik pengelola amil zakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengoptimalkan sistem informasi dan *fundraising* di lembaga amil zakat rydha dengan pengelolaan E-WOM yang optimal melalui pengelolaan Kebijakan atau alternatif keputusan E-WOM di Lembaga Amil Zakat Rydha, Manifestasi Sumberdaya Aset E-WOM di lembaga amil zakat Rydha dan Maksimisasi E-WOM di lembaga amil zakat Rydha.

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan. Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternative keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif. Karena peneliti melihat sedikitnya literature dari kajian kedua variable yang peneliti dan penjabaran serta analisis yang dituangkan mampu menjadi bahan acuan dan evaluasi untuk di terapkan di Lembaga-lembaga dakwah lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lembaga Amil Zakat Rydha memiliki pengelolaan E-WOM yang cukup baik. Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain proses penetapan kebijakan lembaga amil zakat rydha dimulai dengan Penetapan Rancangan Kebijakan, Tujuan Kebijakan, Penetapan Kebijakan dan Kontrol Kebijakan/Evaluasi Kebijakan, kemudian 2) Manifestasi Sumberdaya E-WOM di Lembaga Amil Zakat Rydha merupakan media sebagai sarana dan prasaran dari E-WOM yang di kembangkan oleh lembaga Amil Zakat Rydha, terdapat 3 kategori yaitu media sosial dengan *Instagram* dan *TikTok*, *Website* dan *e-commerce* dengan *Shopee*. Maksimisasi E-WOM di Lembaga Amil Zakat Rydha berfokus pada peningkatan SDA dan SDM di Lembaga Amil Zakat Rydha, yang semua dari itu dapat di gabung pada Kualitas Pelayanan dan Peningkatan Transparansi. Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa Lembaga Amil Zakat Rydha sudah melakukan pengelolaan E-WOM dengan optimal. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi untuk meningkatkan reputasi Lembaga Amil Zakat dalam proses *fundraising*.

Kata Kunci: Optimalisasi, Lembaga Amil Zakat, E-WOM, Reputasi.

ABSTRACT

Abdul Gofar. *Optimizing Electronic Word of Mouth Management in Building Institutional Reputation (Descriptive Study at the Amil Zakat Rydha Institution, Mauk District, Tangerang Regency).*

The Amil Zakat Institution is a forum for managing zakat, alms and infaq funds which Muzaki trusts to provide to those who are entitled to them. In managing zakat funds, the effort in every activity is to carry out accountability reports in accordance with the law, the aim of which is to create public accountability for zakat amil managers.

This research aims to identify and optimize the information and fundraising system at the Rydha Amil Zakat institution with optimal E-WOM management through the management of E-WOM policies or alternative decisions at the Rydha Amil Zakat Institution, Manifestation of E-WOM Asset Resources at the Rydha Amil Zakat Institution and Maximization of E-WOM at the Rydha Amil Zakat Institution. Rydha.

Optimization is the process of searching for the best solution, not always the highest profit that can be achieved if the optimization goal is to maximize profits, or not always the smallest costs that can be reduced. There are three elements of optimization problems that must be identified, namely objectives, decision alternatives, and limited resources.

The research method uses descriptive methods. Because the researcher saw that there was little literature from the study of the two variables that the researcher and the explanation and analysis outlined could be used as reference and evaluation material for application in other da'wah institutions.

The research results show that the Amil Zakat Rydha Institution has quite good E-WOM management. Several conclusions that can be drawn from this research include the process of determining the policy of the Amil Zakat Rydha institution starting with the Determination of Policy Design, Policy Objectives, Policy Determination and Policy Control/Policy Evaluation, then 2) Manifestation of E-WOM Resources at the Amil Zakat Rydha Institution as a medium as a means and E-WOM infrastructure developed by the Amil Zakat Rydha institution, there are 3 categories, namely social media with Instagram and TikTok, Website and e-commerce with Shopee Maximizing E-WOM at the Amil Zakat Rydha Institution focuses on improving natural resources and human resources at the Amil Zakat Rydha Institution, all of which can be combined into Service Quality and Increased Transparency. Thus, this research proves that the Amil Zakat Rydha Institute has managed E-WOM optimally. The results of this research can be a reference and reference for improving the reputation of the Amil Zakat Institution in the fundraising process.

Keywords: *Optimization, Amil Zakat Institution, E-WOM, Reputation.*