

## ABSTRAK

Donatur merupakan entitas yang penting bagi organisasi nirlaba, karena sebagian besar dari sumber pendanaan organisasi nirlaba berasal dari donatur, guna mengembangkan organisasi dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Untuk meningkatkan loyalitas donatur, dibutuhkan *Customer Relationship Management* atau sistem manajemen hubungan terhadap donatur yang memberikan pelayanan yang baik serta kenyamanan kepada donatur. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan cara menjaga komunikasi serta hubungan yang baik dengan para donatur, serta mengetahui keinginan dan kebutuhan mereka agar organisasi dapat dengan cepat menanggapi keinginan dan kebutuhan tersebut.

Begitu juga yang terjadi dalam Vihara Dhammadipa Surabaya yang beregerak dalam bidang keagamaan dan pelayanan umat. *Customer Relationship Management* dapat meningkatkan loyalitas donatur Vihara dalam memberikan donasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara semi terstruktur, observasi, serta analisis dokumen. Penelitian ini menganalisis kelemahan pada struktur organisasi dan sistem manajemen hubungan terhadap donatur yang diterapkan, serta merekomendasikan rancangan sistem informasi manajemen hubungan terhadap donatur untuk Vihara Dhammadipa Surabaya dengan lebih fokus kepada meningkatkan hubungan dengan donatur, yang juga didukung dengan jaringan internet. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen hubungan terhadap donatur serta pelayanan yang baik kepada donatur berperan penting dalam mempengaruhi loyalitas donatur dalam memberikan donasi.

Kata kunci: Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Donatur