

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
LAZNAS LMI KALIMANTAN SELATAN DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

Oleh:

MAHDALIVA SOFIA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
LAZNAS LMI KALIMANTAN SELATAN DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

**Mahdaliva Sofia
NIM. 1601160304**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mahdaliva Sofia

NIM : 1601160304

Tempat/Tgl. Lahir : Negara, 07 Oktober 1998

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Juli 2020
Yang membuat pernyataan,


Mahdaliva Sofia

PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.
Ditulis Oleh : Mahdaliva Sofia
NIM : 1601160304
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Program Studi : Strata Satu (S-1)
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal Lahir : Negara, 07 Oktober 1998
Alamat : Jl. Pramuka Komplek DPRD PROV Kalsel Kel. Sungai Lulut No.025 RT.019 RW.02 Banjarmasin Timur.

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 Juli 2020

Pembimbing I



Drs. Nispan Rahmi, M.Ag
NIP.196705011994031005

Pembimbing II



Lutpi Sahal, SHI, MSI
NIP.198109212008011008

Mengetahui, Ketua Jurusan
Perbankan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Digitally signed by
Haris Faulidi
Asnawi Date: 2020
07-27 15:30+08:00

Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.S.I
NIP.1979041020050110

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin”. Ditulis oleh Mahdaliva Sofia telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Oktober 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A



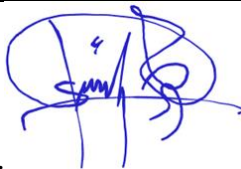

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

~~UIN Antasari Banjarmasin,~~



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

TIM PENGUJI:

| Nama | Tanda Tangan |
|---|---|
| 1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag (Ketua Penguji) | 1.  |
| 2. Lutpi Sahal, S.hi, M. SI (Anggota) | 2.  |
| 3. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M.SI (Anggota) | 3.  |
| 4. Muhammad Noval, M.Si (Anggota) | 4.  |

ABSTRAK

Mahdaliva Sofia. 2020. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.* Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Drs. Nispan Rahmi. M.Ag (II) Lutpi Sahal, S.HI, MSI.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan

Latar belakang penelitian ini adalah strategi dari meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin yang umumnya setiap lembaga dalam menjalankan kegiatan operasionalnya membutuhkan beberapa faktor yang mendukung untuk tercapainya kinerja yang baik dan produktivitas yang tinggi. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi kepuasan muzakki dalam berinfaq. Kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi sebuah lembaga serta merupakan faktor penting untuk mendapatkan kepuasan yang maksimal dari setiap *muzakki*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif, yang berlokasi di Kantor Perwakilan LAZNAS LMI Kalimantan Selatan. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Setelah data diobservasi terkumpul, lalu diolah dengan teknik *editing* dan deskripsi. Kemudian untuk memperoleh simpulan, dilakukan analisis secara kualitatif terhadap data.

Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik simpulan oleh penulis bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin dengan cara lebih banyak sosialisasi dan mengedukasi masyarakat tentang LMI tersebut. Hal itu merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun kendala yang dihadapi juga kurangnya sumber daya manusia untuk karyawan/amil di LMI (Lembaga Manajemen Infaq) tersebut.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Mahdaliva Sofia
2. Tempat, tanggal lahir : Nagara, 07 Oktober 1998
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Alamat : Jalan Pramuka Komplek DPRD PROV
Kalsel No. 25 RT.19 RW.02 Kota
Banjarmasin.
6. Pendidikan : TK Indah Pertiwi
MI Negeri Pasungkan Daha Utara
MTS Negeri 3 Tabalong
MA Negeri 2 Tabalong
S1 Perbankan Syariah FEBI UIN Antasari
Banjarmasin.

Banjarmasin,
Penulis



Mahdaliva Sofia
NIM 1601160304

MOTTO

“Barang siapa yang menanam, ia sendiri yang akan memetik hasilnya.”

“Banyak orang bertanya tentang hakikat hidup, padahal hidup bukan untuk dipertanyakan tapi hidup itu untuk dijalankan. Dan perjalanan itulah yang jadi jawaban dari pertanyaan tersebut.”

.affi

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta, doa dan keikhlasan

Karya yang teramat sederhana ini untuk :

Abah yang selalu mengajari arti perjuangan dan syukur dalam menjalani hidup.

Mama yang mengajari arti kelembutan dalam bersikap.

Keluarga yang turut andil memberikan support semasa aku menimba ilmu.

Teman-teman kelas ku Lokal E Perbankan Syariah 2016.

Dan lelaki yang selalu menjadi sosok paling sabar menemani setiap proses dalam
hidupku.

Terimakasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba | b | be |
| ت | ta' | t | te |
| ث | ša' | ṣ | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | J | je |
| ح | ḥa' | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | kh | ka dan ha |
| د | dal | d | de |
| ذ | ḏal | ḏ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | r | er |
| ز | zai | z | zet |
| س | sin | s | es |
| ش | syin | sy | es dan ye |
| ص | ṣad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍaḍ | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa' | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa' | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik di atas |
| غ | gain | g | ge |
| ف | fa' | f | ef |
| ق | qaf | q | qi |
| ك | kaf | k | ka |
| ل | lam | l | 'el |
| م | mim | m | 'em |
| ن | nun | n | 'en |
| و | waw | w | we |

| | | | |
|----|--------|---|----------|
| هـ | ha' | h | ha |
| ء | hamzah | ` | apostrof |
| ي | ya' | y | ye |

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|-------------------|
| هتكبير | ditulis | <i>mutakabbir</i> |
| القدوس | ditulis | al-qudūs |

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

| | | |
|-------|---------|----------|
| جاهت | ditulis | jāmi'ah |
| هكتبت | ditulis | maktabah |

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|-----------------|---------|------------------------|
| الوكتبت الجويلت | ditulis | al-maktabah al-jamīlah |
|-----------------|---------|------------------------|

IV. Vokal pendek

| | | | |
|------|--------|---------|---------|
| َ | fathah | ditulis | a |
| ِ | kasrah | ditulis | i |
| ُ | dammah | ditulis | u |
| شكر | fathah | ditulis | syakara |
| قرأ | kasrah | ditulis | Quri'a |
| يَطق | dammah | ditulis | yantīqu |

V. Vokal panjang

| | | | |
|---|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | fathah + alif كاهلت | ditulis ditulis | <i>ā</i> kāmīlah |
| 2 | fathah + ya mati صلى | ditulis ditulis | <i>ā</i> ṣallā |
| 3 | kasrah + ya mati شديد | ditulis ditulis | <i>ī</i> syadīd |
| 4 | dammah + wawu mati صدر | ditulis ditulis | <i>ū</i> ṣudūr |

VI. Vokal rangkap

| | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------------|
| 1 | fathah + ya mati رويد | ditulis ditulis | ai <i>ruwaidun</i> |
| 2 | fathah + wawu mati وفرعوى ذي الأوتاد | ditulis ditulis | au wa fir'auna zi al-autād |

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

| | | |
|---------------|---------|--------------------------------|
| أنتم أشد خلقا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|---------------|---------|--------------------------------|

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|-----------|
| القران | Ditulis | al-Qur'ān |
| الكتاب | Ditulis | al-kitāb |

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

| | | |
|----------|---------|------------|
| الصبح | Ditulis | aṣ-ṣubḥu |
| السااهرة | Ditulis | as-sāhirah |

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|------------|---------|--------------------|
| بر الوالدي | ditulis | birru al-wālidaini |
| إذا الشوس | ditulis | Iza asy-syamsu |

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا
و مولانا و على اله و صحبه اجمعين

Segala puji bagi Allah SWT., atas segala limpahan karunia, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW., keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur karena telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Haris Faulidi Asnawi, Lc, M, S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak Drs. Nispan Rahmi, M. Ag selaku pembimbing I dan Bapak Lutpi Sahal, SHI, MSI. selaku pembimbing II yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

4. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
5. Pimpinan dan beserta karyawan/karyawati LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan yang telah membantu kelancaran penelitian penulis dengan menerima dan memperbolehkan melakukan penelitian.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, Oktober 2020
Penulis



Mahdaliva Sofia

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| MOTTO | vii |
| KATA PERSEMBAHAN..... | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xiii |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| D. Definisi Operasional | 10 |
| E. Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| F. Sistematika Pembahasan | 14 |

BAB II STRATEGI DAN KUALITAS PELAYANAN

| | |
|---|----|
| A. Strategi | 16 |
| 1. Pengertian Strategi | 16 |
| 2. Ciri-ciri Strategi | 19 |
| 3. Pentingnya Peran Strategi | 21 |
| 4. Tahapan Penyusunan Strategi | 21 |
| B. Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan | 25 |
| 3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik | 26 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 30 |
| B. Lokasi Penelitian | 30 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian | 31 |

| | |
|---|----|
| D. Data dan Sumber Data..... | 31 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data..... | 34 |

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 37 |
| 1. Sejarah Lokasi Penelitian..... | 37 |
| 2. Visi dan Misi Perusahaan..... | 39 |
| 3. Logo dan Tagline Penelitian | 40 |
| 4. Stuktur Organisasi..... | 41 |
| 5. Program-program Penelitian | 43 |
| 6. <i>Job Description</i> | 48 |
| B. Penyajian Data..... | 49 |
| C. Analisis Data | 59 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-------------------|----|
| A. Simpulan | 67 |
| B. Saran..... | 69 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Job Description | 48 |
| Tabel 1.2 Matriks Wawancara Informan | 57 |
| Tabel 1.3 Matrik SWOT | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Logo dan Tagline LMI Kalimantan Selatan..... | 40 |
| Gambar 1.2 Struktur Organisasi LAZNAS LMI Kantor Pusat..... | 42 |
| Gambar 1.3 Struktur Organisasi LAZNAS LMI Kalimantan Selatan..... | 43 |