

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.