

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

1. Sejarah LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

LMI (Lembaga Manajemen Infaq) pada tahun 1994, ada gejolak di hati para alumnus STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara) – Program Diploma Keuangan yang bekerja sebagai pegawai di lingkungan Departemen Keuangan dan BPKB (Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan) di wilayah Jawa Timur. Kegelisahan muncul melihat belum adanya suatu lembaga formal yang dapat memberikan solusi terpadu tentang masalah ekonomi dan sosial di kalangan umat Islam khususnya di Jawa Timur.

Maka tepat pada 17 September 1995 bertempat di Malang, para alumni sepakat untuk membentuk wadah yang bergerak di bidang penghimpunan dana zakat, infaq, dan shadaqah yang selanjutnya dilakukan pendistribusian dan pengelolaan yang tepat. Kemudian berdirilah Yayasan Lembaga Manajemen Infaq Ukhuwah Islamiyah yang bergerak dibidang sosial dan tercatat dengan Akta Notaris Abdurachim, S.H., No. 11 tanggal 4 April 1996, yang sekarang dikenal dengan sebutan LMI.

LMI berkantor pusat disurabaya, sejak 1995 hingga awal tahun 2016 masih berstatus sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ) tingkat provinsi berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur nomor: 451/1705/032/2005, dengan jumlah penerima manfaat lebih dari 80.000 orang. Dengan kerja keras

bukti pengelolaan sebagai LAZ Provinsi yang baik, dan kepercayaan publik, LMI berhasil naik kelas. Tepat pada 29 April 2016 LMI ditetapkan sebagai LAZ Nasional ke-5 oleh Kementrian Agama RI dengan SK Nomor 184 Tahun 2016.

Baru pada tahun awal 2016 ada donator LMI di Surabaya pindah kerja di Banjarmasin, dan juga pada tahun 2016 SK LAZNAS keluar lalu mencoba di Banjarmasin, dan di tunjuk lah salah satu Koorda di Kalimantan selatan ini dan dikasih SK (Surat Kuasa) bahwa itu legal dan sudah bisa menerima donator.

Kini, LMI telah memiliki 7 (tujuh) kantor perwakilan di tujuh provinsi yang menjadi persyaratan Lembaga Amil Zakat Nasional. Pertumbuhan rata-rata penyaluran empat tahun terakhir sebanyak 33,33 persen dengan nilai total penyaluran 2015 hingga 2018 sebesar 120 milyar dan penerima manfaat dari 2015 hingga 2018 176.388 jiwa. Laporan keuangan LMI telah diaudit secara berkala oleh pihak akuntan publik dengan hasil wajar tanpa pengecualian.

LMI meraih Baznas Award kategori Laz Nasional dengan pendistribusian dan Pendayagunaan terbaik. Program Pemberdayaan desa LMI masuk Humanitarian Alliance (IHA), dalam koordinasi kementerian luar negeri.

Lembaga Manajemen Infaq (LMI) adalah lembaga amil zakat nasional yang berkhidmat mengangkat harkat martabat masyarakat dhuafa (masyarakat kurang mampu) melalui penghimpunan dana ZISWAF (zakat, infaq, shodaqoh, dan wakaf) masyarakat dan dana *corporate social responsibility* perusahaan. Lembaga Amil Zakat Nasional Atau Lembaga Penghimpun Dana Ziswaf (Zakat, Infaq, Shodaqoh & Wakaf) Masyarakat dan menyalurkannya ke penerima

manfaat yang tepat. LMI juga membantu masyarakat menyalurkan infaqnya dan membantu masyarakat menjalankan kewajiban zakatnya.

Latar belakang berdirinya LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) adalah melihat Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi *zakat* yang sangat besar.

Hal lain juga menjadi perhatian adalah belum optimalnya pengguna dana *zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf* ini. Kadang, penyaluran dana hanya sebatas pada pemberian bantuan saja tanpa memikirkan kelanjutan dari kehidupan si penerima dana. Maka LAZNAS LMI berusaha untuk mengatasi hal-hal tersebut. Selain berusaha membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap *zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf*. LAZNAS LMI juga berusaha menyalurkan dana yang sudah diterima kepada mereka yang benar-benar berhak, dan berusaha mengubah nasib kaum mustahik menjadi muzzaki atau mereka yang sebelumnya menerima *zakat* menjadi pemberi *zakat*.

Adanya Rapat dari Pengurus Lembaga bahwa perlu adanya peningkatan kinerja Badan Pengelola *Zakat, Infaq, dan Shadaqah* (ZIS) secara profesional. Maka dari itu diperlukan juga strategi-strategi baru yang efektif dan efisien dalam mengelola dana yang dihimpun dari ZIS, sehingga pada gilirannya dapat menjadi suatu kekuatan ekonomi masyarakat.

2. Visi dan Misi LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan.

Visi:

1. Menjadi Lembaga yang profesional dalam pemberdayaan dan pelayanan.

Misi:

1. Menghimpun dan mendayagunakan zakat, infaq, shodaqoh, wakaf, hibah dan dana sosial lainnya secara Profesional dan Akuntabel.
  2. Meningkatkan Peranan Produktif dan Pengaruh Konstruktif secara nyata di tengah masyarakat.
  3. Memberikan Pelayanan Prima kepada para pemangku kepentingan.
3. Logo dan Tagline Lembaga Manajemen Infaq Kalimantan Selatan.

### Gambar 1.1

#### Logo dan Tagline Lembaga Manajemen Infaq Kalimantan Selatan



Sumber gambar : <http://lmizakat.org/struktur-yayasan-lmi-ui/>

#### a. Filofosi

Berani menjadi pionir dalam pencetusan program kemanusiaan.

b. Bentuk Logo

- 1) Garis lengkung bebas berwarna hijau tua diatas tulisan LMI menggambarkan bahwa lembaga kemanusiaan yang dinamis.
- 2) Bentuk huruf LMI berwarna hitam yang lentur menggambarkan bahwa kematangan dan dapat diandalkan.

c. Warna Logo

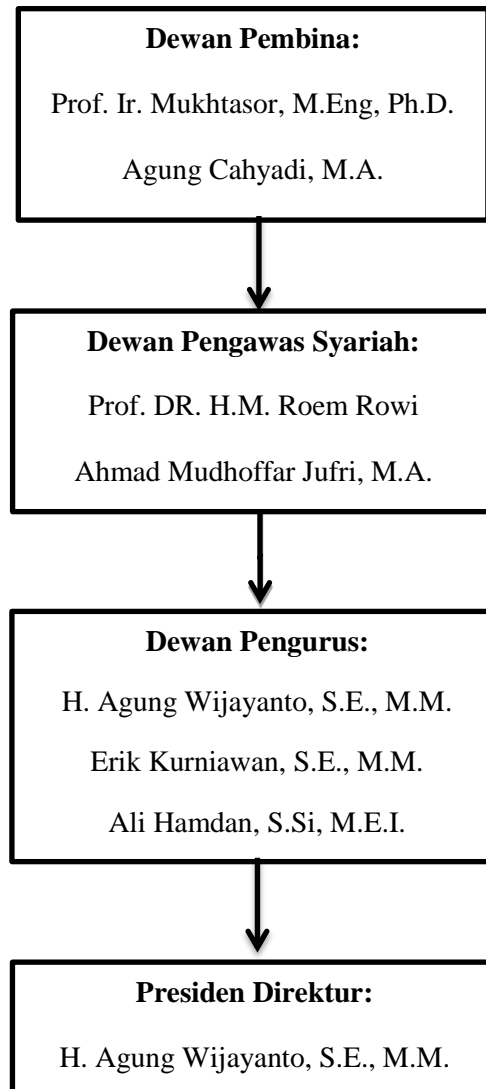
- 1) Garis bebas bewarna hijau tua dan oranye menggambarkan bahwa semangat yang terpancar dari LMI Surabaya.
- 2) Garis hijau muda disisi paling atas menggambarkan program-program LMI yang selalu up to date.

- d. Tagline “Care to Share” LMI Kalimantan Selatan dalam Bahasa Indonesia “Care to Share” memiliki makna kepedulian untuk berbagi, mempertegas posisi LMI sebagai lembaga kemanusiaan yang lebih peduli.

4. Struktur Organisasi

LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) memiliki struktur organisasi sesuai dengan kebutuhan. Adapun struktur organisasi LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Struktur Organisasi LAZNAS LMI Kantor Pusat**



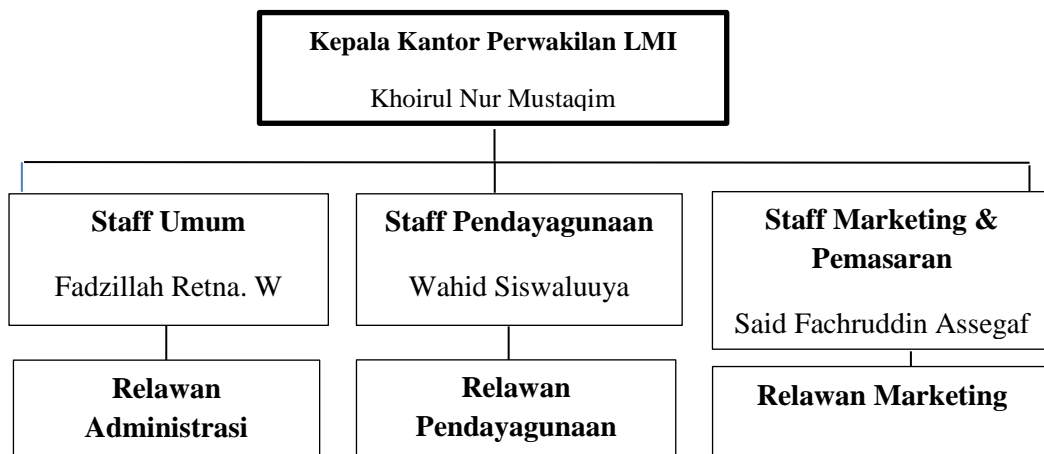
### **Jajaran Direksi**

- Presiden Direktur :  
Agung Wijayanto, S.E. M.M
- Wakil Presiden Bidang Distribusi, Program dan Pemberdayaan:  
Dr. Ali Hamdan, S.SI., M.E.I
- Wakil Presiden Bidang Pemasaran dan Umum:  
Eric Kurniawan, S.E., M.M
- Direktur Inovasi, Penelitian, dan Pengembangan:  
Citra Widuri, S.T.
- Direktur Pemasaran dan Kemitraan:

Ozi Riyanto, S.T

- Direktur Keuangan dan Umum:  
Muhammad Jusuf, S.T., M.T

**Gambar 1.3**  
**Struktur Organisasi LAZNAS LMI Kalimantan Selatan**



Sumber gambar : Pimpinan LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin

##### 5. Program-program Lembaga Manajemen Infaq Kalimantan Selatan

Dengan pendekatan potensi dan kearifan lokal kedaerahan sehingga program-program Lembaga Manajemen Infaq lebih mudah diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat diberbagai wilayah. Selain itu, dengan dukungan masyarakat dan 47.000 donatur Lembaga Manajemen Infaq Kalimantan Selatan melaksanakan enam program unggulan dan terintegrasi satu dengan lainnya, antara lain:

## 1. Program Pintar

Program pintar merupakan program kepedulian dalam bidang pendidikan. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam program pintar, sebagai berikut:

### a. Beasiswa Pintar

Beasiswa pintar merupakan pembinaan siswa-siswi (Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas) dhuafa dan berprestasi dalam program yang tersusun melalui pemberian beasiswa, bimbingan belajar, bimbingan karakter, bimbingan berwirausaha, dan wawasan kebangsaan secara berkala hingga menjadi siswa-siswi terbaik di sekolah masing-masing.

### b. Guru Pintar

Guru Pintar merupakan kegiatan pemberdayaan para guru melalui kegiatan-kegiatan misalnya pelatihan, seminar, pembinaan, forum diskusi, dan pemberian insentif sehingga menjadi guru-guru yang terbaik di sekolah dan lingkungan.

### c. Sekolah Pintar

Sekolah Pintar merupakan kegiatan pendirian dan pengelolaan sekolah formal dengan memfasilitasi siswa-siswi dhuafa yang kesulitan masuk sekolah misalnya kesulitan biaya transportasi, kesulitan biaya pembelian seragam, dan kesulitan biaya pembelian buku.



#### d. Rumah Pintar

Program rumah pintar merupakan kegiatan yang memadukan pendidikan formal dan pendidikan non formal dalam rangka mencetak generasi penerus bangsa yang muslim dan muslimah baik berprestasi akademik maupun berprestasi non akademik dengan meliputi baca tulis al-Qur'an, menghafal al-Qur'an, wakaf al-Qur'an, sekolah formal dan pemberian bantuan untuk guru al-Qur'an.

Sekolah Menengah Pertama merupakan rumah pintar Lembaga Manajemen Infaq Kalimantan Selatan yang berlokasi di depan SMP 2 Angsana, Desa Angsana RT 2 RW 3 No.34, Kec.Angsana, Kalimantan Selatan yang bertujuan untuk mencetak generasi yang unggul dalam teknologi dan kepribadian Islam. Sekolah Menengah Pertama ini menggunakan pola pendidikan yang berbasis al-Qur'an dan sains yang memadukan antara kurikulum pendidikan nasional dan kepesantrenan.

#### 2. Program Dakwah dan Masjid

Program dakwah dan masjid merupakan program kepedulian dalam bidang pendidikan dan bidang dakwah. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam program dakwah dan masjid, sebagai berikut:

##### a. Layanan Dakwah

Program layanan dakwah merupakan pembinaan masyarakat untuk memahami dan mengetahui Islam lebih spesifik dan mendalam yang meliputi tabligh, majelis taklim, pelatihan yang mengkaji Islam, konsultasi agama Islam, pelatihan keluarga sakinah, dan lain-lain.

#### b. Cinta Masjid

Program cinta masjid merupakan kegiatan memakmurkan masjid dengan menjadikan masjid sebagai tempat sholat, pusat pembinaan umat, dan pusat kegiatan dakwah lainnya.

### 3. Program Emas

Program emas merupakan program kepedulian dalam bidang perekonomian masyarakat. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam program emas, sebagai berikut:

#### a. Pemberdaya

Program pemberdaya merupakan pemberian modal usaha, layanan usaha, pendampingan usaha, dan pembinaan usaha bagi individu maupun kelompok yang telah diseleksi oleh pihak Lembaga Manajemen Infaq Kalimantan Selatan, yang meliputi aktivitas yang bersifat membina usaha ekonomi masyarakat dengan tujuan mampu meningkatkan skala usaha dan kesejahteraan masyarakat.

#### b. Sedekah Blusukan

Sedekah blusukan merupakan kegiatan yang mengajak para donatur memberikan bantuan secara langsung dan sesuai kebutuhan para mustahiq yang berada dipelosok desa dan daerah terpencil yang berkaitan langsung dengan kebutuhan sehari-hari.

### 4. Program Yatim

Program yatim merupakan program kepedulian dalam bidang pendidikan dan bidang perekonomian yang dikhususkan terhadap anak-anak yatim. Kegiatan-

kegiatan yang dilaksanakan dalam program yatim, misalnya penyaluran biaya sekolah, biaya kuliah dan biaya hidup yang disertai dengan program pembinaan secara berkala untuk yatim.

#### 5. Program Sehat

Program sehat merupakan program kepedulian dalam bidang kesehatan untuk masyarakat. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam program sehat ini, sebagai berikut:

##### a. Rumah Sehati

Rumah sehati merupakan layanan kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat khususnya masyarakat yang kurang mampu, misalnya pemeriksaan dan pengobatan secara umum, check up kesehatan, khitan massal, dan lain-lain.

##### b. Santunan Sehati

Santunan sehati merupakan kegiatan pelayanan masyarakat dhuafa dengan meringankan biaya pengobatan yang dialami, misalnya pemberian obat-obatan yang dibutuhkan, dan pemberian vitamin untuk mencegah penyakit yang sedang terjadi, dan lain-lain.

##### c. Layanan Ambulance

Layanan ambulance merupakan layanan antar pasien atau jenazah untuk para donator dan masyarakat umum tanpa dipungut biaya.

#### 6. Program Kemanusiaan

Program kemanusiaan merupakan program kepedulian dalam bidang kemasyarakatan yang tanggap terhadap bencana dengan fasilitas Lembaga

Manajemen Infaq Kalimantan Selatan berupa bantuan pangan, tenaga medis, sarana fisik dan rehabilitasi sosial supaya para korban tersebut kembali pulih menuju kondisi normal.

**TABEL 1.1**

***Job Description***

No	Jabatan	Tugas
1	Kepala Kantor Wilayah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab secara penuh atas keberadaan Kantor Perwakilan LMI Kalsel.</li> <li>2. Menjaga hubungan baik kepada seluruh mitra dan donatur.</li> <li>3. Memastikan semua tugas dari amil LMI kalsel berjalan sesuai SOP.</li> </ol>
2	Staff Umum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggungjawab atas kebutuhan operasional dan sarana prasarana kantor LMI Kalsel.</li> <li>2. Menjalankan fungsi administratif LMI Kalsel.</li> </ol>
3	Staff Pendayagunaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan <i>survei / assesment</i> kepada calon penerima manfaat.</li> <li>2. Menyalurkan bantuan kepada penerima manfaat.</li> <li>3. Melakukan pembinaan keislaman secara berkala dan pendampingan usaha kepada penerima manfaat.</li> <li>4. Membuat Laporan pertanggungjawaban hasil penyaluran bantuan kepada donatur atau mitra.</li> </ol>
4	Staff Marketing & Pemasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjalin kerjasama serta sinergi dengan mitra dan donatur.</li> <li>2. Memperluas jaringan donatur dan kemitraan LMI Kalsel.</li> <li>3. Merawat dan menjaga hubungan baik dengan Mitra dan donatur.</li> </ol>
5	Relawan (Sahabat qur'ban, Sobat zakat, RNPB (Relawan Nusa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghimpun dana disetiap ada event atau program</li> <li>2. Membantu LMI (Lembaga Manajemen</li> </ol>

	Penanggungjagi Bencana), Relawan perbantuan survey)	Infaq) untuk menjangkau jaringannya untuk diajak berinfaq atau berdonasi 3. Membantu untuk penyaluran dana (kerjasama dengan UKM-UKM kampus) 4. Bisa turun langsung kelapangan untuk survey yang mau berdonasi diseluruh Kalimantan Selatan
--	---	--

## B. Penyajian Data

### 1. Informan pertama

Nama : Khoirul Nur Mustaqim

Jabatan : Kepala Kantor Perwakilan LMI

Lama kerja : 2016 - sekarang

Alamat : Komplek Herlina Perkasa, padat karya

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Khoirul Nur Mustaqim diperoleh data yaitu LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan berdiri di tahun 1995 dan berkantor pusat di Surabaya. Baru pada tahun awal 2016 ada donator LMI di Surabaya pindah kerja di Banjarmasin, dan juga pada tahun 2016 SK LAZNAS keluar lalu mencoba di Banjarmasin, dan di tunjuk lah salah satu Koorda di Kalimantan selatan ini dan dikasih SK (Surat Kuasa) bahwa itu legal dan sudah bisa menerima donator.

LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan memiliki strategi dalam pelayanan terhadap masyarakat yang ingin berdonasi atau berinfaq, yaitu dengan menawarkan/mengajak calon

donator untuk berdonasi ke LMI dalam program pemberdayaan masyarakat kurang mampu/kaum dhuafa. Dan apapun jenis infaq/shadaqah nya berupa barang, pakaian layak pakai, dan dana itu disalurkan ke pemberdayaan. Maka dengan berdonasi di lembaga ini akan ada Amal jariyah yang mengalir terus menerus. Sosialisasi atau mengenalkan, menjelaskan yang dimaksud dengan LMI.

Hasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkembangan perbulan sekitar 50 orang meningkat. Kebanyakan yang berdonator tiap bulan ialah majelis ta'lim, dan ibu-ibu. Dan mengukur kualitas pelayanan ini bisa di lihat pada bulan Ramadhan peningkatan kepercayaan. Adapun kendala selama masa Pandemi ini adalah ke lapangan/survey, kurang komunikasi secara langsung, kurang minat baca informasi digital masing-masing dan feedback dari donator lama.

Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin, terbagi menjadi dua yaitu dari segi internal dan segi eksternal.

Dari segi internal kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan ialah dari karyawan atau amil LMI nya pada masa Pandemi ini sibuk pada gadget nya masing-masing maka kurangnya fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan lebih memprioritas yang lain daripada donator.

Dari segi eksternal kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan ialah masyarakat masih banyak yang mengamanahkan zakatnya kepada semacam tokoh, tuan guru daripada ke lembaga, maka dari itu perlu edukasi kepada masyarakat, dan LMI harus menggandeng tokoh yang berpengaruh di masyarakat jadi tokoh tersebut lah menyampaikan, mengarahkan, dan menjelaskan kepada masyarakat.

Dan rencana kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan minat masyarakat berinfaq di LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan yaitu, meningkatkan kepercayaan donator dalam hal media sosial, mengoptimalkan kecakapan/kecepatan kinerja pegawai dan staff, mengevaluasi kinerja individu pegawai dan staff, dan memperbaiki apa yang kurang dari tahun sebelumnya.

## 2. Informan kedua

Nama : Fadzilah Retna Wardani  
Jabatan : Staff Umum dan Relawan Administrasi  
Lama Kerja : 2016 - sekarang  
Alamat : Komplek griya permata, Alalak

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu Fadzilah Retna Wardani LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan melayani masyarakat sejak Desember 2016 sampai sekarang.

Strategi kualitas pelayanannya dengan mengedukasi masyarakat melalui online dan offline, online misalnya marcom (*Marketing Communcation*), media sosial dan lain-lain. Offline dengan mengunjungi masyarakat, komunitas, mesjid, kelompok pengajian (majelis ta'lim) dan lain-lain. Adapun proses pelayanannya dengan edukasi ZISWAF (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf) melalui program LMI, kemudian membantu masyarakat menyalurkan ZISWAF nya sampai dengan berikan laporan kepada donator terkait program yang sudah dilakukan.

Dan untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan dalam minat masyarakat membuat program yang berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini, misalnya saat masa Pandemi ini LMI meluncurkan berbagai program untuk bantu masyarakat menghadapi efek pandemi, seperti ketahanan pangan.

Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin, yaitu sebenarnya kalau kendala yang sangat berarti tidak ada, hanya saja karena kurangnya edukasi ZISWAF (zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf) ke masyarakat yang belum maksimal. Kalau dari segi staff atau karyawan nya di Kalimantan Selatan selama ini rekrutmen karyawan menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin.



### 3. Informan ketiga

Nama : Wahid Siswaluya  
Jabatan : Staff Pendayagunaan  
Lama Kerja : 2018 – sekarang  
Alamat : Banjarbaru

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Wahid Siswaluya diperoleh data yaitu LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan pada proses meningkatkan strategi kualitas pelayanan ada beberapa strategi khususnya dalam bidang pendayagunaan ialah menyiapkan program yang bagus dan bermanfaat bagi mustahiq, seperti permodalan ekonomi untuk masyarakat, publikasi digital atau sosial media, mengayomi para masyarakat yang ingin berdonasi dan tidak boleh putus komunikasi.

Proses pelayanan yang diberikan oleh LMI (Lembaga Manajemen Infaq) dalam hal pelayanan yaitu, 24 jam stand by, sudah bisa berdonasi lewat transfer di bank manapun, sudah bekerjasama dengan pihak bank yang ada kode QRIS dan bisa jemput donasi kerumah rumah donatur. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada LMI (Lembaga Manajemen Infaq) dengan melakukan program yang berkelanjutan atau *flow up*, seperti (waqaf qurban dan rumah tahfidz), program yang bernuansa lokal. Dan semua donasi bisa diambil seperti barang yang layak pakai, contohnya : baju, kursi, meja, dan hal sebagainya.

Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin, yaitu tidak semua masyarakat mau dengan kebijakan memudahkan misalnya transfer, ada yang mau cash ada juga yang tidak punya aplikasi QR code di *smartphone*.

Rencana kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan ialah:

- a. Memperbanyak program yang berbeda dari lembaga lainnya, seperti muallaf dipelosok desa,
- b. Membuat program aqidah,
- c. Dan tidak ada kata persaingan dalam kebaikan, yang adanya berlomba lomba dalam kebaikan.

#### 4. Informan Keempat

Nama : Said Abdurrazak Fachruddin Noor Fachir

Jabatan : Staff Marketing & Pemasaran

Lama kerja : 2016 - sekarang

Alamat : Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Said Abdurrazak Fachruddin Noor Fachir diperoleh data yaitu LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan pada proses meningkatkan strategi kualitas pelayanan ada beberapa strategi khusus nya dalam bidang Marketing & Pemasaran ialah setiap para donatur ingin berdonasi di LMI bisa menyarankan siapa dan dimana letak yang ingin

diberikan donasi tersebut, biasanya yang banyak ingin berdonasi itu para orang yang sudah tua atau bisa disebut dengan *baby boomer* yaitu generasi ini dimulai dari mereka yang lahir setelah perang dunia ke-2 kisaran 1946 hingga 1965, Jadi generasi tua ini ingin di dengari kalau mereka berbicara itu karakter *baby boomer*. Jadi biasanya generasi ini sedikit ribet tapi lebih banyak berdonasi ke lembaga tersebut.

LMI (Lembaga Manajemen Infaq) ini ialah lembaga lama tahun 1955 dan lembaga ini terbiasa dengan kerja akar rumput dan (*door to door*). Tapi karena sekarang sudah zaman digital jadi jarang dengan cara (*door to door*) biasanya dengan cara mengetuk akun sosial media mereka bisa di facebook, instagram maupun whatsapp.

Pelayanan yang diberikan LMI (Lembaga Manajemen Infaq) ini kepada masyarakat itu seperti biasa sama saja pada lembaga lainnya. Dan kebanyakan masyarakat yang ini berdonasi ini lewat transfer bank jarang sekali ke kantor LMI (Lembaga Manajemen Infaq) kecuali, kalau nya zakat fitrah. Jadi setiap masyarakat yang ingin berdonasi ini biasanya ada kwitansi dan majalah zakato yang setiap nya diberikan kepada para donatur, dan kalau yang berdonasi lewat transfer bank maka kwintasi dan majalahnya pihak lembaga yang mengantar ke rumah para donatur tersebut.

Menurut bapak Said Abdurrazak Fachruddin Noor Fachir kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan yaitu kurangnya

SDM (sumber daya manusia) di lembaga ini, Banyak yang belum mengetahui tentang LMI (Lembaga Manajemen Infaq), kurangnya edukasi ke masyarakat, semua orang tahu berzakat infaq shadaqah wakaf itu ada kebaikan, tapi edukasinya yang memang masih kurang, hasilnya tidak semua orang mengerti untuk kenapa mesti ke lembaga.

Contoh bapak Said Abdurrazak Fachruddin Noor Fachir terkait fidyah, di masyarakat perkotaan saja masih banyak yang belum mengerti tentang itu, apalagi di pedesaan yang jendela informasi tidak seluas akses di perkotaan.

Rencana kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan ialah:

- a. Harus berani dalam melakukan segala hal yang berkaitan untuk lembaga.
- b. Memperbanyak program yang berbeda dari lembaga lainnya.
- c. Lebih mengedukasi tentang LMI kepada masyarakat yang belum mengetahui.
- d. Dan semoga setiap tahun banyak yang ingin berdonasi lagi di LMI (Lembaga Manajemen Infaq).

**TABEL 1.2**  
**Matriks Wawancara Informan**

No	Pertanyaan	Jawaban informan 1	Jawaban informan 2
1	Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan selatan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan menawarkan/mengajak calon donator untuk berdonasi ke LMI dalam program pemberdayaan masyarakat kurang mampu/kaum dhuafa.</li> <li>2. Dan apapun jenis infaq/shadaqahnya berupa barang, pakaian layak pakai, dan dana itu disalurkan ke pemberdayaan.</li> <li>3. Maka dengan berdonasi di lembaga ini akan ada Amal jariyah yang mengalir terus menerus.</li> <li>4. Sosialisasi atau mengenalkan, menjelaskan yang dimaksud dengan LMI.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan mengedukasi masyarakat melalui online dan offline, online misalnya marcom (<i>Marketing Communcation</i>), media sosial dan lain-lain. Offline dengan mengunjungi masyarakat, komunitas, mesjid, kelompok pengajian (majelis ta'lim) dan lain-lain.</li> <li>2. Membuat program yang berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini, misalnya saat masa Pandemi ini LMI meluncurkan berbagai program untuk bantu masyarakat menghadapi efek pandemi, seperti ketahanan pangan.</li> </ol>
2	Apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS LMI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan/amil LMI nya pada masa Pandemi ini sibuk pada gadget nya masing-masing maka kurangnya fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan lebih memprioritas yang lain daripada</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya edukasi ZISWAF (zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf) ke masyarakat yang belum maksimal.</li> <li>2. Dari segi staff atau karyawan nya di Kalimantan Selatan selama ini rekrutmen</li> </ol>

	(Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan selatan?	<p>donator.</p> <p>2. Masyarakat masih banyak yang mengamanahkan zakatnya kepada semacam tokoh, tuan guru daripada ke lembaga.</p> <p>3. Kurangnya edukasi tentang LMI kepada masyarakat.</p>	karyawan menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LMI (Lembaga Manajemen Infaq).
		<b>Jawaban informan 3</b>	<b>Jawaban informan 4</b>
1	Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan selatan?	<p>1. Menyiapkan program yang bagus dan bermanfaat bagi mustahiq.</p> <p>2. publikasi digital atau sosial media.</p> <p>3. mengayomi para masyarakat yang ingin berdonasi dan tidak boleh putus komunikasi.</p>	1. Setiap para donatur ingin berdonasi di LMI bisa menyarankan siapa dan dimana letak yang ingin diberikan donasi tersebut.
2	Apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan selatan?	1. Tidak semua masyarakat mau dengan kebijakan memudahkan.	<p>1) Kurangnya SDM (sumber daya manusia) di lembaga ini</p> <p>2. Banyak yang belum mengetahui tentang LMI (Lembaga Manajemen Infaq)</p> <p>3. Kurangnya edukasi ke masyarakat, semua orang tahu berzakat infaq shadaqah wakaf itu ada kebaikan, tapi edukasinya yang memang masih kurang, hasilnya tidak semua orang mengerti untuk kenapa mesti ke</p>

			lembaga.
--	--	--	----------

### C. Analisis Data

Setelah memperhatikan data dan menyajikan beberapa data sebagaimana pada Bab IV dari hasil penelitian diuraikan terlebih dahulu dan menjawab rumusan masalah pada Bab I dan beracuan pada Bab II. Sehingga peneliti menganalisis berdasarkan yang ada dalam landasan teori seperti strategi, proses pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan kendala-kendala dalam kualitas pelayanan. Sesuai dengan apa yang peneliti ketahui dilapangan, pelayanan yang diberikan oleh LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan tidak luput dari permasalahan, meskipun sudah melakukan berbagai sistem persyaratan dan analisis penilaian terhadap donatur atau muzaki yang ingin berinfaq atau berdonasi akan tetapi sedikit banyaknya pasti ada masalah yang timbul karena faktor baik dari luar maupun dari dalam.

1. Analisis strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.
  - a. Mengedukasi masyarakat, dengan edukasi ZISWAF (zakat, infaq, shadaqah, wakaf) melalui online maupun offline.
  - b. Membuat program yang berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini.
  - c. Menawarkan/mengajak calon donator untuk berdonasi ke LMI dalam program pemberdayaan masyarakat kurang mampu/kaum dhuafa.

- d. Sosialisasi atau mengenalkan, menjelaskan yang dimaksud dengan LMI.
- e. Menyiapkan program yang bagus dan bermanfaat bagi mustahiq, seperti permodalan ekonomi untuk masyarakat.
- f. Publikasi digital atau sosial media.
- g. Mengayomi para masyarakat yang ingin berdonasi dan tidak boleh putus komunikasi.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa meningkatkan strategi kualitas pelayanan pada penelitian ini sementara hanya dilakukan oleh pihak staff atau karyawan saja. Hal ini bisa terjadi karena strategi dan manusia tidaklah selamanya benar, pasti akan adanya masa dimana melakukan kesalahan. Strategi tersebut tidak bisa dihilangkan satu sama lain.

2. Analisis kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada di LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

Berdasarkan penyajian data dan teori umum tentang kualitas pelayanan pada LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan, diketahui bahwa ada kendala dalam kualitas pelayanan pada LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan memiliki peran yang sangat penting dalam kinerja staff atau karyawan. Dari jumlah semua staff atau karyawan dan relawan ada sekitar 20 karyawan. Kualitas pelayanan khususnya untuk kinerja karyawan sangat diperlukan adanya strategi.



Dari segi eksternal kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan yaitu kurangnya pemahaman dari masyarakat atau donator dalam mengenai tugas atau fungsi pelayanan pengaduan konsumen sehingga staff pegawai atau karyawan harus lebih sabar dalam menghadapi keluhan mereka atau yang masih belum mengerti bagaimana cara berdonasi di LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan.

Dari segi internal kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LMI (Lembaga Manajemen Infaq) kurangnya sumber daya di bidang pendayagunaan dan bidang marketing (pemasaran) kadang dibantu bidang administrasi kalau lagi banyak yang dikerjakan.

Dan tahun ke tahun banyak masyarakat memilih berdonasi ke LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan dengan melihat kelebihan yang dimiliki program-program pada lembaga tersebut. Namun, sebagian masyarakat juga mempertimbangkan kekurangan dari program-program yang dimiliki oleh LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan tersebut. Untuk mengetahui bagaimana gambaran program-program yang lebih baik pada LMI (Lembaga Manajemen Infaq), maka dapat dilakukan analisis SWOT (*Strength, weakness, oppotunity, dan threat*). Dari hasil analisis SWOT ini maka dapat diketahui

bagaimana kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfag di lembaga tersebut yang berkaitan dengan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Adapun analisis SWOT kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Kekuatan (*strength*)

Kekuatan program-program pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan terdapat dalam kinerja karyawan pada kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

2. Kelemahan (*weakness*)

Kelemahan program-program pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan yaitu belum bisa menerapkan kualitas pelayanan yang baik 100% terutama dalam pemahaman kepada masyarakat.

3. Peluang (*opportunity*)

Karena perputaran minat masyarakat yang sangat pesat di Kalimantan Selatan maka sangat memungkinkan masyarakat akan memilih berdonasi di LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan sebagai alternatif untuk para mustahiq membuat usaha mereka atau mengembangkan usaha mereka.

4. Ancaman (*threat*)

Banyaknya lembaga yang illegal yang menerapkan program yang sama pada lembaga yang sudah nasional maka dari itu

LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan memperbanyak edukasi kepada masyarakat agar tidak salah untuk berdonasi yang sesuai dengan keinginan.

**TABEL 1.3**

**MATRIK SWOT**

	Internal	<i>Stenghts (S)</i>	<i>Weakness (W)</i>
Eksternal		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Status legalitas LAZNAS.</li> <li>2. 25 Kantor layanan di 4 (empat) Provinsi.</li> <li>3. Pertumbuhan penghimpunan &gt; 10% pertahun.</li> <li>4. Status legalitas Organisasi sosial tingkat Provinsi</li> <li>5. Berdirinya RT Ibnu Batutah.</li> <li>6. 156 Amil.</li> <li>7. 36.000 donatur rutin.</li> <li>8. ISO 9001 : 2008</li> <li>9. Kinerja dan segala aturan yang diawasi oleh lembaga masing-masing.</li> <li>10. Program yang ada dilembaga ini mengajarkan artinya ikhlas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak tersedia sistem informasi yang handal dan mutakhir (belum layak audit eksternal).</li> <li>2. Banyak masyarakat yang belum mengetahui seluk beluk LMI (Lembaga Manajemen Infaq).</li> <li>3. Kurang Komunikasi secara langsung pada masa Pandemi ini.</li> </ol>

	<p>11. Membantu masyarakat atau <i>Muzakki</i> berdonasi apa yang mereka inginkan untuk para kaum dhuafa atau <i>Mustahiq</i>.</p>	
<p><i>Opportunitiess (O)</i></p> <p>1. Karena perputaran minat masyarakat yang sangat pesat di Kalimantan Selatan maka sangat \memungkinkan masyarakat akan memilih berdonasi di LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan sebagai alternatif untuk para mustahiq membuat usaha mereka atau mengembangkan usaha mereka.</p> <p>2. Trend Android dan Medsos</p> <p>3. Keberadaan jaringan independen yang strategis.</p>	<p>Strategi SO</p> <p>1. Memperkenalkan keunggulan program yang ada di Lembaga tersebut.</p> <p>2. Membuat iklan atau mengedukasi donatur lewat media sosial.</p> <p>3. Mendekati donatur secara langsung.</p>	<p>Startegi WO</p> <p>1. Lebih sering melakukan sosialisasi ke masyarakat atau para calon donatur.</p> <p>2. Lebih memperkenalkan program-program yang ada di Lembaga.</p>

<i>Threats (T)</i>	Strategi ST	Strategi WT
<p>1. Banyaknya komunitas- komunitas lokal, dan pribadi yang juga open donasi yang menerapkan program yang sama pada lembaga yang sudah nasional maka dari itu LMI (Lembaga Manajemen Infaq) memperbanyak edukasi kepada masyarakat agar tidak salah untuk berdonasi yang sesuai dengan keinginan.</p> <p>2. Audit keuangan oleh KAP</p> <p>3. Audit Kepatuhan oleh OJK</p>	<p>1. Memberikan pelayanan sebaik mungkin.</p> <p>2. Memberikan penjelasan dan sosialisasi tentang program yang akan diberikan kekaum dhuafa kepada para donator.</p>	<p>1. Membuat teknik pemasaran yang lebih kreatif.</p> <p>2. Menciptakan ciri khas tersendiri agar membedakan dengan program pada lembaga lainnya.</p>

- Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran lembaga, yaitu dengan menggunakan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan peluang.

- Strategi ST

Strategi ini adalah untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki program LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan dengan cara menghindari ancaman.

- Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada, dengan cara mengatasi kelemahan-kelemahan yang dimiliki.

- Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang ditujukan untuk meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.