

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi meningkatkan kualitas yang diterapkan pada LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin adalah sebagai berikut:
 - a. Dengan cara turun langsung kelapangan bertemu calon muzakki (*door to door*).
 - b. Dengan menawarkan/mengajak calon donator untuk berdonasi ke LMI dalam program pemberdayaan masyarakat kurang mampu/kaum dhuafa.
 - c. Dan apapun jenis infaq/shadaqah nya berupa barang, pakaian layak pakai, dan dana itu disalurkan ke pemberdayaan.
 - d. Sosialisasi atau mengenalkan, menjelaskan yang dimaksud dengan LMI.
 - e. Dengan mengedukasi masyarakat melalui online dan offline, online.
 - f. Membuat program yang berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini.
 - g. publikasi digital atau sosial media.
 - h. mengayomi para masyarakat yang ingin berdonasi dan tidak boleh putus komunikasi.

- i. Setiap para donatur ingin berdonasi di LMI bisa menyarankan siapa dan dimana letak yang ingin diberikan donasi tersebut.
2. Kendala yang dihadapi LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan dalam kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. 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 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.
 - b. 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.

B. SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan sebaiknya memperbanyak strategi dalam pelayanan terhadap masyarakat dengan membentuk bagian staff pelayanan agar bagian staff pelayanan lebih memfokuskan tugas masing-masing dan dengan adanya bagian staff pelayanan mempermudah karyawan yang lain dalam mengedukasi atau memasarkan program pada LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan.

Dari 4 (empat) strategi ini ada SO, WO, ST, dan WT merekomendasikan secara prioritas utama yaitu sebaiknya dengan menggunakan strategi SO, karena dengan *Strength, Opportunity* di LMI ada pada menyelamatkan mustahiq, memperbaiki kualitas hidup mustahiq, dan kemiskinan. Jadi, dengan kekuatan ini dimana mendapat kesempatan di Kalimantan Selatan, contohnya perputaran minat masyarakat di Kalimantan Selatan sekarang ini meningkat pada saat Pandemi (*covid-19*) ini.

2. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya menggunakan penelitian yang berkenaan tentang program-program yang ada di LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Kalimantan Selatan di Banjarmasin.