

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Donatur Di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya**” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya?, bagaimana respon donatur dalam menyikapi kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) di yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya?

Data penelitian terhimpun dari wawancara secara langsung dengan pihak Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya, bagian *manager pelayanan, Telemarketing* dan *Human Resource and development (HRD)* yang menangani proses menjadi karyawan dan donatur YDSF, pelayanan terhadap donatur, yang didukung dengan data dokumentatif serta literatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang penulis angkat. Selanjutnya, penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif analitis dengan pola pikir induktif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan lembaga amil zakat terhadap donatur ada berbagai cara yaitu: diambil petugas juram (juru ambil), donatur datang ke kantor YDSF, donatur membayar kepada koordinatur donatur, donatur transfer ke rekening bank, dan donatur bayar di gerai. Namun, pelayanan yang di berikan oleh YDSF kepada donatur lebih menitikbertakan pada petugas juram (juru ambil). Setiap bulan petugas juram ini mengambil dana donatur di rumah dan kantor para donatur.

Dalam kinerja pelayanan YDSF, hendaknya pihak YDSF menambah tenaga kerja untuk petugas jungut (juru ambil) dan sebaiknya juga pihak YDSF membagi petugas juram (juru ambil) berdasarkan lokasi donatur. Agar donatur tidak beralih ke lembaga lain untuk menyalurkan dananya.