

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya ada berbagai macam, diantaranya: 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.
2. Respon donatur dalam menyikapi kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat YDSF yaitu banyak dari beberapa donatur yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak YDSF. Karena keterlambatan petugas juram (juru ambil).

B. Saran

Dengan selesainya penelitian skripsi ini, dapatlah kiranya penulis memberikan saran:

1. Harusnya pihak YDSF lebih memperhatikan karyawan di bagian pelayanan donatur khususnya pada petugas juram (joram ambil).
Sebaiknya untuk petugas juram (juru ambil) tenaga kerjanya di tambah

lagi dan setiap satu juram bertanggung jawab atas 1000-2000 donatur dan juga sebaiknya YDSF membagi petugas juram (juru ambil) ke rumah atau kantor donatur berdasarkan lokasi donatur.

2. Menjalinkan kerjasama dengan pihak lembaga sejenis dalam pertukaran pengalaman dalam rangka meningkatkan kualitas manajemen dan organisasi.