

## ABSTRAK

**Diyah Ayu Zahrotul Jannah.2018.** “*Kajian Sosiologis Kualitas Pelayanan Lembaga Amal Zakat, Infaq, Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Cabang Kudus*”. Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Manajemen Zakat Wakaf. Pembimbing Dr. H. Yasin, M.Ag.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan LAZISNU Cabang Kudus kepada muzakki maupun mustahik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informan secara langsung dengan mendatangi responden. Sumber data yang digunakan data primer dan sekunder dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa muzakki dan mustahik sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak LAZISNU Cabang Kudus. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan yang diperoleh penulis dari beberapa informan. Dari lima aspek pelayanan yang diberikan tersebut muzakki dan mustahik sudah menyatakan puas terhadap tiga aspek dari lima aspek yang diberikan oleh LAZISNU Cabang Kudus. Tiga aspek yang sudah memberikan kepuasan meliputi kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan dan kepastian (*assurance*). Sedangkan aspek pelayanan yang belum bisa memberikan kepuasan yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), dan aspek daya tanggap (*responsiveness*). Adapun faktor pendukung dari dalam dan dari luar: 1. Faktor dari dalam yaitu Lazisnu sudah resmi menjadi LAZNAS, memiliki program kerja yang berkualitas, karyawan yang ramah, 2. Faktor dari luar yaitu muzakki percaya dengan program LAZISNU dan dilibatkan dalam setiap event LAZISNU dan penghambat dari dalam dan luar: 1. Faktor dari dalam yaitu sarana prasarana kurang memadai, kurangnya jumlah pegawai, kurangnya pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan, 2. Faktor dari luar yaitu adanya sebagian masyarakat yang belum tahu apa itu Lazisnu dan kurangnya berkomunikasi dengan masyarakat. Kajian Sosiologis dalam penelitian kualitas pelayanan LAZISNU Cabang Kudus termasuk tindakan sosial tipe rasional instrumental yang memiliki ciri kesadaran atau logika dan rasional berbasis nilai yang memiliki ciri berbasis nilai.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan dan Kajian Sosiologis*