

ABSTRAK

Tingkat keamanan dan kenyamanan di Indonesia ini semakin lama semakin menurun, oleh karena itu banyak sekali bermunculan Lembaga-Lembaga bantuan yang bergerak di bidangnya masing-masing yang seringkali disebut sebagai Lembaga Sosial Masyarakat. Lembaga Sosial Masyarakat di Indonesia seringkali dikelola dengan kurang profesional, sehingga kinerja dan hasil yang dikeluarkan oleh Lembaga Sosial Masyarakat tersebut menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu, pihak manajemen Lembaga Sosial Masyarakat tersebut harus lebih memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, karena sumber dana yang diperoleh Lembaga Sosial Masyarakat tersebut adalah dana yang dihimpun dari masyarakat.

Karyawan merupakan faktor utama yang menentukan hasil kerja dari sebuah organisasi. Keberhasilan atau kegagalan dari suatu organisasi sangat ditentukan oleh karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah Lembaga Sosial Masyarakat baik dalam jangka panjang maupun dalam jangka pendek, maka hal yang paling penting untuk ditingkatkan adalah kualitas dan loyalitas karyawan yang ada di Lembaga Sosial Masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan bahwa Lembaga-Lembaga Sosial Masyarakat yang ada di Indonesia dapat lebih memperhatikan kualitas karyawannya dan loyalitas karyawan tersebut, sehingga kualitas layanan yang dihasilkan oleh Lembaga Sosial Masyarakat tersebut dapat menjadi lebih maksimal.