

ABSTRAK

KARTINI. 105251106517. 2021. Analisis kepuasan dan kepercayaan muzakki terhadap kualitas pelayanan baznas di Kota Makassar. Dibimbing oleh Saidin Mansyur dan Mega Mustika

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan kepercayaan muzakki terhadap baznas di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana penelitian tersebut dilakukan secara turun langsung kelapangan untuk melakukan wawancara kepada pimpinan BAZNAS Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukan bahwa yang pertama, kualitas pelayanan BAZNAS Kota Makassar terhadap kepuasan dan kepercayaan merupakan salah satu lembaga pengelolaan zakat yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yang dijalankan berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011. Yang kedua, pelayanan BAZNAS Kota Makassar sesuai syariat Islam sebagai lembaga yang diberikan tugas untuk mengelolah zakat, setiap pelayanan yang dilakukan oleh baznas harus bersumber terhadap syariat Islam yaitu Al-Qur'an dan hadis.

Visi dan misi BAZNAS kota Makassar, Makassar Kota zakat berkah dan nyaman untuk semua. meningkatkan kesadaran muzakki berzakat, infak, sedekah untuk meningkatkan martabat dan kesejahteraan mustahik, terciptanya menejemen Baznas yang provisional dengan didukung sistem infotrmasi teknologi

Kata kunci: kepuasan dan kepercayaan, kualitas pelayanan