

**G ANALISIS KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MUZAKKI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BAZNAS DI KOTA MAKASSAR**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar sarjana Hukum (S.H.)
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Makassar*

Oleh

KARTINI

NIM: 105251106517

16/09/2021

1 exp
smb. Alumni

R/0067/MES/2100

KAR

a'

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
1442/ 2021 M**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

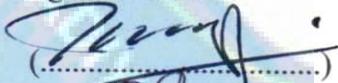
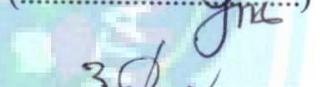
Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. IV Telp. (0411) 851914 Makassar 90223

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Kartini, NIM. 105251106517 yang berjudul “Analisis kepuasan dan kepercayaan muzakki terhadap kualitas pelayanan BAZNAS Kota Makassar” telah diujikan pada hari senin, 23 Dzulhijjah 1442 H / 02 Agustus 2021 M, dihadapan tim penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

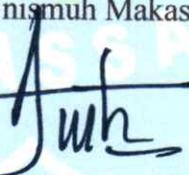
23 Dzulhijjah 1442 H
Makassar,
02 Agustus 2021 M

- | | | |
|---------------|-------------------------------------|--|
| Ketua | : Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I |  |
| Sekretaris | : Saidin Mansyur, S.S.,M.Hum |  |
| Anggota | : Dr. Ferdinan, S.Pd.I., M.Pd.I |  |
| | : Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M.E.I |  |
| Pembimbing I | : Saidin Mansyur, S.S.,M.Hum |  |
| Pembimbing II | : Mega Mustika, S.E.Sy.,M.H |  |

Disahkan Oleh:



Dekan FAI Unismuh Makassar


Dr. Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si

NBM : 774234



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. IV Telp. (0411) 851914 Makassar 90223

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah mengadakan sidang Munaqasyah pada: Hari/Tanggal senin, 02 Dzulhijjah 1441 H / 02 Agustus 2021 M
Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar Gedung Iqra Lantai 4 Fakultas Agama Islam.

MEMUTUSKAN

Bahwa saudara

Nama : **Kartini**
Nim : **105 251 106 517**
Judul Skripsi : **Analisis kepuasan dan kepercayaan muzakki terhadap kualitas pelayanan BAZNAS Kota Makassar**

Dinyatakan : LULUS

Ketua

Dr. Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si

NIDN : 0906077301

Dewan Penguji :

Ketua : Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I

Sekretaris : Saidin Mansyur, S.S., M.Hum

Anggota : Dr. Ferdinan, S.Pd.I., M.Pd.I

: Fakhruddin Mansyur, SE I, ME I

Sekretaris

Dr. M. Ilham Muchtar, Lc., MA

NIDN: 0909107201

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Disahkan Oleh:

Dekan FAI Unismuh Makassar



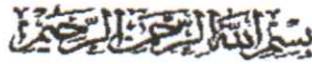
Dr. Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si

NBM : 774234



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. IV Telp. (0411) 851914 Makassar 90223



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kartini
NIM : 105 251 106 517
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam
Kelas : B

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun).
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (Plagiat) dalam menyusun skripsi ini.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, dan 3 maka bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 23 Dzulhijjah 1442 H

02 Agustus 2021 M

Yang Membuat Pernyataan



Kartini

NIM : 105251106517

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan kemudahan, kesehatan sehingga dapat melakukan penelitian. Serta tidak lupa pula shalawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Keberhasilan akan didapatkan ketika kita mau berusaha, mencoba, dan bersungguh-sungguh dalam melakukan suatu hal, kesuksesan tidak akan kita dapatkan ketika kita hanya berdiam diri, maka dari itu jangan mengharapkan mendapat kesuksesan sejati jika hanya berdiam diri, karena yang terbaik didapatkan bukan tanpa sengaja tetapi didapatkan dengan usaha dan doa. Dengan kesungguhan dan tekad yang sangat kuat Alhamdulillah penulis sampai dititik akhir penyelesaian skripsi. Namun, semua tidak lepas dari uluran tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan moril dan batuan materil.

Terima kasih kepada Kedua orang tua tercinta, yang berperan penting Bapak Baharuddin dan ibu Junatah yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan selama menempuh pendidikan terhadap peneliti. Hal tersebut tidak lepas dari kasih sayang, jerih payah, cucuran keringat dan doa yang senantiasa dikirimkan kepada peneliti. Saudara, kak Linci, dek Nurbiah, dek Ikmal, dan dek Ilham yang senantiasa memberikan dukungan terhadap penulis serta senantiasa mendoakan penulis.

karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Semoga kedepannya bisa menjadi bahan pelajaran agar bisa menjadi lebih baik lagi. Hanya kepada Allah tempat berlindung dan hanya kepada Allah penulis serahkan segalanya.

Makassar, 8 syawal 1442 H

20 Mei 2021 M

Kartini



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA MUNAQASYAH.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	7
D. Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	9
A. Pengelolaan Zakat	9
1. Pengertian Zakat.....	9
2. Tujuan zakat	12
3. Dasar hukum Zakat	13
4. Undang- Undang Zakat	16
5. Syarat-syarat wajib Zakat.....	17
6. Macam-macam Zakat	17

dengan nilai. Monzer Kahfi mengungkapkan bahwa zakat dan kerangka warisan Islam mengawasi penyebaran kekayaan secara libertarian dan bahwa sebagai keuntungan dari zakat, kelimpahan akan terus mengalir.

Otoritas publik adalah pihak yang memiliki komitmen untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat luas tentang pentingnya membayar zakat. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Zakat Penyelenggara yang selama ini dipandang belum memuaskan dengan perbaikan persyaratan hukum di mata masyarakat, diganti dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Badan Zakat. . Dalam pedoman UU no. 23 Tahun 2011 Tentang Penatausahaan Zakat Pasal 27 menyatakan bahwa, (1) zakat dapat digunakan untuk organisasi yang bermanfaat dalam rangka mengurus fakir miskin dan mengusahakan sifat perseorangan (2) penggunaan zakat untuk organisasi yang bermanfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selesai jika kebutuhan pokok mustahik telah terpenuhi. puas. (3) pengaturan lebih lanjut sehubungan dengan penggunaan zakat untuk organisasi yang bermanfaat sebagaimana disinggung dalam ayat (1) akan diarahkan oleh pedoman materi.³

Pasal 27 mengatur penggunaan zakat dimana jika kebutuhan mustahik telah terpenuhi, sumber zakat dapat digunakan untuk usaha yang bermanfaat dalam rangka meringankan kemiskinan dan bekerja pada sifat individu.

³ <http://belajar.rekonomisyariah-faizlife.blogspot.com/2012/11/uu-zakat-pengumpulanpengelolaanpendistr.html>, diakses pada tanggal 20- november-2020

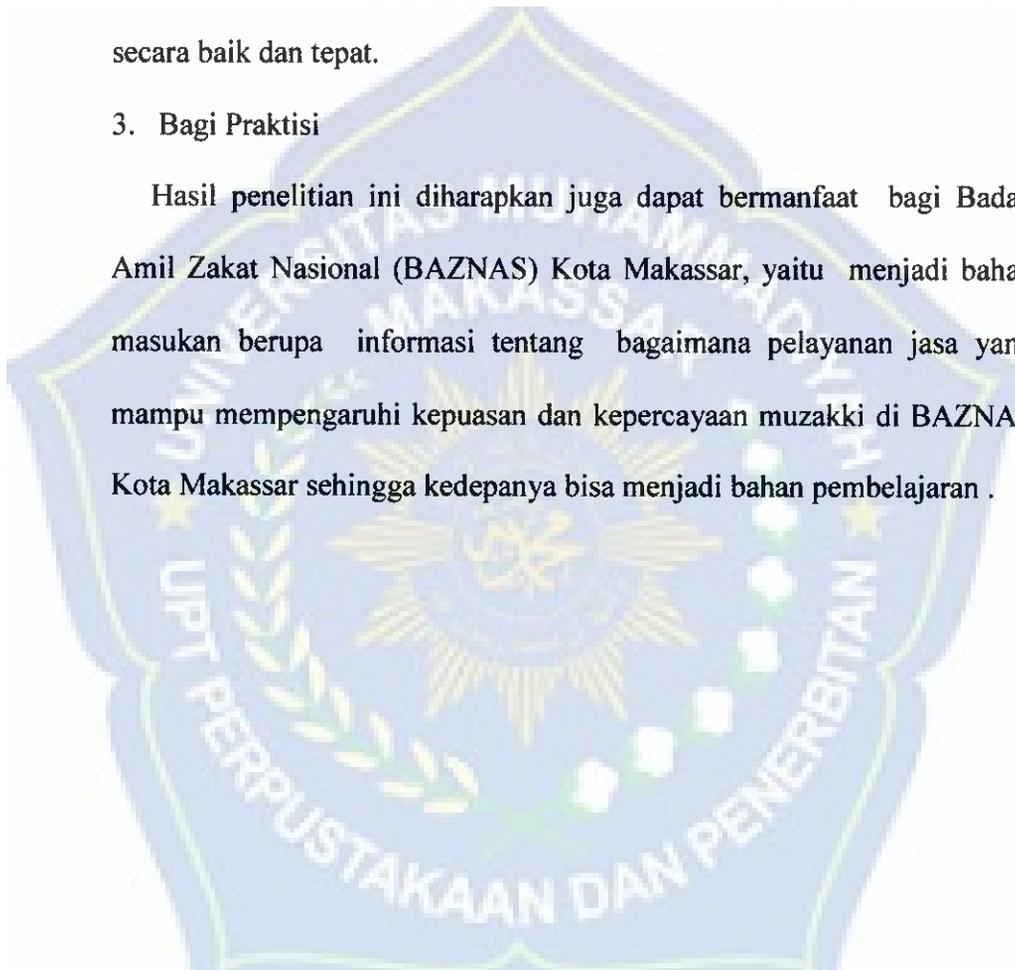
Secara bersama-sama agar harta zakat yang disebarluaskan dapat dimanfaatkan dengan baik dan tepat sasaran, pemanfaatannya harus khusus untuk keperluan yang tidak wajar atau bermanfaat. Untuk penggunaan cadangan zakat, jenis persebarannya diklasifikasikan menjadi empat struktur: peredarannya bersifat “destruktif adat”, khususnya zakat diberikan kepada mustahik untuk digunakan langsung. Peruntukan bersifat “bermanfaat adat”, dimana zakat sebagai barang dagangan yang bermanfaat, dan penyebarluasan bersifat “bermanfaat inovatif”, yaitu zakat diberikan sebagai modal. Sebagai upaya untuk mencapai tujuan penyelenggaraan zakat para pengurus, maka dibentuklah Badan Zakat Mulia (BAZNAS) yang terletak di Ibukota Negara, BAZNAS Biasa, dan BAZNAS Kabupaten/Kota. BASNAZ adalah sebuah yayasan pemerintah non-primer yang bebas dan mampu dari presiden melalui imam. BASNAZ adalah lembaga yang disahkan untuk melakukan tugas pengawasan zakat secara luas dengan masa pemerintahan 5 tahun. Salah satu Lembar Amil Zakat di Sulawesi Selatan adalah Badan Amil Zakat Masyarakat (BAZNAS) Kota Makassar, dan para analis tertarik untuk mengarahkan pemeriksaan pada BAZNAS Kota Makassar.

Sehubung latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada kualitas layanan jasa di BAZNAS Kota Makassar. Penelitian ini akan diberi judul **“ANALISIS KEPUASAN DAN**

Penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan juga pengetahuan kepada akademis tentang layanan jasa pada lembaga Amil Zakat, sehingga kedepannya mampu memberikan kontribusi positif untuk perkembangan kualitas pada pelayanan jasa secara baik dan tepat.

3. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Makassar, yaitu menjadi bahan masukan berupa informasi tentang bagaimana pelayanan jasa yang mampu mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan muzakki di BAZNAS Kota Makassar sehingga kedepanya bisa menjadi bahan pembelajaran .



Zakat sesuai UU no. 23 Tahun 2011 tentang Badan Zakat adalah sumber daya yang harus diberikan oleh seorang muslim atau unsur bisnis untuk diberikan kepada individu yang memenuhi syarat untuk mendapatkannya menurut hukum Islam. Sesuai dengan kata, zakat penting untuk sumber daya tertentu yang memenuhi kebutuhan dasar (nishab) dalam waktu satu tahun (tarik) yang diberikan kepada individu yang memenuhi syarat untuk mendapatkannya (mustahiq) dengan kondisi tertentu.⁷

Zakat sangat penting bagi harta benda yang diawasi oleh seorang individu yang jika memenuhi persyaratan tertentu, maka wajib bagi pemilik harta (muzakki) untuk memberikan zakat dan membagikannya kepada individu yang memenuhi syarat untuk mendapatkannya (mustahik). Sumber daya yang memenuhi nishab dan syarat-syarat yang diberikan zakat diterima sebagai usaha yang banyak berkembang, dan sarat dengan wakaf. Mengembangkan, mensucikan, mencipta dan sarat dengan nikmat adalah implikasi hakiki zakat⁸

Menurut Didin Hafidhudin sejauh bahasa, zakat memiliki beberapa implikasi, khususnya Al-Baraktu "membantu", Al-namaa "pembangunan dan perbaikan," Ath Thaharatu, yang berarti kebajikan, dan Puing Shalahu "permintaan". Sedangkan sejauh zakat itu hakiki untuk harta dengan syarat-syarat tertentu, maka Allah SWT mewajibkan pemiliknya untuk diserahkan

⁷ Kutbuddin Aibak, *kajian Fiqih Kontemporer*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2007), h. 157

⁸ Muhammad dan Abu bakar, *menejemen Organisasi zakat*, (Malang: Madani , 2001),h. 10

golongan tertentu. Karena harta atau kekayaan yang dikeluarkan zakat sejatinya dapat membersihkan, mensucikan, membersihkan, menambah dan mendatangkan keberkahan bagi pemiliknya. Zakat merupakan salah satu rukun Islam dan menjadi salah satu unsur pokok bagi tegaknya syariat Islam. Oleh karena itu ada syarat-syarat wajib zakat yang harus dipenuhi, yaitu muslim, orang yang telah baligh, berakal dan memiliki harta yang mencapai *nishab* dan *haul*.¹¹

Zakat dibagi menjadi dua macam, yaitu zakat *nafs* (jiwa) yang juga disebut zakat fitrah, dan zakat *mal* atau kekayaan yang apabila telah memenuhi dua syarat yakni, dapat dimiliki atau dikuasai, dapat diambil manfaatnya. ¹²

2. Tujuan Zakat

Tujuan zakat, antara lain¹³:

- a. Mengangkat derajat fakir, miskin membantunya keluar dari kesulitan hidup serta penderitaan.
- b. Membantu pemecahan permasalahan yang dihadapi oleh para gharimin, ibnu sabil, dan mustahiq.
- c. Membentangkan dan membina tali persaudaraan sesama umat Islam dan manusia pada umumnya.
- d. Menghilangkan sifat kikir pemilik harta.

¹¹ Institut Manajemen Zakat, *panduan Puasa dan Zakat*, (Jakarta:Kemenag RI, 2007). Hal 25

¹² *Ibid.* h. 26

¹³ ¹³Proyek Pembinaan Zakat dan Wakaf, *Pedoman Zakat (4)*, Jakarta: Departemen Agama, 1982, h. 27 -28.

dan hadis. Firman Allah yang memerintahkan untuk berzakat dan hadis tentang zakat yaitu;

surat Al-baqarah ayat 43;

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرُّكُوعِ

Terjemahnya:

“Dan dirikanlah shalat, tuniakanlah zakat dan rukuk’lah beserta orang orang yang rukuk.¹⁵

Surat At-taubah ayat 103¹⁶:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Terjemahnya;

“Ambilah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah maha mendengar lagi maha mengetahui.¹⁷

Dalam hadis juga di jelaskan bahwa:

عَنْ أَبِي عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ:
سَمِعْتُ النَّبِيَّ ﷺ يَقُولُ: «بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ: شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ
مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَإِقَامَ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ، وَحَجِّ الْبَيْتِ، وَصَوْمِ
رَمَضَانَ» رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ

¹⁵ *Al-Quran dan terjemah*, (Jakarta: pustaka Al-Fatih, 2009), h. 23

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*

¹⁷ *Ibid*, h. 209

6. Macam-Macam Zakat

Zakat dibagi menjadi dua macam yaitu zakat mal dan zakat fitrah. Zakat mal adalah zakat harta benda. Sedangkan zakat fitrah disebut juga zakat jiwa. Artinya zakat yang berfungsi membersihkan jiwa setiap orang Islam dan menyantuni orang miskin.²³

a. Zakat Fitrah

Zakat fitrah merupakan zakat yang diwajibkan untuk mensucikan orang yang berpuasa dari perbuatan yang tidak ada gunanya dengan memberikan makan pada orang-orang miskin dan mencukupkan mereka dari kebutuhan dan minta-minta pada hari raya.²⁴

Zakat fitrah menjadi pengeluaran wajib yang dilakukan setiap muslim yang mempunyai kelebihan dari keperluan keluarga yang wajar pada malam dan hari raya Idul Fitri sebagai tanda syukur kepada Allah karena telah menyelesaikan ibadah puasa.²⁵

para ulama sepakat bahwa zakat fitrah ditunaikan sebesar *sha'* (di Indonesia berat satu *sha* dibakukan menjadi 2,5 Kg) gandum, kurma, atau makanan lain yang menjadi makanan pokok Negeri yang bersangkutan.

²³ *Ibid*

²⁴ Direktorat Masyarakat Islam Dan Direktorat Pemberdayaan Zakat, *Paduan Zakat Praktis*, (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2013), h. 43

²⁵ Ahmad Hadi Yasin, *buku panduan Zakat Praktis*, (Jakarta: Dompot Dhuafa Republika, 2012), h.45

- g. Telah berlalu satu tahun atau cukup *haul* (ukuran waktu, masa)
- h. Tidak adanya hutang atau harta yang dizakati bukan hasil dari hutang.
- i. Melebihi kebutuhan dasar atau pokok
- j. Harta tersebut harus didapatkan dengan cara yang baik dan halal

Agama Islam sebagai agama yang sempurna dan selalu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para umat islam untuk melakukan amal perbuatan yang baik. salah satunya adalah zakat yang pada dasarnya dibagi menjadi dua, yaitu zakat badan (zakat fitrah) dan zakat harta (mal), sebagaimana yang dikatakan oleh Syeikh Abdul Abbas, yang artinya: zakat itu ada dua macam sebagaimana maklum, zakat badan dan zakat mal (harta).³¹

8. Golongan Yang Berhak Menerima Zakat

Mustahik adalah orang-orang yang berhak menerima harta zakat dan telah dibagi menjadi delapan golongan menurut ketentuan Al-Qur'an. Surah At-taubah ayat 60

إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَّاتِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ
وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ طَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Terjemahanya:

“Sesungguhnya Zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk artinya untuk memerdekakan budak, orang-orang yang beruntung untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam

³¹ H. Chairuman Pasaribu, *Hukum Perjanjian Dalam Islam* ,(Jakarta: Sinar Grafika , 2004), h. 104.

kebutuhan, tetapi penghasilannya hanya dapat digunakan untuk memenuhi delapan dari kebutuhannya, hingga masih dianggap belum cukup dan belum baik dari segi makanan, pakaian, serta tempat tinggalnya.

c. Panitia zakat (*al-Amil*)

Dewan zakat adalah orang-orang yang bekerja untuk mengumpulkan zakat. Dalam memilih dewan pengawas zakat ini, mereka harus memiliki kualitas dan ahli hukum zakat. Bagian yang diberikan kepada pengurus tidak benar-benar ditetapkan sebagai upah atas pekerjaan yang telah mereka lakukan. Meskipun dia adalah orang kaya, zakat bagaimanapun akan diberikan karena mereka dikenang untuk delapan kelompok asnaf.

d. *Mu'allaf*

Di antara individu-individu yang termasuk dalam golongan ini adalah individu-individu yang lemah dalam tujuannya untuk masuk Islam. Mereka diberi porsi zakat sehingga harapan mereka untuk masuk Islam menjadi kokoh. Mereka terdiri dari dua macam, yaitu muslim dan kafir. orang-orang yang diandalkan untuk muncul, dan orang-orang yang serangannya diketahui.

e. Para budak

Para budak dalam hal ini adalah para budak muslim yang telah membuat perjanjian dengan tuanya (*al-mikatabun*) hal ini

kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki oleh seseorang.³⁶

Kepuasan pelanggan/*muzzaki* juga dikatakan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi produk.³⁷ Pengukuran kepuasan *muzzaki* merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang diberikan oleh Baznas lebih baik atau tidak lebih efisien. Apabila muzakki tidak puas terhadap suatu pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Untuk dapat menciptakan tingkat kepuasan, maka manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan.³⁸

b. Atribut-atribut kepuasan

Menurut Hawkins dan Insny sebagaimana dikutip Mariya ayu Chiristina menyebutkan bahwa atribut-atribut kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan yang merupakan gabungan suatu produk dari

³⁶ Philip Kotler Dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesi*. Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat, 1999) h. 52,

³⁷ Lebin R, Aritonang R, *Kepuasanngukuran danPenganalisisan dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gremedia Pustaka Utama, 2005), h.2.

³⁸ A. Usmar, *Strategi Baru Menejemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amaran Books, 2003), h. 95.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perilaku orang, peristiwa lapangan, serta kegiatan-kegiatan tertentu secara terperinci yang mendalam. Adapun yang dimaksud dengan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian sekedar untuk menggambarkan suatu variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variabel.⁴⁴

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang berlandaskan fenomenologis. Fenomenologis adalah fenomena-fenomena yang terjadi atau realita yang ada di lapangan penelitian, yang berkaitan dengan BAZ (Badan Amil Zakat).

Menurut Bok dan Taylor yang dikutip oleh Lexy, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴⁵

B. Lokasi penelitian

Peneliti memilih Lokasi di BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) Kota Makassar sebagai lokasi penelitian karena peneliti ingin meneliti kepuasan

⁴⁴ Sanapiah Faisal, *Format-format penelitian Sosial* (Jakarta: Rajawali Press, 1992), h.18

⁴⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), h.3.

E. Sumber data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.⁴⁶ Dan juga dapat diartikan sebagai semua keterangan yang diperoleh dari orang yang dijadikan informasi maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lain guna keperluan peneliti itu. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian. Data ini mempunyai peranan untuk menjelaskan secara deskriptif suatu masalah.⁴⁷ Adapun sumber data adalah dari mana data diperoleh. Sumber dan penelitian terdiri dari dua macam yaitu:

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber utama, yaitu ayat-ayat Al-Qur'an, hadis-hadis, Undang-Undang No. 23 tahun 2011, maupun media lainnya yang bersifat menunjang dalam penelitian ini

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴⁸ Sumber data sekunder dalam hal ini adalah sumber yang berupa data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, seperti buku-buku, jurnal-jurnal, dan internet.

⁴⁶ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h. 57

⁴⁷ *Ibid.*, h. 57

⁴⁸ *Ibid.*

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Badan Amil Zakat Nasional Kota Makassar.

Pengelolaan Badan amil zakat nasional (BAZNAS) sejak zaman dahulu hanya berdasarkan Al-Qur'an dikarenakan dahulu belum memiliki Undang-Undang. Namun pada tahun 1999 mulailah pengelolaan sistem zakat diundangkan, perundang-undangan yang pertama membahas tentang zakat adalah Undang-Undang Nomor. 38 tahun 1999. Berdasarkan Undang-Undang tersebut Baznas pertama kali disebut dengan BAZDA. Kemudian BAZDA tersebut hanya berdiri kurang lebih selama 10 tahun. Namun Undang-Undang tersebut perlu untuk lebih disempurnakan sehingga lahirlah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Dalam Undang-Undang Nomor.38 tahun 1999 tersebut dinamakan BAZDA kemudian diganti menjadi BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) Pada Tahun 2011 Undang-Undang nomor.23.

Pada tanggal 27 Oktober 2011, DPR RI menyetujui Undang-Undang pengelolaan zakat pengganti undang-undang Nomor 38 tahun 1999 yang kemudian diundangkan sebagai Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat pada tanggal 25 November 2011. Undang-Undang ini menetapkan bahwa pengelolaan zakat bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, Undang-Undang mengatur bahwa kelembagaan pengelolaan zakat harus terintegrasi dengan BAZNAS sebagai kordinator seluruh pengelolaan zakat, baik BAZNAS daerah maupun LAZ.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat semakin mengukuhkan peranan BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat, infak, sedekah dan dana keuangan lainnya. Badan amil zakat nasional Kota Makassar juga melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengadiln pelaporan dan pertanggung jawaban atas pengumpulan pendistribusian dan pendayagunaan zakat infak/sedekah dan dana sosial keagamaan lainnya. BAZNAS Kota Makassar menjalankan tugas pengelolaan zakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 tahun 2011 dan peraturan pemerintah RI No. 14 Tahun 2014.

Tugas pokok dan fungsi BAZNAS Kota Makassar sebagaimana ditetapkan dalam peraturan BAZNAS Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi dan tatakerja badan Amil Zakat Nasional Kabupaten/Kota, disebutka bahwa BAZNAS Kabupaten/Kota mempunyai kedudukan sebagai lembaga pemerintah Non struktural yang bersifat mandiri, dengan tugas melakukan pengelolaan zakat pada tingkat Kabupaten/Kota dengan cara pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

Kemudian BAZNAS Kota Makassar beserta pemerintah Kota Makassar ikut serta dalam bertanggung jawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang

berasaskan syariat Islam, amanah, kemanfaatan keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akutanbilitas.

2. Visi dan misi baznas dikota makassar

Adapun visi dan misi BAZNAS diKota Makassar yaitu:

Visi: Makassar kota zakat berkah dan nyaman untuk semua

Misi:meningkatkan kesadaran muzzaki berzakat, berinfaq, bersedekah, mendistribusikan mendayagunakan zakat,infak,sedekah untuk meningkatkan martabat dan kesejahteraan mustahik, terciptanya manajemen BAZNAS yang profesional dengan didukung sistem informasi teknologi.

3. Organisasi Badan Amil Zakat Nasional Kota Makassar

Susunan badan amil zakat nasioanl Kota Makassar periode 2015-2020 yang merupakan sesuai dengan surat keputusan wali Kota Makassar Nomor 1762/451. 12/KP/XII/2015 tanggal 14 Desember 2015 yaitu sebagai berikut:

- a. Ketua: Dr. H. M. Anis Zakaria Karma, SH,M.Si,MH
- b. Wakil Ketua I: Drs. KH.M.Alwi Nawawi, M.Pd
- c. Wakil Ketua II: Drs. KH. Jaladuddin Sanusi
- d. Wakil Ketua III: Dr. H Mujetaba Mustafa, M.Ag
- e. Sekertaris : H. Katjong Tahir, S.H
- f. Audit Internal: Hj.Darmawati, SE,MM
- g. Kepala Bidang Pengumpulan: Plt. H. Arifuddin
- h. Kepala Bidang Pendistribusian: H. Azis Benu, S.Ag
- i. Kepala Bidang Perencanaan dan Pelaporan:

- b. Mengumpulkan dan mengelola data yang diperlukan untuk penyusunan rencana pengelolaan zakat.
- c. Menyelenggarakan bimbingan dibidang pengelolaan, Pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- d. Menyelenggarakan tugas penelitian dan pengembangan, komunikasi, informasi, dan edukasi pengelolaan zakat.

Setiap pimpinan administrasi Kantor Amil Zakat Umum Kota Makassar memiliki tugas mengelola seperti memikirkan pelaksanaan, jika disebutkan, dalam pelaksanaan tugas otoritatif KA unit review untuk membantu usaha lapangan seperti untuk mengontrol presentasi dari lapangan yang sebenarnya. Puncak dari pelaksanaan yang sebenarnya adalah mengendalikan BAZNAS baik di luar maupun di dalam kewajiban seluruh jajaran asosiasi BAZNAS. Kemudian, direktur eksekusi tetap menyendiri untuk menguasai jaring BAZNAS. Setiap pimpinan unit dalam iklim amil zakat memiliki kewajiban untuk saling memimpin dan mengatur, kemudian menambah arahan dan pedoman untuk melaksanakan latihan bawahan, dan bawahan harus setuju, berjalan bersama dan memperhatikan atasan masing-masing. dan mengirimkan laporan dengan cara yang nyaman.

5. Profil Badan Amil Zakat Nasional Kota Makassar⁵⁵

⁵⁵<http://www.baznasmakassar.com>, di kunjungi pada 17 mei 2021

- a. BAZNAS Makassar merupakan lembaga pemerintah Non struktural yang sifatnya mandiri dan berwenang melaksakana tugas pengelolaan zakat, infak/sedekah, dana sosial keagamaan lainnya.
 - b. BAZNAS Makassar melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengadilan , pelaporan, dan pertanggung jawaban atas pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak/sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya.
 - c. BAZNAS Makassar menjalankan tugas pengelolaan dana ZIS, DSKL berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 dan peraturan pemerintah RI No. 14 Tahun 214.
6. Program-Program BAZNAS Kota Makassar⁵⁶
- a. Makassar taqwa
 1. Bantuan rumah ibadah
 2. Peringatan hari besar islam
 3. Peningkatan ketaqwaan mustahik
 - b. Makassar makmur
 1. Bantuan modal usaha antaranya
 - Bantuan usaha modal kecil
 - Bantuan dana pemberdayaan umat
 - Bantan usaha menjahit binaan BAZNAS
 - Bantuan pengelolaan ikan

⁵⁶*Ibid*, Hlm. 1-2

2. Pelatihan life skill.

- Pelatihan menjahit.
- Service AC
- Service HP.
- Service motor
- Pelatihan pengelasan

3. Biaya pembinaan ekonomi lemah pada. Lokasi ZCD (Zakat Community Development).

c. Makassar sehat

1. Sunnatan Massal Gratis.
2. Pengobatan massal gratis (mustahik).
3. Pengandaan obat-obatan (mustahik).
4. Operasi katarak dan bibir sumbing gratis (mustahik).
5. Bantuan biaya rumah sakit bagi fakir miskin.

d. Makassar peduli

1. Bantuan fakir miskin
 - Bantuan fakir miskin bulanan
 - Bantuan bahan perbaikan rumah bagi mustahik
2. Pembinaan keluarga miskin.
3. Bantuan penyandang cacat, manula.
4. Bantuan sembako masyarakat miskin.
5. Bantuan sembako petugas kebersihan.

Baznas Kota Makassa merupakan salah satu lembaga pengelolaan zakat yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yang dijalankan berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011. Baznas Kota Makassar melakukan segala bentuk pelayanan berdasarkan Undang-Undang yang telah ditetapkan dan tetap berdasarkan dengan syariat Islam yang ada didalam Al-Qur'an dan Hadis.⁵⁷ Baznas Kota Makassar tidak hanya melakukan penghimpunan dana dari muzakki tetapi juga mendistribusikannya langsung. Pelayanan Baznas sendiri tidak hanya dilakukan di Kantor Baznas Kota Makassar melainkan juga dilakukan oleh UPZ (Unit Pengumpulan Zakat) yang telah dibentuk diberbagai daerah di Kota Makassar. UPZ dibentuk oleh Baznas untuk membantu memudahkan Muzakki dalam menyalurkan zakatnya.

Berdasarkan wawancara H.Katjong Tahir mengatakan bahwa:

“Baznas Kota Makassar melakukan pelayanan terhadap muzakki dengan mengumpulkan dana yang ada baik secara langsung maupun melalui UPZ kemudian kami mendistribusikannya kepada mustahik secara langsung. Pelayanan baznas sendiri sejauh ini sudah berjalan berdasarkan Undang-Undang yang sudah ditetapkan oleh pemerintah maupun peraturan daerah dan yang paling penting sesuai dengan yang diperintahkan dalam Al-Qur'an dan Hadis”

Pelayanan Baznas Kota Makassar terbagi menjadi dua bagian penting yaitu mengumpulkan dan mendistribusikan dana, baik dana zakat, infak sedekah maupun dana sosial keagamaan lainnya. Selain itu ada banyak juga program-program yang sudah dibuat oleh Baznas Kota Makassar untuk

⁵⁷ H.Katjong Tahir, Sekertaris Baznas Kota Makassar, Wawancara di Kantor Baznas Kota Makassar 15- Maret-2021

dikembangkan dengan tujuan agar membantu mengentaskan kemiskinan melalui bantuan dana zakat dari muzakki. Adapun syarat menjadi muzakki adalah sebagai berikut:⁵⁸

1. Beragama islam
2. Berakal sehat dan baligh
3. Merdeka
4. Harta telah haul dan mencapai nishab
5. Harta dimiliki dengan sempurna
6. Hidup berkecukupan atau bahkan kaya.

Muzakki merupakan orang-orang yang sudah memenuhi syarat untuk mengeluarkan dan menyalurkan harta yang sudah diwajibkan untuk dibayar zakatnya. Harta yang sudah mencapai nishab dan haul kemudian diserahkan langsung ke lembaga pengelolaan zakat atau diserahkan sendiri kepada mustahik yang memenuhi syarat. Berdasarkan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, Muzakki bisa menyalurkan sendiri zakatnya kepada mustahik, namun setelah disahkannya Undang-Undang No 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan zakat sebagai pengganti Undang-Undang No.38 Tahun 1999 maka tidak boleh ada yang menghimpun dan menyalurkan zakat

⁵⁸H.Katjong Tahir, Sekertaris Baznas Kota Makassar, Wawancara di Kantor Baznas Kota Makassar 15- Maret-2021

tanpa disahkan oleh pejabat yang berwenang dalam hal ini oleh pemertintah dan lembaga pengelola zakat.⁵⁹

Sejak diberlakukannya Undang-Undang No.23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat tersebut, maka muzakki sudah mulai membayar zakat melalui lembaga yang telah disahkan oleh pemerintah. Di Baznas Kota Makassar sendiri, minat muzakki setiap tahunnya meningkat dilihat berdasarkan presentase setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara H.Katjong Tahir mengatakan bahwa:

“fokus pelayanan di Baznas Kota Makassar terfokus pada dua hal yaitu penghimpunan dan pendistribusian dana, selain itu ada juga beberapa produk yang dijalankan. Baznas Kota Makassar sendiri merupakan lembaga yang dibuat oleh pemerintah untuk mengelola zakat berdasarkan undang-undang no.38 tahun 1999. Namun kemudian diganti dengan undang-undang no.23 tahun 2011, perbedaan antara keduanya adalah undang-undang yang lama memberikan kebebasan untuk muzakki menyalurkan sendiri zakatnya sedangkan undang-undang yang baru, muzakki harus menyalurkan dan kepada lembaga yang sudah disahkan oleh pemerintah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat di Baznas Kota Makassar adalah kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan memiliki hubungan yang sangat erat dengan keputusan yang akan diambil oleh muzakki apakah akan membayar zakat di Baznas Kota Makassar atau kepada lembaga zakat lainnya atau justru membayarnya langsung kepada mustahik zakat. Jika kepercayaan muzakki

⁵⁹H.Katjong Tahir, Sekertaris Baznas Kota Makassar, Wawancara di Kantor Baznas Kota Makassar 15- Maret-2021

sudah ada pada baznas Kota Makassar maka otomatis mereka akan membayar zakatnya di lembaga tersebut, karena mereka percaya bahwa Baznas Kota Makassar mampu mengelola zakat yang mereka salurkan dengan baik dan tepat sasaran serta dapat memanfaatkan dana zakat untuk tujuan yang ingin dicapai yaitu mengentaskan kemiskinan dan membantu mensejahterakan kehidupan mustahik.

C. Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Baznas Kota Makassar.

Selain kepercayaan kepada Baznas Kota Makassar, kepuasan terhadap pelayanan juga sangat berpengaruh untuk muzakki. Baik dari proses pendataan muzakki, penghimpunan dana sampai pada proses selanjutnya yaitu pendistribusian.

Baznas Kota Makassar sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk muzakki maupun mustahik. Meskipun pihak Baznas Kota Makassar tidak bisa memastikan 100% karena butuh penilaian langsung dari muzakki namun, Baznas Kota Makassar menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah menghampiri kesempurnaan. Hal itu berdasarkan dari penghargaan yang didapatkan yaitu satu-satunya Baznas Kabupaten Kota di Indonesia yang mendapatkan penghargaan 3 tahun berturut-turut dari tahun 2017,2018, sampai tahun 2019 baik dari segi manajemen, segi pengelolaan maupun kordinasi Baznas antar daerah.⁶⁰

⁶⁰H.Katjong Tahir, Sekertaris Baznas Kota Makassar, Wawancara di Kantor Baznas Kota Makassar 15- Maret-2021

Sebagai lembaga yang diberikan tugas untuk mengelola zakat, setiap pelayanan yang dilakukan oleh Baznas harus bersumber terhadap syariat Islam yaitu Al-Qur'an dan hadis. Baznas Kota Makassar sejauh ini sudah berusaha menerapkan segala proses pelayanan berdasarkan syariat Islam, baik dari segi pengelolaannya maupun manajemennya. Salah satu contohnya yaitu pendistribusian zakat kepada 8 asnaf sebagai mana yang diperintahkan dalam Al-Quran surah At-Taubah ayat 60 yaitu:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهِ وَالْمَوْلَىٰ
 قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرْمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ
 فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Terjemahannya:

“sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakan hatinya (muallaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui Mahabijaksana”⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara Katjong Tahir yang mengatakan bahwa:

“dalam hal pendistribusian zakat di Baznas Kota Makassar sudah sesuai dengan Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 60. Dimana ada 8 asnaf yang diberikan zakat diantaranya yaitu, fakir, miskin, amil zakat, muallaf, gharimin, budak, fisabilillah, dan ibnu sabil”

⁶¹Departemen Agama RI, *Marwah Al-Qur'an Tajwid Terjemahan dan Tafsir Untuk Wanita*, (Bandung: Marwah) h.196.

Program-program yang dibuat oleh Baznas Kota Makassar juga sudah sesuai dengan salah satu tujuan zakat dalam syariat Islam yaitu untuk menumbuhkan perekonomian Islam. Beberapa contoh program yang dibuat oleh Baznas Kota Makassar untuk menumbuhkan perekonomian yaitu Makassar Makmur yang didalamnya ada bantuan modal usaha, bantuan pengadaan gerobak, pelatihan *life skill*, dan biaya pembinaan ekonomi lemah. Setiap program yang dibuat tidak lain untuk kesejahteraan mustahik dan untuk mengentaskan kemiskinan. Selain untuk membantu mustahik, setiap pelayanan yang dilakukan oleh Baznas Kota Makassar juga untuk membantu muzakki dalam menjalankan kewajibannya dan membersihkan harta mereka, serta menyucikan hati dari sifat bakhil. Sebagaimana dalam firman Allah Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Terjemahannya:

“Ambillah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketentraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui”

Salah satu pencapaian yang telah didapatkan oleh Baznas Kota Makassar karena telah menjalankan sistem sesuai syariat Islam adalah khusus di Sulawesi Selatan Baznas Kota Makassar mendapatkan nilai terbaik dari segi penilaian

syariatnya dan mendapat sertifikat terbaik dari Kementerian Agama RI.⁶²Penilaian tersebut menjadi landasan peneliti untuk mengatakan bahwa pelayanan Baznas Kota Makassar telah sesuai dengan syariat Islam.Namun Baznas Kota Makassar masih merasa perlu meningkatkan lagi pelayanannya agar kepercayaan dan kepuasan muzakki serta kesejahteraan mustahik lebih meningkat lagi.

Terlepas dari setiap penilain baik atau buruk, positif atau negatif, dan puas atau tidak puas semua kembali kepada individu masing-masing, karena Baznas Kota Makassar merupakan lembaga yang diatur juga oleh peraturan pemerintah dan tidak semua keinginan dari muzakki maupun mustahik dapat dipenuhi jika itu bertentangan dengan syariat Islam maupun peraturan pemerintah. Selain pelayanan dari BAZNAS, peran muzakki dan mustahik juga sangat penting untuk berlangsungnya keberhasilan pengelolaan zakat di Kota Makassar. Ketika BAZNAS serta muzakki dan mustahik mampu menjalankan tugasnya dan kewajibanya maka pengelolaan zakat juga akan berjalan dengan semestinya sehingga perekonomian umat mampu berkembang dan maju.

Beberapa muzakki memberikan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baznas Kota Makassar berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti. Adapun pendapat muzakki Baznas Kota Makassar yaitu:

⁶²H.Katjong Tahir, Sekretaris Baznas Kota Makassar, Wawancara di Kantor Baznas Kota Makassar 15- Maret-2021

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Pelayanan Baznas Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan memiliki hubungan yang sangat erat dengan keputusan yang akan diambil oleh muzakki apakah akan membayar zakat di Baznas Kota Makassar atau kepada lembaga zakat lainnya atau justru membayarnya langsung kepada mustahik zakat.
2. kepuasan muzakki terhadap pelayanan juga sangat berpengaruh baik dari proses pendataan muzakki, penghimpunan dana sampai pada proses selanjutnya yaitu pendistribusian. Baznas Kota Makassar sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk muzakki maupun mustahik.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, maka penulis memberikan saran untuk menjadi bahan pembelajaran kedepannya:

1. Diharapkan BAZNAS Kota Makassar sebaiknya perlu untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan di BAZNAS Kota Makassar agar sekiranya muzakki maupun mustahik merasa puas terhadap layanan yang dilakukan BAZNAS di Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan terjemah*. 2009. Jakarta: pustaka Al-Fatih.
- A.B. Susanto, Dan Philip Kotler.1999. *Manejemen Pemasaran di Indonesi*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Ahmad, Mustaq. 2001. *Etika Bisnis dalam Islam*.Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Aibak,Kutbuddin. 2007. *kajian Fiqih Kontenporer*.Yogyakarta:Kalimedia.
- Alhaqqe,Ahmad Dedaat Saddam *Strategi Pengelolaan Zakat Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Pada BAZIS DKI Jakarta*, UIN Syarif Hidayatullah,Jakarta,
- Ali, Muhammad Daud. 2006. *Hukum Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persad.
- Arikunto, Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian*.Jakarta :PT .Rineka Cipta.
- Arikunto,Suharsimi. 2002. *prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aritonang R, Lebin R.2005. *Kepuasanngukuran danPenganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gremedia Pustaka Utama.
- Atik Septi Winarsih dan, Ratmino.2005*Manajemen Pelayanan*.Yokyakarta: Pustaka Pelajar.
- Christina, Maria ayu.2006.*Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan terhadapKepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Patimura Semarang*: Fakultas Ilmu Sosial.
- Danim,Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung : CV. Pustaka Seti
- Deprtemen Agama RI. 1996., *Al-Aqur'an Al-karim dan Terjemahnya*, Semarang: Tohan Putra.
- Direktorat Masyarakat Islam Dan Direktorat Pemberdayaan Zakat. 2013, *Paduan Zakat Praktis*, (Kementrian Agama Republik Agama Republik Indonesia.
- Faisal, Sanapiah. 1992. *Format-format penelitian Sosial*. Jakarta:Rajawali Press.

- Fakhrudin.2008. *Fiqh dan menejemen Zakat diIndonesia*. Malang: UIN Malang Press.
- Hafidhuddin,Didin. 2008. *The Power of Zakat Studi Pembedingan Pengelolaan Zakat Asia*. Malang:UIN-Malang Press.
- Hafidhuddin,Didin. 2002. *zakat dalam perekonomianmodrn*. Jakarta: Gema insani Press.
- Hasan, M. Ali.2008. Zakat dan Infak. *Salah Satu Solusi Mengatasi Problematika Sosial diIndonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Himmah, Liya Aliyatu. 20013 *Efektivitas Pendistribusian Zakat Dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Mustahik, Studi Kasus Pada Baznas Kota Semarang*.
- Imam Nawawi. terjemah *Al-Arba'in Nawawi*. surabaya:Al-Miftah.
- Institut Managemen Zakat. 2007. *panduan Puasa dan Zakat*.Jakarta:Kemenag RI.
- Irwan dan, Basu Swastha.2003. *Manejemen Pemasaran Modern*, Yokyakarta: Liberty.
- Jamilatun. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) semarang*: IAIN Walisongo.
- Jtiptono Fandy.1997 *Kualitas Jasa*, Jakarta: Grenmedia Pustaka.
- Kemenag RI. 2012. *Tanyajawab Zakat*. Jakarta: Kemenag RI.
- Khaf, Monzer.1995.*Ekonomi islam, Telaah Analitik terhadap Fungsi Sistem Ekonomi Islam*, diterjemahkan oleh Machnun Husein. Yogyakarta:Pustaka Pelajar,Cet.1.
- Kotler, Philip.2004.*Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Indeks. (Badan Amil Zakat) Kota Bengkulu setelah Berlakunya Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi BAZ Kota Bengkulu, Fakultas Hukum UINB, Bengkulu.
- Kurniaty, Bena Isty. 2013. *Pelaksanaan pembayaran Zakat Oleh Muzzaki Di BAZ*.

- Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Muhammad dan Abu bakar.2001.*Manajemen Organisasi zakat*.Malang: Madani.
- Nawawie, Imam. terjemah*Al-Arba'in Nawawi*. surabaya:Al-MiftahRosdakarya.
- Nasution.1998.*Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*.Bandung: Tarsito.
- Umar, Husen. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta,PT.Raja Grafindo Persada,
- Pasaribu,Chairuman .2004.*Hukum Perjanjian Dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Qardhawi, Yusuf.1995.*kiat islam Mengentaskan kemiskinan*. jakarta: guna insani Press.
- Qardawi, Dr. Yusuf. 2010 *Hukum Zakat*. Bogor: Lintera Antara Nusa.
- Rahman Eljunusi.dkk,2002. *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Melalui Atribut Produk Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Kepercayaan pada Bank Syariah*. Semarang.
- Sugiyono.2009. *metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R DAN D*. Bandung: Alfabes.
- Usmar, A.2003. *Strategi Baru Menejemen Pemasaran*, Jokjakarta: Amaran Books.
- Wibowo.2006.*Menejemen Perubahan*.Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yasin, Ahmad Hadi .2012.*buku panduan Zakat Praktis*. Jakarta: Dompot Dhuafa Republika.
- Zuhri, Saifudin *Zakat di Era Reformasi*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, cet.1,2012), hlm.8-9.
- Website**
<http://pemudageniusblogspot.com/2011/05/optimalisasi-distribusi-zakat.html>,diakses pada tanggal 29-oktober-2020
- <http://belajarreconomisyariah-faizlife.Blogspot.com/2012/11/uu-zakat> pada tanggal 29-oktober-2020

RIWAYAT HIDUP



Kartini, lahir pada tanggal 21 mei 1998 di barru anak ke 2 dari 5 bersaudara, pasangan dari Baharuddin dan Junatah, riwayat pendidikan SDN 02 Sebuku, SMPN 01 Tulin onsoi, Tahun 2011-2014 kemudian melanjutkan MA-MADRASA AL-IKHLAS Nunukan 2014-2017 dan melanjutkan perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar, fakultas agama islam, jurusan hukum ekonomi syariah, pernah menjadi relawan di Masamba, dan pernah mengikuti organisasi KAMMI.

