

**SKRIPSI**

**RELEVANSI ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN  
KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS ENREKANG**



**OLEH**

**HAPIDA BINTI HIDAYAT  
NIM 18.2700.054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023 M/1444 H**

**RELEVANSI ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN  
KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS ENREKANG**



**OLEH  
HAPIDA BINTI HIDAYAT  
NIM 18.2700.054**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023 M/1444 H**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan  
Kepuasan Muzakki di BAZNAS Enrekang

Nama Mahasiswa : Hapida Binti Hidayat

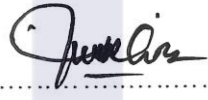
Nomor Induk Mahasiswa : 18.2700.054

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Program Studi : Manajemen zakat dan wakaf

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. B.4293/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag. (.....)


NIP : 19611231 199803 2 012

Pembimbing Pendamping : Dra. Rukiah, M.H. (.....)

NIP : 19650218 199903 2 001

Mengetahui:  
Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 19710208 200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan  
Kepuasan Muzakki di BAZNAS Enrekang

Nama Mahasiswa : Hapida Binti Hidayat

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2700.054

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen zakat dan wakaf

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. B.4293/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Tanggal Kelulusan : 23 Februari 2023

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag.

(Ketua)

  
(.....)


Dra. Rukiah, M.H.

(Sekretaris)

  
(.....)

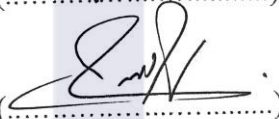
Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum.

(Anggota)

  
(.....)

Rusnaena, M.Ag.

(Anggota)


  
(.....)

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dekan, Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP 197102082001122002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالصَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَلِمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ  
أَمَّا بَعْدُ

### *Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Berkat hidayah, taufik dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Shalawat serta salam semoga tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, yang telah memberikan nikmatnya Islam dari zaman kegelapan hingga ke zaman yang terang benderang dan penuh dengan keberkahan seperti sekarang ini.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda tercinta Nahirah dan Bapak tercinta Hidayat Bin Kato di mana dengan pembinaan dan berkat doa tulusnya selama ini telah memberikan motivasi, bantuan materi dari awal masuk sampai menyelesaikan skripsi ini, serta doa yang tak henti-hentinya mereka panjatkan untuk kebaikan anaknya. serta kepada saudara-saudara penulis Hardi Bin Hidayat, Hadira Binti Hidayat, dan Hilda Binti Hidayat terima kasih sudah menjadi motivasi sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan Ibu Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag. selaku Pembimbing I dan Ibu Dra. Rukiah, M.H. selaku Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingannya yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di kampus IAIN Parepare.
3. Ibu Rusnaena, M.Ag. Ketua Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf yang telah menasehati dan membimbing penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I., Penasehat Akademik khusus untuk penulis atas arahannya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi Manajemen Zakat dan Wakaf yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Bapak dan Ibu penguji skripsi Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum. dan Rusnaena, M.Ag. yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengajari dan membagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
8. Bapak dan Ibu pengelola perpustakaan IAIN Parepare yang telah banyak membantu penulis mendapatkan referensi.
9. Bapak dan Ibu Staf dan Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai berbagai pengurusan untuk berkas penyelesaian studi.
10. Pegawai BAZNAS Kota Enrekang dan para Muzakki yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Keluarga yang selama ini selalu mendoakan dan memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

12. Terimakasih untuk BAZNAS atas bantuan beasiswa riset mazawa dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman LIBAM angkatan 18 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, teman-teman Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf, sahabat-sahabat Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII), teman SGC yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, teman-teman KPM 1 Desa Lunjen Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu serta masyarakat yang ada di sana yang telah membantu selama KPM berlangsung, teman sekamar Khairunnisa Burhan, Arinda Putri Sainuddin. Serta teman-teman lain yang senantiasa menemani dan memotivasi penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

Penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dan memberikan bantuan moril maupun materil hingga tulisan ini dapat terselesaikan. Semoga Allah Swt. berkenan membalas kebijakan dan menjadikannya amal jariyah dan memberikan keberkahan atas pahalanya.

Akhirnya penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi, dan memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekeliruan baik dalam keseharian penulis maupun dalam penulisan skripsi. Kiranya, pembaca dapat memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Parepare, 25 Januari 2023  
3 Rajab 1444 H

Penulis



**Hapida Binti Hidayat**  
Nim. 18.2700.054

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Hapida Binti Hidayat  
Nomor Induk Mahasiswa : 18.2700.054  
Program Studi : Manajemen Zakat dan Wakaf  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 25 Januari 2023  
3 Rajab 1444 H

Yang membuat Pernyataan,  
Penyusun



**Hapida Binti Hidayat**  
Nim. 18.2700.054



## ABSTRAK

Hapida Binti Hidayat. *Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang*. (Dibimbing oleh Hj. Marhani dan Rukiah).

Muzakki atau para yang mengeluarkan zakat itu belum puas terhadap layanan yang di berikan oleh BAZNAS karena pelayanan yang di berikan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena kurangnya juga sosialisasi secara langsung di lapangan maka dari itu pelayanannya belum memuaskan tidak sesuai dengan harapan sebagian para muzakki. Skripsi ini bertujuan untuk: mengetahui kualitas pelayanan di BAZNAS Enrekang, mengetahui sejauh mana kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang dan mengetahui relevansi kepuasan pelayanan dengan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan dalam mengumpulkan data menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, dengan metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, uji keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode, adapun teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

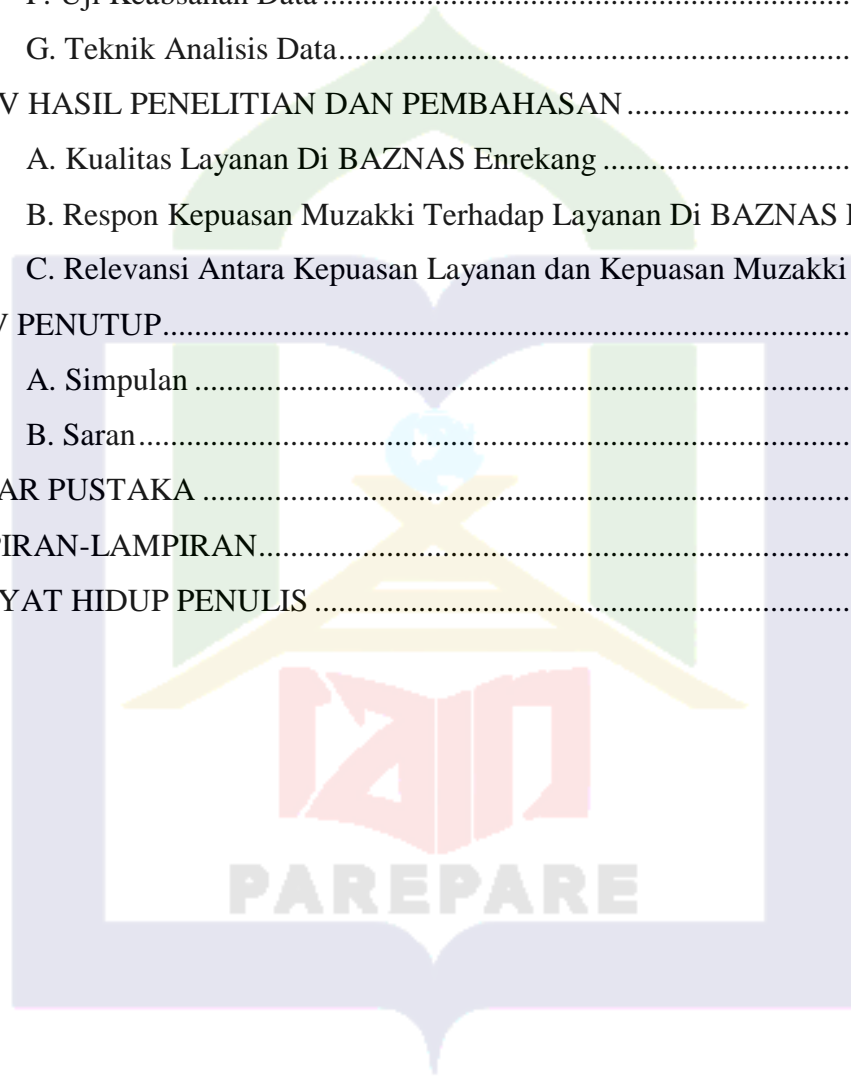
Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) BAZNAS Enrekang memberikan layanan informasi lewat sosial media maupun secara langsung, dengan tiga model pelayanan offline, seperti layanan konsultasi, bayar zakat dan layanan jemput zakat. layanan lewat online dengan media aplikasi muzakki corner. 2) Berdasarkan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang begitu sangat berkaitan antara suatu pelayanan yang di lakukan dengan kepuasan muzakki yang begitu bermacam-macam namun tidak dapat di ukur puas atau tidak puas akan tetapi tetap diterima karena sudah sesuai dengan harapan muzakki. 3) Hubungan relevansi kualitas layanan dan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang sudah relevan karena saling berkaitan antara keduanya yaitu layanan dan kepuasan, muzakki sudah dapat mengetahui dana yang ia salurkan telah tersalurkan dengan baik kepada mustahik atau seseorang yang memang layak mendapatkan bantuan dari BAZNAS, kemudian muzakki juga dapat mengumpulkan zakatnya secara langsung ke BAZNAS maupun di jemput secara langsung oleh petugas penjemput zakat yang telah di tugaskan oleh pengelola zakat (amil) dan bisa juga melalui via online lewat aplikasi muzakki corner.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Muzakki, BAZNAS

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Masalah.....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	5
B. Tinjauan Teori .....	8
1. Relevansi .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	8
3. Kepuasan .....	19
4. Muzakki.....	24
C. Tinjauan Konseptual .....	27
D. Kerangka Fikir .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	29

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	29
C. Fokus Penelitian.....	35
D. Jenis dan Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
F. Uji Keabsahan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Kualitas Layanan Di BAZNAS Enrekang .....	40
B. Respon Kepuasan Muzakki Terhadap Layanan Di BAZNAS Enrekang.....	49
C. Relevansi Antara Kepuasan Layanan dan Kepuasan Muzakki .....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Simpulan .....	64
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	28



**DAFTAR LAMPIRAN**

No.Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Pedoman Wawancara	69
2.	Surat Permohonan Penelitian	71
3.	Surat Izin Penelitian	72
4.	Surat Selesai Meneliti	73
5.	Surat Keterangan Wawancara	74
6.	Dokumentasi Wawancara	80
7.	Gambar Aplikasi Layanan Online	84
8.	Gambar Layanan Bayar Zakat	84
9.	Gambar Layanan Jemput Zakat	85
10.	Gambar Rapat Evaluasi	85
11.	Gambar fasilitas fisik tangible (berwujud)	86

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### 1. Transliterasi

#### a. Konsonan

Fonem konsonen bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	Dammah	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَا	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ: kaifa

حَوْلَ: haula

c. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat Dan Huruf	Nama	Huruf Dan Tanda	Nama
آ / آي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla



يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta murbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (*h*).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*  
 الْمَدِينَةُ الْقَادِيَةَ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al- madīnatul fāḍilah*  
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*  
 نَجَّيْنَا : *najjainā*  
 الْحَقُّ : *al-haqq*  
 الْحَجُّ : *al-hajj*  
 نَعْمَ : *nu‘ima*  
 عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (*i*). Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘arabi (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

عَلِيٌّ : ‘ali (bukan ‘alyy atau ‘aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan oleh garis mendatar (-), contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’), hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

سَيِّئٌ : *syai’un*

أَمْرٌ : *umirtu*

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibukukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (dar *Qur’an*), *sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasikan secara utuh. Contoh:

*fī zilāl al-qur'an*

*al-sunnah qabl al-tadwin*

*al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

i. *Lafz al-Jalalah (الله)*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullah*      بِاللَّهِ *billah*

adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

j. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, alam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*wa mā muhammadun illā rasūl*

*inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lalladhī bi*

*Bakkata mubārakan*

*syahru ramadan al-ladhī unzila fih al-qur'an*

*Nasir al-din al-tusī*

*abū nasr al-farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: IbnuRusyd, Abūal-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid MuhammadIbnu)*

*Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)*

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'āla</i>
Saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

س	صفحة
د	بدون مكان
و	
ص	صلى الله عليه وسلم
هع	
ط	طبعة
دن	بدون ناشر

الخ إلى آخرها/إلى آخره  
خ جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds [dari kata editors] jika lebih dari satu editor), karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- Et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenisnya.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume, Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara dengan penduduknya mayoritas beragama Islam, dimana Indonesia memiliki potensi zakat yang besar dan dapat dimanfaatkan untuk mengurangi angka kemiskinan. Di zaman yang modern sekarang ini zakat sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat muslim. Karena zakat dapat menjadi fasilitator yang bisa menjalankan fungsi ekonomi yang berkaitan erat dengan pemerataan kesejahteraan bagi masyarakat dan zakat juga merupakan ajaran yang melandasi bertumbuh kembangnya sebuah kekuatan ekonomi umat Islam.

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 tahun 2011, pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZ) yang dibentuk oleh pemerintah yang terdiri dari masyarakat dan unsur pemerintah untuk tingkat kewilayahan dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk dan dikelola oleh masyarakat yang terhimpun dalam berbagai ormas (Organisasi Masyarakat) Islam, yayasan, dan institusi lainnya. Pemerintah dalam hal ini berkewajiban memberikan perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada muzakki, mustahiq, dan pengelola zakat.<sup>1</sup>

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan setiap muslim. Kewajiban membayar zakat dalam konteks kehidupan praktis keagamaan sebagai umat Islam di Indonesia. Karena tujuan zakat tidak sekedar menyantuni orang miskin secara konsumtif, tetapi mempunyai tujuan yang lebih permanen yaitu mengentaskan kemiskinan.

Adapun dasar zakat dalam Hadist Nabi secara umum sebagaimana disebutkan H.R Bukhari (1308) dan Muslim sebagai berikut:

عن ابن عباس رضي الله عنهما : أنّ النبي صلى الله عليه وسلم بعث معاذًا رضي الله عنه إلى اليمن.. فذكر الحديث, وفيه: أنّ الله قد افترض عليهم صدقة في أموالهم, تؤخذ

---

<sup>1</sup> Republik Indonesia, “Undang-Undang RI No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat”

من أغنيائهم, فتردّ في فقرائهم. متفق عليه, واللفظ للبخارى

Artinya:

“Dari Ibnu Abbas ra. Bahwasanya Nabi Saw mengutus Muadz ke Yaman, lalu menuturkan is hadisnya, dan di dalamnya disebutkan, “Sesungguhnya Allah telah mewajibkan zakat kepada mereka pada harta mereka yang diambil dari orang kaya mereka dan diberikan kepada orang-orang miskin mereka.” (HR. Bukhari-Muslim, dan lafal milik Bukhari).<sup>2</sup>

Makna yang dapat diambil dari hadis Nabi di atas adalah perintah agar mengeluarkan zakat (shadaqah) yang dikenakan pada kekayaan orang-orang kaya”. Yang dimaksud dengan shodaqoh disana adalah zakat. Terdapat pula penggunaan istilah mushadiq untuk amil, oleh karena ia bertugas mengumpulkan dan membagi-bagikan shadaqah tersebut.

Banyaknya muzakki yang berzakat di BAZNAS Enrekang dengan melihat data yang di peroleh lewat observasi maka peneliti ingin mengetahui apakah layanan di Baznas Enrekang sudah berkualitas atau tidak berkualitas dengan menganalisis jawaban dari hasil wawancara yang diperoleh nantinya bersama pegawai dan muzakki di Baznas Enrekang.

Muzakki atau para yang mengeluarkan zakat itu belum puas terhadap layanan yang di berikan oleh BAZNAS karena pelayanan yang di berikan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena kurangnya juga sosialisasi secara langsung di lapangan maka dari itu pelayanannya belum memuaskan tidak sesuai dengan harapan sebagian para muzakki.

Besarnya potensi zakat yang dimiliki oleh BAZNAS Kabupaten Enrekang dalam menyalurkan dana zakat bukan hanya di peruntukkan untuk konsumsi sesaat. Melihat dari pengelolaan zakat yang baik tidak menutup kemungkinan bahwasanya ada muzakki yang tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh lembaga zakat itu sendiri, apakah sudah relevan, dananya tersalurkan dengan apa yang mereka inginkan, apakah muzakki ini langsung mengumpulkan dana zakatnya di lembaga

---

<sup>2</sup> Imam Bukhari, *Shahih Bukhari*, (Beirut: Darrul Kutubul Ilmiyah, 1992), h. 88

BAZNAS atau di jemput langsung oleh pengelola zakat (*amil*) dari rumah ke rumah, maka dari itu peneliti ingin lebih tahu lagi bagaimana relevansi antara kualitas layanan dan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang.

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya (muzakki). Berbagai upaya yang harus dilakukan BAZNAS khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga zakat yang lainnya. Karena sekarang para muzakki semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih untuk menyalurkan zakatnya. Loyalitas nasabah (muzakki) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor diantaranya yaitu kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan muzakki.<sup>3</sup>

Kepercayaan masyarakat adalah hal yang mendasar bagi BAZNAS dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (muzakki). Kepercayaan didasari atas adanya kepuasan dari muzakki. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi kepuasan muzakki dalam berzakat di BAZNAS Enrekang.

Peneliti melihat bahwasanya pelayanan yang baik merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan Muzakki dalam berzakat di BAZNAS Enrekang selain itu juga BAZNAS Enrekang termasuk dalam pengelolaan zakat terbaik yang ada di Sulawesi Selatan. Beranjak dari semua penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh lagi mengenai apakakah Relevan antara kualitas layanan dengan kepuasan muzakki yang berzakat di BAZNAS Enrekang, yang kemudian penulis tuangkan ke dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “ Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang”.

---

<sup>3</sup>Muchamad Ainur Rochim, Setiap lembaga atau perusahaan, pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan Muzakki pada Baznas Kabupaten Tulungagung (*Skripsi*, IAIN Tulungagung 2016), h.5



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah yang akan menjadi bahan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan di BAZNAS Enrekang ?
2. Bagaimana kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang ?
3. Bagaimana relevansi antara kepuasan layanan dan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang ?

## **C. Tujuan Masalah**

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan di BAZNAS Enrekang.
2. Untuk menganalisis bagaimana kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang.
3. Untuk menganalisis bagaimana relevansi antara kepuasan layanan dan kepuasan muzakki.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah wawasan pengetahuan peneliti tentang teori maupun praktek tentang Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang.

2. Kegunaan Praktis

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan referensi, informasi untuk peneliti-peneliti ataupun pembaca kedepannya sebagai ilmu pengetahuan yang bermanfaat khususnya di jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf (MZW).

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Sebelum penulis lebih lanjut membahas tentang Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di Baznas Enrekang, penulis dengan segala kemampuan yang ada berusaha menelusuri dan menelaah beberapa buku atau karya ilmiah lain yang dapat dijadikan referensi, sumber, acuan, dan perbandingan dalam penelitian ini. Antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Muchamad Ainur Rochim dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Tulungagung”. populasi dalam penelitian ini adalah muzakki di Badan Amil Zakat Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari 1.985 muzakki dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability sampling*. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Muchamad Ainur Rochim yaitu membahas tentang kualitas jasa pelayanan kepuasan muzakki pada kantor BAZNAS, kemudian perbedaannya adalah penelitian Muchamad berfokus pada pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan BAZNAS terhadap kepuasan dan kepercayaan muzakki, sedangkan penelitian penulis berfokus pada pembahasan sejauh mana analisis kualitas layanan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS, penulis juga menggunakan metode kualitatif sedangkan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah kuantitatif.<sup>4</sup>
2. Skripsi yang di tulis oleh Roni Riswanda dengan judul skripsi “ Pengaruh kualitas Pelayanan dan citra Lembaga terhadap kepuasan muzaki dalam berinfaq di Laznas Darut Tauhid (DT) peduli cabang Aceh”. Hasil

---

<sup>4</sup>Muchamad Ainur Rochim, “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tulungagung” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. *Skripsi* (Fakultas Ekonomi Dan Bisni Islam, 2016).

penelitiannya membahas dan menguraikan pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan muzakki dalam berinfaq di DT Peduli cabang Aceh, hasil dari penelitian yang signifikan mendukung beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan menyangkutpautkan dengan penelitiannya, bahwa secara langsung pengaruh kualitas pelayanan lembaga amil zakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dan kepuasan muzakki memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Dari penelitian diatas dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terdapat kesamaan diantara keduanya, yakni penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan kepuasan muzakki dalam membayar zakat. Adapun yang membedakan kedua penelitian ini adalah fokus penelitiannya, pada penelitian sebelumnya fokus penelitiannya berfokus pada kepuasan muzaki dalam berinfaq dengan sampel penelitian dengan populasi responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan metode kuantitatif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh calon peneliti fokus penelitiannya adalah relevansi kualitas layanan terhadap kepuasan muzakki, penulis berfokus pada analisis pelayanan dan kepuasan muzakki saja tanpa membahas infaq dan citra lembaga dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan dan pengolahan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>5</sup>

3. Penelitian yang di tulis Rika Yuni Rahmawati, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Syariah Dan Hukum, dengan judul“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Lazisnu merupakan lembaga yang memberikan jasa, jadi

---

<sup>5</sup>Roni Riswanda, “Pengaruh kualitas Pelayanan dan citra Lembaga terhadap kepuasan muzaki dalam berinfaq di Laznas Darut Tauhid (DT) peduli cabang Aceh” Universitas Islam Negeri (UIN) AR-RANIRY Banda Aceh. *Skripsi* (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2020 M / 1441 H).

strategi pengelolaan zakat dalam hal ini yaitu bagaimana lazisnu memberikan kualitas jasa terbaiknya demi menciptakan kepuasan muzakki, dengan menggunakan dua variabel maka dapat mengukur kepuasan muzakki.<sup>6</sup> Persamaan dengan penelitian Rika Yuni Rahmawati dengan penelitian penulis yaitu membahas mengenai kepuasan muzakki, kemudian perbedaannya yaitu penelitian Rika Yuni Rahmawati berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Lazisnu dengan menggunakan data primer yang didapatkan melalui kuesioner dan observasi dan analisis data yang dilakukan dengan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji R square, uji F dan uji t. variabel perhitungan yang bisa mengukur kepuasan seorang muzakki dengan metode kuantitatif, sedangkan penelitian penulis berfokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS tanpa menggunakan variabel hanya dengan menganalisis dengan metode kualitatif tanpa menggunakan perhitungan yang tidak dapat mengukur seberapa puas seorang muzakki terhadap pelayanan yang telah di berikan oleh BAZNAS, peneliti terdahulu juga membahas tentang strategi yang ada pada LAZISNU sedangkan penulis tidak membahas strategi yang ada pada BAZNAS. Lokasi peneliti terdahulu juga berfokus pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) sedangkan lokasi penulis berfokus pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

---

<sup>6</sup> Rika Yuni Rahmawati, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul" Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Skripsi* (Fakultas Syari'ah dan Hukum, 2013): h.7.

## B. Tinjauan Teori

### 1. Relevansi

Kata relevansi berasal dari kata relevan, yang mempunyai arti bersangkut paut, yang ada hubungan, selaras dengan.<sup>7</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia relevansi artinya hubungan, kaitan.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Sukmadinata, relevansi terdiri dari relevansi internal dan relevansi eksternal. Relevansi internal adalah adanya kesesuaian atau konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan, isi, proses penyampaian dan evaluasi, atau dengan kata lain relevansi internal menyangkut keterpaduan antar komponen-komponen. Sedangkan relevansi eksternal adalah kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan dalam masyarakat.<sup>9</sup> Dengan demikian dapat dipahami bahwa relevansi adalah hubungan, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

### 2. Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.<sup>10</sup>

Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.<sup>11</sup>

Definisi pelayanan menurut Gronroos, yaitu :

<sup>7</sup> Paus Apartando, *kamus populer*, (Surabaya: PT. Arloka, 1994), h. 666.

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* , (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h.943.

<sup>9</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Pengembangan Kurikulum: Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 150-151.

<sup>10</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari Senin, tanggal 27 Desember 2019.

<sup>11</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu , 2013), h.18

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan” .<sup>12</sup>

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler dan amstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.<sup>13</sup>

Berdasarkan definisi di atas maka kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

#### b. Pelayanan Dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al Baqarah ayat / 2:267 yaitu:<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet.VII, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2010), h.2

<sup>13</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 58-61

<sup>14</sup> Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا  
 أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿١٥﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>15</sup>

Maksud ayat di atas tentang, wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik, dan diperoleh dengan cara yang halal, sebab Allah itu baik dan hanya menerima yang baik-baik. Dan sedekahkanlah sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi berupa hasil pertanian, tambang, dan lainnya, untukmu. Pilihlah yang baik-baik dari apa yang kamu nafkahkan itu, walaupun tidak harus semuanya baik, tetapi janganlah kamu memilih secara sengaja yang buruk untuk kamu keluarkan guna disedekahkan kepada orang lain, padahal kamu sendiri kalau diberi yang buruk-buruk seperti itu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata karena rasa enggan terhadapnya. Cobalah berempati. Posisikan dirimu seperti orang yang diberi. Jika kamu tidak mau menerima yang buruk-buruk, mengapa kamu berikan yang seperti itu kepada orang lain. Dan ketahuilah dan yakinlah bahwa Allah Mahakaya, tidak membutuhkan sedekah kamu, baik pemberian untukNya maupun untuk makhluk-makhluk-Nya, sebab Dia bisa memberi secara

<sup>15</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta Timur: Cv. Darus Sunnah, 2017), hal.45



langsung. Sedekah itu justru untuk kemaslahatan orang yang memberi. Dia juga Maha Terpuji, antara lain karena Dia memberi ganjaran terhadap hamba-hambanya yang bersedekah.

Kesimpulan ayat di atas menurut saya adalah keluarkan sebagian harta benda kita untuk di berikan kepada orang yang kurang mampu karena apapun yang kita miliki sekaya apapun kita ada juga hak orang lain di dalamnya, dan jangan memberi orang sesuatu yang tidak kamu sukai atau bekas yang tak layak kamu pakai atau makanan yg tak layak untuk di makan karena kamu juga tidak mau di berikan hal yang sama seperti itu, contohnya pakaian yang hendak kamu berikan sudah tidak layak pakai, banyak kotoran ataupun bolong-bolongnya tapi masih kamu sedekahkan, begitupun dengan makanan jangan memberikan makanan yang tak layak untuk di makan kepada orang karena kamupun tidak mau di berikan hal yang sama.

Berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Dua hal itu adalah amanah dan ilmu.<sup>16</sup> Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal. Ada empat hal yang menjadi *key success factors* (KSF) dalam mengelola suatu bisnis, agar mendapat nilai-nilai moral yang tinggi dan itu pun juga masuk dalam kategori prinsip pelayanan. Untuk memudahkan mengingat kita singkat menjadi SAFT.<sup>17</sup> Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam yaitu:

1. Shidiq yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan

---

<sup>16</sup> Didin Ahafifudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h.56.

<sup>17</sup> Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2008), h.120.



kerugian yang sesungguhnya. Nilai shidiq disamping bermakna jujur juga bermaksud tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

2. Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
3. Amanah dan fathanah yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dengan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, serta belajar secara berkelanjutan.
4. Tabligh, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.
5. Istiqamah, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai di atas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqamah dan mujahadah, peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

Seperti dalam firman Allah SWT dalam surat QS.Al-Ankabut ayat / 29:69 yaitu:

﴿٦٩﴾ وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

Terjemahnya:

Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami. dan

Sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.<sup>18</sup>

Maksud ayat di atas bahwa, Allah memberi janji kepada orang-orang mukmin. Dan orang-orang yang berjihad dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan ketaatan kepada Allah dan membela agama-Nya semata untuk mencari keridaan Kami, Kami akan tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami yang mengantarkan mereka menuju kebahagiaan dan keselamatan dunia dan akhirat. Dan sungguh, Allah beserta orang-orang yang berbuat baik. Dia memberi balasan yang lebih baik kepada siapa saja yang mengembangkan sikap kebajikan dalam hal apa pun dan kepada siapa pun, tentu setelah semua kewajiban terpenuhi dengan sempurna.

Kesimpulan ayat di atas menurut pemahaman saya, Dalam ayat ini dinyatakan bahwa Allah selalu beserta orang-orang yang berperang di jalan-Nya, memerangi hawa nafsu, mengusir semua bisikan setan dari hatinya, dan tidak pernah menyia-nyiakan ajaran agama-Nya. Pernyataan ini dapat menenteramkan hati orang yang beriman dalam menghadapi orang-orang kafir dan membangkitkan semangat mereka berjuang di jalan-Nya dan Allah selalu dengan orang yang berbuat baik.

#### c. Mengelola Kualitas Jasa

Salah satu cara utama membedakan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari persaingan secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas jasa pelanggan sasaran. Ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa. Pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, mereka membandingkan jasa yang dialami dengan jasa

---

<sup>18</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, hal. 404

yang diharapkan. Terdapat lima determinan dalam menentukan kualitas jasa yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Pelayanan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat / 16:91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ  
اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Terjemahnya:

Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.<sup>19</sup>

Maksud ayat di atas dijelaskan bahwa Allah berpesan, dan tepatilah janji yang telah kalian ikrarkan dengan Allah secara sungguh-sungguh apabila kamu berjanji, dan janganlah kamu melanggar sumpah, yaitu perjanjian yang kamu teguhkan setelah janji itu diikrarkan dengan menyebut nama-Nya. Bagaimana kamu tidak menepati janji dan sumpah yang telah diikrarkan dan diteguhkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu atas janji dan sumpah tersebut. Sesungguhnya Allah mengetahui segala apa yang kamu perbuat. Baik niat yang terlintas dalam hati maupun tindakan dan perbuatan yang kamu

<sup>19</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, hal. 407

lakukan, baik yang rahasia maupun yang nyata, termasuk janji dan sumpah yang kamu ikrarkan, tidak ada yang samar bagi Allah.

Kesimpulan ayat di atas menurut pemahaman saya adalah janganlah mengingkari janji yang telah kamu buat dengan menyebut nama Allah karena sesungguhnya Allah maha mengetahui dan maha melihat jika kamu mengingkari janji yang telah kamu buat atas nama tuhan, baik itu kau sebutkan langsung maupun kau sebut dalam hati sesungguhnya Allah maha tahu segalanya.

Dimensi ini menunjukkan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan bertanggung jawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya. Kualitas pelayanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada kurun waktu tertentu frekuensi kesalahan semakin tinggi, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang semakin menurun, Contohnya ketepatan waktu, kecepatan dalam melayani muzakki.

## 2. *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akandapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak di sia-siakan

dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu: “apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.

Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap muzakki perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut.

### 3. Assurance (jaminan dan kepastian)

*Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan dan kesopanan amil zakat untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini Al Qur'an Q.S. Al Imran / 3:159 menyatakan bahwa:

إِذْ تُصْعِدُونَ وَلَا تَلُونَ عَلَىٰ أَحَدٍ وَالرَّسُولُ يَدْعُوكُمْ فِي أَخْرَابِكُمْ فَأَتَابَكُمْ عَمَّا بَغِمْتُمْ  
لَكِنَّا تَحْزَنُوا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا مَا أَصَابَكُمْ وَاللَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar,

tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.<sup>20</sup>

Maksud dari ayat di atas adalah, Meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin pada peperangan Uhud sehingga menyebabkan kaum muslimin menderita kekalahan, tetapi beliau tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap yang melanggar itu, bahkan memaafkannya, dan memohonkan untuk mereka ampunan di Allah SWT. Andaikata Nabi Muhammad saw bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka akan menjauhkan diri dan beliau. Di samping itu Nabi Muhammad saw selalu bermusyawarah dengan mereka dengan segala hal, apalagi dalam urusan peperangan. Oleh karena itu kaum mukmin bertawakal sepenuhnya kepada Allah, karena tidak ada yang dapat membela kaum muslimin selain Allah.

Kesimpulan dari ayat di atas menurut sepemahaman saya adalah apapun yang kita lakukan dan bagaimanapun kesulitan yang kita hadapi tetaplah berfirman untuk selalu bertawakallah kepada Allah setelah mencapai hasil mufakat dalam suatu musyawarah. Seperti Rasulullah dan kaumnya yang tetap berjuang dan berjihad di jalan Allah dengan tekad yang bulat tanpa menghiraukan bahaya dan kesulitan yang mereka hadapi.

Beberapa komponen *Assurance* (jaminan dan kepastian) antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

Bentuk layanan langsung dalam proaktif marketing biasanya disebut dengan kontak tatap muka atau melalui telepon hal ini menuntut petugas untuk

---

<sup>20</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 99

melaksanakan tugasnya secara trampil sehingga dapat menumbuhkan kesan yang meyakinkan. Membekali diri dengan pengetahuan tentang produk dan melatih diri untuk melayani sebaik-baiknya merupakan tuntutan yang harus dipenuhi sebelum muzakki melakukan kontak. Contohnya kepastian dalam pelayanan.

#### 4. *Empathy* (empati)

*Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para muzakki dengan berupaya memahami keinginan muzakki. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang muzakki, memahami kebutuhan muzakki secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian bagi muzakki. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik.

Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Berkenaan dengan empati, dalam Rasullulah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan: Abu Musa al-Asy'ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, "seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah.

#### 5. *Tangible* (berwujud)



*Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.<sup>21</sup> Berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang di gunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

### 3. Kepuasan

#### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.<sup>22</sup> Adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan muzakki.

Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang, dan gembira dan jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan tidak puas.<sup>23</sup> Pada dasarnya kepuasan pelanggan/muzakki inilah yang harus menjadi tujuan setiap pemasaran.

Kepuasan pelanggan/muzakki juga dikatakan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi

---

<sup>21</sup> Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.180.

<sup>22</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks, 2004), h. 42

<sup>23</sup> Philip Kotler dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat), 1999, h. 52.



suatu produk.<sup>24</sup> Pengukuran kepuasan muzakki merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Apabila nasabah tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Engel et.al. menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/muzakki merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan/ muzakki, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi pelanggan. Sedangkan menurut Gotlieb, Grawal dan Brown menyatakan bahwa kepuasan terhadap suatu jasa berkaitan dengan proses konfirmasi dan dikonfirmasi dengan harapan. Pendapat ini didasarkan pada paradigma dikonfirmasi yang menyatakan bahwa kepuasan akan berhubungan dengan pengalaman dikonfirmasi yang merupakan pengalaman personal sesungguhnya.<sup>25</sup>

Kepuasan pelanggan/muzakki juga merupakan sejauh mana manfaat sebuah jasa layanan yang dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive pada layanan dan memberi komentar baik tentang perusahaan. Jadi kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Harapan itu lalu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Apabila kinerja dibawah harapan, maka muzakki akan kecewa atau mengeluh.

Apabila kinerja sesuai harapan, maka muzakki merasa puas dan jika kinerja melebihi harapannya, muzakki merasa sangat puas. Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus

---

<sup>24</sup> Lerbin R. Aritonang R., *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 2.

<sup>25</sup> Lerbin R. Aritonang R, *Kepuasan Pelanggan dan Penganalisisan Dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.2.

mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan.<sup>26</sup> Karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan, akan mampu meningkatkan hubungan kemitraan antara perusahaan dengan muzakki yang pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan muzakki sehingga mampu meningkatkan reputasi perusahaan dimata muzakki. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan muzakki yaitu dengan *service quality* sebagai perbedaan antara harapan dan keinginan muzakki dengan persepsi mereka.

Berdasarkan Servqual (*service quality*) kualitas pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak muzakki. *service quality* ini terbentuk dalam benak muzakki setelah ia membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan biasanya memunculkan dua kemungkinan, yaitu: pertama, persepsi itu lebih besar daripada keinginan, yang berarti pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut, persepsi kedua yaitu persepsi lebih kecil dari pada harapan yang berarti harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tidak tercapai.

#### b. Atribut-atribut Kepuasan

Menurut Hawkins dan Isney sebagaimana dikutip Maria Ayu Christina menyebutkan bahwa atribut-atribut kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan yang merupakan gabungan suatu produk dari produsen yang diandalkan, sehingga suatu produk yang diandalkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan. Atau dengan kata lain atribut-atribut kepuasan yaitu.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), hal. 95.

<sup>27</sup> Fandy Tjiptomo, *Strategi Pemasaran* edisi 2 cetakan 4, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000. dikutip, Maria ayu Christina, *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI*, (Semarang: Ilmu Sosial, 2006), h. 20

Kemudahan dalam memperoleh jasa Apabila pelanggan atau muzakki membutuhkan jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa atau layanan yang bersangkutan muzakki dapat mudah untuk mendapatkannya.

Kesediaan untuk merekomendasikan apabila jasa yang diterima memuaskan, maka muzakki akan memberitahukan kepada pihak lain dan sebaliknya, apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia tidak akan bicara kepada pihak lain, tetapi justru akan memberitakan layanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia jasa. Adapun Menurut Hawkins dan Tjiptono sebagaimana dikutip Maria Ayu Christina menyebutkan bahwa atribut-atribut membentuk kepuasan meliputi, kesesuaian harapan jasa, kemudahan memperoleh jasa dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

### c. Ciri-ciri kepuasan

Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
3. Kualitas Pelayanan. Pada industri, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
4. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi, kepuasan yang diperoleh bukan karena dari produk, tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

5. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa. Indikator tingkat kepuasan konsumen menurut, Hawkins dan Lonney.<sup>28</sup>

Berdasarkan lima faktor penunjang di atas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan apa yang ada di BAZNAS Enrekang ciri-ciri kepuasan menurut penulis yaitu:

1. Kualitas produk, kualitas produk yang di maksud di Baznas adalah pelayanannya seperti layanan konsultasi, layanan bayar zakat dan layanan jemput zakat itu lewat offline adapun online layanan lewat aplikasi muzakki corner.
2. Harga, maksud dari harga ini dalam Baznas yakni eksistensinya bagaimana Baznas bisa di kenal di masyarakat di luar sana dengan berbagai macam produk-produknya.
3. Kualitas pelayanan, dalam Baznas kepuasan muzakki yang lebih diutamakan maksudnya apabila ada muzakki yang datang secara langsung ke Baznas untuk membayar zakatnya harus melayani muzakki dengan baik agar mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baznas begitupun yang lewat online harus sesuai dengan apa yang mereka harapkan meskipun tidak terlalu puas namun tetap di terima dengan baik agar terlihat berkualitas.
4. Emosional, maksud emosional dalam Baznas yakni muzakki yakin dan puas dengan membayar zakat di Baznas dan mempercayakan Baznas untuk menyalurkan zakatnya kepada mustahik dari situ ada kepuasan tersendiri untuk para muzakki dan selalu mempercayakan Baznas untuk

---

<sup>28</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, (Jakarta: Salemba Empat, 2001) h. 57

mengelola dana zakatnya tersebut bahkan menjadi muzakki tetap karena selalu puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Baznas.

5. Biaya, maksud dari biaya ini di Baznas para muzakki tidak perlu mengeluarkan banyak biaya atau membuang waktunya untuk pergi membayar zakat di Baznas karena sudah ada pelayanan yang di sedikan langsung oleh Baznas seperti layanan jemput zakat pegawai atau yang sudah di tugaskan bisa langsung menjemput dana zakat ke rumah para muzakki, mereka juga dapat membayar zakat melalui aplikasi muzakki corner tanpa keluar rumah puan pembayaran zakatnya sudah masuk dan di terima di Baznas itulah kepuasan tersendiri membayar zakat lewat online.

#### 4. Muzakki

##### a. Pengertian Muzakki

Orang-orang yang wajib bayar berzakat disebut dengan muzakki. Telah disepakati oleh umat Islam bahwa zakat hanya diwajibkan kepada seorang muslim, merdeka, dewasa yang berakal, yang memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dengan syarat tertentu.<sup>29</sup>

Muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang berkewajiban menunaikan zakat. Pembayar zakat (muzakki) adalah orang Islam yang memiliki harta melebihi nisob (batas minimum harta yang terkena kewajiban membayar zakat) dan memenuhi waktu jatuh tempo wajib membayar zakat harta tersebut.<sup>30</sup>

Pembayar zakat bukan hanya menunjukkan kesalehan individual tetapi juga mencerminkan kesalehan sosial. Zakat di bayarkan oleh *aghniya*, orang yang dipandang kaya menurut aturan *syara*’ wajib membayar zakat (muzakki)

---

<sup>29</sup> Yusuf Qardhawi, *Fiqhu az-zakah*, Jilid I, hal. 95. Dalam buku *Al-Iqtishad, Journal of Islamic Economic* (Jakarta: UIN Jakarta, 2009) Vol 1, No 1, h.99

<sup>30</sup> Website Lazis PT PLN (Persero) “Mustahiq dan muzakki” artikel diakses pada 12 september 2022 dari <http://pln-lazis.com/index2.php?option>

kepada orang-orang miskin sesuai pedoman Syar'i (*fuqoro*) yang dikategorikan dalam 8 (delapan) golongan penerima (*mustahik*). Zakat merupakan sumber dana potensial dalam program pengentasan kemiskinan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat level bawah.

Dilihat dari satu segi, apabila seseorang mengeluarkan zakat, maka hartanya akan berkurang. Tetapi jika dilihat dari sudut pandangan Agama Islam, pahala akan bertambah dan harta pun berkembang karena mendapat ridho dari Allah SWT dan berkat doa dari fakir miskin, anak-anak yatim dan para mustahik lainnya yang merasa disantuni dari hasil zakat tersebut.<sup>31</sup>

Dari pembahasan di atas jelaslah bahwa muzakki itu adalah seorang muslim atau lembaga yang dimiliki oleh orang islam yang memiliki harta yang sudah diwajibkan zakat, baik sudah dewasa atau tidak, sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT agar mendapat ridho dari-Nya.

#### b. Syarat-Syarat Muzakki

##### 1. Islam

Seorang Islam yang telah memenuhi syarat wajib zakat kemudian ia murtad sebelum membayarkan zakatnya maka menurut fuqoha Syafi'iyah, wajib baginya mengeluarkan zakat yang dimilikinya sebelum murtad. Sedangkan Abu Hanifah berpendapat, murtadnya seseorang menggugurkan semua kewajibannya sebelum murtad, sebab setelah murtad ia sudah menjadi kafir asli dalam pengertian semua amal ibadahnya yang lalu tidak ada gunanya.<sup>32</sup>

##### 2. Merdeka

Keharusan merdeka bagi wajib zakat menafikan kewajiban zakat terhadap hamba sahaya. Hal ini sebagai konsekuensi dari ketiadaan hak milik yang diberikan kepadanya. Hamba sahaya dan semua yang ada padanya menjadi milik tuannya. Demikian halnya hamba sahaya yang telah diberikan kesempatan untuk

<sup>31</sup> Ali Hasan, *Masail Fiqhiyah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003), h. 1.

<sup>32</sup> Rahman Ritonga dan Zainuddin, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2002), hal.178

memerdekakan dirinya dengan tebusan, karena ini belum secara sempurna memiliki apa yang ada padanya.

### 3. Baligh dan Berakal Sehat

Ahli fiqh mazhab Hanafi menetapkan baligh dan berakal sebagai syarat wajib zakat. Menurut mereka, harta anak kecil dan orang gila tidak dikenakan wajib zakat karena keduanya tidak dituntut membayarkan zakat hartanya seperti halnya shalat dan puasa. Mayoritas ahli fiqh selain Hanafiyah tidak menetapkan baligh dan berakal sebagai syarat wajib zakat. Oleh karena itu, menurut mereka harta anak kecil dan orang gila wajib dikeluarkan zakatnya, dan mengeluarkannya adalah walinya.

### 4. Memiliki harta atau kekayaan yang cukup *nisab*

Orang tersebut memiliki sejumlah harta yang telah cukup jumlahnya untuk dikeluarkan zakatnya.

### 5. Memiliki harta atau kekayaan yang sudah memenuhi *haul*

Harta atau kekayaan yang dimiliki telah cukup waktu untuk mengeluarkan zakat yang biasanya kekayaan itu telah dimilikinya dalam waktu satu tahun.

### 6. Memiliki harta secara sempurna

Maksudnya adalah bahwa orang tersebut memiliki harta yang tidak ada di dalamnya hak orang lain yang wajib dibayarkan. Atas dasar syarat ini, seseorang yang memiliki harta yang cukup satu nisab, tetapi karena ia masih mempunyai hutang pada orang lain yang jika dibayarkan sisa hartanya tidak lagi mencapai satu nisab, maka dalam hal ini tidak wajib zakat padanya, karena hartanya bukanlah miliknya secara sempurna. Orang tersebut tidak dapat disebut orang kaya melainkan orang miskin.<sup>33</sup>

### 7. Muzakki adalah orang yang berkecukupan atau kaya

---

<sup>33</sup> Rahman Ritonga dan Zainuddin, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2002), hal.179



Zakat itu wajib atas si kaya yaitu orang yang mempunyai kelebihan dari kebutuhan-kebutuhan yang vital bagi seseorang, seperti untuk makan, pakaian, dan tempat tinggal. Zakat tersebut dibagikan kepada fakir miskin atau orang yang berhak menerima zakat.<sup>34</sup>

### C. Tinjauan Konseptual

#### 1. Kualitas Layanan di Baznas Enrekang

Kualitas layanan yang saya maksud di sini adalah bagaimana suatu interaksi antara pegawai BAZNAS dan muzakkinya apabila ada muzakki yang datang di BAZNAS untuk membayar zakat dengan melayaninya dengan baik seperti senyum, menyapa, ataupun mempersilahkan duduk dengan tutur kata yang baik, apabila ada masyarakat juga yang datang hanya untuk sekedar bertanya mengenai zakat maka itu juga bisa di layani dengan baik agar dapat di rasakan secara langsung oleh orang-orang kualitas pelayanan yang baik dilakukan oleh BAZNAS. Untuk layanan lewat online juga yang mempunyai tugas melayani muzakki lewat aplikasi muzakki corner agar dapat lebih memiliki kesan yang sama baiknya pada saat pelayanan lewat offline dan lebih berkualitas juga dengan memperhatikan apa yang dimau muzakki yang sering memakai aplikasi tersebut.

#### 2. Kepuasan Muzakki di Baznas Enrekang

Kepuasan muzakki yang saya maksud adalah apabila pelayanan yang selama ini di harapkan sesuai dengan harapannya pada saat membayar zakat lewat offline maupun online yang melihat rincian zakatnya pada saat membayar zakat mengetahui kemana akan di salurkan dana zakat yang mereka donasikan, apalagi yang membayar zakat lewat online seperti PNS/ASN mereka harus lebih puas dengan pelayanan yang di berikan agar mereka dapat mengetahui kemana uangnya yang terpotong secara langsung sebagai pembayaran zakatnya agar

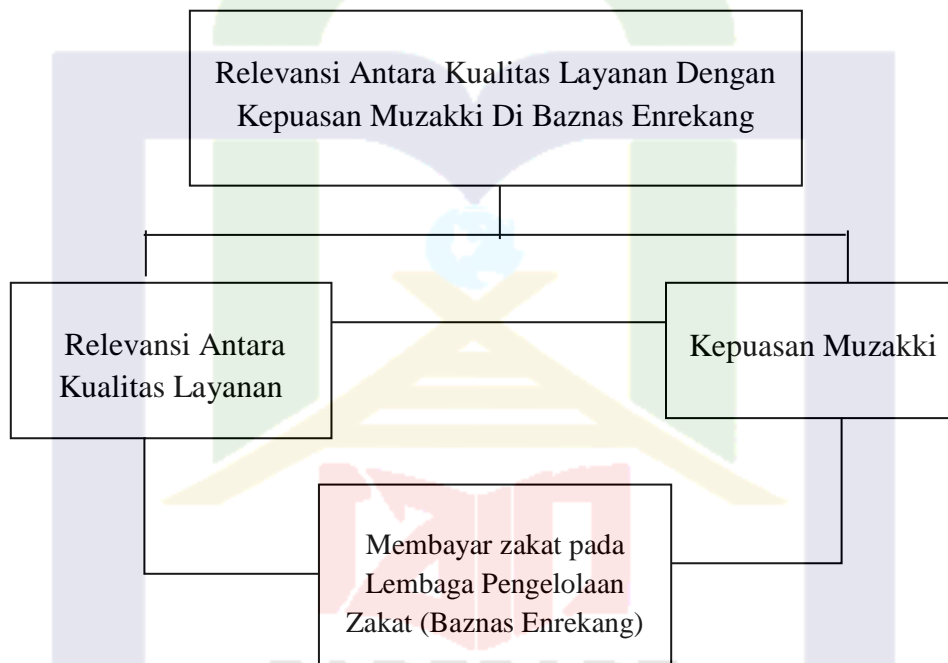
---

<sup>34</sup> Slamet Abidin dan Suyono, *Fiqih Ibadah* (Bandung: Pustaka Setia, 1998), hal. 196



mereka bisa puas dengan layanan-layanan yang diberikan dengan informasi-informasi yang jelas dan terstruktur lewat aplikasi layanan online karena dengan itu mereka tidak perlu ke baznas lagi membayar zakatnya jadi saya rasa dengan semua harapan-harapannya muzakki lebih puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai BAZNAS. Kepuasan yang di rasakan oleh muzakki dapat menambah muzakki meningkat di setiap tahunnya.

#### D. Kerangka Fikir



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Suatu penelitian untuk mendapatkan hasil yang optimal harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Disebut kualitatif karena merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan yang kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses- proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Pendekatan kualitatif dalam hal ini dimaksudkan karena penelitian ini bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat karakteristik suatu keadaan dalam bentuk kata-kata dan bahasa.<sup>35</sup> Dan metode penelitian ini juga merujuk pada pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah yang diterbitkan IAIN Parepare.<sup>36</sup>

### **B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah lembaga pengelola zakat di Kabupaten Enrekang. Penelitian ini dilaksanakan dengan surat izin meneliti selama kurang lebih satu bulan.

#### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Sejarah singkat berdirinya Baznas Kab. Enrekang Pada tanggal 21 Agustus 2009 Bupati Enrekang saat itu Haji La Tinro La Tunrung mengeluarkan keputusan Bupati Enrekang Nomor 29/KEP/VIII/2009 tentang susunan pengurus Badan Amil Zakat (BAZ) Kabupaten Enrekang masa bakti 2009-2012. Keputusan ini memperhatikan hasil musyawarah Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat, Cendekiawan, Ulama, Profesional, Wakil pemerintah dan pengurus Baz lama

---

<sup>35</sup> Supranto, *Metode Riset* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003). Hal 57

<sup>36</sup> Tim Penyusun "*Metode Penulisan Karya Ilmiah (Makalah Dan Skripsi)*," Parepare (IAIN Parepare, 2013). Hal. 30-36

tanggal 13 juli 2009 tentang pemilihan pengurus Badan Amil Zakat (BAZ) Kabupaten Enrekang Nomor. Kd.21.20/7/BA.03/2/753/2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang pembentukan pengurus Badan Amil Zakat (BAZ) Kabupaten Enrekang masa bakti 2009-2012.

Semula, masa bakti keputusan Bupati ini hingga tahun 2012. Namun seiring berjalannya waktu keputusan ini berlanjut hingga 2015. Hingga akhirnya atas inisiasi anggota DPRD Kabupaten Enrekang dan pemerintah Kabupaten Enrekang lahirlah peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 yang mengatur tentang pengelolaan zakat di Kabupaten Enrekang dan dilanjutkan oleh peraturan pelaksanaan dari peraturan Daerah tersebut. Bupati Enrekang yang saat itu dijabat oleh Drs. H. Muslimin Bando M.Pd mempelopori terbentuknya Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Enrekang sebagai amanat dari UU dengan mengeluarkan keputusan Bupati Enrekang Nomor 479/KEP/X/2015 tentang pembentukan panitia seleksi calon pimpinan Badan Amil Zakat Kabupaten Enrekang periode 2015-2019.

Hasilnya, pada tanggal 19 Februari 2016, Bupati Enrekang mengeluarkan keputusan Bupati Enrekang Nomor: 65/KEP/II/2016 tentang susunan pengurus Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Enrekang periode 2016-2021 dengan memperhatikan surat keputusan BAZNAS PUSAT Nomor 057/BP/BAZNAS/I/2016 tentang jawaban permohonan pertimbangan pimpinan Baznas Kabupaten Enrekang dan juga Berita acara panitia seleksi pimpinan BAZNAS Kabupaten Enrekang dan juga Berita acara panitia seleksi pimpinan BAZNAS Kabupaten Enrekang Nomor 06/PANSEL-BAZNASKAB-EK/II/2016.

Berikut ini susunan pengurus Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kab. Enrekang masa bakti 2016-2021:

I. Pimpinan Baznas Kab. Enrekang:

1. Drs. H. Suardi: Ketua
2. Kadir Lesang, S.Ag: Wakil Ketua I, Bidang pengumpulan.

3. Ir. Mursjid Saleh Mallappa: Ketua II, Bidang pendistribusian dan pendayagunaan.
4. Baharuddin, SE: Wakil ketua III, Bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan
5. Dr. Ilham Kadir, MA: Wakil ketua IV, Bagian Administrasi, Sumber Daya Manusia dan Umum.

## II. Pimpinan BAZNAS Kab. Enrekang (PERUBAHAN):

1. Ir. Mursjid Saleh Mallappa: Ketua
2. Baharuddin, SE: Wakil ketua I, Bidang pengumpulan
3. Kadir Lesang, S.Ag: Wakil ketua II, Bidang pendistribusian dan pendayagunaan
4. Basruddin, SS: Wakil ketua III, Bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan
5. Dr. Ilham Kadir, MA: Wakil ketua IV, Bagian Administrasi, Sumber Daya Manusia dan Umum

Selanjutnya, di akhir kepengurusan Pimpinan BAZNAS Kabupaten Enrekang periode 2016-2021, Bupati Enrekang membentuk panitia seleksi pimpinan BAZNAS Kabupaten Enrekang periode 2021-2026 sebagai tindak lanjut dari UU Nomor 23 Tahun 2011 dan peraturan pemerintah No. 14 Tahun 2014 serta Peraturan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) no. 1 Tahun 2019 tentang Tata Cara pengangkatan dan pemberhentian pimpinan Badan Amil Zakat Nasional Provinsi dan pimpinan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten/Kota.

Hasilnya terpilih 5 (lima) pimpinan BAZNAS Kabupaten Enrekang untuk masa bakti 2016-2021 berdasarkan surat keputusan Bupati nomor 545/KEP/VI/2021 yang dilantik pada tanggal 30 Juni 2021.

Berikut ini susunan pimpinan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Enrekang masa bakti 2016-2021:

## III. Pimpinan BAZNAS Kab. Enrekang:

1. Dr. H. Junwar, M. Si: Ketua
  2. Baharuddin, SE, MM: Wakil Ketua I, Bidang Pengumpulan
  3. Kadir Lesang, S.Ag: Wakil Ketua II, Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan
  4. Drs. H. Kamaruddin SL, M.Ag: Wakil Ketua III, Bidang Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan
  5. Dr. Ilham Kadir, MA: Wakil Ketua IV, Bagian Administrasi, Sumber Daya Manusia dan Umum
2. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kab. Enrekang
- Baznas Kab. Enrekang merupakan salah satu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah Enrekang untuk mengelola zakat, Infak, Sedekah dan harta agama lainnya. Oleh karena itu kedudukan Baznas Kab. Enrekang sangat penting dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar zakat.
- Adapun visi dan misi Baznas Kab. Enrekang sebagai berikut:
- a. Visi Baznas Kab. Enrekang
 

“Menjadi Lembaga Utama Menyejahterakan Ummat”

    - Pusat Zakat: Koordinasi seluruh UPZ Kab. Enrekang, LAZ yang resmi dan komunitas penggalang lainnya.
    - Kompeten: Mampu menjalankan tugas secara profesional sesuai syariah serta berbasis teknologi informasi untuk melakukan integrasi data muzakki, mustahik, program penghimpunan, program penyaluran, pelaporan, dan publikasi
    - Terpercaya: Menjadi lembaga zakat yang dapat dipercaya dalam pengelolaan zakat
    - Berzakat dengan benar: Berzakat melalui amil sesuai syariah
    - Enrekang emas: Sesuai tujuan zakat yaitu kesejahteraan dan keberkahan hidup bagi muzakki dan mustahik.

#### b. Misi Baznas Kab. Enrekang

Untuk mewujudkan visi tersebut dapat ditempuh melalui tujuh misi Baznas Kab. Enrekang sebagai berikut:

- Mengembangkan kompetensi amil dan lembaga pengelola zakat sehingga menjadi amil dan lembaga yang terpercaya
- Membangun pusat rujukan zakat tingkat nasional untuk tata kelola, aspek syariah, inovasi program, dan database muzakki dan mustahik bagi seluruh pengelola zakat
- Mengembangkan kapabilitas pengelolaan zakat berbasis teknologi modern sehingga terwujud pelayanan zakat yang transparan, efektif dan efisien
- Menjalankan pengelolaan yang amanah sehingga dapat kepercayaan dari masyarakat
- Memberikan pelayanan prima bagi muzakki untuk menunaikan kewajiban zakat dengan benar sesuai syariah
- Memberikan pelayanan mustahik yang prima dan pengembangan program pemberdayaan untuk meningkatkan kesejahteraan mustahik
- Mensinergikan seluruh potensi dan kekuatan para pemangku kepentingan zakat untuk memberdayakan umat

### 3. Program Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Enrekang

#### a. Enrekang Sejahtera

Enrekang Sejahtera adalah kegiatan memberikan bantuan stimulant kepada masyarakat miskin produktif untuk meningkatkan kesejahteraan mereka melalui pembinaan berbagai usaha produktif. Adapun program Enrekang Sejahtera sebagai berikut:

1. Bantuan modal usaha stimulan dan perbaikan tempat usaha produksi
2. Bantuan modal usaha produktif.

b. Enrekang Cerdas

Enrekang Cerdas adalah kegiatan memberikan bantuan biaya kepada anak didik dalam peningkatan prestasi pendidikan serta bantuan biaya anak didik putus dan atau terancam putus sekolah. Adapun program Enrekang Cerdas sebagai berikut:

1. Bantuan beasiswa SD/SMP (Paket Sekolah)
2. Bantuan beasiswa perguruan tinggi (D3, S1 dan penyelesaian study)
3. Bantuan pendidikan bagi siswa miskin dan berprestasi

c. Enrekang Sehat

Enrekang Sehat adalah kegiatan memberikan bantuan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak mampu yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Adapun program Enrekang Sehat sebagai berikut:

1. Bantuan berobat dan pendampingan
2. Bantuan fasilitas umum dilingkungan masyarakat miskin
3. Bakti sosial

d. Enrekang Religius

Enrekang Religius adalah kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan nilai-nilai keberagaman dan syi'ar gerakan dakwah Islam yang lebih dari waktu ke waktu.

1. Pembinaan kaderisasi imam dan da'i/daiah
2. Bantuan operasional da'i
3. Pembinaan generasi qur'ani/rumah

e. Enrekang Peduli

Enrekang Peduli adalah program yang dilakukan dalam rangka kepedulian terhadap masyarakat yang ditimpa musibah bencana dan orang terlantar dengan tujuan dapat meringankan beban penderitaan yang bersangkutan.

Adapun program Enrekang Peduli sebagai berikut:

1. Bantuan konsumtif
2. Bantuan tanggap bencana
3. Bantuan bedah rumah
4. Bantuan musafir
5. Bantuan muallaf
6. Bantuan Gharimin

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini berfokus kepada Lembaga BAZNAS Enrekang yaitu Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata atau deskriptif. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, analisis dokumen, dan wawancara. Bentuk lain pengambilan data diperoleh dari gambar melalui pemotretan rekaman atau video.

#### **2. Sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Dan kualitatif ini diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan dan misalnya observasi, analisis dokumen, dan wawancara. Bentuk lain pengambilan data diperoleh dari gambar melalui pemotretan, rekaman atau video.



#### b. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama. Sumber data utama dalam data primer ini adalah kata-kata serta tindakan-tindakan orang diwawancarai atau diamati. Data primer didapatkan melalui observasi dan wawancara secara langsung dilapangan<sup>37</sup>. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah observasi (Pengamatan) dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengurus Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) kabupaten Enrekang.

#### c. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersusun dan tersedia seperti dalam bentuk dokumen, buku, artikel, dan situs internet. Dalam hal ini peneliti membutuhkan data terkait Muzakki yang ada di BAZNAS Kabupaten Enrekang.

### **E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Dalam mengumpulkan data untuk memperoleh data yang objektif dan valid. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan maka digunakan beberapa metode ilmiah sebagai landasan untuk mencari pemecahan terhadap permasalahan tersebut. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Metode Observasi

Pengamatan peneliti pada saat melakukan observasi adalah melihat pelayanan pembayaran zakat dan meminta data yang di butuhkan untuk bahan menyusun skripsi setelah melakukan penelitian. Dengan menemui secara langsung salah satu pegawai BAZNAS Enrekang dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lapangan guna mendapatkan informasi-informasi terkait penelitian yang diteliti.

#### 2. Metode Wawancara

---

<sup>37</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007). hal. 91

Wawancara yang dilakukan peneliti dalam mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertemu langsung secara tatap muka antara pewawancara dengan yang mewawancarai dengan menggunakan pedoman wawancara.<sup>38</sup> Wawancara ini dilakukan peneliti kepada pengurus/staf BAZNAS Kabupaten Enrekang pada saat terjun langsung ke lapangan dengan mewawancarai salah satu pegawai yang ditujukan secara langsung untuk di wawancarai, yakni wakil ketua I bidang pengumpulan dan 5 muzakki dengan pertanyaan yang sudah di siapkan oleh peneliti.

### 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yang di ambil peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara meminta kepada pegawai BAZNAS data yang akan saya gunakan dalam penyusunan skripsi dan bahan-bahan tulisan lainnya. Dalam hal ini peneliti menggunakan gambar pada saat melakukan wawancara, laporan dari data tertulis, data tertulis yang di ambil yaitu data muzakki sebanyak 7.180 muzakki sekaputaen Enrekang yang ada di BAZNAS Enrekang.

## F. Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam pengujian keabsahan data. Triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan oleh peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Kemudian terkait dengan pemeriksaan data, triangulasi berarti suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara memanfaatkan hal-hal (data) lain yang digunakan untuk pengecekan dan perbandingan data berupa sumber, metode, peneliti dan teori.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

### 1. Triangulasi Sumber

---

<sup>38</sup> Luluk Fikri Zuhriyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Revka Putra Media, 2012). hal 63

<sup>39</sup> Sumasno Hadi, "Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada *Skripsi*" Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang, (2016), hal. 75

Trianggulasi sumber merupakan membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Seperti ini membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan dengan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi serta membandingkan hasil wawancara dengan metode yang ada.

Adapun pihak yang akan diwawancarai dalam penelitian ini yaitu Muzakki dan pengurus/staf BAZNAS Kabupaten Enrekang.

## 2. Trianggulasi Metode

Trianggulasi metode merupakan usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Dalam trianggulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama yaitu dapat berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara. Kemudian pelaksanaannya dapat juga dengan cara cek dan ricek.<sup>40</sup> Observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari data yang lengkap dan valid, Dokumentasi bertujuan untuk mengambil gambar yang terkait Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang. Sedangkan Wawancara bertujuan untuk mengambil data-data yang ingin diteliti, baik dari Pengurus/staf serta muzakki yang ada di BAZNAS Kabupaten Enrekang.

## G. Teknik Analisis Data

Adapun dalam penelitian kualitatif, analisis data harus seiring dengan pengumpulan fakta-fakta di lapangan. Dengan demikian analisis data dapat dilakukan sepanjang proses penelitian dengan menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

### 1. Reduksi Data

---

<sup>40</sup> Bachtriar S Bachri, Meyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Penelitian Kualitatif, *Skripsi, Teknologi Pendidikan*, vol. 10 No.1 April 2010, hal. 56-57

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, focus pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan penelitian dalam pengumpulan selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.

## 2. Penyajian Data

Dalam penelitian Kualitatif, penyajian data dilakukan dengan membuat uraian singkat, bagan, dan menghubungkan antar kategori. Namun yang paling sering digunakan adalah penyajian data dalam bentuk teks naratif.<sup>41</sup>

Pada tahap ini peneliti akan menarasikan data-daa yang diperoleh di Lapangan.

## 3. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Penarikan kesimpulan / verifikasi adalah penarikan yang mencakup informasi-informasi yang penting dalam penelitian secara garis besar. Pada tahap ini peneliti akan memahami makna dari data-data dan informasi yang ditemukan dilapangan, sehingga dapat diambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

---

<sup>41</sup> Luluk Fikri Zuhriyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2012. (Surabaya: Revka Putra Media, 2012). hal 87

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kualitas Layanan Di BAZNAS Enrekang**

*Reliability* (keandalan) dalam BAZNAS yaitu bagaimana dalam layanan yang di berikan ketika menjemput zakat sudah akurat atau pada saat menerima zakat sesuai dengan apa yang di janjikan oleh muzakki dengan tepat dan sudah bisa di katakan reliabel, karena dengan ketepatan dan keakuratan itulah yang menumbuhkan kepercayaan terhadap muzakki ataupun mustahik terhadap lembaga (BAZNAS).

*Responsiveness* (ketanggapan) kepada pembayar zakat (muzakki) ataupun kepada mustahik (orang yang di bantu dari dana yang disalurkan para muzakki) sudah memberikan pelayanan yang baik dari pegawai BAZNAS sendiri dengan pelayanan yang tepat dan cepat sebagaimana profesional seorang pegawai BAZNAS terhadap muzakki ataupun mustahiknya. Profesionalitas ini ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (muzakki dan mustahik), pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai BAZNAS menurut peneliti bisa di katakan profesional karena sudah bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya masing-masing dan sudah terbagi sesuai dengan bidangnya yang akan dikerjakan. Dengan amanat dari muzakki untuk disalurkan zakatnya kepada mustahik melalui pegawai BAZNAS maka itu sudah memperlihatkan keprofesionalnya kepada para muzakki-muzakki dan mereka dapat mempercayakannya selalu dengan membayar zakatnya di BAZNAS dengan pelayanan yang cepat dan tepat.

*Empathy* (empati) peneliti melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh Baznas sudah bagus dengan pelayanan lewat offline dan online memberikan perhatian dengan bersifat individual atau pribadi kepada para muzakki dengan memahami setiap apa yang di minta oleh muzakki, itu dilihat dari apa yang ditujukan pegawai BAZNAS terhadap muzakkinya yang dilihat peneliti pada saat

melakukan observasi dan penelitian di BAZNAS Enrekang, ditunjukkan dengan hubungan, komunikasi, memahami perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen, sikap empati pegawai BAZNAS terhadap muzakkinya itu akan membuatnya merasa terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik, itu pada saat ada muzakki yang datang langsung membayar zakatnya di BAZNAS. Sikap empati pegawai di tujukkan apabila melakukan pelayanan informasi lewat online dan offline, melayani muzakki membayar zakat dengan senang hati dan ramah, membantu muzakki apabila ada yang belum tahu caranya membayar zakat lewat online dan offline dan adapun mustahik yang kesulitan mendapatkan bantuan akan di layani dan di bantu oleh pegawai BAZNAS. Dengan begitu akan meningkatkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas muzakki.

*Tangible* (berwujud) BAZNAS dapat dilihat oleh masyarakat luar dengan pelayanan yang di berikan maupun lewat eksistensinya kepada pihak luar. Peneliti melihat pada saat melakukan penelitian dengan penampilan sarana dan prasarana fisik lembaga BAZNAS yang dapat diandalkan di keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS. Hal ini meliputi fasilitas fisik ( contoh: gedung, mobil, gerai zakat dan lain-lain), dengan adanya itu daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan pegawai BAZNAS.

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Saat peneliti menemui salah satu pegawai/staf BAZNAS Enrekang yakni Bapak Baharuddin, SE, MM selaku Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan saat di temui dan melakukan wawancara mengenai model pelayanan yang di gunakan saat melakukan pelayanan terhadap muzakki yang langsung datang bayar zakat di BAZNAS dengan menggunakan pelayanan, konter layanan yang telah tersedia di BAZNAS Enrekang.

Katanya ada tiga model pelayanan offline yang di gunakan kategorinya yaitu:

- Layanan konsultasi, layanan konsultasi ini bertujuan untuk melayani orang yang datang bertanya untuk hal-hal yang terkait dengan zakat.
- Layanan bayar zakat, tentunya ketika ada orang yang datang membayar zakat
- Layanan jemput zakat, jemput zakat itu ketika ada permintaan untuk jemput zakat, untuk infaq kita datang karena ada petugas yang sudah di tugaskan di semua wilayah. Ada Desa dan ada juga Kecamatan.

Adapun pelayanan lewat online untuk menyampaikan ucapan doa dan terima kasih melalui aplikasi yang di buat langsung oleh BAZNAS, namanya muzakki corner, setiap orang yang datang di BAZNAS secara otomatis yang penting memenuhi kriteria datanya dia punya nomor hp punya nomor email di hpnya doa ketika datang berzakat, dia dikirim doa-doa sebagai pembayar zakat oleh kami secara aplikasi lewat aplikasi muzakki corner tersebut.<sup>42</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ada tiga model pelayanan yang di gunakan pada saat pelayanan lewat offline kategorinya yaitu:

- Layanan konsultasi, layanan konsultasi ini bertujuan untuk melayani setiap orang/masyarakat yang datang bertanya untuk hal-hal yang terkait dengan zakat.
- Layanan bayar zakat, layanan bayar zakat ini pada saat muzakki ada yang datang langsung (offline) ke kantor BAZNAS untuk membayar zakat di layani dengan baik bisa di konter layanan maupun sebaliknya.
- Layanan jemput zakat, jemput zakat ini di lakukan apabila ada permintaan khusus dari muzakki untuk menjemput zakatnya seperti infaq juga kita datangi langsung, karena sudah ada yang di tugaskan untuk jemput zakat di setiap wilayah. Ada di Desa dan ada juga di Kecamatan.

Layanan jemput zakat yang di jelaskan di atas tadi penulis bisa menyimpulkan bahwa layanan jemput zakat berdampak baik terhadap kepuasan donatur karena

---

<sup>42</sup> Baharuddin, Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Enrekang, *Wawancara* dikantor BAZNAS Kota Enrekang, 22 Desember 2022.



dengan sistem layanan jemput zakat dapat dengan mudah menyalurkan donasinya sesuai tempat dan waktu yang diinginkan, dengan adanya juga layanan jemput zakat ini menurut peneliti merupakan program yang tepat untuk membantu meningkatkan penerimaan zakat di Baznas Kabupaten Enrekang. Petugas (amil) akan datang untuk mengambil dana donasi, tanpa perlu bepergian menuju kantor untuk melakukan transaksi. Petugas penjemput zakat yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik dinilai memiliki integritas yang tinggi, karena untuk menghasilkan pelayanan prima bagi pelanggan, seseorang harus mempunyai integritas yang tinggi kepada pekerjaan dan organisasi dimana ia bekerja.

Untuk pelayanan yang lewat online ada aplikasi yang di buat secara langsung oleh BAZNAS, untuk penyampaian ucapan doa-doa dan terima kasih, nama aplikasi tersebut adalah muzakki corner, setiap muzakki yang datang di BAZNAS secara otomatis datanya akan masuk yang pasti sudah memenuhi kriteria datanya ia punya nomor handphone (hp) punya nomor email yang terdapat di handphonenya juga ketika datang berzakat ia akan langsung dikirim doa-doa sebagai pembayar zakat oleh kami secara aplikasi lewat aplikasi muzakki corner tersebut.

Mengenai bagaimana respon muzakki terhadap pelayanan pembayaran zakat di BAZNAS. Kata Bapak Baharuddin, SE, MM selaku Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan.

Baik karena kami yang melayani lain lagi kalau kamu pertanyakan kepada muzakki-muzakki nantinya karena kalau kami di sini tidak pernah melayani tidak bagus yah lewat offline maupun online saya rasa begitu. Karena Baznas Kota Enrekang sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk muzakki maupun mustahik. meskipun pale saya sendiri ataupun staf yang lain dari pihak kami Baznas Enrekang tidak bisaki pastikan begitu 100% dikarenakan pasti kami butuh penilaian



langsung dari muzakki yah begitulah saya bilang nanti kamu tanyakan ke muzakkinya saja.<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan kepada muzakki apabila datang membayar zakat di BAZNAS Enrekang itu baik, lain halnya ketika kamu pertanyakan balik kepada muzakki-muzakki yang selalu datang bayar zakat di BAZNAS maupun yang bayar zakat lewat online. Karena Baznas Kota Enrekang sejauh ini sudah di bilang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk muzakkinya maupun mustahik. Meskipun pihak Baznas ataupun semua stafnya dari pihak Baznas Enrekang sendiri tidak bisa memastikan 100% karena butuh penilaian secara langsung dari muzakki.

Adapun model yang di gunakan oleh BAZNAS Enrekang untuk mengetahui tingkat kepuasan muzakki dengan model survei index, kata Bpk Baharuddin, SE, MM saat peneliti menemuinya melakukan wawancara di ruangnya, kita punya namanya survei publik istilahnya kita survei kepada muzakki sejauhmana kepuasannya namanya index zakat nasional setiap tahun kita adakan.<sup>44</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas model yang di gunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan muzakki itu dengan model survei index, dinamakan survei publik istilahnya di gunakan untuk survei mengetahui sejauhmana kepuasan muzakki yang dinamakan index zakat nasional yang setiap tahun di adakan.

Tak luput dari pelayanan yang baik BAZNAS juga mempunyai kendala yang sering terjadi ketika melayani muzakki. Dengan hasil wawancara yang di lakukan peneliti Bapak Baharuddin SE, MM mengatakan:

Biasanya faktor kalau kita layanan online karena masih ada sekian banyak muzakki yang belum menerima informasi dari BAZNAS dengan yang tadi di jelaskan sebelumnya yaitu di kirimi doa karena mereka tidak punya nomor telephone yang berbasis android masih kebanyakan

---

<sup>43</sup> Baharuddin, Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Enrekang, *Wawancara* dikantor BAZNAS Kota Enrekang, 22 Desember 2022.

<sup>44</sup> Baharuddin, Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Enrekang, *Wawancara* dikantor BAZNAS Kota Enrekang, 22 Desember 2022.

menggunakan non android tidak ada emailnya hingga tidak bisa di masukkan kedalam aplikasi itulah kendalanya, menurutnya kendala teknis.<sup>45</sup>

Maksud dari Bapak Baharuddin SE, MM yaitu faktor yang biasanya terjadi pada saat layanan lewat online karena masih banyaknya muzakki yang belum menerima informasi dari BAZNAS tentang apa yang saya jelaskan sebelumnya yaitu di kirimi doa-doa dikarenakan ia belum mempunyai nomor telephone (hp) yang berbasis android masih kebanyakan menggunakan non android tidak mempunyai email hingga tidak bisa di masukkan kedalam aplikasi mungkin itulah kendalanya menurut Bapak Baharuddin SE, MM dan menurutnya ada di kendala teknis.

Pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Selain itu BAZNAS Enrekang juga mempunyai bentuk evaluasi pelayanan muzakki yang mereka lakukan, seperti yang di katakan oleh Bapak Baharuddin, SE, MM pada akhir wawancara saya ia mengatakan.

Evaluasi kita ini setiap minggu ada rapat, rapat mingguan jadi seluruh permasalahan secara umum maupun secara khusus misalnya yang membidangi pengumpulan akan terus melaporkan perkembangan pengumpulan dan kendala-kendala yang masalah-masalah yang di hadapi oleh pengumpulan di setiap pekan itu demikian juga setiap bulan ada evaluasi dan menghitung pengumpulan perbulan sekaligus catatan-catatan kaki terkait persoalan perbulan yaitu evaluasinya yang di lakukan.<sup>46</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa rapat evaluasi di lakukan setiap minggu namanya rapat mingguan, jadi semua permasalahan yang secara umum

---

<sup>45</sup> Baharuddin, Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Enrekang, *Wawancara* dikantor BAZNAS Kota Enrekang, 22 Desember 2022.

<sup>46</sup> Baharuddin, Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Enrekang, *Wawancara* dikantor BAZNAS Kota Enrekang, 22 Desember 2022.

maupun khusus, contohnya yang membidangi pengumpulan akan terus melaporkan perkembangan tentang pengumpulan dan kendala-kendala atau masalah-masalah yang dihadapi oleh pengumpulan di setiap pekan itu, demikian juga yang setiap bulan ada evaluasinya dan menghitung pengumpulan (zakat) perbulan sekaligus dengan catatan-catatan kaki terkait persoalan perbulan itu selalu di lakukan evaluasinya.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pegawai BAZNAS dapat disimpulkan bahwa model pelayanan yang di lakukan oleh BAZNAS Kota Enrekang ada 2 yaitu

- model pelayanan secara offline
- model pelayanan secara online

Respon muzakki tentang bagaimana kualitas layanan yang di berikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat sebagai berikut.

Tanggapan Ibu Sinar Am.Pk terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat mengatakan bahwa :

Pelayanan yang di lakukan oleh BAZNAS lumayan maksimal dengan adanya aplikasi dan penyampaian-penyampaian melalui online dan bisaki juga lewat sosial media meskipun tidak pergi maki di BAZNAS langsung bayar zakat toh tapi bisa ji di tau zakat ta masuk di BAZNAS dengan pelayanan online itu, namun masih perlu lagi di tingkatkan pelayanannya supaya lebih di tau lagi dan di pahami karena kalau kuliati sekarang BAZNAS yang dulu di tau ketika di potong gaji karena ada rincian dari BPD tapi sekarang tidak begitumi kuliati langsung ta potong-potong saja gaji tidak di tau ke mana uang yang terpotong itu, itupi di taui kalau bertanya ki baru di tau bilah oh masuk di BAZNAS i.<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS Enrekang sudah lumayan maksimal karena adanya aplikasi dan penyampaian-penyampaian informasi melalui online, kemudian bisa lewat sosial media juga meskipun tidak pergi secara langsung di BAZNAS untuk membayar

---

<sup>47</sup> Sinar, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Keppe Enrekang, 23 Desember 2022.

zakat tapi sudah bisa ti tahu zakat yang masuk di BAZNAS lewat pelayanan online itu, namun masih perlu di tingkatkan lagi pelayanannya supaya muzakki lebih tahu dan paham karena sekarang BAZNAS sudah tidak seperti dulu lagi yang dulu sebelum pemotongan gaji selalu ada rincian dari BPD tapi sekarang tidak seperti itu lagi langsung saja melakukan pemotongan tapi tidak di ketahui kemana uang yang telah terpotong itu, baru di ketahui setelah bertanya bahwa uang tersebut ke BAZNAS.

Selanjutnya tanggapan Bapak Sareng Toto, SE mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat sesuai hasil wawancara:

Kalau pelayanan dari BAZNAS syukur alhamdulillah kita bisa rasakan manfaatnya walaupun biasanya hanya lewat sosial media saja karena kami jarang langsung pergi berzakat ke kantornya langsung di BAZNAS Enrekang, mauki apa lagi pergi ke sana nah langsung mi ta potong gaji kalau sudah ki gajian.<sup>48</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bersyukur atas apa yang telah di lakukan oleh BAZNAS atas pelayanannya yang baik dan sudah bisa merasakan manfaatnya sendiri, walaupun hanya lewat sosial media saja karena jarang ke BAZNAS untuk membayar langsung zakatnya, katanya mau buat apa lagi pergi di kantor BAZNAS membayar zakat sedangkan kalau sudah gajian otomatis sudah terpotong gaji langsung ke BAZNAS.

Selanjutnya tanggapan Ibu Dahlia mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat sesuai hasil wawancara:

Kalau saya nak kurang tau ka kah pelayanan mangapara di sangat tapi biasa ji ada masuk di handphone (hp) mengenai tentang zakat jadi saya taumi kalau gajian na lewat informasi itu ke di potong pale to gaji mittaman di BAZNAS dan memang itu sudah kewajiban untuk berzakat.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Sareng Toto, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, wawancara di Kantor Desa Malalin Enrekang, 24 Desember 2022

<sup>49</sup> Dahlia, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, wawancara di rumah Kabere Enrekang, 24 Desember 2022.

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa masih kurang paham bagaimana itu pelayanan tetapi di handphonenya (hp) sering masuk tentang mengenai zakat jadi dia bisa mengetahui informasinya bahwa gajinya terpotong masuk di BAZNAS dan memang itu sudah kewajibannya untuk berzakat.

Selanjutnya dengan Bapak Rizky Mangopo mengenai tanggapannya bagaimana kualitas layanan yang di berikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat, hasil wawancara:

Saya sendiri ku rasa mo ku percayai pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS walaupun masih perlu di tingkatkan lagi cara pelayanannya yang lewat media karena masih banyak di luar sana yang belum mengetahui pelayanan berbasis media lewat anroid tapi kalau pergi secara langsung di kantornya menurutku bagusmi pelayanan yang di berikan.<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa mempercayai BAZNAS dalam pelayanan yang diberikan, walaupun menurutnya masih perlu di tingkatkan lagi kualitas pelayanannya apalagi pelayanan yang melalui media android karena masih banyak masyarakat di luar sana yang belum mengetahui bahkan belum paham akan tetapi kalau pergi secara langsung membayar zakat di BAZNAS Enrekang itu pelayanan yang diberikan sudah bagus.

Selanjutnya tanggapan Bapak Sainuddin mengenai pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS pada saat membayar zakat sesuai hasil wawancara:

Pendapat saya mengenai pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS ini yah baik meskipun tidak pernahka ke BAZNAS tapi pelayanan lewat handphone via chat atau lewat email, jadi informasi-informasi tentang zakat bisa di ketahui tapi terkadang tidak maksimal karena biasa ada informasinya masuk biasa to tidak ada mauku rutin lah perpekan atau perbulan sekali, tapi kalau masalah pelayanan secara langsung di kantornya kurang tauka juga nak cuma biasa dengar cerita teman-teman yang pengusaha besar, petani-petani yang berzakat langsung di kantor BAZNAS maupun di kecamatan bahwasanya pelayanannya sudah bagus,

---

<sup>50</sup> Rizky Mangopo, Muzakki yang Bayar zakat melalui offline secara langsung di Kantor Baznas Enrekang, *wawancara* di rumah Pundilemo Erekan, 25 Desember 2022.

seandainya juga tidak bagus pelayanannya mungkin tidak banyak orang yang berzakat.<sup>51</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS baik meskipun saya tidak pernah ke BAZNAS tapi pelayanan lewat handphone via chat ataupun lewat email, jadi informasi-informasi tentang zakat bisa saya ketahui walaupun masih kurang maksimal karena biasa ada informasi masuk biasa juga tidak ada harusnya di rutinkan perpekan atau perbulan sekali, akan tetapi kalau masalah pelayanan secara langsung di kantornya masih kurang tahu cuman biasa mendengar cerita dari teman-teman yang pengusaha besar, petani-petani yan berzakat langsung ke kantor BAZNAS maupun ke kecamatan bahwasanya pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS sudah bagus, seandainya pun pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS tidak bagus pasti sudah banyak masyarakat/orang tidak mau ke BAZNAS membayar zakat.

Berdasarka wawancara yang telah dilakukan kepada muzakki dapat disimpulkan bahwa muzakki mengatakan bagus dan baik hanya saja masih perlu di benahi lagi untuk lebih baik lagi kedepannya, kualitas layanan yang diberikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat, apalagi sistem pelayanan yang lewat online berbasis anroid karena banyaknya muzakki yang berzakat namun handphone yang mereka punya masih non android.

#### **B. Respon Kepuasan Muzakki Terhadap Layanan Di BAZNAS Enrekang.**

Tugas seorang Amil adalah melayani muzakkinya dengan baik apabila datang membayar zakat. Pengukuran kepuasan muzakki merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Atribut-atribut kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan yang merupakan gabungan suatu produk dari produsen yang diandalkan, sehingga suatu produk yang diandalkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

---

<sup>51</sup>Sainuddin, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pematangan Gaji, wawancara di rumah Maiwa Enrekang, 25 Desember 2022.



Apabila nasabah tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Kepuasan pelanggan/muzakki juga merupakan sejauh mana manfaat sebuah jasa layanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive pada layanan dan memberi komentar baik tentang perusahaan. Jadi kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Harapan itu lalu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Apabila kinerja dibawah harapan, maka muzakki akan kecewa atau mengeluh.

Apabila kinerja sesuai harapan, maka muzakki merasa puas dan jika kinerja melebihi harapannya, muzakki merasa sangat puas. Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan.

Muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang berkewajiban menunaikan zakat. Pembayar zakat (muzakki) adalah orang Islam yang memiliki harta melebihi nisob (batas minimum harta yang terkena kewajiban membayar zakat) dan memenuhi waktu jatuh tempo wajib membayar zakat harta tersebut. Pembayar zakat bukan hanya menunjukkan kesalehan individual tetapi juga mencerminkan kesalehan sosial.

Adapun respon muzakki tentang kepuasan layanan yang di berikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat. berikut tanggapan Ibu Sinar Am.Pk terhadap kepuasan layanan yang di berikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat mengatakan bahwa :

Belum terlalu puas karena yah itu gajiku sekarang ta potong saja tidak ku tau rinciannya yang dulu BPD yang potong ada rinciannya sekarang bukanmi BPD lagi jadi tidak muncul rinciannya tapi adaji pemberitahuan masuk di handphone (hp), seandainya sosialisasi lagi contohlah seperti saya yang kerja di rumah sakit kasi kumpul lah kita para pegawai RS setidaknya beberapa orang yang penting ada dulu nanti kami lagi yang

sampaikan ke pegawai-pegawai RS lainnya bahwa gaji yang terpotong itu ke BAZNAS mungkin ada kepuasan tersendiri bagi kami untuk layanan yang di berikan oleh BAZNAS. Tapi mungkin itu sayaji pribadi yang rasakan tidak tau dengan muzakki-muzakki yang lain.<sup>52</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan belum terlalu puas karena gajinya sekarang langsung terpotong begitu saja tanpa mengetahui rinciannya yang dulunya BPD melakukan pemotongan dengan adanya rincian yang di perlihatkan tapi sekarang tidak ada hanya saja pemberitahuan yang diterima tetap ada masuk di handphone (Hp), seandainya lebih bersosialisasi lagi kepada kami khususnya pegawai Rumah Sakit (RS) untuk di kumpulkan setidaknya beberapa orang yang penting dari kami ada yang mengetahui selanjutnya nanti kami yang memberi tahu ulang kepada teman-teman kalau gaji yang terpotong itu masuk di BAZNAS, mungkin dari situ sudah ada kepuasan tersendiri bagi kami untuk layanan yang diberikan oleh BAZNAS. Itu pendapat saya secara pribadi tidak tahu dengan muzakki-muzakki yang lain.

Selanjutnya tanggapan Bapak Sareng Toto, SE mengenai kepuasan layanan yang diberikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat sesuai hasil wawancara:

Kalau masalah kepuasan kita tidak boleh berkata puas atau tidak puas, tetapi banyak hal-hal yang belum tersentuh dari bantuan itu masih sangat belum ada titik kepuasan, kalau kita mau liat karena terlalu banyak orang yang membutuhkan bantuan.<sup>53</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sareng Toto, SE mengatakan bahwa kalau masalah kepuasan kita tidak boleh berkata puas atau tidak puas, mungkin maksud dari Bapak Sareng Toto, SE ini karena masih kurang tahu bantuan-bantuan yang sudah di keluarkan oleh BAZNAS itu sehingga berkata belum ada titik kepuasan, karena banyaknya orang yang membutuhkan bantuan meskipun sudah banyak juga masyarakat (mustahik) yang terbantu.

---

<sup>52</sup> Sinar, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, wawancara di rumah Keppe Enrekang, 23 Desember 2022.

<sup>53</sup> Sareng Toto, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, wawancara di Kantor Desa Malalin Enrekang, 24 Desember 2022



Selanjutnya tanggapan Ibu Dahlia mengenai kepuasan layanan yang diberikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat sesuai hasil wawancara:

Menurut tanggapan Ibu Dahlia tidak bisa mengukur bagaimana kepuasannya karena sudah memang kewajibannya membayar zakat dengan pemotongan gajinya tapi menurutku nak pelayanannya BAZNAS sudah bagus dan puas ma secara pribadi karena masyarakat dalam hal yang bisa di bantu sudah terbantu.<sup>54</sup>

Berdasarkan apa yang di katakan oleh Ibu Dahlia dia belum bisa mengukur bagaimana bentuk kepuasannya karena sudah suatu kewajiban membayar zakat dengan pemotongan gaji yang dia terima, tapi menurutnya secara pribadi pelayanan BAZNAS sudah bagus dan puas karena masyarakat dalam hal yang bisa di bantu sudah terbantu.

Selanjutnya penyampaian Bapak Rizky Mangopo mengenai tanggapannya bagaimana kepuasan layanan yang di berikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat, hasil wawancara:

Masalah kepuasan saya sendiri sudah puasa dengan pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS meskipun mungkin masih adaji kekurangan-kekurangannya karena begitumi kita ini tidak bisaki lari dari kesalahan-kesalahan yang ada, pada saat ketika saya pergi di BAZNAS bayar zakat nalayani ki itu dengan baik sama staff-staff yang ramah walaupun lewat online yah puas tapi lebih puas ka sama kepuasan layanan offlinenya.<sup>55</sup>

Berdasarkan apa yang telah di katakan oleh Bapak Rizky Mangopo mengenai masalah kepuasan dia sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS meskipun diluar pada itu pasti masih ada kekurangan-kekurangan karena begitu kita sebagai manusia biasa tidak luput dari kesalahan-kesalahan yang ada, pada saat Bapak Rizky Mangopo pergi ke BAZNAS membayar zakat dia di layanai

---

<sup>54</sup> Dahlia, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Kabere Enrekang, 24 Desember 2022.

<sup>55</sup> Rizky Mangopo, Muzakki yang Bayar zakat melalui offline secara langsung di Kantor Baznas Enrekang, *wawancara* di rumah Pundilemo Erekan, 25 Desember 2022.

dengan baik oleh staf-staf yang ramah walaupun pada saat bayar zakat lewat online merasa puas juga akan tetapi lebih puas pada saat pelayanan lewat offline.

Selanjutnya tanggapan Bapak Sainuddin mengenai kepuasan pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS pada saat membayar zakat sesuai hasil wawancara:

Saya puas dengan pelayanan yang di berikan BAZNAS sama saya melalui online karena tanpa saya ke kantor BAZNAS tetapji bisa Berzakat walaupun memang ta potong mi gajiku nak kalau gajianka tapi masih moka di tingkatkan lagi pelayanannya supaya semua orang (muzakki) bisa merasakan hal yang sama,semoga biar secara langsung pergiki di BAZNAS bisa juga dengan pelayanan yang baik.<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dia puas dengan pelayanan yang diberikan BAZNAS melalui online karena tanpa dia ke kantor BAZNAS pun tetap bisa Berzakat walaupun dari awal gajian sudah terpotong ke BAZNAS gajinya yang membuat dia tidak pernah ke BAZNAS secara langsung untuk membayar Zakatnya, Bapak Sainuddin juga mengatakan bahwa masih ingin pelayanan BAZNAS lebih di tingkatkan lagi agar semua orang (muzakki) bisa merasakan hal yang sama, biarpun juga nantinya berzakat secara langsung ke BAZNAS dapat merasakan pelayanan yang baik pula.

Dari beberapa wawancara di atas bersama para muzakki peneliti bisa berfikir bahwa Lembaga Zakat pada dasarnya dalam memberikan pelayanan haruslah yang pertama haruslah transparan dan bisa menciptakan kepuasan baik kepuasan para muzakki maupun para mustahik sehingga bisa menyebabkan suatu loyalitas yang sangat besar sehingga akan semakin banyak zakat da wakaf yang diperoleh dan akhirnya disalurkan kepada para mustahik. Pihak lembaga zakat haruslah berupaya bagaimana bisa menciptakan kepuasan bagi para muzakki sehingga dana yang diperoleh akan semakin banyak. Selain transparansi harus juga membuat orang-orang yang terlibat dalam lembaga zakat harus puas yang akhirnya akan loyal.

---

<sup>56</sup> Sainuddin, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Maiwa Enrekang, 25 Desember 2022.

Kesimpulan yang di dapat peneliti dari hasil wawancara tetang kepuasan muzakki yaitu menunjukkan bahwa kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang begitu sangat berkaitan antara suatu pelayanan yang di lakukan oleh BAZNAS enrekang, kepuasan muzakki begitu bermacam-macam namu tidak dapat di ukur puas atau tidak puas akan tetapi tetap diterima.

Hal ini sesuai dengan teori Philip Kotler yang berpendapat bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.<sup>57</sup> Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang dapat dilihat dari kinerja sesuai harapan, pelanggan puas, kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang dan gembira dan jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan tidak puas.<sup>58</sup> Pada dasarnya kepuasan pelanggan/muzakki inilah yang harus menjadi tujuan setiap pemasaran. Kepuasan pelanggan/muzakki merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan/muzakki, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi pelanggan.

Pendapat tersebut di atas di dukung menurut Usman yang berpendapat bahwa apabila kinerja sesuai harapan, maka muzakki merasa puas dan jika kinerja melebihi harapannya, muzakki merasa sangat puas. Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan.<sup>59</sup>

Maksud dari pernyataan di atas ialah apabila kinerja suatu amil melayani donaturnya (muzakki) sesuai dengan harapan pastilah muzakki akan merasakan

---

<sup>57</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:PT Indeks, 2004), hal. 42

<sup>58</sup> Philip Kotler dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat), 1999, hal. 52.

<sup>59</sup> A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), hal. 95.

kepuasan dan jika pelayanan yang di dapat juga melebihi dengan harapannya maka muzakki akan merasakan sangat lebih puas. Untuk itu apabila amil ingin membuat para muzakkinya merasa selalu puas dengan pelayanan yang mereka berikan maka manajemen BAZNAS Enrekang harus lebih mengetahui hal-hal yang dapat menyebabkan terciptanya suatu kepuasan Muzakki

Apabila jasa yang diterima memuaskan, maka muzakki akan memberitahukan kepada pihak lain dan sebaliknya, apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima, dari sini akan timbul adanya rasa kepercayaan pada diri muzakki. Sebagaimana menurut Rahman Eljunusi bahwa kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan.<sup>60</sup>

Menurut penulis kepuasan tidaklah diukur dari kepuasan tertinggi yang didapatkannya tetapi dari syariat islam (maqashid syariah). Adapun kandungan dari mashlahah terdiri dari manfaat dan berkah. Karena begitulah ada beberapa muzakki yang peneliti temui saat melakukan wawancara tapi tidak dapat mengukur seberapa puas pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS Enrekang.

### **C. Relevansi Antara Kepuasan Layanan dan Kepuasan Muzakki**

Sebagaimana yang telah penulis ungkapkan tentang relevan, yang mempunyai arti bersangkut paut, yang ada hubungan, selaras dengan. Relevansi internal adalah adanya kesesuaian atau konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan, isi, proses penyampaian dan evaluasi, atau dengan kata lain relevansi internal menyangkut keterpaduan antar komponen-komponen. Sedangkan relevansi eksternal adalah kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan dalam masyarakat. Dengan demikian dapat dipahami bahwa relevansi adalah hubungan, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

---

<sup>60</sup> Rahman Eljunusi, SE. MM dkk, *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Nasional Melalui Atribut Produk Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Kepercayaan Pada Bank Syariah*, (Semarang 2002), hal. 14.

Hubungan yang relevan antara kualitas layanan dan kepuasan muzakki merupakan suatu hal yang akan selalu berkaitan, sejak berdiri dan adanya BAZNAS di Kabupaten Enrekang dan dengan adanya pelayanan untuk memudahkan para muzakki yang ingin membayar zakatnya tanpa perlu datang langsung ke kantor BAZNAS di balik kesibukannya, selain itu pula untuk menjaga kepuasan maupun kepercayaan muzakki dalam menunaikan zakatnya dan untuk menjawab keraguan muzakki di dalam melafadzkan niat dan mendoakan zakat yang di tunaikan.

Pada dasarnya ada 2 pelayanan yang selalu dijalankan oleh BAZNAS Enrekang yaitu pelayanan online dan pelayanan offline bagaimana kedua pelayanan ini harus seiring agar muzakki tetap puas dengan kedua pelayanan tersebut.

Menurut informasi dari yang penulis dapatkan setelah melakukan wawancara dengan muzakki-muzakki yang ditemui bahwa ada masukan dan saran untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan yang di berikan kepada muzakki untuk BAZNAS lebih baik lagi pelayanannya kedepan dan juga muzakki mengetahui program-program yang telah dilaksanakan oleh BAZNAS.

Adapun tanggapan Ibu Sinar Am.Pk terhadap apakah dia mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS dan apa saran/masukan untuk pelayanan BAZNAS kedepannya:

Saya tahu cara membayar zakat, kalau masalah programnya BAZNAS sih kurang terlalu kutau apa yang sering nalaksanakan apra ituji kapang yang Enrekang Cerdas na bantukan anak-anak beasiswa yang sekolah itupun makkutanapa sama anak-anak biasa mo kemana baruka na jawab bilang ke BAZNAS karena ada bantuan, jadi saranku untuk BAZNAS perbanyak sosialisasi, perkuat manajemen karena menyangkut uang supaya orang tahu kemana pemotongan gajinya dan uangnya kemana di gunakan.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Sinar, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Keppe Enrekang, 23 Desember 2022.

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa dia sudah mengetahui cara membayar zakat, kalau tentang program yang dilaksanakan BAZNAS kurang terlalu tahu apa yang sering dilaksanakan itupun ada yang di tahu cuman Enrekang Cerdas yang membantu anak-anak yang sekolah lewat pemberian beasiswa Ibu Sinar juga mengetahui lewat anak-anak yang sering ia tanyakan mau pergi kemana anak-anak menjawab mau pergi ke BAZNAS untuk urus bantuan beasiswa yang dia dapat, adapun saran dari Ibu Sinar untuk BAZNAS kedepan perbanyak lagi sosialisasi, perkuat manajemennya karena BAZNAS menyangkut dengan keuangan agar masyarakat (muzakki) tahu kemana gajinya yang sudah terpotong oleh BAZNAS dan kami tau kemana uangnya digunakan.

Kemudian tanggapan Bapak Sareng Toto, SE terhadap apakah dia mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS dan apa saran/masukan untuk pelayanan BAZNAS kedepannya:

Kami sudah tahu cara membayar zakat apalagi kalau kami di sini staf kantor sini langsung potong semua gajinya, semua aparat ada hitung-hitungannya setiap tahun kami ini bayar setiap terima gaji dalam satu tahun 2 kali kami bayar BAZNAS karena 2 kali terima gaji, setelah ada kebijakan dari pemerintah baru kita dihimbau sama teman-teman semua, semua yang menerima ada penerimaan itu kami mengajak masyarakat atau aparat desa untuk mengeluarkan zakatnya, kalau mengenai program-program yang di lakukan oleh BAZNAS minimal untuk mengcover segala kebutuhan masyarakat yang jompo itu ada, orang tua jompo, orang kena bencana itu salah satu, orang yang di tugaskan untuk belajar, banyak program-program yang bermanfaat untuk masyarakat. Kalau masukan pastilah banyak namanya pengelola pasti banyak kekurangan dan kelemahan salah satunya jika ada suatu bantuan atau yang diberikan santunan ke desa-desa minimal ada koordinasi dengan ke kepala dusun koordinasi dengan ke kepala desa sehingga tidak di politisasi, ini kebanyakan ini tentang kita tidak tahu ada bantuan minimal kepala desa di suruh buat proposal dulu, walaupun ada bantuannya BAZNAS, ini kesalahannya BAZNAS, suruh kepala desa dulu lengkapi ata-data permohonan baru usul ke UPZ nya baru bawa ke kantor jangan sembarang orang langsung bermohon karena semua untuk apa, UPZ-UPZ di tingkat desa, tingkat kecamatan di buat kalau tidak di dimanfaatkan jadi



harus mulai dari kepala desa sampai kecamatan baru kabupaten. Ini dana, dana umat bukan dana siapa bukan dari pusat itu dana umat harus di kelola dengan baik, saranku ini lebih hati-hati di kelola ketimbang dana desa, kalau dana desa itu dananya masyarakat tapi ini sumbernya dari masyarakat dari pemerintah ke masyarakat tapi ini masyarakat ke masyarakat, mestinya itu lebih bagus baik dalam pemberian bantuan, LPJnya, perlu perbaikan dalam hal mensosialisasikan pada tingkat desa jadi itu perlu di terapkan mungkin itu saja saran dan masukan saya.<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa kami (semua aparat desa) sudah tahu cara membayar zakat apalagi semua orang staf di sini kantor desa langsung terpotong secara langsung gajinya, semua aparat punya hitungan persen pemotongan gajinya setiap tahun yang mereka bayar setiap penerimaan gaji dalam satu tahun ada 2 kali membayar zakat di BAZNAS karena 2 kali juga penerimaan gaji, setelah ada kebijakan dari pemerintah barulah mereka semua di himbau bersama staf-staf semua di kantor, semua orang yang di anggap mempunyai penghasilan tetap di himbau untuk mengeluarkan zakatnya seperti mengajak masyarakat atau seluruh aparat desa, kalau mengenai dengan program-program yang di laksanakan oleh BAZNAS minimal adalah untuk mengcover segala kebutuhan masyarakat yang jompo karena banyak di luaran sana, orang tua jompo, orang yang tertimpa bencana mungkin itulah salah satunya, orang yang di tugaskan untuk belajar, banyak pula program-program yang bermanfaat untuk masyarakat. Kalau masukan pastilah banyak yang namanya pengelola pasti banyak kekurangan dan kelemahan salah satunya jika ada bantuan yang diberikan santunan ke desa-desa minimal ada koordinasi dengan Kepala Dusun koordinasi dengan Kepala Desa sehingga tidak di politisi (mungkin maksud dari Bapak Sareng Toto, SE ini di politisi agar dana bantuan jelas informasinya siapa yang mendapatkan dana bantuan itu) karena biasanya ada bantuan yang datang tapi saya tidak mengetahuinya kalau ada bantuan yang masuk di desa saya, minimal Kepala

---

<sup>62</sup> Sareng Toto, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, wawancara di Kantor Desa Malalin Enrekang, 24 Desember 2022.

Desa di suruh terlebih dahulu membuat proposal, walaupun memang sudah diketahui bahwa akan ada bantuan dari BAZNAS, menurut saya itu kesalahannya BAZNAS, suruhlah kepala desa dulu lengkapi data-data permohonan kemudian di usul ke UPZ (Unit Pengumpul Zakat) kemudian dibawa ke kantor jangan sampai sembarang orang yang langsung bermohon karena semua untuk apa itu UPZ-UPZ di tingkat desa, tingkat kecamatan, di buat kalau tidak di manfaatkan, jadi Bapak Sareng Toto, SE ini maunya kalau ada orang mau di beri bantuan harus dulu memasukkan berkas-berkasnya melalui mulai dari Kepala Desa kemudian kecamatan barulah ke kabupaten. Karena ini dana, dana umat bukan sembarang dana, bukan juga dari pusat melainkan kumpulan dana-dana dari umat yang harus dikelola dengan baik, saran saya dana ini lebih hati-hati di kelola ketimbang dana desa, kalau dana desa itu dananya masyarakat tapi ini sumbernya dari masyarakat dari pemerintah ke masyarakat tapi kalau dari BAZNAS itu masyarakat ke masyarakat, mestinya itu lebih bagus dan baik dalam pemberian bantuan, LPJnya perlu perbaikan dalam hal mensosialisasikan pada tingkat desa jadi itu perlu di terapkan mungkin itu saja saran dan masukan dari saya.

Selanjutnya tanggapan Ibu Dahlia mengenai apakah dia mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS dan apa saran/masukan untuk pelayanan BAZNAS kedepannya:

masalah kutau atau tidaknya cara bayar zakat itu nak pastilah kutau tapi kan biarpun saya tau tidak pernah ka juga ke BAZNAS langsung bayar i zakat ku nak karena ta potong memang mi jadi tinggal ku tajan rami saja pemberituannya bilang oh sudah mi na potong BAZNAS. Ke programna BAZNAS nak itura kutau yang pernah adakan sunat massal dan saya memang lihat sendiri nakasi juga bantuan tas anak-anak sekolah saya itu melihatnya dan bagus menurut saya, adapun saranku pale nak untuk BAZNAS semoga lebih na tingkatkan lagi cara pelayanannya supaya lebih mengerti dan pahamki mengenai dunia perzakatan apalagi ke pada yakumi orangtua, sudah tua kan masih minim pemahaman



tentang zakat, masukanku nak supaya BAZNAS betul-betul mendata dan melihat jeli siapa yang bisa dan layak untuk di bantu.<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masalah dia tahu atau tidaknya cara membayar zakat, pasti dia sudah tahu meskipun Ibu Dahlia tidak pernah pergi ke BAZNAS secara langsung membayar zakatnya dikarenakan gajinya sudah terpotong sejak iya gajian jadi tinggal tunggu informasi saja dari BAZNAS kalau gajinya sudah di potong oleh pihak BAZNAS itulah sebagai zakatnya. Untuk program BAZNAS hanya saya ketahui tentang sunat massal anak-anak di sini dan saya saksikan sendiri kemudian BAZNAS juga memberi bantuan kepada anak-anak sekolah berupa tas, itu yang saya lihat, menurut saya bagus, adapun saran Ibu Dahlia untuk BAZNAS semoga lebih lagi ditingkatkan pelayanannya agar lebih di mengerti dan dipahami tentang perzakatan apalagi seperti saya orang tua yang sudah tua masih terlalu minim (kurang) pemahaman mengenai zakat, adapun masukan saya supaya BAZNAS betul-betul mendata dan jeli lagi melihat masyarakat siapa yang bisa dan layak untuk di bantu.

Selanjutnya dengang Bapak Rizky Mangopo mengenai apakah dia mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS dan apa saran/masukan untuk pelayanan BAZNAS kedepannya:

Oh tentang ku tahu cara membayar zakat itu iya ku kussen karena anu manassa unna Cuma saya mebayar zakat itu biasa di potong juga kalau sudah ka gajian tapi kalau membayar zakat sesekali ka pergi di BAZNAS untuk membayar zakat sebagai saya adalah peternak, untuk program-program na BAZNAS kapang to kussen tu sering na bantu orang saya lihat kalau ada kena bencana atau ada orang mau buka usaha na pergi di sana minta bantuan. untuk saran masukan ku untuk pelayanannya BAZNAS selanjutnya semoga tetap ada untuk membantu para masyarakat-masyarakat yang memang layak untuk dibantu dan lebih meningkatkan lagi cara pelayanan na yang lewat online agar orang (muzakki) juga puas secara keseluruhan baik pelayanan secara langsung

---

<sup>63</sup> Dahlia, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Kabere Enrekang, 24 Desember 2022.

di kantor BAZNAS (offline) dan pelayanan lewat android (online) ketika membayar zakat.<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa berkata dia tahu cara membayar zakat karena itu sudah pasti ketentuannya sudah lama dia ketahui tentang membayar zakat dan diapun sendiri muzakkinya namu dia membayar zakat dengan cara gaji yang sudah terpotong langsung ke BAZNAS, ke BAZNAS pun hanya sesekali saja untuk membayar zakat sebagai zakat hewan ternak, untuk program-program BAZNAS yang saya ketahui itu sering melihat membantu masyarakat yang terkena bencana atau ketika ada orang yang ingin membuka usaha bisa langsung ke BAZNAS meminta bantuan melalui proses dengan memasukkan berkas permohonan. Untuk saran dan masukannya Bapak Rizky Mangopo kepada BAZNAS itu semoga selalu ada untuk membantu para masyarakat-masyarakat yang memang layak untuk dibantu dan lebih meningkatkan lagi pelayanannya yang melalui online agar orang (muzakki) juga puas secara keseluruhan baik pelayanan secara langsung di kantor BAZNAS (offline) dan pelayanan lewat android (online) pada saat mau membayar zakat.

Selanjutnya tanggapan Bapak Sainuddin mengenai apakah dia mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS dan apa saran/masukan untuk pelayanan BAZNAS kedepannya:

Menurut ku nak ku tauji berzakat tapi sebelum-sebelumnya dulu saya tidak tahu, berzakat jika tapi zakat fitrah ji atau biasa ke keluarga juga tapi pas ada di bilang BAZNAS lebih tahu maka nak sedikit meskipun begitu belum sepenuhnya paham nah sekarang membayar zakat ka juga tapi langsung di potong jadi tidak pergi maka di BAZNAS untuk bayar zakat, untuk program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS adaji saya tahu tapi sedikit ji naka karena jarang ka juga untuk mencari tahu biasa adapi sosialisasi baruki lagi tahu kalau oh itu anunya BAZNAS itu saja ku tahu programnya yang bantuan berobat dan pendampingan biasa juga di lihat lewat mobil yang bertuliskan BAZNAS mungkin ada program yang mengharuskan pake mobil itu nah seperti mobil ambulans

---

<sup>64</sup> Rizky Mangopo, Muzakki yang Bayar zakat melalui offline secara langsung di Kantor Baznas Enrekang, *wawancara* di rumah Pundilemo Erekan, 25 Desember 2022.

kuliat begitujika nak kutahu. Adapun saran dan masukan ku untuk BAZNAS semoga lebih lagi di tingkatkan pelayanannya dan sosialisasinya kalau bisa kumpulkan ASN/PNS supaya mereka lebih paham na tahu semua tomi programnya BAZNAS agar nantinya sempat ada orang yang tidak tahu berzakat setelah adanya ini na tahu mi berzakat dan mau mi jadi muzakki tetap juga.<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa menurutnya dia sudah tahu berzakat tapi sebelum-sebelumnya dia tidak tahu, tetap berzakat cuman hanya zakat fitrah saja atau berzakat lewat keluarga-keluarganya namun setelah ada BAZNAS dia sudah agak paham dan tahu mengeluarkan dan membayar zakat meskipun belum sepenuhnya paham, kalau sekarang saya bayar zakat melalui gaji yang sudah terpotong langsung ke BAZNAS jadi tidak perlu lagi ke BAZNAS membayar zakat, untuk program-program yang di laksanakan oleh BAZNAS saya tahu cuman masih sedikit hanya beberapa saja karena saya juga malas mencari tahu biasanya kalau ada sosialisasi baru saya tahu kalau ternyata itu BAZNAS dan yang Bapak Sainuddin tahu itu program bantuan berobat dan pendampingan biasanya juga saya melihat mobil yang lewat bertuliskan BAZNAS maksudnya Bapak Sainuddin itu ketika ada mobil lewat karena memang ada program yang di laksanakan oleh BAZNAS dan mengharuskan memakai mobil tersebut yang dia lihat, seperti model mobil ambulans mungkin hanya itu yang saya ketahui. Adapun saran dan masukan Bapak Sainuddin untuk BAZNAS kedepan semoga lebih lagi di tingkatkan pelayanannya dan sosialisasinya kalau bisa kumpulkan ASN/PNS agar mereka lebih paham dan tahu semua program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS tujuannya agar orang yang tidak tahu berzakat setelah dikumpulkan seluruh ASN/PNS sudah tahu berzakat dan mahu jadi muzakki tetap.

Terlepas dari setiap penilaian baik atau buruk, positif atau negatif, dan puas atau tidak puas semua kembali kepada individu masing-masing, karena Baznas Kota Enrekang merupakan lembaga yang di atur juga oleh peraturan pemerintah

---

<sup>65</sup> Sainuddin, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, wawancara di rumah Maiwa Enrekang, 25 Desember 2022.

dan tidak semua keinginan dari muzakki maupun mustahik dapat dipenuhi jika itu bertentangan dengan syariat Islam maupun peraturan pemerintah. Selain pelayanan dari Baznas, para muzakki dan mustahik juga sangat penting untuk berlangsungnya keberhasilan pengelolaan zakat di Kota Enrekang. Ketika Baznas serta muzakki dan mustahik mampu menjalankan tugasnya dan kewajibannya maka pengelolaan zakat juga akan berjalan dengan semestinya sehingga perekonomian umat mampu berkembang dan maju.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada muzakki dapat disimpulkan bahwa layanan yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Enrekang dalam hubungan yang relevan terhadap kepuasan layanan dan kepuasan muzakki dalam pelayanannya membayar zakat menurut penulis sudah relevan karena saling berkaitan dan berhubungan antara keduanya yaitu kepuasan layanan dan kepuasan muzakki, dimana masyarakat belum memahami zakat itu seperti apa, bagaimana cara mengeluarkannya, kemudian melalui proses pelayanan yang diberikan ketika masyarakat membayar zakat, sehingga apa yang didapatkan muzakki setelah ia keluarkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Enrekang adalah tahap-tahap pelayanan yang panjang dan berkesinambungan dan menjadikan lembaga ini menjadi lembaga zakat yang dapat dipercaya dan menjadi lembaga dengan pelayanan yang baik dan profesional, guna mendatangkan ketertarikan masyarakat menjadi muzakki dilembaga zakat ini. Penulis juga melihat bahwa sudah relevan karena muzakki sudah dapat mengetahui dana yang ia salurkan telah tersalurkan dengan baik kepada mustahik atau seseorang yang memang layak mendapatkan bantuan dari BAZNAS, kemudian muzakki juga dapat mengumpulkan zakatnya secara langsung ke BAZNAS maupun di jemput secara langsung oleh petugas penjemput zakat yang telah di tugaskan oleh pengelola zakat (*amil*) dan bisa juga melalui via online lewat aplikasi muzakki corner.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti diperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis Relevansi antara kualitas layanan dengan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang dapat ditarik simpulan dari beberapa permasalahan yang menjadi tujuan penelitian.

1. BAZNAS Kabupaten Enrekang memberikan layanan informasi menyebarkan lewat sosial media maupun secara langsung, dengan tiga model pelayanan offline sebagai kemudahan bagi masyarakat atau calon muzakki, seperti layanan konsultasi, layanan bayar zakat dan layanan jemput zakat. Layanan lewat online dengan media aplikasi muzakki corner dengan mengirimkan doa-doa bagi yang memakai aplikasi tersebut untuk membayar zakat.
2. Berdasarkan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang begitu sangat berkaitan antara suatu pelayanan yang di lakukan oleh BAZNAS enrekang, kepuasan muzakki begitu bermacam-macam namu tidak dapat di ukur puas atau tidak puas akan tetapi tetap diterima. Terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki BAZNAS Enrekang maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat lima faktor yang dapat membuat keterkaitan antara kepuasan dan pelayanan terhadap muzakki yang ditunjukkan dengan besarnya kontribusi yang diberikan kelima dimensi tersebut ialah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional dan biaya.
3. Penulis menemukan hasil berupa relevansi pelayanan dengan kepuasan Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada staf dan muzakki dapat disimpulkan bahwa layanan yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Enrekang dalam hubungan yang relevan terhadap kualitas layanan dan kepuasan muzakki dalam pelayanannya membayar zakat menurut penulis sudah relevan karena saling berkaitan dan berhubungan antara keduanya yaitu kualitas layanan dan kepuasan muzakki, dimana masyarakat belum memahami zakat itu seperti apa, bagaimana

cara mengeluarkannya, kemudian melalui proses pelayanan yang diberikan ketika masyarakat membayar zakat, dengan melalui pelayanan online dan offline mereka lebih mengerti tentang zakat. Penulis juga melihat bahwa sudah relevan karena muzakki sudah dapat mengetahui dana yang ia salurkan telah tersalurkan dengan baik kepada mustahik atau seseorang yang memang layak mendapatkan bantuan dari BAZNAS, kemudian muzakki juga dapat mengumpulkan zakatnya secara langsung ke BAZNAS maupun di jemput secara langsung oleh petugas penjemput zakat yang telah di tugaskan oleh pengelola zakat (*amil*) dan bisa juga melalui via online lewat aplikasi muzakki corner.

## **B. Saran**

1. Bagi BAZNAS Kota Enrekang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua hal, sehingga muzakki mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak BAZNAS Enrekang, sehingga tidak muncul keluhan-keluhan dari para muzakki, atribut pelayanan harus senantiasa dievaluasi dan ditingkatkan agar seluruh atribut dapat memberikan kontribusi positif terhadap dimensi pelayanan dan memberi pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki, kemudian sering-sering adakan sosialisasi untuk ASN/PNS.
2. Bagi peneliti, diharapkan peneliti ini membawa dampak baik khususnya pada peneliti, dan mengambil ilmu yang di dapatkan selama peneliti di BAZNAS Kota Enrekang, dan ilmu yang didapat dapat bermanfaat bagi semua kalangan terkhusus mahasiswa Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf.
3. Bagi masyarakat (muzakki) dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta pemahaman mengenai pentingnya mengeluarkan zakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al'Qur'an Al-Karim
- Arintonang R. Lerbin R. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005)
- Ahafifudin, Didin dan Tanjung Hendri. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003)
- Apartando, Paus. *Kamus populer*, (Surabaya: PT. Arloka, 1994)
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)
- Bukhari, Imam. *Bukhari Shahih*, (Beirut: Darrul Kutubul Ilmiyah, 1992)
- Bachri, S Bachtriar. Meyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Penelitian Kualitatif, *Skripsi*, Teknologi Pendidikan, vol. 10 No.1 April 2010
- Baharuddin, Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Enrekang, *Wawancara* dikantor BAZNAS Kota Enrekang, 22 Desember 2022.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* , (Jakarta: Balai Pustaka, 2007)
- Dkk, Rahman Eljunusi,SE.MM, *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Nasional Melalui Atribut Produk Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Kepercayaan Pada Bank Syariah*, (Semarang 2002).
- Dahlia, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Kabere Enrekang, 24 Desember 2022.
- Hasan, Ali. *Masail Fiqhiyah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003)
- Hadi, Sumasno. "Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada *Skripsi*" Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang, (2016).
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari Senin, tanggal 27 Desember 2019.
- Kartajaya, Hermawan dan Sula Muhammad Syakir. *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2008)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks, 2004)
- Kotler, Philip dan Susanto A.B. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat), 1999
- Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta Timur: Cv. Darus Sunnah, 2017)
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Mangopo, Rizky, Muzakki yang Bayar zakat melalui offline secara langsung di Kantor BAZNAS Enrekang, *wawancara* di rumah Pundilemo Erekan, 25 Desember 2022.
- Qardhawi, Yusuf, *Fiqhu az-zakah*, Jilid I, hal. 95. Dalam buku *Al-Iqtishad, Journal of Islamic Economic* (Jakarta: UIN Jakarta, 2009)

- Republik Indonesia, “Undang-Undang RI No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat”
- Rochim, Muchamad Ainur. “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Tulungagung” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. *Skripsi* (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2016)
- Riswanda, Roni. “Pengaruh kualitas Pelayanan dan citra Lembaga terhadap kepuasan muzaki dalam berinfaq di Laznas Darut Tauhid (DT) peduli cabang Aceh” Universitas Islam Negeri (UIN) AR-RANIRY Banda Aceh. *Skripsi* (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2020 M / 1441 H).
- Rahmawati, Rika Yuni. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul” Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Skripsi* (Fakultas Syari’ah dan Hukum, 2013)
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Pengembangan Kurikulum: Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)
- Susanto A.B, Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat), 1999
- Suyono, dan Abidin Slamet. *Fiqh Ibadah* (Bandung: Pustaka Setia, 1998)
- Supranto, *Metode Riset* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003)
- Sinar, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Keppe Enrekang, 23 Desember 2022.
- Sainuddin, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di rumah Maiwa Enrekang, 25 Desember 2022.
- Tjiptomo, Fandy. *Strategi Pemasaran* edisi 2 cetakan 4, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000. dikutip, Maria ayu Christina, *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI*, (Semarang: Ilmu Sosial, 2006)
- Tim Penyusun “*Metode Penulisan Karya Ilmiah (Makalah Dan Skripsi)*,” Parepare (IAIN Parepare, 2013)
- Toto, Sareng, Muzakki yang Bayar Zakat Melalui Pemotongan Gaji, *wawancara* di Kantor Desa Malalin Enrekang, 24 Desember 2022
- Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003)
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Website Lazis PT PLN (Persero) “Mustahiq dan muzakki” artikel diakses pada 12 september 2022 dari <http://pln-lazis.com/index2.php?option>
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet. VII, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2010)
- Zainuddin, dan Ritonga Rahman. *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2002)
- Zuhriyah, Luluk Fikri. *Metode Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Revka Putra Media, 2012)



# LAMPIRAN-LAMPIRAN



## Lampiran 1

	<p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404</b></p> <p>PO Box 909 Parepare 91100, website: <a href="http://www.iainpare.ac.id">www.iainpare.ac.id</a>, email: mail@iainpare.ac.id</p>
<p><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN SKRIPSI</b></p>	

NAMA MAHASISWA : HAPIDA BINTI HIDAYAT  
 NIM : 18.2700.054  
 FAKULTAS/PRODI : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/  
 MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
 JUDUL : RELEVANSI ANTARA KUALITAS LAYANAN  
 DENGAN KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS  
 ENREKANG

### PEDOMAN WAWANCARA

#### A. Wawancara untuk pengurus/pengelola BAZNAS Kabupaten Enrekang

1. Bagaimana model pelayanan muzakki pada BAZNAS ?
2. Bagaimana respon muzakki terhadap pelayanan pembayaran zakat di BAZNAS ?
3. Apakah BAZNAS ada model untuk mengetahui tingkat kepuasan muzakki ?
4. Kendala apa yang sering terjadi ketika melayani muzakki atau saat menjemput dana zakat kerumah muzakki ?

5. Bagaimana bentuk evaluasi pelayanan muzakki yang di lakukan oleh BAZNAS ?

**B. Wawancara untuk Muzakki BAZNAS Kabupaten Enrekang**

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui cara membayar zakat di BAZNAS ?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu kualitas layanan yang di berikan oleh BAZNAS dalam pembayaran zakat ?
3. Apakah Bapak/Ibu sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS ?
4. Apakah Bapak/Ibu mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh BAZNAS ?
5. Apakah ada masukan dan saran Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS ?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 15 September 2022

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag.  
NIP.19611231 199803 2 012



Dra. Rukiah, M.H.  
NIP. 19550315 198503 1 006

## Lampiran 2



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.5226/In.39.8/PP.00.9/11/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI ENREKANG  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KABUPATEN ENREKANG

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : HAPIDA BINTI HIDAYAT  
Tempat/ Tgl. Lahir : SIDRAP, 15 SEPTEMBER 1999  
NIM : 18.2700.054  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
Semester : IX (SEMBILAN)  
Alamat : DUSUN BA KA, KELURAHAN PUNDILEMO, KECAMATAN CENDANA, KABUPATEN ENREKANG, PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN ENREKANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**RELEVANSI ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS ENREKANG**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan November sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 7 November 2022  
Dekan,



Muztaliyah Muhammaduny

  
**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Jend. Sudirman, Km 3 Pinang Teip./Fax (0420) 21079*

---

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
**Nomor: 73.16/716/DPMTSP/ENR/IP/XI/2022**

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Enrekang Nomor 159 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

**HAPIDA BINTI HIDAYAT**

Nomor Induk Mahasiswa	: 18.2700.054
Program Studi	: MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
Lembaga	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
Pekerjaan Peneliti	: MAHASISWI
Alamat Peneliti	: DUSUN BAKKA
Lokasi Penelitian	: KANTOR BAZNAS ENREKANG
Anggota/Pengikut	: -

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **PENULISAN SKRIPSI** dengan Judul :

**RELEVANSI ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS ENREKANG**

Lamanya Penelitian : **2022-11-28 s/d 2022-12-28**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Enrekang  
**28/11/2022 14:06:12**  
**KEPALA DINAS,**





**Dr. Ir. GHAI DAR BULLU, ST., MT**  
Pangkat: Pembina Tk.I  
NIP. 19750528 200212 1 005

Tembusan Kepada Y'h :

1. Bupati Enrekang sebagai laporan
2. Kepala Bakesbangpol Kab. Enrekang
3. Desa/Lurah/Camat tempat meneliti
4. Mahasiswa ybs.





### **SURAT KETERANGAN**

Nomor: B/003/BSDM/KO.02.05/1/2023

Berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Enrekang, Nomor 73.16/716/DPMPSTP/ENR/IP/XI/2022 tanggal 28 November 2022 perihal izin penelitian, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Hafida Binti Hidayat  
 Alamat : Dusun Ba'ka Desa Pundilemo, Kecamatan Cendana,  
 Kab. Enrekang  
 Kampus : Institut Agama Islam Negeri Parepare  
 Program Studi : Manajemen Zakat Dan Wakaf

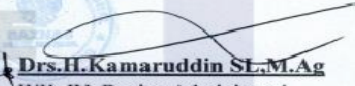
Telah melaksanakan Penelitian di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Enrekang, dengan judul: ***"Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki di BAZNAS ENREKANG"***, sehingga surat keterangan ini menjadi pegangan dan bukti telah melaksanakan penelitian dan dipergunakan untuk mengikuti ujian Skripsi.

Surat keterangan ini hanya berlaku untuk kegiatan mengikuti ujian skripsi dan tidak berlaku di kegiatan yang lain tanpa adanya surat keterangan lainnya dari pihak BAZNAS Kabupaten Enrekang.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamu a'laikum warahmatullahi wabarakatuh.**

Enrekang, 19 Januari 2023  
 Pimpinan BAZNAS  
 Kabupaten Enrekang

  
**Drs. H. Kamaruddin S.L.M.Ag**  
 WK. IV. Bagian Administrasi  
 SDM dan Umum

Kantor BAZNAS Kabupaten Enrekang:

Jl. Jend. Sudirman No. 8, Enrekang - 91711 Sulawesi Selatan, Telp./Hp : 0811 42 30 400  
 Email: [baznaskab.enrekang@baznas.go.id](mailto:baznaskab.enrekang@baznas.go.id) Website: [kabenrekang.baznas.go.id](http://kabenrekang.baznas.go.id)

### Lampiran 3

### Surat Keterangan Wawancara

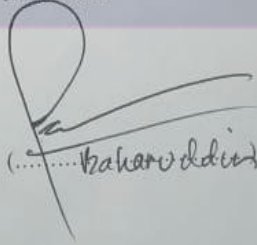
**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Nama : Baharuddin, S.E, M.M  
Pekerjaan : Wakil ketua I Bidang pengumpulan  
Alamat : Enrekang

Menerangkan bahwa  
Nama : Hapida Binti Hidayat  
Nim : 18.2700.054  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka skripsi yang berjudul "Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di Baznas Enrekang"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Enrekang, 22 Desember 2022  
Narasumber  
  
(.....Baharuddin)

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Sinar AM. PK  
Pekerjaan : PWS  
Alamat : Keppe Enrekang

Menerangkan bahwa

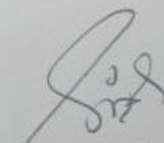
Nama : Hapida Binti Hidayat  
Nim : 18.2700.054  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka skripsi yang berjudul "Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di Baznas Enrekang"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Enrekang, 23 Desember 2022

Narasumber

  
(.....)



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : sarong toto, SE  
Pekerjaan : kepala Desa  
Alamat : Desa padete Enrekang

Menerangkan bahwa

Nama : Hapida Binti Hidayat  
Nim : 18.2700.054  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka skripsi yang berjudul "Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di Baznas Enrekang"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Enrekang, 24 Desember 2022

Narasumber



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : DAHLIA  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : KABERE

Menerangkan bahwa

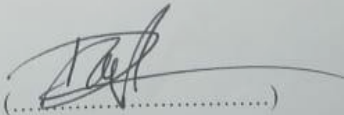
Nama : Hapida Binti Hidayat  
Nim : 18.2700.054  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka skripsi yang berjudul "Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di Baznas Enrekang"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Enrekang, 24 Desember 2022

Narasumber

  
(.....)

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Nama : Rizky Mangopo  
Pekerjaan : Kepala Dusun / peternak  
Alamat : Desa Malalin


Menerangkan bahwa

Nama : Hapida Binti Hidayat  
Nim : 18.2700.054  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka skripsi yang berjudul "Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di Baznas Enrekang"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Enrekang, 25 Desember 2022  
Narasumber

  
RIZKY MANGOPO

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Sainuddin  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : MAWA ENREKANG

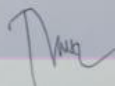
Menerangkan bahwa

Nama : Hapida Binti Hidayat  
Nim : 18.2700.054  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka skripsi yang berjudul "Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di Baznas Enrekang"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Enrekang, 25 Desember 2022  
Narasumber

  
(.....Sainuddin.....)

## Lampiran 4



**Keterangan : Wawancara dengan Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan di  
BAZNAS Enrekang, Bapak Baharuddin, S.E, M.M  
Pada tanggal 22 Desember 2022**





**Keterangan : Wawancara dengan Muzakki yang bekerja sebagai PNS pegawai  
Rumah Sakit Umum Enrekang, Ibu Sinar, Am.Pk  
Pada tanggal 23 Desember 2022**



**Keterangan : Wawancara dengan Muzakki yang bekerja sebagai Kepala Desa di  
Desa Malalin Enrekang, Bapak Sareng Toto, SE.**

**Pada tanggal 24 Desember 2022**



**Keterangan : Wawancara dengan Muzakki yang bekerja sebagai PNS di Kabere**

**Enrekanng, Ibu Dahlia**

**Pada tanggal 24 Desember 2022**



**Keterangan : Wawancara dengan Muzakki yang bekerja sebagai Kepala Dusun  
dan peternak di Desa Malalin Enrekanng, Bapak Rizky Mangopo**

**Pada tanggal 25 Desember 2022**



**Keterangan : Wawancara dengan Muzakki yang bekerja sebagai PNS di Maiwa**

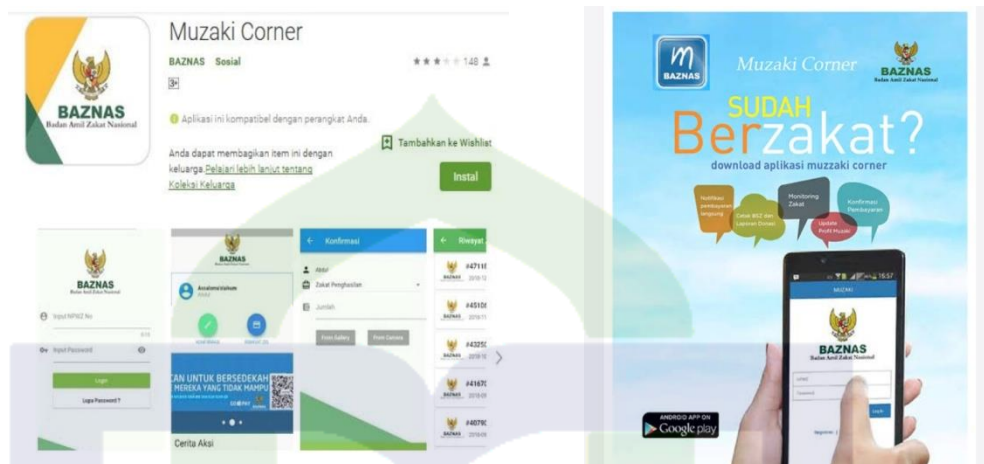
**Enrekanng, Bapak Sainuddin**

**Pada tanggal 25 Desember 2022**

**PAREPARE**



### Lampiran 5



**Keterangan : Aplikasi Layanan Muzakki Corner**



**Keterangan: Layanan Bayar Zakat**



**Keterangan: Layanan Jemput Zakat**



**Keterangan : Rapat Evaluasi**

## Lampiran 6



## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Hapida Binti Hidayat**, lahir di Padangloang Alau Sidrap, Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidrap pada tanggal 15 September 1999 merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dengan Ayah Hidayat Bin Kato dan Ibu Nahirah. Penulis memulai pendidikan di SDK Ba’Ka yang telah berganti nama menjadi SDN 190 Ba’Ka tahun 2005, setelah tamat pada tahun 2011, penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 3 Baba yang telah berganti nama menjadi SMPN 3 Enrekang hingga tahun 2014. Kemudian pada tahun itu, Penulis melanjutkan sekolah ke jenjang menengah kejuruan di SMKN 1 Pancarijang yang telah berganti nama menjadi SMKN 2 Sidrap dan selesai pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2018 mengambil program studi Manajemen Zakat dan Wakaf, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama menjalani perkuliahan, penulis bergabung di beberapa organisasi, diantaranya Lintasan Imajinasi Bahasa Mahasiswa (LIBAM), Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII), dan Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Manajemen Zakat dan Wakaf. Akhirnya penulis menyelesaikan skripsi pada tahun 2023 dengan judul skripsi: **Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang.**