MANAJEMEN PENDISTRIBUSIAN DANA ZAKAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN TANAH LAUT

SKRIPSI

OLEH
KIKI NOVIANTI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M/1442 H

MANAJEMEN PENDISTRIBUSIAN DANA ZAKAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN TANAH LAUT

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Kiki Novianti

1601160298

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2020 M/1442 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Kiki Novianti
NIM	:	1601160298
Tempat/Tgl. Lahir	:	Gunung Makmur/12 November 1998
Jurusan	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Kiki Novianti

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	**Manajemen Pendistribusian Dana Zakat dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Tanah Laut**
Ditulis oleh	:	Kiki Novianti
N I M	:	1601160298
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Tahun Akademik	:	2019/2020
Tempat dan tanggal lahir	:	Gunung Makmur/12 november 1998
Alamat	:	Jl. Lambung Mangkurat, RT 14 RW 06, Desa Gunung Makmur, Kecamatan Takisung.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Juli 2020

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I	Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP 196711191994042001	NIP 197804272009012010

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Manajemen Pendistribusian Dana Zakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tanah Laut. Ditulis oleh Kiki Novianti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Agustus 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. Mahmud Yusuf, M.SI (Ketua)	
2.	Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI (Anggota)	
3.	Rohana Faridah, SE., MM (Anggota)	
4.	Elida Mahriani, S.E.I., M.M (Anggota)	

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN ANTASARI BANJARMASIN

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 19600609 198803 1 003

ABSTRAK

Kiki Novianti. 2020. *Manajemen Pendistribusian Dana Zakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tanah Laut*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI, (II) Rohana Faridah, SE, MM.

Kata Kunci: Manajemen, pendistribusian, zakat, *muzakki*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesadaran *muzakki* untuk menyalurkan dana zakat secara langsung ke BAZNAS Kabupaten Tanah Laut, seperti halnya dalam tiga tahun terakhir ini bertambah secara signifikan. Faktor ini didasari atas kepuasan atas pelayanan dan sifat transparannya BAZNAS Kabupaten Tanah Laut sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan pendistribusian dana zakat BAZNAS Kabupaten Tanah laut dan dapat tersalurkan dengan lancar dan baik. Sehingga BAZNAS Kabupaten Tanah Laut perlu manajemen pendistribusian dana zakat yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan *muzakki*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pendistribusian dana zakat dalam meningkatkan kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Tanah Laut dan untuk mengetahui kepuasan *muzakki* dalam pendistribusian dana zakat oleh BAZNAS Kabupaten Tanah Laut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan lokasi penelitian yaitu BAZNAS Kabupaten Tanah Laut. Subjek penelitian ini pengurus dan *muzakki* BAZNAS Kabupaten Tanah Laut. Sedangkan objek penelitian ini adalah manajemen pendistribusian dana zakat dalam meningkatkan kepuasan *muzakki*. Data diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi, kemudian hasil wawancara diolah dengan tahap mengklasifikasikan hingga kesimpulan dan dianalisis data dengan metode kualitatif.

Temuan dari penelitian ini, diketahui bahwa manajemen pendistribusian dana zakat dalam meningkatkan kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Tanah Laut berjalan dengan baik. Dilihat dari segi fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sudah berjalan dengan maksimal. Kepuasan *muzakki* dalam pendistribusian dana zakat oleh BAZNAS Kabupaten Tanah Laut sangat puas, baik dari layanan maupun unsur transparan dari pengelolaan dana zakat.

MOTTO

BANGGALAH DENGAN SEBERAPA JAUH KAMU BERJUANG.
PERCAYALAH PADA SEBERAPA JAUH KAMU BISA MELANGKAH. TAPI,
JANGAN LUPA UNTUK MENIKMATI SETIAP PERJALANANNYA.

PERSEMBAHAN

Ibunda dan Ayahanda tercinta sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga. Saya persembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan serta cinta yang tidak terhingga sampai saat ini. Saya berharap melalui langkah ini kebahagiaan akan kita rasakan bersama-sama.

Dosen pembimbing tugas akhir, Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI dan Ibu Rohana Faridah, SE. MM. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan, motivasi dan semangat yang telah kalian berikan kepada saya selama ini. Begitu banyak ilmu yang saya dapatkan selama ini melalui kesabaran dan bantuan yang senantiasa kalian berikan.

Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih atas segala ilmu yang telah kalian berikan serta pengalaman yang sangat berharga kepada kami semua.

Teman-teman kelas saya Lokal G dan C Perbankan Syariah 2016. Serta sahabat-sahabat saya **Narlin, Linda Oktapiani, Amalia Husna, Hafizah, Indriani, Rahmiyana Silvia, Muthi'ah, Muthmainah, Lestari, Iklimah** dan semua pihak yang selama ini telah memberikan bantuan dan saling berbagi semangat untuk sama-sama bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta’	T	Te
ث	s\a’	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a’	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a’	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a’	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di 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	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*Mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*al-qudu>s*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*ja>mi’ah*
مكتبة	Ditulis	*Maktabah*

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	*al-maktabah al-jami>lah*

IV. Vokal pendek

ـَ	Fathah	ditulis	A
ـِ	Kasrah	ditulis	I

ـُـ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis ditulis	*a>* *ka>milah*
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis ditulis	*a>* *s}alla>*
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis ditulis	*i>* *syadi>d*
4	dammah + wawu mati صدور	Ditulis ditulis	*u>* *s}udu>r*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis ditulis	Ai *ruwaidun*
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis ditulis	Au *wa fir'auna z\i al-auta>d*

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'a>n*
الكتاب	Ditulis	*al-kita>b*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	*as}-s}ubh}u*
الساهرة	Ditulis	*as-sa>hirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	*birru al-wa>lidaini*
إذا الشمس	Ditulis	*Iz\a asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

بــسم الله الرّحمن الرّحيــم

Segala puji bagi Allah SWT., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunujuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita tuturkan kepada panutan Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Manajemen Pendistribusian Dana Zakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tanah Laut",** sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stara satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Ibu dan Bapak penulis, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu yang tidak pernah penulis lupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha dari Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, Agustus 2020

Penulis

Kiki Novianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
KATA PERSEMBAHAN ..... **vii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR. ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Definisi Operasional 8
E. Kajian Pustaka 9
F. Sistematika Penulisan 13

BAB II MANAJEMEN, PENDISTRIBUSIAN, ZAKAT DAN KEPUASAN MUZAKKI
A. Manajemen
1. Pengertian Manajemen Zakat 14
2. Fungsi Manajemen 17
B. Pendistribusian Dana Zakat
1. Pengertian Pendistribusian Zakat 19
2. Pola Distribusi Dana Zakat 20
C. Zakat
1. Pengertian Zakat 22
2. Dasar Hukum Zakat 23
3. Macam-macam Zakat 24
4. Rukun Zakat 24
5. Syarat Wajib Zakat 25
6. Hikmah Zakat 26
7. Orang yang Berhak Menerima Zakat 28
D. Kepuasan Muzakki
1. Pengertian Kepuasan Muzakki 31
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Muzakki 33

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 35
B. Lokasi Penelitian 35
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian 36
D. Data dan Sumber Data 36

E. Teknik Pengumpulan Data 34
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data 35
G. Tahapan Penelitian 41

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
1. Sejarah BAZNAS Kabupaten Tanah Laut 43
2. Visi, Misi, dan Tujuan BAZNAS Kabupaten Tanah Laut ... 44
3. Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Tanah Laut 45
4. Tugas dan fungsi Amil BAZNAS Kabupaten Tanah Laut .. 47
5. Program BAZNAS Kabupaten Tanah Laut 60
B. Penyajian Data 61
C. Analisis Data 68

BAB V PENUTUP
A. Simpulan 72
B. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA 74
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan dan Pendistribusian Dana Zakat pada BAZNAS Kabupaten Tanah Laut 2017-2019 4

Tabel 1.2 Data Jumlah Muzakki Perorangan dan Lembaga Instansi pada BAZNAS Kabupaten Tanah Laut 5

Tabel 2.1 Beberapa Pendapat Ahli Manajemen Tentang Fungsi-Fungsi Manajemen 17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Tanah Laut 2016-2021 46