

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.