

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1 PROFIL LEMBAGA**

###### **a. Keadaan Geografis Kabupaten Tulungagung**

Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten di Propinsi Jawa Timur. Kabupaten Tulungagung dengan luas 1.150,41 km<sup>2</sup> terletak pada posisi 111°43' sampai dengan 112°07' Bujur Timur dan 720°51' sampai dengan 8°18' Lintang Selatan. Wilayahnya berbentuk dataran yang subur pada bagian utara, tengah dan timur, sebagian ada pegunungan dan Samudra Indonesia sepanjang batas selatan, serta terletak 154 km Barat Daya dari kota Surabaya. Sungai yang mengalir Kabupaten Tulungagung adalah Sungai Brantas dengan aliran melalui Kecamatan Ngantru, Kecamatan Kedungwaru dan Kecamatan Ngunut.

Seperti halnya keadaan musim di Indonesia, Kabupaten Tulungagung mempunyai dua musim yaitu musim kemarau dan musim penghujan, antara lain dipengaruhi adanya arus angin yang melintas suatu daratan serta banyak tidaknya kandungan uap air. Realisasi curah hujan dibawah normal terjadi sepanjang tahun kecuali bulan Januari, sedang curah hujan diatas normal terjadi pada bulan Januari, suhu udara rata-rata adalah 32,7°C dan kelembaban udara berkisar antara 63%-71%.

**b. Keadaan Administrasi dan Pembagian Wilayah**

Ditinjau dari segi administrasi Kabupaten Tulungagung memiliki batas-batas sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara adalah Kabupaten Kediri
- 2) Sebelah Selatan adalah Samudra Indonesia
- 3) Sebelah Timur adalah Kabupaten Blitar
- 4) Sebelah Barat adalah Kabupaten Trenggalek

Kabupaten Tulungagung terbagi dalam 19 kecamatan, 257 desa, 14 kelurahan, 1830 RW (Rukun Warga), dan 6239 RT (Rukun Tetangga). Kecamatan yang mempunyai jumlah desa terbanyak adalah Kecamatan Gondang yaitu sebanyak 20 desa, sedangkan yang mempunyai jumlah desa paling sedikit adalah Kecamatan Tanggunggunung yaitu sebanyak 7 desa.

**c. Gambaran Umum Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung**

Dulu lokasi Badan Amil Zakat Kabupaten Tulungagung terletak di pusat kota Tulungagung, tepatnya berada disebelah utara Alon-Alon Tulungagung jalan RA. Kartini No. 45 Tulungagung. Semenjak diterbitkanya Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 oleh pemerintah, yang dulunya Badan Amil Zakat sekarang berubah menjadi Badan Amil Zakat Nasional. Untuk BAZNAS Kabupaten Tulungagung sendiri bertempat di Jl. Mayor Sujadi No. 172 Kantor Badan Amil

Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau.

Pada awalnya pemungutan dan pengelolaan zakat di Kabupaten Tulungagung dilakukan secara sederhana dan diprakarsai oleh kyai dan masyarakat. Sebelum lahirnya Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, lembaga pengelolaan zakat Kabupaten Tulungagung lebih dikenal dengan sebutan Badan Amil Zakat Infaq dan Shadaqoh (BAZIS). Tugas pokok lembaga ini adalah melaksanakan pemungutan dan distribusi zakat, terutama zakat fitrah, dan seluruh infaq serta shadaqoh di wilayah Kabupaten Tulungagung.

Dengan tuntunan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, baik tingkat nasional maupun tingkat daerah. Pemerintah tidak melakukan pengelolaan zakat, tetapi berfungsi sebagai fasilitator, koordinator, motivator dan regulator bagi pengelolaan zakat yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat.

Pembentukan Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota disahkan dengan Keputusan Bupati/Walikota disusun oleh Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota c.q. seksi yang mengenai masalah zakat setelah melakukan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- 1) Membentuk Tim Penyeleksi yang terdiri atas unsur Kementrian Agama, unsur masyarakat dan unsur terkait.
- 2) Menyusun kriteria calon pengurus Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.

- 3) Mempublikasikan rencana pembentukan Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.
- 4) Melakukan penyeleksian terhadap calon pengurus Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.

Susunan organisasi Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota terdiri atas unsur pertimbangan, unsur pengawas, dan unsur pelaksana. Anggota pengurus Badan Amil Zakat kabupaten/kota terdiri atas unsur masyarakat dan pemerintah. Unsur masyarakat terdiri dari ulama, cendekiawan, tokoh masyarakat dan kalangan professional.

Penyusunan personalia Pengurus Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota, yang akan duduk dalam kepengurusan atau periode berikutnya, dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Mengadakan koordinasi dengan instansi/lembaga dan unsur terkait tingkat Kabupaten/Kota.
- 2) Mengadakan rapat dengan mengundang para pemimpin ormas Islam, ulama, cendekiawan, tokoh masyarakat dan instansi/lembaga terkait.
- 3) Menyusun konsep Keputusan Bupati/Walikota tentang Pembentukan Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.
- 4) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupten/Kota menyampaikan konsep Keputusan Bupati/Walikota tersebut kepada Bupati/Walikota untuk mendapatkan persetujuan.

**d. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung**

Sebagai sebuah organisasi Badan Amil Zakat Kabupaten Tulungagung mempunyai visi dan misi.

Visi BAZNAS Kabupaten Tulungagung adalah :

Menjadi Badan Zakat Nasional yang Amanah, Transparan dan Profesional

Misi BAZNAS Kabupaten Tulungagung adalah :

- 1) Meningkatkan kesadaran umat untuk berzakat melalui amil zakat
- 2) Meningkatkan penghimpunan dan pendayagunaan zakat nasional sesuai dengan ketentuan syariah dan prinsip manajemen modern.
- 3) Menumbuh kembangkan pengelola/amil zakat yang amanah, transparan, profesional, dan terintegrasi.
- 4) Mewujudkan pusat data zakat nasional.
- 5) Memaksimalkan peran zakat dalam menanggulangi kemiskinan di Indonesia melalui sinergi dan koordinasi dengan lembaga terkait.

**e. Peraturan – Peraturan BAZNAS**

Dalam masalah peraturan peraturan BAZNAS Kabupaten Tulungagung semua peraturannya berupa peraturan tertulis diantaranya yaitu:

- 1) I.4. Peraturan BAZNAS No 01 tahun 2014
- 2) I.5. Peraturan BAZNAS No 02 tahun 2014
- 3) Inpres 003 tahun 2014

- 4) Perbazznas1
- 5) Perbazznas2
- 6) PP Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Zakat
- 7) Undang-Undang No 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

**f. Struktur organisasi**

**Tabel 4.1 Susunan Pemimpin  
Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung  
Periode 2016-2021**

NO.	JABATAN	NAMA
1.	Ketua	Drs. H. Muhammad Fathurro'uf, M.Pd. I
2.	Wakil Ketua I	Drs. H. Budianto, MM
3.	Wakil Ketua II	Bagus Ahmadi, S. Pd.I., M. Sy., M.Pd.I
4.	Wakil Ketua III	Zainul Fuad, SE
5.	Wakil Ketua IV	Drs. Ahmad Mashuri

Sumber: Dokumen BAZNAS Tulungagung

**Keterangan:**

- 1) Ketua, memimpin pelaksanaan tugas BAZNAS Kab Tulungagung dalam rangka melaksanakan pengelolaan zakat di tingkat Kabupaten Tulungagung.
- 2) Wakil Ketua I, memimpin bidang pengumpulan yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan pengumpulan zakat.
- 3) Wakil Ketua II, memimpin bidang pendistribusian dan pendayagunaan yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

- 4) Wakil Ketua III, memimpin bidang perencanaan, keuangan, dan pelaporan yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan perencanaan, keuangan dan pelaporan.
- 5) Wakil Ketua IV, memimpin bidang administrasi, Sumber Daya Manusia dan Umum yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan amil BAZNAS Kabupaten, administrasi perkantoran, komunikasi, umum dan pemberian rekomendasi.

**Susunan Pegawai Kesekretariatan BAZNAS Kabupaten Tulungagung**

**Staf Bidang Administrasi :**

- 1) Muh. Fathul Manan, S.Pd.I
- 2) M. Naimul Mizan, S.Sy.
- 3) Ahmad Saifudin, S.Sy.

**Staf Bidang Pelaporan dan Keuangan :**

- 1) Astri Latifah, SE
- 2) Tika Nifatul Chusna, S.Pd.I

**Redaksi Buletin BAZNAS Kabupaten Tulungagung**

**Pimpinan Umum :**

Ketua BAZNAS Kab Tulungagung

Ketua : Drs. Ahmad Mashuri

Sekretaris : Muh. Fathul Manan, S.Pd.I

Reporter : 1. Tika Nifatul Chusna, S.Pd.I

2. M. Naimul Mizan, S.Sy.

Sirkulasi : 1. Ahmad Saifudin, S.Sy.  
2. Ahmad Ginanjar

## **B. HASIL PENELITIAN**

### **1 STRATEGI PENGUMPULAN DANA ZAKAT INFAQ DAN SHODAQOH (ZIS)**

Dalam strategi pengumpulan dana Zakat Infaq dan Shodaqoh (ZIS), BAZNAS Tulungagung menerapkan setrategi atau membuat Unit Pengumpul Zakat (UPZ). Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Drs. Ahmad Mashuri dalam wawancara sebagai berikut:

*“Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAZNAS Tulungagung dapat membentuk UPZ pada tingkat kecamatan, kelurahan atau nama lainnya, dan tempat lainnya. Unit pengumpul zakat adalah satuan organisasi yang dibentuk oleh Badan Amil Zakat di semua tingkatan dengan tugas mengumpulkan zakat untuk melayani muzakki, yang berada pada desa/kelurahan, instansi-instansi pemerintah dan swasta.”<sup>1</sup>*

Unit Pengumpul Zakat (UPZ) mengumpulkan uang dari lembaga/instansi-instansi yang berada di Kabupaten Tulungagung. Dalam lembaga, UPZ di bentuk untuk memudahkan para muzakki yang berada di Kabupaten tersebut. Para muzakki hanya perlu menyerahkan/memberikan uangnya kepada UPZ, lalu UPZ yang akan mengirimkan uangnya kepada BAZNAS. Dengan cara membentuk UPZ, BAZNAS dengan sangat mudah mendapatkan uang Zakat, Infaq, dan Shodaqoh. Dan untuk saat ini BAZNAS masih hanya menggunakan cara ini, maksudnya BAZNAS belum menggunakan cara lain untuk menarik para muzakki agar mau

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan bapak Ahmad Mashuri selaku wakil ketua 4 BAZNAS Tulungagung pada hari Senin 19 Juni 2017 pukul 12:30 WIB



memberikan seperempat uangnya untuk orang lain yang lebih membutuhkan. Namun dengan cara membentuk UPZ BAZNAS sudah bisa mengumpulkan dana yang dimana cukup untuk mensejahterakan masyarakat di Kabupaten Tulungagung.

Dalam pengumpulan dana zakat infaq dan shodaqoh tidak langsung disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan, hal ini sesuai dengan pemaparan mbak Tika Nifatul Chusna selaku staf bidang pelaporan dan keuangan BAZNAS Tulungagung sebagai berikut:

*“Pengumpulan dana zakat infaq dan shodaqoh dari pihak UPZ yang diterima dari para muzakki langsung diberikan kepada pihak BASNAZ. Tetapi dana yang diterima tidak langsung disalurkan kepada masyarakat yang kurang mampu. Hal ini dikarenakan dana zakat hanya disalurkan satu tahun sekali. Dana infaq dan shodaqoh disalurkan bila ada yang mengajukan surat permohonan bantuan yang dipergunakan untuk kegiatan masyarakat yang berbasis syariah. Dana zakat mal bisa dikeluarkan setiap satu bulan sekali itu akan dilaksanakan tahun depan. Apabila belum ada yang mengajukan surat permohonan maka dana yang diterima dari para muzakki akan disimpan di brankas dan setiap sepuluh hari sekali dana tersebut akan disetorkan ke bank selain hari sabtu di masing-masing pos.”<sup>2</sup>*

## **2 PENDISTRIBUSIAN ZAKAT INFAQ DAN SHODAQOH (ZIS)**

Dalam pendistribusian/ penyaluran Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS), BAZNAS mealakukan pendistribusian hanya dalam acara tertentu. Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Drs. Ahmad Mashuri dalam wawancara sebagai berikut:

*“Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, BAZNAS menyalurkan dana zakat waktu ada acara tertentu, zakat maal dan zakat fitrah*

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan mbak Tika Nifatul Chusna selaku staf bidang pelaporan dan keuangan BAZNAS Tulungagung pada hari Kamis tanggal 13 Juli 2017 pukul 09:25 WIB

*dikeluarkan 1 (satu) tahun sekali. Infaq dan Shodaqoh disalurkan waktu ada yang mengajukan permohonan dana bantuan yang ditujukan untuk kemaslahatan umat dan sesuai dengan prosedurnya. Kalau ingin tau tau lebih lanjut boleh lihat di Web BAZNAS Tulungagung”<sup>3</sup>*

Pendistribusian yang dilakukan BAZNAS hanya bertujuan untuk kemaslahatan umat, dana dari BAZNAS disalurkan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan. Dalam wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Mashuri, beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“Seperti halnya waktu menyalurkan dana Zakat yang diberikan kepada (8) delapan asnaf, yang dimana delapan orang ini berhak untuk menerima Zakat diantaranya seperti fakir, miskin, amil zakat, muallaf, riqob, gharim, fi sabilillah, dan ibnu sabil. Itu adalah tugas yang dijalankan oleh BAZNAZ, dalam melaksanakan penyaluran dana zakat”<sup>4</sup>*

Dari pemaparan Bapak Drs. Ahmad Mashuri di atas dapat dijabarkan secara singkat. Bahwa yang dilakukan BAZNAZ dalam rangka mendistribusikan dana zakat di berikan kepada delapan asnaf yang meliputi sebagai berikut:

a. Fakir

Fakir adalah orang yang sangat kekurangan, kondisinya sangat miskin. Tidak ada penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pokoknya.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan bapak Ahmad Mashuri selaku wakil ketua 4 BAZNAS Tulungagung pada hari Senin 19 Juni 2017 pukul 12:30 WIB

<sup>4</sup> Wawancara dengan bapak Ahmad Mashuri selaku wakil ketua 4 BAZNAS Tulungagung pada hari Senin 19 Juni 2017 pukul 12:30 WIB

b. Miskin

Miskin adalah orang yang tidak mempunyai harta benda, serba kekurangan. Kalaupun punya penghasilan tidak mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari.

c. Amil Zakat

Amil Zakat adalah orang yang bekerja dalam pengumpulan zakat dan pendistribusiannya. Amil zakat berhak memperoleh bagian sesuai dengan standar yang didasarkan pada kompetensi pekerjaannya.

d. Muallaf

Muallaf adalah orang yang mempunyai keyakinan atas Islam masih lemah, sehingga bela terhadap islam pun masih kurang bahkan tidak ada atau membantu musuh untuk memerangi Islam.

e. Riqab

Riqab adalah memerdekakan budak, budak dibeli dari tuannya dan dikembalikan kepada keluarganya. Budak berhak menerima zakat, zakat diberikan kepada budak karena budak tidak mampu untuk memenuhi kebutuhannya.

f. Gharim

Gharim adalah pemilik hutang dan tidak memiliki harta lagi selain harta hutangan tersebut, baik atas utang untuk kemaslahatan dirinya maupun kemaslahatan masyarakat. Orang yang berutang untuk kemaslahatan dapat memperoleh alokasi dana zakat, berikut beberapa kriteria yang harus terpenuhi diantaranya sebagai berikut :

- 1) Orang yang mempunyai hutang dan hutangnya tidak berlebihan, artinya hutangnya hanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang layak seperti untuk nafkah, membeli pakaian mendirikan rumah sederhana.
- 2) Hutang yang timbul dimaksudkan untuk melaksanakan atau menjalankan sesuatu yang dihalalkan oleh agama.
- 3) Hendaknya hutang dibayarkan pada saat zakat dialokasikan.
- 4) Tidak termasuk utang kifarat dan utang zakat.
- 5) Hutang yang dibayarkan dari zakat adalah sisa hutang, yaitu total hutang setelah dikurangi dengan harta yang dimiliki dari penghasilannya.

g. Fi Sabilillah

Fi Sabilillah adalah orang-orang yang berperang di jalan Allah secara sukarela. Mereka diberi bagian zakat yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan perang, seperti membeli senjata, kendaraan, memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya.

h. Ibnu sabil

Ibnu Sabil adalah orang atau musafir yang bepergian jauh dalam rangka mencari bekal demi kemaslahatan umum yang manfaatnya kembali pada agama Islam atau mensyariatkan Islam, seperti orang yang bepergian sebagai utusan yang bersifat keilmuan atau kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat Islam.

Ibnu Sabil dapat memperoleh alokasi zakat apabila memenuhi kriteria berikut :

- 1) Benar-benar membutuhkan uang zakat, artinya tidak mempunyai atau kekurangan biaya untuk kembali ke tempat asalnya.
- 2) Tidak dalam perjalanan maksiat.
- 3) Tidak mendapatkan orang yang memberi pinjaman pada saat memerlukan biaya.

Sedangkan kelompok-kelompok yang dapat menerima infaq dan shodaqoh menurut surat Al-Baqarah ayat 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَالَّذِينَ هُمْ الْمُدْتَفُونَ

*Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.*

Sedikit penjabaran tentang ayat di atas, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Kerabat karib, yaitu anggota keluarga. Dengan demikian anggota keluarga yang mampu harus mengutamakan memberikan nafkah kepada keluarga yang tidak mampu/sedang membutuhkan.
- 2) Anak Yatim, tidak mampu untuk memenuhi /mencukupi kebutuhannya disebabkan ditinggal orang tua yang menjadi penyangga hidupnya. Kata yatim adalah seseorang yang belum dewasa dan telah ditinggal mati oleh ayahnya. karena hidupnya hanya sendirian, tak ada yang mengurusnya atau mengulurkan tangan (bantuan) kepadanya.
- 3) Musafir, yaitu orang-orang yang membutuhkan bantuan selama perjalanan, sehingga dengan bantuan itu mereka terhindar dari kesulitan.
- 4) Orang-orang yang terpaksa meminta-minta karena tidak ada alternatif lain baginya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
- 5) Memberikan harta untuk memerdekakan hamba sahaya sehingga ia dapat memperoleh kemerdekaannya.
- 6) Sabilillah, orang-orang yang berperang dijalan Allah secara sukarela.
- 7) Amil, yaitu pengelola shodaqoh maliyah

Sedangkan golongan orang yang tidak berhak menerima zakat adalah sebagai berikut :

- 1) Orang kaya
- 2) Orang kuat yang mampu bekerja
- 3) Orang yang tidak beragama dan orang kafir yang memerangi Islam.
- 4) Anak-anak, kedua orang tua, dan istri dari orang yang mengeluarkan zakat.
- 5) Keluarga Nabi saw., yaitu Bani Hasyim.

Pendistribusian zakat infaq dan shodaqoh dilakukan setelah perhitungan dana yang akan disalurkan kepada masyarakat yang mengajukan surat permohonan bantuan. Hal ini sesuai dengan pemaparan mbak Tika Nifatul Chusna selaku staf bidang pelaporan dan keuangan BAZNAS Tulungagung sebagai berikut:

*“Pendistribusian zakat infaq dan shodaqoh dilakukan setelah perhitungan jumlah dana yang masuk di BAZNAS dan disetujui oleh ketua umum beserta para wakil ketua. Dana tersebut sudah diberikan pos masing-masing untuk penyaluran kepada pihak terkait seperti halnya, pemberian dana bantuan di masjid Desa Kresikan Kecamatan Tanggunggunung Kabupaten Tulungagung. Pemberian dana ini ditujukan untuk kesejahteraan umat beragama pada masyarakat setempat.”*

### **3 KEPUASAN MUZAKI**

#### **a. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Muzakki**

Faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki sama halnya dengan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan

oleh ibu Sakdiyah selaku mantan ketua UPZ di SMPN 1 Tulungagung sebagai berikut:

*“Kepuasan muzakki pada BAZNAS dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, pertama kepuasan batiniah yang terpenuhi, kedua pelayanan dan yang terakhir jasa yang telah diberikan kepada muzakki. Tidak ada perbedaan antara sesama muzakki, semua muzakki memiliki hak dan kewajiban yang sama. Para muzakki bisa menitipkan uangnya melalui UPZ, dimana UPZ menyalurkan uangnya kepada pihak BAZNAS. Transparansi dalam pendistribusian zakat infaq shodaqoh akan menarik para muzakki lain untuk mengikutsertakan dirinya menjadi muzakki di BAZNAS Tulungagung.”<sup>5</sup>*

#### 1) Aspek-aspek Kepuasan Muzakki

Atribut kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan yang merupakan gabungan suatu produk dari produsen yang diandalkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan, yaitu antara lain sesuai dengan yang dipaparkan oleh bu Musrikah selaku ketua UPZ SMPN 1 Tulungagung sebagai berikut:

*“Kemudahan yang diberikan BAZNAS kepada muzakki diantaranya kemudahan dalam memperoleh jasa, yaitu apabila kebutuhan muzakki yang disediakan oleh penyedia jasa atau layanan yang bersangkutan muzakki dapat mudah untuk mendapatkannya dan kesediaan untuk merekomendasikan, yaitu apabila jasa yang diterima memuaskan, maka muzakki akan memberitahukan kepada pihak lain dan sebaliknya, apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia akan bicara kepada pihak lain, tetapi justru akan memberitakan layanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia jasa.”<sup>6</sup>*

Tingkat kepuasan muzakki dapat dipengaruhi dengan dua komponen seperti yang dikemukakan oleh bu Musrikah selaku ketua UPZ SMPN 1 Tulungagung sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan ibu Sakdiyah selaku mantan ketua UPZ di SMPN 1 Tulungagung pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2017 pukul 09:15 WIB

<sup>6</sup> Wawancara dengan ibu Musrikah selaku ketua UPZ SMPN 1 Tulungagung pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2017 pukul 12:00 WIB



*“Tingkat kepuasannya ada dua yaitu desire service, dimana muzakki langsung memberikan tanggapan positif, karena BAZNAS adalah lembaga yang menyalurkan dana zakat infaq shodaqoh sesuai dengan prinsip Al-qur’an dan As-Sunah. Para muzakki percaya akan kinerja mustahiq sehingga muzakki mau menyerahkan sebagian hartanya untuk disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan guna mensejahterakan umat. Faktor kedua yaitu adequate service, dimana muzakki merasa yakin dan semakin percaya akan tugas pokok para mustahiq untuk mengumpulkan dana dan mendistribusikan dana untuk masyarakat yang membutuhkan.”<sup>7</sup>*

Kepuasan muzakki menurut bapak Ali selaku mantan ketua

UPZ di SMPN 1 Tulungagung adalah sebagai berikut:

*“Kepuasan muzakki terletak pada batiniahnya, bukan pada dhohirnya karena sudah bisa menjalankan apa yang dianjurkan dalam agama Islam. Para muzakki di SMPN 1 Tulungagung beranggapan bahwasanya lebih baik mendapatkan kepuasan batin daripada mendapatkan kepuasan dhohir dan teman-teman guru semua sudah mau ikut untuk menyalurkan sebagian hartanya kepada BAZNAS untuk disalurkan kepada masyarakat yang lebih membutuhkan.”<sup>8</sup>*

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan ibu Musrikah selaku ketua UPZ SMPN 1 Tulungagung pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2017 pukul 12:00WIB

<sup>8</sup> Wawancara dengan bapak Ali selaku mantan ketua UPZ SMPN 1 Tulungagung pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2017 pukul 10:32 WIB