

INTISARI

Keberadaan Lembaga Zakat sangat penting dalam menyalurkan dana zakat ke orang-orang yang membutuhkan yang telah diatur sesuai syari'at islam. Keberhasilan Lembaga Zakat tidak hanya diukur dari seberapa besar dana yang disalurkan, tetapi juga diukur dari seberapa puas mustahik yang dilayaninya. Kepuasan mustahik dapat mencerminkan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Zakat. Mustahik yang puas diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan Lembaga Zakat di mata masyarakat terutama dari golongan muzaki sehingga para muzaki mau membayarkan zakatnya dengan penuh kepercayaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mustahik khususnya pada Rumah Zakat Infak dan Shodaqoh (R-ZIS) UGM dengan meneliti mustahik yang tergolong Ibnu Sabil dan berhak menerima zakat. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, kuesioner dan studi pustaka untuk kemudian dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa mustahik sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh R-ZIS yang dibuktikan dengan penilaian yang baik oleh mustahik terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan, Mustahik, Zakat.

ABSTRACT

The position of the zakah institution is really important to distribute the funds of zakah for the needed people that has be ruled in as islamic syariat as well. The succeses of zakah institution is not only be measured by how big the distributed funds is, but also be measured by how satisfied of mustahik tha be served. Mustahik satisfication could reflect the goodness and bad of the service that is given by zakah institution. Mustahik satisfied be as a hope that could increase the trust rate to zakah institution in society side especially for muzaki and so muzakies want to pay the zakah with full of trust.

This study aim to know the satisfication rate of mustahik, in expecially of Zakah, Infak, Shadaqoh Institution (R-ZIS) UGM by research on mustahik who clasified into Ibnu Sabil and receive the zakah. This study is done observely, questioner, and literaturrely to be analysed with descriptive statistic analyse then.

The result of this study show that mustahik has satisfied with the service which is given by the R-ZIS institution that be proved by the good scorsing to the given service by mustahik.

Keywords: *Satisfication, Service,.Mustahik, Zakah*