

## Pengaruh tingkat kepuasan dan kepercayaan muzakki kepada lembaga amil zakat terhadap perilaku berzakat muzakki

Sofyan Rizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95531&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Zakat sesungguhnya adalah potensi besar bagi ummat Islam khususnya di Indonesia dalam rangka menanggulangi permasalahan sosial. Penelitian ini menunjukkan Pengelolaan zakat yang efektif dan efisien serta professional akan membuat dana zakat yang terkumpul lebih optimal dalam pemanfaatan maupun pengumpulannya. Pengelolaan zakat yang optimal membutuhkan lembaga yang professional. Lembaga amil zakat yang dikelola dengan professional akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat dan kepuasan muzakki terhadap lembaga amil zakat merupakan faktor yang penting agar pengumpulan dana zakat dari masyarakat atau muzakki lebih optimal. Kepuasan muzakki terhadap lembaga amil zakat melibatkan faktor-faktor reliability, empathy, tampilan fisik (tangible), kredibilitas dan sikap moral dari amil zakat. Kepuasan terhadap pelayanan lembaga amil zakat akan mendorong perilaku muzakki dalam berzakat berupa komitmen terhadap lembaga amil zakat tersebut, menjadikan lembaga amil zakat tersebut sebagai pilihan utama dalam berzakat dan mengajak orang lain untuk berzakat.

*In term of alleviating social-economic problem, zakah intrinsically has a great potential for ummah particularly in Indonesia. The effective, efficient, and professional management of zakah would make either its collection or its distribution more optimum. To achieve successful management of zakah requires professional zakah institution. Such institution is believed not only raise the public trust but also may provide satisfied service. The believe of muzakki to the institution will become primary factor in order to have optimal result either in collecting or distributing funds or the object of zakah. The satisfactions of muzakki involve such factors as reliability, emphatic, courtesy, credibility, and tangible. The satisfaction come through the services of amil zakah will drive the muzakki to have a reliable commitment to the zakah institution and he or she will consider the institution as his or her foremost representative in fulfilling the zakah obligation. In addition, he or she will appeal others for distributing the zakah through that institution.*