

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA

PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM
DAFTAR No. :

ABSTRAK
SKRIPSI SARJANA EKONOMI

NAMA : GINANJAR BAGUS WICAKSONO
NIM : 040610332
TAHUN PENYUSUNAN : 2010

JUDUL :

Pelayanan Dan Kepuasan Muzakki Dompot Dhuafa Jawa Timur

ISI :

Kepuasan pihak yang menerima layanan merupakan salah satu tujuan dari institusi lembaga pemberi layanan, baik lembaga profit atau non profit. Lembaga Amil Zakat merupakan lembaga non profit yang memberikan pelayanan kepada *muzakki*. Dompot Dhuafa merupakan salah satu lembaga zakat yang selalu berupaya menjaga dan meningkatkan kepuasan bagi *muzakkinya*. Kepuasan *muzakki* tidak hanya ditujukan untuk *muzakki* perseorangan maupun perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yakni dengan menarasikan dan mendeskripsikan penerapan etika pelayanan yang diteladankan Rasulullah SAW, yaitu *siddiq, istiqamah, fathanah, amanah, dan tabligh* kedalam pengelolaan dana zakat dan dampaknya terhadap kepuasan *muzakki* Dompot Dhuafa Jawa Timur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan yang dicontohkan Rasulullah SAW dapat diimplementasikan dengan baik oleh Dompot Dhuafa Jatim. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya komplain dari para *muzakki*. Pelayanan yang baik oleh Dompot Dhuafa Jatim kepada para *muzakki* berdampak pada kepuasan *muzakki* yang cukup tinggi. Implementasi etika pelayanan Rasulullah SAW yang terdiri, *siddiq, istiqamah, fathanah, amanah, dan tabligh* menunjukkan bahwa implementasi yang paling baik adalah *siddiq*, sedangkan penerapan yang paling buruk adalah implementasi sikap *fathanah*, hal ini menunjukkan bahwa para pengelola Dompot Dhuafa telah mampu mengimplementasikan dengan baik, sehingga dapat meningkatkan *muzakki* dan dana yang dihimpun dari *muzakki*.

Kata Kunci : Kepuasan, *Muzakki, siddiq, istiqamah, fathanah, amanah, tabligh*