

ABSTRAK

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan satu-satunya badan resmi yang didirikan pemerintah dengan tujuan untuk menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS) berskala nasional. Namun pada pengelolaannya masih saja banyak *muzakki* yang belum stabil dalam menyerahkan dana zakat mereka khususnya di BAZNAS Bojonegoro. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di BAZNAS Bojonegoro dengan metode *servqual*.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner. Hasil penelitian ini dikumpulkan dengan data primer dan data sekunder. Data primer didapat dengan membagikan angket atau kuesioner kepada *muzakki* BAZNAS Bojonegoro. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, penelitian terdahulu dan berbagai artikel ilmiah lainnya. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa item kualitas layanan *muzakki* di BAZNAS Bojonegoro yang belum mampu memenuhi harapan *muzakki* sehingga perlu ditingkatkan lagi seperti memperbaiki fasilitas yang sekiranya tidak berfungsi dengan baik, lebih mempererat komunikasi dengan *muzakki* dan berusaha untuk lebih memahami harapan atau keinginan *muzakki*.

Kata Kunci : *Servqual*, Kualitas Layanan, *Muzakki*

ABSTRAC

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) is the only official body established by the government with the aim of collecting and distributing zakat, infaq and alms funds on a national scale. However, in its management, there are still many muzakki who are not stable in handing over their zakat funds, especially at BAZNAS Bojonegoro. The purpose of this study is to determine the level of service quality at BAZNAS Bojonegoro with the Servqual method.

The research method used in this study is to use quantitative methods. Data collection is carried out using questionnaires or questionnaires. The results of this study were collected with primary data and secondary data. Primary data was obtained by distributing questionnaires or questionnaires to the BAZNAS Bojonegoro muzakki. Meanwhile, secondary data is obtained from books, journals, previous research and various other scientific articles. The data that has been collected is then processed using the SPSS application so that conclusions can be drawn.

The results of this study show that there are still some items of muzakki service quality at BAZNAS Bojonegoro that have not been able to meet muzakki's expectations so they need to be improved again, such as improving facilities that are not functioning properly, further strengthening communication with muzakki and trying to better understand muzakki's expectations or desires.

Keywords : *Servqual, Quality of Service, Muzakki*