

**EVALUASI PELAYANAN DALAM PROGRAM PENDAYAGUNAAN
ZAKAT PRODUKTIF DI BAZNAS KABUPATEN SUBANG**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Manajemen Zakat dan Wakaf



Oleh:

Nurlaeli

NIM: 21120071

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ)

JAKARTA

1447 H/ 2025 M

EVALUASI PELAYANAN DALAM PROGRAM PENDAYAGUNAAN ZAKAT PRODUKTIF DI BAZNAS KABUPATEN SUBANG

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Manajemen Zakat dan Wakaf



Oleh:

Nurlaeli

NIM: 21120071

Dosen Pembimbing

Dr. Syafaat Muhari, M.E

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ)

JAKARTA

1447 H/ 2025 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Evaluasi Pelayanan Dalam Program Pendayagunaan Zakat Produktif Di Baznas Kabupaten Subang**” yang disusun oleh Nurlaeli Nomor Induk 21120071 telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan sidang munaqosyah.



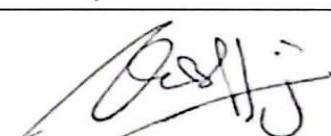

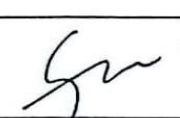
Tangerang Selatan, 07 Juli 2025

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line and a small flourish.

Dr. Syafaat Muhari, M.E

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Dalam Program Pendayagunaan Zakat Produktif Di Baznas Kabupaten Subang”** oleh Nurlaeli dengan NIM 21120071 telah diajukan pada munaqasyah skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta pada tanggal 11 Juli 2025. Skripsi diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Manajemen Zakat dan Wakaf.

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Syarif Hidayatullah, M.A	Ketua Sidang	
2	Dr. Syafaat Muhari, M.E	Sekretaris Sidang	
3	Ir. Prof. Muhamad Nadrattuzaman Hosen, MS., M.Ec., Ph.D	Penguji I	
4	Dr. Hendra Kholid, M.A	Penguji II	
5	Dr. Syafaat Muhari, M.E	Pembimbing	

Tangerang Selatan, 11 Juli 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Syarif Hidayatullah, M.A

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlaeli

NIM : 21120071

Tempat, Tanggal Lahir: Subang, 02 Desember 2002

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Dalam Program Pendayagunaan Zakat Produktif Di Baznas Kabupaten Subang”** adalah benar- benar karya saya kecuali kutipan- kutipan yang telah saya sebutkan. Kesalahan dan kekurangan di dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Tangerang Selatan, 11 Juli 2025



Nurlaeli

NIM: 21120071

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Saya
yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurlaeli

NIM : 21120071

Program Studi : Manajemen Zakat dan Wakaf

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Evaluasi Pelayanan Dalam Program Pendayagunaan Zakat Produktif Di Baznas Kabupaten Subang”** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang Selatan, 11 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nurlaeli

NIM. 21120071

MOTTO

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٦٩﴾

“As for those who struggle in Our cause, We will surely guide them along Our Way. And Allah is certainly with the good-doers.” (QS. Al- Ankabut [29]: 69)

“Proses bukan sekadar fase, tapi ruang pertemuan antara harapan dan takdir.
Aku berjalan pelan, tapi yakin—karena yang menuntunku adalah Dia.”



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur terpanjatkan kepada Allah SWT, yang tetap mengalirkan kasih sayang, nikmat dan petunjuk- Nya di setiap proses ini, sehingga penulis telah merampungkan skripsi ini dengan dengan judul **“Evaluasi Pelayanan dalam Program Pendayagunaan Zakat Produktif Di Baznas Kabupaten Subang”**. Hanya kepada-Nya kami memanjatkan puji dan hanya kepada-Nya kami meminta pertolongan serta ampunan. Dialah Tuhan sang pencipta seluruh alam dan manusia tiada yang paling agung melainkan hukum ciptaan-Nya.

Shalawat dengan salam selalu tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Serta keluarga, sahabat hingga orang yang mengikuti ajarannya sampai akhir zaman. Rasul yang sangat mencintai umatnya dan menjadi suri tauladan akhlak bagi para umat manusia. Penulis sangat menyadari sepenuhnya, bahwa penyusunan skripsi ini lebih banyak kekurangannya mengingat terbatasnya kemampuan penulis, namun berkat Allah SWT, serta dukungan dan pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat rampung. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Penulis menyadari bahwa rampungnya penulisan skripsi ini tidak lain berkat bimbingan, bantuan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang setulus- tulusnya kepada:

1. Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Ibu Dr. Hj. Nadjematul Faizah, S.H., M.Hum., beserta staf nya yang telah memimpin dan

mengarahkan roda kepemimpinan kampus ini dengan penuh dedikasi dan kebijaksanaan.

2. Wakil Rektor I Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Ibu Dr. Romlah Widayati, M.Ag.
3. Wakil Rektor II Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Bapak Dr. H. M. Dawud Arif Khan, S.E., M.Si., Ak., CPA.
4. Wakil Rektor III Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Ibu Hj. Muthmainnah, M.A.
5. Dekan Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Bapak Dr. Syarif Hidayatullah, MA. Terimakasih atas pemberian semangat dan motivasinya untuk penulis juga segala arahan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf, Bapak Dr. Syafaat Muhari, M.E., yang telah sabar, telaten dalam membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini berlangsung dan selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Semoga beliau selalu dalam keberkahan dan lindungan Allah.
7. Seluruh civitas akademika Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta yang telah berjasa selama penulis menuntut ilmu di Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.
8. Seluruh instruktur tahfiz Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, yang telah membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan target hafalan.
9. Kepala dan seluruh staf perpustakaan Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.
10. Ketua Pengurus Harian dan seluruh pengurus Pesantren Takhasus Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta yang sudah menjadi rumah bagi penulis

11. Lembaga BAZNAS Subang beserta staff dan seluruh anggota program pendayagunaan, yang telah berkenan melengkapi penulisan skripsi ini, terimakasih banyak sudah berkenan meluangkan waktunya dan direpotkan oleh penulis
12. Teristimewa yang terhormat kepada cinta pertama dan malaikat baik penulis, dengan hati yang penuh kasih, penulis persembahkan lembaran ini untuk Abah dan Emih tersayang, Johar Maknun dan Sumaeni. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang penuh cinta, untuk semua doa yang selalu menyertai dan dukungan yang tidak pernah berhenti serta selalu menguatkan, memeluk kegagalan penulis dan sabar menunggu hasil perjuangan penulis.
13. Teristimewa yang terkasih, aang Nursaman, Eteh Wasliyah dan Maryati, sebagai penguat dan kompas bagi perjalanan penulis. Serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan makna hidup dan kebahagiaan. Terimakasih sudah memberikan kasih sayang, cinta dan dukungan yang begitu besar, sehingga penulis mampu sampai pada titik ini.
14. Teman-teman MZW 21, kak Khanifatur, Kak Aisya, Hani, Asofa, Alma, Nuril dan semuanya. yang menjadi bagian dari memori indah selama ini, perjuangan, kebersamaan dan pengorbanan yang saling membantu dan menguatkan. Serta seluruh angkatan 2021.
15. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan, meluangkan waktu dan berkenan penulis repotkan, kak Khanifatur, Nissa Sakinah dan Nur Fauzi dan Tachta, kalian bukan hanya menjadi teman yang baik tapi rumah yang nyaman dalam perjalanan ini.
16. Teman- teman tercinta yang selalu menyalurkan rasa semangatnya kepada penulis, Elis, Sabrina, Nanda, Hanna, Maudy. Terimakasih sudah memberikan pengalaman yang banyak kepada penulis.

17. Diriku sendiri, terimakasih telah memilih bertahan dengan keberanian yang diam dan sempat ragu tapi mampu untuk lanjut. Terimakasih sudah kuat dan mau untuk terus belajar, jangan pernah berhenti dan puas akan ilmu, kamu hebat dengan segala apa yang Allah anugrahkan kepadamu.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, masukan, kritik yang membangun dan pendapat para pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca. Akhir kata dari segala kerendahan hati penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca. Aamiin *yaa robbal'alam*. Nurlaeli.

Tangerang Selatan, 07 Juli 2025 M
11 Muharram 1447 H



Nurlaeli

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin mengacu kepada SKB Menteri Agama RI, Menteri Pendidikan dan Menteri Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ša</i>	Š	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ḥa</i>	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ka
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Žal</i>	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er

ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>Ṣad</i>	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Ḍad</i>	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ṭa</i>	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Ẓa</i>	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>`ain</i>	`	Koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em

ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
هـ	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	‘	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Tasydid ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةً	Ditulis	<i>muta’addidah</i>
عِدَّةً	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta’ Marbuthah di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan, ditulis *h*:

حِكْمَةٌ	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جِزْيَةٌ	ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserapke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila *Ta’ Marbūtah* diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah,

maka ditulis dengan *h*

كَرَامَةُ الْأَنْبِيَاءِ	ditulis	<i>karāmah al-aulyā'</i>
--------------------------	---------	--------------------------

4. Vokal Pendek

اَ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
إِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
وُ	<i>Dhammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

<i>Fathah + alif</i>	Ditulis	Ā
جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
<i>Fathah + ya' mati</i>	Ditulis	Ā
تَنْسَى	Ditulis	<i>Tansā</i>
<i>Kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	Ī
كَرِيم	Ditulis	<i>Karīm</i>
<i>dammah + wawu mati</i>	Ditulis	Ū
فُرُوض	Ditulis	<i>Furūd</i>

6. Vokal Rangkap

<i>Fathah + ya' mati</i>	Ditulis	Ai
بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
<i>Fathah + wawu mati</i>	Ditulis	Au
قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sanding Alif + Lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti Huruf *Syamsiyyah*

السَّمَاء	ditulis	<i>al-samā'</i>
الشَّمْس	ditulis	<i>al-syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذَوِي الْفُرُوض	ditulis	<i>zawi al-</i>
أَهْلُ السُّنَّة	ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PENULIS.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM.....	xxiv
ABSTRAK.....	xxv
ABSTRACT	Error!
Bookmark not defined.	
BAB I PENDAHULUAN	xxix
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	11
1. Identifikasi Masalah	11
2. Pembatasan Masalah.....	12
3. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Tinjauan Pustaka	13
F. Teknik dan Sistematika Penulisan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Zakat.....	23
1. Definisi Zakat	23
2. Rukun dan Syarat Zakat	27
3. Regulasi Zakat di Indonesia	29
4. Jenis- Jenis Zakat.....	31
5. Mustahik/ Penerima Zakat.....	33

B. Zakat Produktif	35
1. Pengertian Zakat Produktif	35
2. Prinsip Zakat Produktif	36
3. Hal yang dilarang dalam Zakat Produktif	36
C. Teori Evaluasi Program	40
1. Pengertian Evaluasi dan Program	41
2. Tujuan dan Fungsi Evaluasi Program	41
3. Model Evaluasi Program	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
B. Sumber Data Penelitian	50
C. Populasi dan Sampel Penelitian	51
D. Teknik Pengumpulan	53
E. Teknik Analisis Data	55
F. Tempat dan Waktu Penelitian	62
G. Objek Penelitian	62
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN DAN HASIL	65
A. Gambaran Umum dan Sejarah Lembaga	65
1. Sejarah BAZNAS Kabupaten Subang	67
2. Visi dan Misi	68
B. Analisis Deskriptif	77
1. Data Responden	77
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	78
3. Karakteristik Berdasarkan <i>Range</i> Usia	79
4. Hasil Uji Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan <i>Range</i> Usia	80
5. Hasil Uji Validitas Data Tingkat Harapan dan Realita	80
6. Hasil Uji Reliabilitas Data Tingkat Harapan dan Realita	82
C. Analisis Hasil	85
1. Distribusi Frekuensi Kepuasan dan Harapan Mustahik	85

2. Uji <i>Wilcoxon Non- parametrik</i> Untuk Membandingkan Tingkat Harapan dan Kenyataan pada BAZNAS Kab. Subang	90
3. Penilaian Mustahik terkait <i>Tangible/</i> Bukti Fisik BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram <i>Scatterplot</i>	94
4. Penilaian Mustahik terkait Dimensi <i>Reliability/</i> keandalan BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram <i>Scatterplot</i> . Tingkat kualitas dimensi <i>reliability</i> , dengan persebaran titik yang cukup merata.	96
5. Penilaian Mustahik terkait Dimensi <i>Responsiveness/</i> Daya Tanggap BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram <i>Scatterplot</i>	99
6. Penilaian Mustahik terkait Dimensi <i>Assurance/</i> Jaminan BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram <i>Scatterplot</i>	101
7. Penilaian Mustahik terkait Dimensi <i>Empathy/</i> Perhatian BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram <i>Scatterplot</i>	103
8. Uji Tabulasi Silang Range Usia X Dimensi BR.....	104
9. Uji Tabulasi Silang Range Usia X Dimensi CR.....	106
10. Uji Tabulasi Silang Jenis Kelamin X Dimensi BR.....	106
11. Uji Tabulasi Silang Jenis Kelamin X Dimensi CR.....	107
BAB V PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
C. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113
D. Lampiran- lampiran	125

DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM

Diagram 4.1	78
Diagram 4.2	78
Tabel 4.1	76
Tabel 4.2	79
Tabel 4.3	81
Tabel 4.4	84
Tabel 4.5	87
Diagram 4.3	94
Diagram 4.4	96
Diagram 4.5	99
Diagram 4.6	101
Diagram 4.7	103
Diagram 4.8	104
Tabel 4.7	105
Tabel 4.8	106
Tabel 4.9	107
Tabel 4.10	107

ABSTRAK

Nurlaeli, NIM : 21120071. Evaluasi Pelayanan Dalam Program Pendayagunaan Zakat Produktif Di Baznas Kabupaten Subang, Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, 1447 H/2025 M.

Zakat produktif merupakan salah satu upaya strategis dalam membantu mengatasi persoalan ekonomi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro. Namun, belum banyak penelitian yang menilai efektivitas layanan program ini dari sudut pandang penerima manfaat secara langsung. Penelitian ini berangkat dari rumusan masalah mengenai bagaimana persepsi mustahik terhadap kualitas pelayanan program zakat produktif yang dijalankan oleh BAZNAS Subang dan kesenjangan antara harapan dan realita yang dirasakan Mustahik program pemberian modal usaha. Berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya menekankan pada aspek pelaksanaan program atau hasil ekonomi secara mikro, penelitian ini fokus pada kualitas layanan lembaga dari sisi harapan dan pengalaman mustahik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 19 mustahik. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan uji analisis distribusi frekuensi untuk melihat persebaran persen dalam setiap indikator, analisis uji wilcoxon dan *scatter plot* untuk melihat persebaran setiap responden, berdasarkan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan, **Pertama** kesenjangan pada pelayanan lembaga BAZNAS Subang yaitu, adanya persepsi Mustahik yang cukup tinggi terkait pelayanan Zakat pada BAZNAS Subang, menunjukkan hasil visualisasi *scatterplot* sebagian besar indikator berada di bawah garis ideal, dengan kata lain tingkat kepuasan mustahik terhadap program masih lebih rendah dibandingkan tingkat harapan Mustahik. **Kedua**, ditemukannya kesenjangan terkait harapan dan realita pada aspek kecepatan petugas dalam merespon dan lembaga dalam memberikan pelayanan, yang dimana aspek ini menjadi perhatian untuk perbaikan dan menunjukkan pentingnya peningkatan pelayanan agar zakat produktif lebih optimal, berkelanjutan, dan tepat sasaran.

Kata Kunci: Zakat Produktif, BAZNAS Subang, SERVQUAL, Evaluasi, *Scatter Plot*

ABSTRACT

Nurlaeli, Student ID: 21120071. Evaluation of Services in the Productive Zakat Utilization Program at BAZNAS Subang Regency, Zakat and Waqf Management Study Program, Faculty of Sharia and Islamic Economics, Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, 1447 H/2025 M.

Productive zakat is one of the strategic efforts to help address economic problems in society, particularly among micro-entrepreneurs. However, few studies have evaluated the effectiveness of this program's services from the direct perspective of beneficiaries. This study seeks to answer the research questions regarding mustahik perceptions of the service quality of BAZNAS Subang's productive zakat program and the gap between their expectations and the reality they experience in the business capital assistance program. Unlike previous studies that mainly focused on program implementation or microeconomic outcomes, this research emphasizes institutional service quality from the perspective of mustahik expectations and experiences.

This study employs a quantitative approach through questionnaires distributed to 19 mustahik. Data were analyzed using frequency distribution analysis to observe percentage distributions in each indicator, Wilcoxon tests, and scatter plots to assess respondent distribution, based on the SERVQUAL model comprising five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The findings reveal a gap in the services provided by BAZNAS Subang, as supported by field data. First, mustahik perceptions of zakat services showed that most indicators in the scatterplot visualization were below the ideal line, indicating high expectations but relatively lower satisfaction levels. Second, the analysis identified gaps in staff responsiveness and institutional reliability in delivering services. These aspects require improvement, highlighting the need to enhance service quality to make productive zakat programs more effective, sustainable, and well-targeted.

Keywords: Productive Zakat, BAZNAS Subang, SERVQUAL, Evaluation, Scatter Plot

المُلخَص

نُزِّلَ لِي رَقْمُ الْقَيْدِ: 21120071. تَقْيِيمُ الخِدْمَاتِ فِي بَرنامِجِ تَسْخِيرِ الزَّكَاةِ الْإِنْتاجِيَّةِ فِي بَرْناسِ مُحافَظَةِ سُوْبانَغِ بَرنامِجِ دَراساتِ إِدارَةِ الزَّكَاةِ وَالوَقْفِ كُليَّةُ الشَّرِيعَةِ وَالِاِقْتِصادِ الْإِسْلامِيِّ مَعْهَدُ عُلُومِ الْقُرْآنِ جَاكَرتَا 1447هـ / 2025م.

إِنَّ الزَّكَاةَ الْإِنْتاجِيَّةَ تُعَدُّ إِحْدَى الْوَسائِلِ الْإِسْتِراتِيجِيَّةِ لِمُساعَدَةِ الْمُجْتَمَعِ فِي مُواجَهَةِ المُشْكَلاتِ الْاِقْتِصادِيَّةِ خَاصَّةً لِصِغارِ أَصْحابِ الْأَعْمَالِ. وَلَكِنَّ الدَّراساتِ الَّتِي تُقَيِّمُ فَعالِيَّةَ هَذَا الْبَرنامِجِ مِنْ وَجْهَةِ نَظَرِ المُسْتَفِيدِينَ مُباشِرَةً ما زالَتْ قَلِيلَةً. وَيَهْدَفُ هَذَا الْبَحْثُ إِلَى دَراسَةِ تَصَوُّراتِ المُسْتَحْقِّينَ لِجُودَةِ الخِدْمَاتِ وَالْفَجْوةِ بَيْنَ تَوَقُّعاتِهِمُ وَالواقِعِ فِي بَرامِجِ تَقْدِيمِ رُؤُوسِ الْأُمُوالِ. وَيَخْتَلِفُ هَذَا الْبَحْثُ عَنِ الدَّراساتِ السَّابِقَةِ الَّتِي تَرَكَّزَتْ عَلَى تَنْفِيزِ الْبَرامِجِ أَوِ النِّتائِجِ الْاِقْتِصادِيَّةِ الْمُحْضَةِ إِذْ يَرْكُزُ عَلَى جُودَةِ خِدْمَاتِ الْمُؤَسَّسَةِ مِنْ مَنظُورِ تَوَقُّعاتِ المُسْتَحْقِّينَ وَتَجارِبِهِمُ.

اِسْتُخْدِمَ فِي هَذَا الْبَحْثِ الْمَنْهَجُ الْكَمِّيُّ عَنْ طَرِيقِ تَوَزِيعِ الْاِسْتِنبِياتِ عَلَى تِسْعَةِ عَشَرَ (19) مُسْتَحَقًّا. وَتَمَّ تَحْلِيلُ الْبِياتِ بِاسْتِعْمالِ اخْتِبارِ تَوَزُّعِ التَّكَرارِ وَاخْتِبارِ ويلْكوكسون وَرُسُومِ مُحْطِطِ التَّشْتُّتِ وَذَلِكَ بِالِاسْتِنادِ إِلَى نَمُودِجِ تَقْيِيمِ الْجُودَةِ الْخَدْمِيَّةِ الَّذِي يَشْمَلُ خَمْسَةَ أَبْعادٍ: الْمُلْمُوسِيَّاتِ وَالْمُوثُوقِيَّةِ وَالِاسْتِجابَةِ وَالْأَكِيدِ وَالْتَعاطُفِ.

وَقَدْ أَظْهَرَتِ النِّتائِجُ وَجُودَ فَجْوةٍ فِي خِدْمَاتِ بَرْناسِ سُوْبانَغِ وَأَكَدَتِ الْبِياتُ الْمِيدانِيَّةُ ذَلِكَ. أَوَّلًا: بَيَّنَّتْ تَصَوُّراتُ المُسْتَحْقِّينَ أَنَّ مُعْظَمَ الْمُؤَشِّراتِ تَقَعُ أَدْنَى مِنَ الْخَطِّ الْمِثَالِيِّ مِمَّا يَدُلُّ عَلَى ارْتِفاعِ تَوَقُّعاتِهِمُ مُقارَنَةً بِمُسْتَوَى رِضاَهُمُ. ثانياً: كَشَفَ التَّحْلِيلُ عَنِ فَجْواتٍ فِي مَجالِ سُرْعَةِ اسْتِجابَةِ الْمُوظَّفِينَ وَمُوثُوقِيَّةِ الْمُؤَسَّسَةِ فِي تَقْدِيمِ الخِدْمَاتِ صَحيحًا. الْكَلِماتُ الْمُفتاحِيَّةُ: الزَّكَاةُ الْإِنْتاجِيَّةُ بَرْناسِ سُوْبانَغِ تَقْيِيمُ الْجُودَةِ الْخَدْمِيَّةِ التَّقْيِيمُ مُحْطِطِ التَّشْتُّتِ.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Satu dari masalah yang ada pada negara berkembang yaitu kemiskinan, faktor dari kemiskinan diantaranya adalah negara tersebut rendah berkontribusi dalam investasi dan sebuah kebijakan untuk meningkatkan kemajuan ekonomi beserta pendapatan negara, berikut juga pada laju pertumbuhan penduduk yang diharapkan mampu mengentaskan kemiskinan.¹ Realita kemiskinan pada Republik ini mengalami penurunan dengan beberapa faktor, namun menteri keuangan, Sri Mulyani mengungkapkan anggapannya pada Rapat Kerja dengan Komisi XI DPR RI di Gedung DPR/MPR, Jakarta, Rabu (13/11/2024), adanya penurunan angka kemiskinan tersebut dikarenakan bertambahnya jumlah penduduk.²

Kemiskinan merupakan permasalahan yang masih terus dihadapi oleh bangsa Indonesia. Data pada Badan Pusat Statistik Nasional (BPS) Persentase penduduk miskin pada Maret 2024 sebesar 9,03%, menurun 0,33% terhadap Maret 2023, dengan rincian Persentase penduduk miskin antara perkotaan dan pedesaan sama- sama menurun dalam angkanya.³ Plt. Sekretaris Utama BPS Imam M. dalam konferensi pers di kantor BPS pada Senin (01/7/2024), menyebutkan bahwa penurunan kemiskinan terjadi baik di wilayah perkotaan, namun penurunan tingkat kemiskinan pedesaan lebih besar.⁴ Data Badan Statistik (BPS) mencatat kemiskinan Kabupaten Subang pada angka 9,49% per November 2024, terjadi penurunan 0,03% dari tahun

¹Mustafa Edwin Nasution dan Uswatun Hasanah, *Wakaf Tunai Inovasi Finansial Islam*, (Jakarta: Pusat Kajian Timur Tengah dan Islam Universitas Indonesia, 2005), h. 28.

² <https://tirto.id/>, Artikel terkait demografi penduduk, diakses pada 17 Januari 2025 Pukul 15:27 WIB.

³ Data Badan Statistik Nasional, <https://www.bps.go.id/>, diakses 17 Januari 2025, pukul 15.52 WIB.

⁴ Artikel terkait konferensi pers di kantor BPS <https://money.kompas.com/>, , diakses pada 17 Januari 2024 Pukul 15:47 WIB.

sebelumnya.⁵ Kemiskinan pada angkanya terjadi penurunan, tapi hal ini sudah seharusnya ada andil dari pemerintah atau lembaga filantropi.⁶ Berdasarkan data *World Population Review*, Indonesia memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia pada 2025 sebesar 283,49 juta jiwa setelah Amerika Serikat ke Tiga.⁷ Dan hampir dari 90% penduduk beragama islam.⁸ Maimun Sholeh menyebutkan dalam penelitiannya, bahwa Jalan keluar dari belenggu kemiskinan yang dialami Indonesia antara lain, memproduktifkan masyarakat dan memberdayakan masyarakat, yang artinya memberikan akses ekonomi yang lebih mudah untuk masyarakat luas dan memanfaatkan potensi masyarakat.⁹

Kesenjangan ekonomi dan pendapatan masyarakat adalah suatu hal yang harus di hadapi, karena hal ini sudah anjuran yang sudah di tetapkan agar dunia berjalan dengan semestinya.¹⁰ Islam memiliki instrumen untuk mengurangi kesenjangan ekonomi yaitu Zakat.¹¹ Potensi Zakat di Indonesia sangat besar jika dilihat dari jumlah penduduk muslim terbesar.¹² Begitupun dengan pendapat Wahbah al- Zuhaili, Zakat memiliki hikmah atas kewajibannya¹³ yaitu; Zakat mampu memelihara dari hal yang tidak baik, Zakat mampu memberikan orang fakir kehidupan seperti memberikan

⁵ Data Resmi Kab. Subang, <https://Subangkab.bps.go.id/id/>, diakses pada 20 Januari 2024 Pukul 10:14 WIB

⁶ Fitri Hayati dan Andri Soemitra, "Filantropi islam dalam pengentasan kemiskinan," *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, vol 23 no 2 (Juni:2020), h. 111.

⁷ <https://databoks.katadata.co.id/>, Artikel terkait World Population Review 2025, diakses pada 22 Januari 2024 Pukul 16:42 WIB.

⁸ Data Resmi Kemenag, <https://satudata.kemenag.go.id/>, diakses 22 Januari 2025 Pukul 16:35 WIB.

⁹ Maimun Sholeh, "Pengaruh Sikap Untuk Keluar Dari Kemiskinan Terhadap Keberdayaan Masyarakat Miskin," *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, vol. 16 no 1, (Mei 2019), h. 34.

¹⁰ Moh. Toriquddin, *Pengelolaan Zakat Produktif Persepektif Maqasid Al- Syariah Ibnu Asyur*, (Malang: UIN Maliki Press, 2015), h. 1

¹¹ Artikel terkait Instrumen penanggulangan kemiskinan, <https://an-nur.ac.id/>, diakses pada 25 Januari 2024 Pukul 07:40 WIB.

¹² Outlook Zakat Indonesia 2024, Pusat Kajian dan Strategi Baznas, h. 7

¹³ Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, cet. ke-4, (Damaskus: Dar al-Fikr, 2004), jilid 3, h. 1790.

materi secara langsung (konsumtif) atau modal usaha (produktif), Zakat membersihkan jiwa *muzzaki* dengan memberikan kesempatan untuk berbuat dermawan dan yang terakhir adalah Zakat sebagai ungkapan rasa syukur setiap hamba.¹⁴ Begitupun peraturan Zakat dalam Al-quran sebagai jalan keluar dari kemiskinan dan kesenjangan ekonomi. Seperti pada firman Allah dalam Al-Qur'an pada Surah Al- Haysr: 59.

مَا آفَاءَ اللَّهِ عَلَى رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَى فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ لَّا يَكُونُ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ وَمَا آتَاكُمُ
الرَّسُولُ فَخُذُوهُ. وَمَا نَهَكُمُ عَنْهُ فَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Apa saja (harta yang diperoleh tanpa peperangan) yang dianugerahkan Allah kepada Rasul-Nya dari penduduk beberapa negeri adalah untuk Allah, Rasul, kerabat (Rasul), anak yatim, orang miskin, dan orang yang dalam perjalanan. (Demikian) agar harta itu tidak hanya beredar di antara orang-orang kaya saja di antara kamu. Apa yang diberikan Rasul kepadamu terimalah. Apa yang dilarangnya bagimu tinggalkanlah. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah sangat keras hukuman-Nya”.

Indonesia memiliki organisasi atau lembaga pengelola Zakat, dimana keberadaannya diatur dalam UU nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan Zakat sebagai pengganti. UU nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan Zakat. Pengelolaan Zakat dilakukan oleh badan yang dibentuk pemerintah atau lembaga yang didirikan oleh masyarakat, lembaga tersebut meliputi Badan Amil Zakat (BAZ) dan lainnya.¹⁵ Salah satu lembaga yang aktif menjalankan program Zakat produktif adalah lembaga amil Zakat Kabupaten Subang. Dimulai pada awal pembentukan regulasi mengenai Zakat, secara umum BAZNAS Subang sudah memulai mengumpulkan dan menyalurkan dana filantropi sejak keputusan presiden RI No 8 Tahun 2001

¹⁴ Moh. Toriquddin, *Pengelolaan Zakat Produktif Persepektif Maqasid Al- Syariah Ibnu Asyur*, (Malang: UIN Maliki Press, 2015), h. 2

¹⁵Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011*, <https://peraturan.bpk.go.id/>, diakses pada Jumat 04 Mei 2024 Pukul 21:11 WIB.

silam. Perkembangan Zakat pada BAZNAS Subang juga bukan hanya semata-mata memberikan bantuan secara konsumtif, namun lembaga tersebut menyalurkan dana Zakat dalam bentuk bantuan modal usaha terutama pelaku usaha rumahan, seperti pedagang kaki lima, warung kecil ataupun lainnya. Lebih lanjut BAZNAS Subang juga memiliki pendampingan dan pelatihan dasar kewirausahaan.¹⁶ Sesuai dengan data laporan bagian pendayagunaan dan pendistribusian yang penulis dapatkan dari BAZNAS Subang, jumlah mustahik per tahun 2024, sebagai berikut:¹⁷

Kategori Penerima	Jumlah Mustahik PerTahun 2024
Ekonomi	431 Orang
Pendidikan	67 Orang
Kesehatan	308 Orang
Kemanusiaan	9681 Orang
Dakwah Advokasi	1266 Orang
Total	11,753 Orang

Sumber: Data Laporan BAZNAS Subang 2024

Tidak hanya pemberian bantuan kepada penerima manfaat program, BAZNAS Subang juga mencatat bahwa adanya peningkatan signifikan dalam pengumpulan maupun pendistribusian dana filantropi.¹⁸ Selain itu, BAZNAS Subang merupakan lembaga filantropi yang sudah memiliki program yang sangat inovatif, yaitu BAZNAS *Microfinance* Masjid (BMM), yang secara umum program tersebut di berdayakan untuk usaha tingkat mikro. Namun, hal yang berbeda dengan lembaga lain BAZNAS Subang lebih spesifik menyebutkan bahwa program tersebut adalah bagian dari gerakan cinta Zakat dan menjadi solusi atau pencegahan atas

¹⁶ Ulfah Majidah Haqiqi, dkk., Analisis terhadap efektivitas pwndistribusian dana Zakat bagi kesejahteraan mustahik, Jurnal Muemala, Vol 1 No 1 2023. h. 4. <https://doi.org/10.61341/mueamala/v1i1.001>, diakses 01 Juni 2025 Pukul 22:30 WIB.

¹⁷ Data Laporan BAZNAS Subang, diakses pada 28 Maret 2025.

¹⁸ Situs Resmi Baznas Subang <https://kabSubang.BAZNAS.go.id/>, diakses pada 01 Juni 2025 13:36 wib.

ketergantungan terhadap pinjaman berbunga (bank emok dan pinjol), hal menarik lainnya adalah penerima bantuan ini hanya pelaku UMKM dengan mempertimbangkan keaktifan mereka di masjid dan keberadaan usaha yang dijalankan.¹⁹

Harta yang kita miliki sebaiknya dimanfaatkan dan didistribusikan kepada masyarakat yang kurang mampu, hal ini adalah upaya dalam pengentasan kemiskinan.²⁰ Maka dari itu jika dalam pendistribusian tepat sasaran maka mampu mengurangi tingkat kemiskinan dan menciptakan redistribusi yang merata. Dengan mengatur pendistribusian yang baik maka, secara bertahap dapat membuat adanya kondisi ekonomi yang seimbang sesuai dengan tujuan yang diharapkan,²¹ jika Zakat dikelola dengan baik pengumpulannya maupun pendistribusiannya pasti akan dapat mengangkat kesejahteraan masyarakat.²² Begitu juga Zakat tidak hanya disalurkan secara konsumtif, Zakat diharapkan menjadi jalan keluar untuk kemiskinan di Indonesia semakin berkurang.²³ Menurut penelitian terdahulu oleh Wiwit Khusnul Khotimah dkk. Memaparkan, optimalisasi pendayagunaan Zakat produktif belum mampu sempurna dikarenakan masih terkendala dalam monitoring, evaluasi dan pelaporan dari bagian pendayagunaan, solusi dari beberapa masalah tersebut adalah agar lebih ketat dalam pemantauan

¹⁹ Artikel terkait program Baznas Subang <https://purwasuka.viva.co.id/2>, , diakses pada 04 Juni 2025 Pukul 22:01 WIB.

²⁰ Muhammad Quraish shihab, *Membumikan Al-Quran 'fungsi peran wahyu dalam kehidupan masyarakat'*, (Bandung: Mizan: 2000), h. 323.

²¹ Taqyudin an Nabhani, *An Nidham al Iqtishodi Fil Islam*, terj. Maghfur Wahid, *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif Perspektif Islam*, (Surabaya: Risalah Gusti: 1996), h. 253-258.

²² Zarkasi, *Analisa Penerapan Nilai-Nilai Maqashid Syariah pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, (Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management: 2021), h. 11.

²³ Artikel terkait pengaruh zakat dalam sosial ekonomi, <https://www.rumahZakat.org>, diakses pada 19 Maret 2025 Pukul 01:04 WIB.

Pengawasan dan pengendalian, agar sesuai dengan harapan dengan kenyataan pada lembaga.²⁴

Namun demikian, terdapat berbagai pandangan akademisi dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ditemukannya kelemahan dalam pelaksanaan maupun pelayanan lembaga. Pada salah satu penelitian terdahulu oleh Moch. Dadi Fitriadi, memaparkan bahwa pendayagunaan Zakat bagian Pendidikan belum baik dan belum efektif, hal ini terkendala pada bagian evaluasi dan monitoring yaitu adanya ketidak sesuaian anggaran awal dan anggaran realita.²⁵ Dan pada penelitian lainnya menyebutkan juga, bahwa pendayagunaan dana Zakat sudah efektif pada salah satu bagian dan pada bagian lainnya perlu di tingkatkan lagi.²⁶ Syahriza dkk., berpendapat bahwa Zakat produktif memiliki risiko dalam implementasinya, hal ini disebabkan banyaknya kendala internal maupun eksternal.²⁷ Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Aulia Candra Sari, menunjukan bahwa pendayagunaan Zakat produktif masih jauh dari kata efektif, hal ini disebabkan oleh berbagai permasalahan, salah satunya SDM pengelola maupun anggota program yang kurang mumpuni. Kedua pandangan ini mengindikasikan bahwa meskipun Zakat produktif

²⁴ Wiwit Khusnul Khotimah, dkk. Optimalisasi Pendayagunaan Zakat Terhadap Pencapaian *Sustainable Development Goals*(Sdgs) (Studi Kasus Program Bojonegoro Produktif BAZNAS Bojonegoro), h. 28.

²⁵ Moch. Dadi Fitriyadi, dkk. Strategi Pendayagunaan Dana Zakat Pada Bidang Pendidikan Melalui Program Beasiswa S1 Di Baznas Kota Cimahi, *Jurnal Pelita Nusa: Sosial dan Humaniora*, Vol. 4, no. 1, (2024). h. 101

²⁶ Azhar Alam, dkk. *Evaluation of the LAZISMU Magetan Empowerment Program for Micro, Small and Medium Enterprises with a Cartesian Diagram Approach*, *Jurnal Al-Muzaraah*, Vol. 9 No. 2, (2021). h. 164.

²⁷ Mulkan Syahriza, dkk., Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara), *Jurnal at-tawassuth*: Vol. 4 No. 1, (2019). h. 141.

memiliki peluang besar, namun tantangan dalam pengelolaannya saat ini masih cukup harus diperhatikan.²⁸

Lembaga sosial filantropi dalam menjalankan programnya tidak terlepas dari berbagai tantangan, tantangan dari pihak internal seperti manajerial, pengendalian dan pengelolaan atau bahkan tantangan eksternal seperti persepsi penerima manfaat.²⁹ Tantangan pada eksternal seperti harapan dan ekspektasi masyarakat akan lembaga filantropi termasuk pada masalah yang harus dihadapi lembaga, karena kepuasan suatu pelayanan menentukan sebaik apa lembaga tersebut.³⁰ Pada penelitian Azhar Alam menyebutkan bahwa, pelayanan pada suatu lembaga sangat penting menurut peserta, namun pada hasilnya menyebutkan bahwa adanya ketidakpuasan peserta akan pelayanan tersebut.³¹ Sejalan dengan penelitian Molly Mustikasari pada BAZNAS Kota Bandung menyatakan bahwa, secara umum penerima manfaat memberikan nilai pada keseluruhan pelayanan dengan sangat baik, namun ada beberapa hal yang menjadikan penerima manfaat merasakan tidak puas akan pelayanan, penelitian ini menyebutkan bahwa kurang handalnya petugas dalam mengoprasikan komputer, hal ini menyebabkan ketidakpuasan mustahik pada lembaga.³²

Dalam penelitian lain menyebutkan juga, bahwa adanya hasil skor tingkat kepentingan lebih besar dari skor tingkat kinerja pada bagian *Assurance/ jaminan*, yang dalam artian adanya ketidakpuasan mustahik

²⁸ Aulia Candra S., Problematika Pendayagunaan Zakat Produktif di Baznas Jepara, Jurnal Bimas Islam, Vol. 11 No 4 (2018). h. 655.

²⁹ <https://www.kompasiana.com>, Artikel terkait kepuasan pelanggan terhadap lembaga, diakses pada 19 Maret 2025 Pukul 00:14 WIB.

³⁰ Kiki Arsi Wijayanti, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri,” Jurnal Sahmiyya, Vol. 2 No. 2 (2023), h. 412.

³¹ Azhar Alam, dkk. “Evaluation of the Lazismu Magetan Empowerment Program for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) with a Cartesian Diagram Approach,” Jurnal Al-Muzara’ah Vol. 9 No. 2 (2021). h. 161.

³² Molly Mustikasari, dkk., “Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bandung,” Jurnal Ilmu Multidisiplin JIM, Vol. 2, No. 2 (September 2023), h. 185. (<https://doi.org/10.38035/jim.v2i2>).

pada pelayanan yang diterima, dalam penelitian ini menyebutkan bahwa pentingnya perbaikan dan perhatian lembaga dalam pelayanan lembaga.³³ Sejalan dengan penelitian Petricia Oktavia terkait kepuasan pelanggan, pada pernyataan Parasuraman, menyebutkan bahwa ketidaksesuai antara layanan yang dirasakan dan yang diinginkan disebut ukuran keunggulan layanan dan ketidaksesuaian antara layanan yang dirasakan dan layanan yang memadai disebut ukuran kecukupan layanan.³⁴ Hal ini diperkuat dengan ditemukanny salah satu kasus yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh sebagian lembaga zakat di Indonesia belum optimal. Salah satu indikasi ketidakoptimalan tersebut tampak dari kasus dugaan kriminalisasi pelapor penyelewengan dana zakat, seperti yang terjadi di Kabupaten Bima, kasus ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan internal lembaga zakat belum berjalan secara aman dan adil, serta memperlihatkan lemahnya sistem perlindungan terhadap pihak yang berupaya menjaga akuntabilitas.³⁵ Selain itu, munculnya penyalahgunaan istilah “zakat” dalam kasus korupsi atau gratifikasi oleh oknum tertentu menunjukkan bahwa pemaknaan terhadap dana zakat sebagai instrumen suci yang bersifat publik dan amanah belum sepenuhnya tertanam dalam tata kelola lembaga.³⁶ Hal ini mencederai kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat, dan menjadi sinyal bahwa transparansi serta pengawasan internal belum berjalan optimal.

³³ Anwar, Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysys* (IPA), h. 4. Jurnal Sistem Teknik Industri, Vol 20 no 1, (2018) (<https://doi.org/10.32734/jsti.v20i1.382>).

³⁴ Petricia Oktavia, Penerapan metode servqual dan metode EUCS dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan tehnoloho informasi pengguna jasa internet *service provider*, Jurnal Informasi, Vol. 1 no 2, (2016), h. 71, (E-ISSN: 2622-4615).

³⁵ Artikel terkait kasus Pelayanan lembaga zakat <https://nasional.tempo.co/> , diakses 26 Juli 2025 Pukul 02:09 WIB.

³⁶ Artikel terkait kasus Pelayanan lembaga zakat <https://news.detik.com/a/> , diakses 26 Juli 2025 Pukul 02:09 WIB.

Evaluasi pelayanan program pada penelitian ini menetapkan pada jenis evaluasi program yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml pada tahun 1985, yaitu model *SERVQUAL*/ Evaluasi Mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan harapan dan persepsi Mustahik program pemberian modal terhadap layanan, dalam hal ini ialah kesenjangan dalam harapan mustahik program pemberian modal usaha dan persepsinya dalam layanan BAZNAS Subang. Menurut Parasuraman dalam kutipan buku *Accounting Service Quality*, menyebutkan bahwa harga suatu barang akan menghilang apabila kepercayaan telah dimiliki oleh konsumen.³⁷ Ketika evaluasi sangat penting di laksanakan setelah terselenggarakannya program, untuk mengetahui proses dari pelaksanaan tersebut apakah mengalami kemajuan atau kemunduran, serta untuk mengetahui hal-hal yang dapat menjadi kendala yang perlu diperbaiki atau bahkan yang sudah cukup atau layak dipertahankan. Tanpa evaluasi, maka pelaksana tidak akan pernah tau hasil dari program tersebut apakah sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan atau tidak sesuai harapan.³⁸

Hal ini melatar belakangi penulis untuk mengambil judul “Evaluasi Pelayanan dalam program pendayagunaan Zakat produktif pada BAZNAS Kabupaten Subang”, perlu dilakukannya penelitian evaluasi dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada program pemberian modal usaha kepada pelaku usaha mikro pada BAZNAS Subang dan bagaimana Evaluasi program yang telah dilakukan oleh BAZNAS Subang pada perbaikan pelayanan lembaga. Salah satu Badan Amil Zakat Nasiaonal yang penulis jadikan Objek penelitian ialah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Subang yang ada di Jawa Barat yaitu BAZNAS Kabupaten Subang beralamat di Jalan Arief Rahman Hakim No 6,

³⁷ Dwi Cahyono dkk., *Accounting Service Quality*, (CV. Diva Pustaka, 2022). h. 16.

³⁸ <https://repository.umj.ac.id/9304/11/11.%20BAB%20II.pdf>, diakses pada 02 Juli 2025 Pukul 11:34 WIB.

Cigadung, Kec Subang, Kabupaten Subang, 41213. Lembaga pendayagunaan Zakat, maka pentingnya pola pendistribusian dan pendayagunaan Zakat di sini ialah adanya ukuran pencapaian ketergantungan dalam upaya pengentasan kemiskinan. Adapun pendistribusian dan pendayagunaan Zakat yang diterapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Subang memiliki tanggung jawab dan peranan besar dalam mengatasi kemiskinan di Kabupaten Subang sehingga sedikit demi sedikit berkurang kuantitas kemiskinan yang menciptakan kehidupan relatif merata. Seperti pada kutipan yang tertulis pada kanal Instagram resmi BAZNAS Subang, pada acara peresmian Gedung BAZNAS Subang 07 Oktober 2023, Bupati Subang H. Ruhimat mengatakan bahwa BAZNAS Subang berperan penting dalam pemulihan Ekonomi Subang. Namun, pada kenyataannya, tingkat Kemiskinan pada Kabupaten Subang tersebut masih tergolong tinggi dibandingkan daerah sekitarnya.³⁹ Begitupun dengan upaya dari pihak pemerintah, PEMKAB Subang berupaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat Subang dan pelaku usaha (UMKM), dengan memberikan modal beserta pembinaan masyarakat.⁴⁰

Hal ini agar menjadi perhatian lebih oleh BAZNAS Subang untuk mengurangi tingkat kemiskinan dengan jalan Zakat dan dana Filantropi, satu diantara usaha BAZNAS Subang untuk berkontribusi untuk meningkatkan ekonomi masyarakat adalah, adanya Pogram pendayagunaan yang diperuntukan kepada masyarakat Usaha Mikro (kecil).⁴¹ Sebagaimana telah dipaparkan, keberhasilan suatu program bukan hanya terlaksananya

³⁹ Artikel terkait kemiskinan di Kab. Subang, <https://www.inilah.com/h>, diakses 19 Agustus 2024 Pukul 11:50 WIB.

⁴⁰ Situs Resmi BAZNAS <https://www.Subang.go.id> diakses pada 19 Maret 2025 Pukul 09:29 WIB.

⁴¹ Situs Resmi BAZNAS Subang <https://informasi.BAZNASkab->, diakses pada 05 Maret 2024 01:58 WIB.

program tersebut, namun perlunya tolak ukur keberhasilannya. Dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa adanya mustahik yang belum sepenuhnya merasakan kepuasan pelayanan sebagaimana yang diharapkan. Maka penelitian ini perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Evaluasi pelayanan dan penilaian mustahik terhadap pelayanan lembaga pada program pemberian modal usaha zakat produktif di BAZNAS Subang. Pemaparan berikut diharapkan mampu memberikan masukan yang bermanfaat bagi lembaga dalam meningkatkan efektivitas dan perbaikan pelayanan pada program (pemberian modal usaha) secara berkelanjutan dan tepat sasaran. Hasil penelitian ini diharapkan juga mampu memberikan kontribusi bagi praktik pengelolaan Zakat, khususnya BAZNAS Subang untuk meningkatkan pengelolaan dan pendaayagunaanya.

B. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

- a. Optimalisasi dan efektivitas pendaayagunaan Zakat produktif pada bidang ekonomi ataupun lainnya belum berjalan secara optimal dalam proses pelaksanaan program, evaluasi, pelaporan dan pendampingan program.
- b. Tingkat kegagalan Zakat Produktif cukup beresiko yang dalam pelaksanaannya. Pada penelitian terdahulu menyebutkan bahwa Zakat produktif cukup beresiko akan kegagalannya yang disebabkan oleh kendala- kendala internal maupun eksternal, Dengan rentan gagalnya Zakat Produktif perlu adanya Evaluasi Keberhasilan program pada BAZNAS Subang secara komprehensif, dengan tujuan mengidentifikasi faktor- faktor yang menghambat dan mendukung efektivitas penyaluran Zakat produktif.
- c. Dukungan Pemerintah Subang dalam upaya meningkatkan

kesejahteraan masyarakat Subang, melalui pemberian modal kepada pelaku usaha, dengan upaya yang dilakukan pemerintah Subang apakah hal tersebut berpengaruh dengan pengentasan kemiskinan pada Kab. Subang

- d. Kualitas Pelayanan dalam Lembaga, peneliti terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan suatu lembaga menjadi aspek yang sangat penting bagi peserta, namun pada realitanya peserta masih merasakan belum sesuai harapan akan pelayanan tersebut.

2. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah, dengan sebagai berikut:

- a. Dari beberapa identifikasi masalah, Penelitian ini akan membahas terkait Zakat, khususnya Zakat produktif dan kualitas layanan lembaga dari persepektif Mustahik program pemberian modal usaha.
- b. Mengingat luasnya objek penelitian, Penelitian ini terbatas hanya pada salah satu program BAZNAS Kabupaten Subang yaitu program pemberian modal usaha

3. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Persepsi Mustahik (program pemberian modal usaha) terkait pelayanan Zakat pada BAZNAS Subang?
- b. Apakah Lembaga memiliki *Gap/* Kesenjangan antara harapan dan Realita pada Lapangan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Persepsi Mustahik (program pemberian modal usaha) terkait pelayanan Zakat pada BAZNAS Subang
2. Untuk mengetahui *Gap/* Kesenjangan antara Ekspektasi dan Realita terkait pelayanan Zakat pada BAZNAS Subang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademisi, diharapkan dapat mejadi salah satu referensi dan saran pemikiran untuk kalangan akademik yang dapat membantu perkembangan penulisan berikutnya.
2. Manfaat Praktisi, diharapkan dapat menjadi masukan yang membangun dan dapat menambah rencana pemikiran untuk BAZNAS Subang
3. Bagi Penulis, diharapkan dapat menambah wawasan, informasi dan pengalaman.

E. Tinjauan Pustaka

1	Nama dan Identitas Jurnal	Ambar Winarsih, Politeknik Negri Jakarta, Evaluasi Pelaksanaan Program Zakat Sahabat Guru Indonesia Di Global Zakat-Act (Studi Kasus Act Jakarta Barat), Skripsi Terapan (2022), halaman 66- 68.
	Metode	Metode penelitian yang digunakan adalah <i>evaluative</i> -deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif dengan wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Model evaluasi yang digunakan pada penelitian ini adalah model evaluasi Pietrzak (<i>Input, Process, Outcome</i>).
	Hasil Penelitian	Evaluasi input yang terdiri dari 3 unsur sudah cukup sesuai dan memadai, meskipun masih terdapat kekurangan dan perlu ditingkatkan baik dari unsur SDM ataupun sarana prasarana. Evaluasi proses sudah cukup baik dan terarah sesuai SOP, meskipun terdapat hambatan yang dialami baik dari sisi

		pelaksana ataupun penerima manfaatnya. Terakhir, evaluasi outcome diketahui program SGI belum berhasil mencapai tujuan akhirnya, namun sudah bisa memberikan dampak positif bagi penerimanya. ⁴²
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada fokus tujuan, yaitu merubah penerima agar berubah menjadi pemberi dan mampu mensejahterakan penerima khususnya, adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus penerimanya yaitu para Guru yang pendapatanya di bawah rata-rata sedangkan penelitian penulis terdapat pada pendayagunaan para pelaku usaha ekonomi mikro. Adapun kontribusi penelitian ini untuk penelitian penulis agar mampu menjadi bahan kajian pada penelitian selanjutnya.
2	Nama dan Identitas Jurnal	Azhar Alam dkk, Universitas Muhamadiyah Surakarta, Evaluasi Program Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) LAZISMU Magetan dengan Pendekatan Diagram Kartesius, Jurnal Al- Muzara'ah Vol. 9 No. 2, (2021), halaman 155- 163.
	Metode	Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan diagram Kartesius.
	Hasil	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas LAZISMU

⁴² Ambar Winarsih, *Evaluasi Pelaksanaan Program Zakat Sahabat Guru Indonesia Di Global Zakat-Act (Studi Kasus Act Jakarta Barat)*. h. 66 2022

	Penelitian	Magetan dalam program pemberdayaan tersebut (UMKM) menurut persepsi mustahik pada masing-masing dimensi <i>tangible</i> , <i>reliable</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> hampir seluruhnya cukup berkualitas. Kualitas LAZISMU Magetan dalam program pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ditunjukkan oleh item kemudahan tata cara dalam pengajuan bantuan, rentang waktu realisasi dengan pengajuan bantuan. ⁴³
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah fokus yang di capai, yaitu mengukur seberapa berpengaruhnya pedayagunaan Zakat kepada para penerima dan fokus pemberdayaan yaitu terhadap parapelaku usaha ekonomi mikro. Adapun Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pendekatan yang digunakan, yaitu pendekatan Kartesius, dimana metode ini guna untuk mengevaluasi terhadap penyelenggaraan progam pemberdayaan Zakat, sedangkan pendekatan yang di gunakan penulis pendekatan empiris.
3	Nama dan Identitas Jurnal	Peti Pitri, IAIN Bangka Belitung, Strategi Pendayagunaan Zakat Produktif di Bidang Amil Zakat Nasional (BAZNAS), Jurnal Neraca Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Vol. 1 No. 3,

⁴³ Azhar Alam, dkk. Evaluation of the Lazismu Magetan Empowerment Program for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) with a Cartesian Diagram Approach, Jurnal Al-Muzaraah, (2021). h. 155

		(2023), halaman 286- 300.
	Metode	Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, pengumpulan data berupa wawancara.
	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini berupa penyaluran dan pendayagunaan di lembaga tersebut telah sesuai dengan implementasi visi dan misi pada program kerja, penelitian ini memiliki kendala pada internal dan eksternal seperti pada proses implementasi program atau pemantauan program. ⁴⁴
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terdapat pada fokus yang digunakan, yaitu memberikan modal, dan pelatihan usaha. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah terdapat pada pendekatan yang digunakan, yaitu fenomenologi penggambaran langsung pada suatu fenomena, sedangkan penulis menggunakan pendekatan <i>focus interview</i> .
4	Nama dan Identitas Jurnal	Mukhamad Ikhlas Darmawan dan Nihayatu Aslamatis Solekah, UIN Malik Ibrahim Malang, Optimalisasi Penyaluran Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) BAZNAS Kota Pasuruan Terhadap Tingkat Kesejahteraan Mustahik, Skripsi pada tahun 2022.
	Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif dengan pendekatan studi narasi
	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini ZIS tersalurkan dengan baik

⁴⁴ Peti Pitri "Strategi Pendayagunaan Zakat Produktif di Bidang Amil Zakat Nasional Baznas Kabupaten Bangka". Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi., Vol.1 No3, (2023), h. 286.

		dan tepat sasaran, serta telah berdampak pada kesejahteraan mustahik melalui beberapa program pada BAZNAS Pasuruan. ⁴⁵
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terdapat pada fokus analisisnya, yaitu menganalisis dampak dari adanya program pendayagunaan Zakat. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis terdapat pada dana yang digunakan untuk para mustahik, yaitu dana Zakat, Infak dan sedekah. Sedangkan penelitian penulis hanya terfokus pada dana Zakat produktifnya.
5	Nama dan Identitas Jurnal	Atika Suri, Annio Indah L dan Nursanti Y., UIN Sumatera Utara, Optimalisasi Pendayagunaan Zakat Melalui Program Beasiswa Prestasi Tahun 2017-2020: Studi Kasus Pada Dompot Dhuafa Waspada Sumatera Utara, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, (2024), halaman 60- 62.
	Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dokumentasi dan instrumen pendukung berupa skala likert.
	Hasil Penelitian	Dimana hasil penelitian ini beasiswa prestasi yang diadakan oleh pihak terkait mampu meningkatkan

⁴⁵ Mukhamad Ikhlas Darmawan dan Nihayatu Aslamatis Solekah “*Optimalisasi Penyaluran Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) BAZNAS Kota Pasuruan Terhadap Tingkat Kesejahteraan Mustahik*”. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam . (2022). h. 70- 74.

		peminatan para penerima untuk berwirausaha dan penyaluran Zakat ini sudah berdampak pada para penerima yaitu 80-90% dari mereka sudah memiliki usaha mikro, tetapi hanya 30% yang sudah mampu mandiri, walaupun masih ada beberapa yang memang harus di sempurnakan. ⁴⁶
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat pada metode yang di gunakan, yaitu kualitatif dengan instrumen data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada salah satu instrumen pengelolaan data yaitu <i>skla likert</i> dan fokus penerima manfaatnya yaitu para pelajar. Sedangkan penelitian penulis terfokus pada program ekonomi mikro.
6	Nama dan Identitas Jurnal	Dendy Herdianto dkk., UIN Raden Fatah Palembang, Sumatera selatan, Zakat Effect: Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat Pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model, Asyafina Journal: Jurnal Akademik Pesantren, Volume 1, No. 1, Februari 2022, halaman:68-78 https://doi.org/10.2896/asyafina.v1i3.3
	Metode Penelitian	Kuantitatif pendekatan kepuasan Mustahik, dengan pengambilan data <i>stratified Sampling</i> , dengan

⁴⁶ Atika Suri, dkk., “Optimalisasi Pendayagunaan Zakat Melalui Program Beasiswa Prestasi Tahun 2017-2020: Studi Kasus Pada Dompot Dhuafa Waspada Sumatera” Journal of Management & Business, Vol 3 no.1 (2024).

		pengumpulan data kuesioner dan <i>in depth interview</i> disebarkan kepada responden.
	Hasil Penelitian	Dimana hasil penelitian ini ialah, Faktor yang sudah cukup signifikan dalam mempengaruhi kepuasan mustahik pada pelayanan lembaga adalah faktor empati, tiga faktor lainnya mendapat hasil kurang signifikan dan satu faktor, yaitu faktor keandalan lembaga menjadi faktor yang sudah seharusnya menjadi perbaikan lembaga. ⁴⁷
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat pada penggunaan pengukuran kesuksesan lembaga, yaitu menggunakan model SERVQUAL dan penggunaan pendektana yang sama yaitu pendekatan kepuasan mustahik. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus objek, peneliti fokus terhadap efek Zakat bidang pendidikan dengan pengukuran Sustainable Development Goals. Sedangkan penelitian penulis terfokus terhadap evaluasi Zakat produktif atau pemberian modal terhadap pelaku usaha mikro.

F. Teknik dan Sistematika Penulisan

Teknik Penulisan ini merujuk kepada pedoman yang diberlakukan di Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta yang diterbitkan di IIQ Pers tahun 2021. Agar penulisan karya ilmiah ini lebih terfokus dan sistematis, maka

⁴⁷ Dendy Herdianto dkk., *Zakat Effect: Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat Pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model*, Asyafina Journal: Jurnal Akademik Pesantren, Vol. 1, No. 1, 2022, h. 68-78. <https://doi.org/10.2896/asyafina.v1i3.3>

peneliti mengklasifikasikannya dengan membagi kedalam 5 bab pembahasan sebagai berikut:⁴⁸

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan meliputi, latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penulisan, manfaat penulisan, tinjauan pustaka, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN/KAJIAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang teori yang berkaitan dengan judul yang penulis bahas, analisis evaluasi, pengertian/ makna, dasar hukum, ketentuan serta penelitian terdahulu yang relevan dengan pembahasan penelitian ini. Diantaranya, teori Evaluasi Program, teori Zakat dan teori Zakat Produktif.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini meliputi penjelasan terkait Jenis penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan, teknik analisis data, objek penelitian dan gambaran/ profil lembaga terkait tempat dan objek yang menjadi pilihan peneliti yaitu BAZNAS Kabupaten Subang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian ini berisi jawaban dari rumusan masalah mengenai Evaluasi pelayanan dalam program pemberian modal usaha Zakat Produktif di BAZNAS Kabupaten Subang. Diantaranya Kesenjangan dalam pelayanan lembaga dan realita yang dirasakan oleh penerima manfaat.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi uraian tentang penarikan kesimpulan dari pembahasan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang di akhiri oleh saran dan Evaluasi.

⁴⁸ Huzaemah Tahido Yanggo,. et., al. Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta. (Jakarta: IIQ Press), (2021).

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan program pemberian modal usaha yang ada pada BAZNAS Subang. Permasalahan yang ditemukan pada lembaga zakat meliputi optimalisasi dan efektivitas Zakat produktif, rentan gagalnya Zakat produktif, pentingnya dukungan dari pemerintah terkait pengelolaan lembaga Zakat dan beberapa ditemukannya kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan masyarakat. Kemudian dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Zakat

1. Definisi Zakat

Dapat diketahui pengertian Zakat dalam konteks etimologi adalah rumpun kata masdar dari kata *zakka* زَكَاة - يَزْكِي - يَزْكِي yang artinya bersih, suci dan terpuji, beberapa kata tersebut di sebutkan dalam Al-Qur'an ketika menyebutkan kata Zakat.¹ Begitupun pengertian istilah Zakat menurut Hasbiyallah dalam *Fiqh Sunnah*, Zakat ialah suatu benda yang wajib ditunaikan oleh manusia dengan niat mengembalikan hak milik Allah kepada mustahik.² Hal ini disebutkan juga oleh Yusuf al- Qarāḍawi, Zakat ialah Bagian dari harta orang kaya yang dikeluarkan pada waktu tertentu dengan nilai tertentu dan kepada orang tertentu.³ Sedangkan pengertian Zakat menurut Undang- Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan Zakat, ialah harta/ benda yang diharuskan keluar oleh seorang muslim atau badan hukum untuk diberikan kepada penerimanya.⁴ Dari uraian diatas dapat diartikan bahwa Zakat merupakan harta yang wajib dikeluarkan setiap individu atau badan hukum dengan tujuan

¹ Yaya Rosita, *Memberdayakan Zakat untuk Mengurangi Praktik Riba*, (Banten: IIQ Press, 2022), h. 59.

² Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 245.

³ Yusuf al-Qarāḍawi, *Fiqh Zakat*, jilid 1(Beirut: Muassasah ar Risalah, 1991), h. 37- 39.

⁴ Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat*, Pasal 1.

membersihkan hati, jiwa dan dosa dengan cara memberikan hak orang lain dari harta kita.⁵

Menurut Abdul Hamid Mahmud Baly dalam bukunya menyebutkan arti dari Zakat ialah bagian dari pemasukan (*income*) hal ini menyebabkan produktifitas/ permintaan barang meningkat yang menyebabkan modal- modal investasi terjamin, dengan catatan bahwa harta Zakat disalurkan kepada orang yang memang berhak menerimanya.⁶ Pendapat ini di kuatkan oleh para ulama terdahulu mengenai makna dari kata Zakat, seperti Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, (ulama tafsir abad 14 H) dalam uraiannya mengenai Zakat, ialah pekerjaan/ perbuatan yang paling utama yang mengandung curahan kebaikan pada mahlukNya.⁷ Dengan arti lain, Zakat memiliki dua dimensi, dimensi material yang dapat membantu kehidupan manusia dan dimensi sosial yang sangat membantu masyarakat umum dalam berinteraksi.⁸ Zakat juga dapat di artikan sebagai bagian kekayaan yang ditentukan untuk dibagikan kepada mereka yang berhak dan kewajiban bagi muslim atas kekayaannya yang sudah mencapai batas yang ditentukan.⁹ Beberapa pengertian zakat lain juga menyebutkan bahwa ia sebagai poros dan pusat keuangan negara Islam.¹⁰ Pengertian zakat oleh Prof Abdul Manan

⁵ Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat*, Pasal 1.

⁶ Abdul Hamid Mahmud Baly, *Ekonomi Zakat Sebuah Kajian Moneter dan Keuangan Syariah*, terj. Muhammad Abqary Abdullah Karim, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006). h. 126

⁷ Artikel terkait tafsir zakat, <https://tafsirweb.com.html>, diakses pada 20 Februari 2025 Pukul 21:50 WIB)

⁸ Abdurrahman Qadir, *Zakat dalam dimensi materi dan sosial*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1998), h. 82.

⁹ Tawfidque Al-Mubarak, *The Maqasid of Zakah and Awqaf and Their Roles in Inclusive Finance, Islam and Civilizational Renewal*, 2015. h. 219

¹⁰ Imam Munawwir (dalam bahasa 'urdu oleh Abdul a'la al maududi) *Asas ekonomi islam al maududi*, (Surabaya: PT Bina Ilmu Surabaya, 2005), 171

menyebukan bahwa zakat adalah ibadah yang tidak bisa digantikan dengan model sumber pembiayaan apapun dan dimanapun.¹¹

Dasar Hukum Zakat perintah dan aturan mengenai Zakat sudah ada sejak masa para nabi dan rasul, di dalam al-Qur'an pun sudah sangat jelas dan gamblang mengenai perintah berzakat yang awalnya hanya sebagai ketaatan dalam ritual agama.¹² Syariat wajibnya berzakat sudah ada pada zaman nabi terdahulu, dibuktikan oleh adanya firman Allah mengenai hal ini. Zaman Nabi Ibrahim dan Nabi Ismail (QS Al- Anbiya: 73).

وَجَعَلْنَاهُمْ أَيْمَةً يَهْتَدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ
وَكَانُوا لَنَا عَبِيدِينَ^{١٣}

“Kami telah menjadikan mereka itu sebagai pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami dan telah Kami wahyukan kepada, mereka mengerjakan kebajikan, mendirikan sembahyang, menunaikan Zakat, dan hanya kepada Kamilah mereka selalu menyembah...”

Kewajiban harta Zakat hanya diperuntukan kepada yang berhak menerimanya tercatat dalam Al-Qur'an. (QS At- Taubah: 60).

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَافَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ
وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ^{١٤}

“Sesungguhnya Zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, para amil Zakat, orang-orang yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) para hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang-orang yang sedang dalam perjalanan (yang memerlukan pertolongan), sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui lagi Maha bijaksana”

¹¹ (Nostangin) (M.A. Mannan, Islamics Economics, Theory and practice) Teori dan Praktik Ekonomi Islam, Yogyakarta: PT Dana Bhakti Prima Yasa 1997, h248.

¹² Yaya Rosita, *Memberdayakan Zakat untuk Mengurangi Praktik Riba*, (Banten: IIQ Press, 2022), h. 49.

Zakat diberikan kepada kerabat dekat diutamakan dalam al quran (QS Al- Baqarah: 215).

يَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلْ مَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ خَيْرٍ فَلِلَّهِ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ
وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

“Mereka bertanya kepadamu (Nabi Muhammad) tentang apa yang harus mereka infakkan. Katakanlah, “Harta apa saja yang kamu infakkan, hendaknya diperuntukkan bagi kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, dan orang yang dalam perjalanan (dan membutuhkan pertolongan).” Kebaikan apa saja yang kamu kerjakan, sesungguhnya Allah Maha Mengetahuinya”.

Hadits terkait kewajiban menunaikan Zakat dan akibat dari enggannya mengeluarkan Zakat (HR. Imam Malik bin Annas)

أخبرنا مالك حدثنا عبد الله بن دينار عن أبي صالح عن أبي هريرة قال : من كان له مال لم يؤدّ زكاته مثل له يوم القيامة شجاعاً أفرع له زبيبتان يطّلبه حتى يُمكنه فيقول : أنا كنزك (رواه امام مالك بن انس)¹³

“Telah meriwayatkan kepada kami dari Malik, dari Abdullah bin Dinar, dari Abu Shalih, dari Abu Hurairah, ia berkata: "Barangsiapa yang memiliki harta, lalu belum menunaikan Zakatnya, maka harta itu akan tampak kepadanya pada hari kiamat sebagai ular yang bercabang, bertanduk dua, bentuknya seperti buah kismis, yang berusaha mendapatkannya hingga ia mampu mengambilnya, lalu berkata: "Aku adalah hartamu". (HR Imam Malik bin Annas Hadits No. 542).

Hadits terkait Menarik Zakat dan siapa saja yang diperbolehkan menerimanya (Hadits Riwayat Imam Malik)

حَدَّثَنِي يَحْيَى عَنْ مَالِك عَنْ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لَا تَحِلُّ الصَّدَقَةُ لِعَيْنٍ إِلَّا لِحَمْسَةٍ لِعَازٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أَوْ لِعَامِلٍ
عَلَيْهَا أَوْ لِعَارِمٍ أَوْ لِرَجُلٍ اشْتَرَا هَا بِمَالِهِ أَوْ لِرَجُلٍ لَهُ جَارٌ مَسْكِينٌ فَتَصَدَّقَ عَلَى

¹³ Muhammad bin Hasan al- Syaibani, *al Muwatta Imam Malik bin Annas*, (Al Maktabah Al Ilmiyah), h. 120.

الْمَسْكِينِ فَأَهْدَى الْمَسْكِينُ لِلْغَنِيِّ (رواه امام مالك بن انس)

“Telah menceritakan kepadaku Yahya dari Malik dari Zaid bin Aslam dari 'Atha bin Yasar Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Zakat tidak dihalalkan untuk orang kaya kecuali untuk lima golongan; orang yang berperang di jalan Allah, pemungut Zakat, orang yang terbelit hutang, orang yang membeli harta Zakat dengan hartanya, orang yang mempunyai tetangga yang miskin yang diberi harta Zakat, kemudian orang miskin tersebut memberinya hadiah kepada orang kaya tersebut". (HR Imam Malik bin Annas nomor 543).

Berdasarkan beberapa pendapat ulama dan sumber resmi, dapat disimpulkan bahwa zakat merupakan kewajiban ibadah dalam Islam yang berhubungan dengan aspek harta, yang peruntukannya kepada orang tertentu dan waktu tertentu, begitupun tujuan zakat bukan hanya meningkatkan aspek spiritual, juga dapat meningkatkan aspek sosial dengan kerabat saudara. Lebih lanjut, dasar hukum zakat sudah sangat jelas tercatat dalam al-Qur'an surah At- Taubah: 60, maupun hadis diatas.

2. Rukun dan Syarat Zakat

a. Rukun Zakat

Rukun zakat adalah unsur pokok yang harus terpenuhi agar zakat sah secara syar'i. Sebagaimana dijelaskan dalam kitab *al-fiqh al-islami wa adillatuhu*, memaparkan bahwa:¹⁴

- 1) Mengeluarkan sebagian harta yang telah mencapai nisab – yaitu mengeluarkan bagian tertentu dari harta wajib zakat, sesuai kadar yang ditetapkan syariat.
- 2) Dengan niat zakat harus disertai niat dari pemberi (orang yang menunaikan zakat) pada saat mengeluarkannya, sebagaimana halnya ibadah lain yang membutuhkan niat.

¹⁴ Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, cet. ke-4, (Damaskus: Dar al-Fikr, 2004), jilid 3, h. 1796.

- 3) Dilakukan oleh pemilik harta secara langsung atau melalui wakilnya. Muzaki, seorang muslim atau badan hukum yang berkewajiban menunaikan zakat.¹⁵
- 4) Pemindahan kepemilikan kepada mustahik, harta zakat diberikan dan menjadi milik mustahik, bukan sekadar pinjaman atau hibah yang bisa ditarik kembali. Mustahik adalah orang yang berhak menerima zakat.

b. Syarat Zakat

Syarat Wajib Zakat atau dalam salah satu redaksi kitab terdahulu syarat wajib Zakat ini diungkapkan dalam bahasa *khishal*.¹⁶

- 1) Islam, maka tidak menjadi tidak wajib apabila seorang yang kafir asli dan dalam pendapat *shahih* apabila seseorang murtad hartanya ditangguhkan sampai ia menjadi muslim kembali. Seperti pada Peraturan Menteri Agama No. 52 Tahun 2014, Zakat adalah harta yang harus dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha.¹⁷
- 2) Merdeka, ialah seseorang yang memiliki kontrol penuh atas dirinya/ tidak dalam penjajahan.
- 3) Kepemilikan yang sempurna
- 4) Mencapai Nishab, ialah jumlah paling kecil harta agar menjadi wajib di Zakat.
- 5) *Saum*/ dikembalikan di rumput yang mubah
- 6) Haul ialah tenggat waktu kewajiban suatu harta untuk di

¹⁵ Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat*, Pasal I Bab I.

¹⁶ Moh. Syakur dan Roy Fadhli, *Terjemah Fathul Qarib Masakini*, Terj. Syekh Al Allamah Muhammad bin Qasim al- Ghazi, (Probolinggo: Pustaka 'Azm, 2020), h. 186- 187.

¹⁷ Situs Resmi BAZNAS Nasioanal, <https://BAZNAS.go.id/Zakat> diakses pada 27 Februari 2025 Pukul 01.27 WIB).

Zakati, yaitu selama satu tahun.¹⁸ Dengan catatan, hal ini berbeda dengan haulnya harta pertanian.

Dari beberapa pemaparan terkait rukun dan syarat zakat, dapat disimpulkan bahwa sah/ benar orang berzakat hanya apabila beberapa rukun dan syaratnya sudah terpenuhi.

3. Regulasi Zakat di Indonesia

- a. Undang- Undang No. 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat (Regulasi pengelolaan Zakat di Indonesia yang disahkan sebagai bentuk kontribusi negara dalam pengelolaan Zakat). Dilaksanakan dengan asas iman dan takwa, juga dengan keterbukaan dan kepastian sesuai Undang- Undang 1945.
- b. Undang- Undang No. 38 Tahun 1999 pada BAB III Pasal 6 sampai 7 Tentang Pengelolaan Zakat, Pemerintah membentuk organisasi dengan tujuan membantu mengumpulkan, mendistribusikan dan mendayagunakannya. Begitupun dengan pembentukan Badan Amil Zakat (BAZ) Pemerintah memiliki hak penuh sesuai dengan tingkat kekuasaan wilayah masing- masing.
- c. Undang- Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang pengelolaan Zakat¹⁹ untuk menggantikan regulasi Zakat sebelumnya. Pada regulasi pengelolaan Zakat ini diatur sedikit berbeda dari regulasi sebelumnya: Pemerintah mempunyai hak penuh atas pembentukan organisasi pengelolaan Zakat pada pasal 5 ayat 1 Undang – Undang 23 Tahun 2011 bahwa dalam pengelolaan Zakat pemerintah/ menteri dapat membentuk BAZ dalam skala Nasional, sementara, untuk membantu pada pelaksanaan tugas BAZ skala

¹⁸ Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 254.

¹⁹ Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat*, Pasal 5.

Nasional pemerintah dapat membentuk organisasi dalam skala Provinsi dan Kabupaten/ Kota mengacu pada rekomendasi kepala daerah masing- masing kemudian dipertimbangkan oleh BAZ skala Nasional.

- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat²⁰
- e. Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 08 Tahun 2001 Tentang Badan Amil Zakat Nasional.
- f. Keputusan Presiden No 103 Tahun 2004 Tentang perubahan susunan keanggotaan BAZNAS atas KEPRES No 08 Tahun 2001.
- g. Peraturan Menteri Agama No. 4 dan 5 Tahun 1968 (Tentang pembentukan BAZNAS).
- h. Peraturan Menteri Agama No 05 Tahun 2014 Tentang pembentukan Tim dan Tata cara seleksi anggota BAZNAS.
- i. PERBAZNAS No 001 Tahun 2016 Tentang pedoman penyusunan RKAT BAZNAS dan BAZDA.
- j. PERBAZNAS No 002 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan tata kerja unit pengumpul Zakat (UPZ).
- k. PERBAZNAS No. 001 dan 002 Tahun 2018 Tentang kode etik Amil Zakat dan sertifikasi Amil Zakat.
- l. PERBAZNAS No. 003 sampai 006 Tahun 2018 Tentang Pendistribusian/ Pendencygunaan, Pelaporan Pelaksanaan, Pengelolaan Keuangan dan Pedoman Pelaksanaan Kerja sama dengan lingkungan sekitar.
- m. Keputusan Ketua BAZNAS No. 064 Tahun 2019 Tentang

²⁰ PP Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

pedoman pelaksanaan pendistribusian dan pendayagunaan Zakat.

Zakat di Indonesia telah berada di bawah naungan regulasi yang jelas dan mengikat, sehingga pengelolaannya memiliki landasan hukum yang kuat. Payung hukum utamanya adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, yang mengatur secara komprehensif proses pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Regulasi ini menugaskan BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang mengelola zakat secara nasional, bersama LAZ yang memenuhi persyaratan tertentu. Dengan adanya regulasi tersebut, pengelolaan zakat diharapkan lebih terkoordinasi, transparan, akuntabel, dan mampu berperan optimal sebagai instrumen kesejahteraan masyarakat serta pengentasan kemiskinan.

4. Jenis- Jenis Zakat

a. Zakat Fitrah

Zakat Fitrah dalam buku *Fathul Qarib* menyebutkan bahwa arti Zakat fitrah ialah Zakat badan/ simbol kesucian jiwa.²¹ Menurut Hasbiyallah dalam bukunya, Zakat fitrah adalah Zakat yang wajib ditunaikan seluruh umat muslim besar/ kecil, merdeka maupun budak, terhitung pada awal bulan Ramadhan sampai sebelum dilaksanakannya shalat idul fitri.²² Hal ini dikuatkan oleh hadits di riwayatkan oleh Umar pada riwayat Al- Bukhari: 1515,²³ Dengan kadar harta yang wajib dikelurkannya adalah 2,7 Kg atau satu *sha'* bahan pokok makanan masyarakat setempat dan pada pendapat madzhab Hanafiyyah diperbolehkan berzakat

²¹ Moh. Syakur dan Roy Fadhli, *Terjemah Fathul Qarib Masakini*, Terj. Syekh Al Allamah Muhammad bin Qasim al- Ghazi, (Probolinggo: Pustaka 'Azm, 2020), h. 186- 187.

²² Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 254.

²³ Abu Abdillah Muhammad bin Ismail, *Shahih Bukhari; Bagian Keenam*, (Solo: Fatiha, 2024), h. 4.

menggunakan uang yang setara bahan pokok makanan tersebut, namun dalam hal ini besaran kadarnya bertambah menjadi 3,8 Kg.²⁴ Dasar Hukum Zakat fitrah seperti sabda Rasulullah:

أخبرنا مالك حدثنا نافع أن ابن عمر كان يبعث بزكاة الفطر إلى
الذي تجمع عنده قبل الفطر بيومين أو ثلاثة (رواه امام مالك بن
انس).²⁵

“Malik dan Nafi’ meriwayatkan kepada kami bahwa Ibnu Umar biasa mengirimkan Zakat fitrah kepada orang yang mengumpulkannya, dua atau tiga hari sebelum hari raya idul fitri”. (HR Imam Malik bin Annas Hadits No. 344).

b. Zakat Mal

Pengertian Zakat *mal* Zakat Mal ialah harta benda yang kita miliki untuk dikeluarkan dan diberikan kepada mustahik. Hukum menunaikan Zakat ialah *Fardhu ‘ain* dengan syarat terpenuhinya syarat- syarat yang telah disebutkan diatas. Harta yang sudah mencapai nishab dan wajib dikeluarkan Zakatnya, pendapat pakar terdahulu mengenai harta yang harus di Zakati menurut Wahbah Zuhailly ialah Barang tambang/ barang temuan, barang perdagangan, tanaman/ buah- buahan dan hewan ternak. Sejalan dengan pendapat Abdul Wahhab dalam bukunya menyebutkan macam- macam jenis Zakat Mal, ialah:²⁶

- 1) Hewan Ternak, dijelaskan lebih lanjut bahwa, maksud dari hewan ternak ialah hewan yang jinak. Dengan maksud lain, bahwa hewan liar ataupun hewan yang dari hasil turunan silang tidak wajib dikeluarkan Zakatnya.

²⁴ Ahmad Hudaifah, dkk., *Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, (Surabaya: Scopindo, 2020), h. 5.

²⁵ Muhammad bin Hasan al- Syaibani, *al Muwatta Imam Malik bin Annas*, (Al Maktabah Al Ilmiyah), h. 119.

²⁶ Abdul Wahhab Khallaf, *Zakat Mal dan Zakat Fitrah Praktis Empat Madzhab*, terj. Al- Fiqhu ‘ala madzahib al- arba’ah, (Solo: Fatiha, 2024), h. 47- 48.

- 2) Emas dan Perak atau dengan kata lain ialah al- *atsman* (mata uang)
- 3) Perniagaan/ Perdagangan, dapat diartikan sebagai kegiatan tukar menukar barang atau jasa yang berdaarkan kesepakatan tanpa adanya paksaan.
- 4) Pertambangan/ *Rikaz*, ialah semua yang dieksplor dari dalam tanah yang memiliki nilai dan bisa dimanfaatkan.²⁷
- 5) Tanaman dan buah- buahan

Berdasarkan pembahasan diatas, zakat terdiri atas dua jenis utama, yaitu zakat fitrah dan zakat harta. Zakat fitrah merupakan kewajiban setiap muslim yang dikeluarkan menjelang Idul fitri sebagai bentuk penyucian diri dan solidaritas sosial, sedangkan zakat harta adalah zakat yang dikenakan atas harta yang telah memenuhi nisab dan haul, seperti emas, perak, uang, hasil perdagangan, maupun aset produktif lainnya. Kedua jenis zakat tersebut memiliki peran penting dalam pemerataan kesejahteraan dan pengentasan kemiskinan di masyarakat.

5. Mustahik/ Penerima Zakat

Distribusi atau alokasi Zakat hanya disalurkan kepada mereka yang berhak menerimanya. Hal ini sesuai firman Allah dalam surah At- Taubah ayat 60 yang sudah dijelaskan diatas, bahwa penerima zakat/ Mustahik ada 8 golongan, yaitu, *Fakir, Miskin, Amil, Mualaf, Riqab, Gharim, Fi Sabilillah dan Ibnu Sabil*. Penjelasan lebih detail sebagai berikut:

- a. Fakir (Ulama Hanafiyah berpendapat bahwa yang dikatakan fakir adalah ia yang memiliki harta yang belum mencapai nishab atau

²⁷ Zakat Barang Tambang dan Rikaz - LAZ Rabbani
<https://share.google/XoUC0sB3NZaZ6l4ly> diakses 09 Agustus 2025 Pukul 10:59 WIB.

sudah mencapai nishab secara tidak sempurna dikarenakan harta tersebut habis digunakan untuk kebutuhannya. Sedangkan pengertian fakir menurut pengikut imam syafii orang yang mempunyai penghasilan namun belum mencukupi kebutuhan.

- b. Miskin (Ulama Malikiyah menyebutkan pengertian miskin adalah orang yang sangat membutuhkan bantuan dan dengan keadaan tidak memiliki harta benda apapun, dan pada pendapat Ulama Syafiiyah menyebutkan bahwa miskin adalah orang yang mampu mendapatkan uang atau penghasilan yang halal yang setara dengan separuh dari batas kecukupannya).²⁸
- c. Amil Zakat, individu atau lembaga yang bertugas untuk mengumpulkan, mengelola dan mendistribusikan zakat kepada yang berhak menerimanya.²⁹
- d. Muallaf (Orang yang memiliki keraguan iman/ rawan iman dan orang yang masuk islam. Muallaf dalam pengertian lain ialah, mereka yang diharapkan kecenderungan hatinya atau keyakinannya dapat bertambah terhadap Islam.
- e. *Riqab* (Budak yang dibebaskan dengan syarat akad *kitabah*-nya sah, budak muslim, tidak memiliki harta atau dalam pengertian kontemporer ialah perbudakan modern.
- f. *Gharim* (Orang yang terlilit hutang atau pengusaha muslim yang mengalami pailit dalam perusahaannya)
- g. *Fi Sabilillah* (Orang yang berjihad/ membela di jalan Allah dalam hal ini ialah jihad secara fisik maupun non fisik). Dapat disimpulkan bahwa dikatakan *Fi Sabilillah* ialah orang yang

²⁸ Artikel terkait pengertian miskin, <https://lampung.nu.or.id/warta/parameter-kaya-dan-miskin-i1M9O>, diakses 17 Juli 2025 Pukul 19:37 WIB.

²⁹ Situs Resmi BAZNAS Kota Yogyakarta, <https://share.google/kqYAwedgfiXMTEbBK>, diakses 17 Juli 2025 Pukul 19:48 WIB

mampu membela agama Allah baik fisik maupun non fisik.

- h. Ibnu Sabil (Orang yang kehabisan bekal perjalanannya dalam hal harta dan tidak mampu untuk meneruskannya atau musafir dalam perjalanan yang baik).³⁰

Sejalan dengan penjelasan diatas, mustahik zakat adalah golongan yang berhak menerima zakat sebagaimana tercantum dalam QS. At-Taubah ayat 60. Mereka terdiri atas delapan golongan, yaitu fakir, miskin, amil, mualaf, *riqab* (hamba sahaya), *gharimin* (orang berutang), *fi sabilillah*, dan *ibnu sabil*. Setiap golongan memiliki kebutuhan dan kondisi yang berbeda, sehingga pendistribusian zakat perlu dilakukan secara tepat sasaran agar dapat memberikan manfaat optimal dan mendukung tujuan zakat dalam meningkatkan kesejahteraan umat.

B. Zakat Produktif

1. Pengertian Zakat Produktif

Kata Zakat dan produktif, produktif yang memiliki asal kata dari bahasa inggris, yaitu *productive* memiliki arti bertambahnya barang/ aset dengan baik. Dalam KBBI arti dari kata produktif adalah barang atau aset yang bersifat atau mampu menghasilkan (dalam jumlah besar).³¹ Dr. Qodariah, dkk. Menyebutkan dalam bukunya, pengertian Zakat produktif tidak lain adalah menyalurkan kepada penerima dengan tujuan harta tersebut mampu menghasilkan sesuatu dengan terus menerus, atau dengan kata lain Zakat produktif adalah pemberian harta kepada penerima dengan cara pemberian modal usaha atau produktif/ tidak untuk dihabiskan dan untuk dikembangkan

³⁰ Abdul Bakir, Seputar *Fi Sabilillah* dan Seputar *Ibnu Sabil*, (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2021), h. 30.

³¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/produktif>, diakses pada 09 Juni 2025 Pukul 12:57 WIB.

dalam bentuk usaha ataupun lainnya.³² Menurut Asrifin dan Nakhrawie dalam bukunya Hilmi dan Abdul Wasik pengertian Zakat produktif ialah penggunaan aset atau harta Zakat dengan cara pemberian modal usaha dan diberikannya kepada penerima yang produktif.³³ Pengertian Zakat produktif juga disebutkan oleh Said Insyah dalam bukunya, yaitu pengelolaan dan penyaluran dana Zakat yang bersifat tidak habis dan memiliki manfaat jangka panjang dengan tujuan mengentaskan kemiskinan dan atau dana Zakat yang diberikan kepada fakir miskin berupa modal usaha dengan harapan dapat meningkatkan taraf hidup penerima,³⁴ dan perbedaan produktif konsumtif.

Berlandaskan pendapat para ahli dan sumber literatur, zakat produktif adalah zakat yang didayagunakan untuk kegiatan yang bersifat produktif sehingga penerimanya (mustahik) dapat memanfaatkan zakat tersebut sebagai modal usaha atau sarana pemberdayaan ekonomi. Tujuannya bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan konsumtif sementara, tetapi juga untuk mendorong kemandirian dan meningkatkan pendapatan mustahik secara berkelanjutan. Dengan demikian, zakat produktif berperan strategis dalam mengubah penerima zakat dari pihak yang menerima menjadi pihak yang mampu memberi.

2. Prinsip Zakat Produktif

Pada hal ini, Zakat memanglah termasuk lingkup agama/fikih, seperti halnya Zakat dapat dijelaskan dalam ranah kehambaan

³² Qodariah, dkk., *Fikih Zakat, Sedekah dan Wakaf*, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 175.

³³ Hilmi Ridho dan Abdul Wasik, *Zakat Produktif Konstruksi Zakatnomics: Persepektif Teoritis, Historis dan Yuridis*, (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2018), h. 35.

³⁴ Said Insyah Mustafa, *Zakat produktif dan penanggulangan kemiskinan melalui pemberdayaan usaha mikro rakyat*, (Malang: Media Nusa Creative, 2015), h. 69.

seseorang kepada tuhan. Namun, pada bagian lain, Zakat memiliki sifat sosial masyarakat dan ekonomi, yang mana dalam sisi ekonomi Zakat harus bersifat rasionalitas dengan tujuan kesejahteraan penerimanya. Prinsip-prinsip Zakat produktif menurut Afifuddin dalam bukunya, sebagai berikut:³⁵

a. Prinsip Profesional dan Akuntabilitas

Dalam salah satu tugas BAZNAS yang diputuskan oleh kepala Negara dan melalui usulan menteri ialah menyeleksi siapa saja yang akan menjadi pengelola. Hal ini sudah menjadi suatu keharusan bahwa pengelolaan Zakat harus memiliki kemampuan atau cakap diluar akan syarat sebagai pengelola, agar meminimaliskan kesalahan dalam pengelolaan dengan artian pengumpulan Zakat bertambah dan pendistribusian Zakat tepat sasaran.³⁶ Prinsip ini dikuatkan pada surah Al-Qashas: 26

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَأْبَىٰ اسْتَأْجَرَهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

“Salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku, pekerjakanlah dia. Sesungguhnya sebaik-baik orang yang engkau pekerjakan adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.”

Penjelasan bahwa sifat kekuatan/ kemampuan dan kepercayaan Musa di samakan dengan sifat Yusuf ketika dipilih menjadi kepala bagian Logistik di Mesir, hal ini menunjukkan bahwa sifat-sifat tersebut sangat penting bagi siapapun yang mengemban amanah.³⁷ Pada konteks ini kekuatan atau kemampuan dalam pengelolaan Zakat agar mampu mencapai tujuan yaitu

³⁵ Hilmi Ridho dan Abdul Wasik, *Zakat Produktif Konstruksi Zakatnomics: Persepektif Teoritis, Historis dan Yuridis*, (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2018), h. 45.

³⁶ Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat* Pasal 6 BAB III.

³⁷ Situs Resmi NU Online <https://islam.nu.or.id/> (Artikel ini diakses pada 27 Februari 2025 Pukul 07.23 WIB).

kesejahteraan masyarakat.

b. Prinsip Pemberdayaan

- 1) Pemberdayaan terhadap Mustahik, dalam hal ini pemberdayaan mustahik oleh pengelola Zakat harus tepat, seperti pemilihan mustahik yang menerima Zakat produktif dengan tujuan dana tersebut terus berkembang.
- 2) Pemberdayaan terhadap Amil Zakat, Amil Zakat ialah orang atau lembaga organisasi pengelola, pengumpul dan penyalur Zakat. sudah menjadi keharusan seorang pengelola Zakat harus sangat memahami dan mengetahui perekonomian mustahik, potensi yang dimiliki mustahik dan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap negara dan agamanya, dengan harapan meminimalisir kesalahan dalam pendistribusian atau ketidaktepatan dalam penyaluran, seorang pengelolala harus memiliki sifat kepemimpinan dan bertanggung jawab.

c. Prinsip Kemanfaatan, pada prinsip ini mengacu pada tujuan dari keproduktifan Zakat, yaitu Zakat yang diproduktifkan memberi dampak selain ekonomi juga sosiologis dan kemanfaatan jangka panjang. Hilmi dan Abdul Wasik dalam bukunya menyebutkan bahwa langkah strategis untuk mencapai hal itu salah satunya memperluas pemanfaatan Zakat produktif yang bersifat jangka panjang seperti pendidikan, kesehatan dan lainnya.

d. Prinsip Keberlanjutan yaitu memiliki manfaat yang tidak berhenti atau berkelanjutan, bukan hanya disalurkan secara konsumtif namun harus ada pembinaan dan pengawasan atau evaluasi pada program Zakat.

e. Prinsip Yurisprudensi, Prinsip menegaskan bahwa pengelolaan Zakat harus tunduk dengan hukum islam maupun hukum positif,

karena pengelolaan Zakat harus tetap di koridor islam dengan mengikuti rambu- rambu dari pemerintah.

Dapat disimpulkan bahwa, pengelolaan zakat produktif harus berlandaskan beberapa prinsip utama agar tujuan pemberdayaan mustahik dapat tercapai secara optimal. Prinsip profesional dan akuntabilitas menekankan tata kelola yang transparan, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip pemberdayaan mengarahkan pendayagunaan zakat untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian mustahik. Prinsip kemanfaatan memastikan zakat memberikan dampak positif yang nyata bagi penerima. Prinsip keberlanjutan menjamin bahwa manfaat zakat dapat dirasakan dalam jangka panjang. Sementara itu, prinsip yurisprudensi memastikan pengelolaan zakat tetap sesuai dengan ketentuan syariah. Keseluruhan prinsip ini menjadi pedoman penting agar zakat produktif mampu berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan umat.

3. Hal yang dilarang dalam Zakat Produktif

- a. Penyaluran yang tidak tepat
- b. Digunakan dalam usaha yang bertentangan dengan syariah
- c. Mustahik belum mandiri secara ekonomi, dalam undang- undang di sebutkan bahwa salah satu syarat penerima zakat produktif ialah mustahik yang sudah mampu memenuhi kebutuhan dasarnya.³⁸
- d. Perjanjian yang merugikan mustahik dan Dikelola tidak transparan, akuntabilitas dan tanpa pengawasan

Berdasarkan pemaparan hal yang dilarang dalam zakat

³⁸ Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat* Pasal 27 BAB III.

produktif terdapat beberapa hal yang sangat dilarang dalam pengelolaan zakat produktif, seperti pendayagunaan zakat untuk kegiatan yang bertentangan dengan syariat Islam, penggunaan dana zakat untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu di luar mustahik, serta pengelolaan yang tidak transparan atau tidak dapat dipertanggungjawabkan. Larangan ini dimaksudkan untuk menjaga kemurnian tujuan zakat, yaitu membantu mustahik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai ketentuan syariah.

Dari beberapa penjelasan terkait hal yang dilarang pada zakat produktif, dapat disimpulkan bahwa, zakat produktif hanya dapat disalurkan kepada mustahik, dana zakat yang didayagunakan dan dana zakat dikelola hanya untuk usaha halal.

Sejalan dengan itu, penting dilakukan evaluasi program guna menilai sejauh mana pengelolaan zakat produktif telah sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan yang berlaku. Teori evaluasi program memberikan kerangka untuk mengukur efektivitas, efisiensi, relevansi, dan dampak program zakat produktif, sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan dan pengambilan keputusan di masa mendatang

C. Teori Evaluasi Program

1. Pengertian Evaluasi dan Program

Dalam KBBI pengertian evaluasi sendiri ialah penilaian atas suatu proses. Ambiyar dalam bukunya menyebutkan pengertian evaluasi sebagai suatu kegiatan pengukuran guna untuk pengambilan keputusan atau jalan alternatif sebagai pemberi informasi, dan menurut beberapa ahli.³⁹

³⁹ Ambiyar dan Muharika, Metode Penelitian Evaluasi Program, (Jakarta: Alfabeta, 2020), h. 8.

- a. Tyler, mengartikan evaluasi sebagai proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan suatu program telah terlaksana.
- b. Cross, mengataka *Evaluation is a process which determines the extent to which objectives have been achieved.*
- c. Purwanto mengemukakan pengertian evaluasi merupakan pengambilan keputusan berdasarkan hasil pengukuran sehingga pengukuran dan evaluasi merupakan dua kegiatan yang berkesinambungan.

Pengertian program menurut Arikunto dan Jabar dalam bukunya *Evaluasi Program Pendidikan* mengatakan suatu kesatuan pekerjaan yang menjadi realisasi atau implementasi dari adanya kebijakan di dalam suatu organisasi dan melibatkan sekumpulan orang. Menurut Joan L dan Herman dkk. Evaluasi adalah suatu hal yang dilakukan sekelompok orang untuk mendapatkan hasil/pengaruh.⁴⁰ Sedangkan Pengertian Evaluasi Program menurut Zainal Arifin dalam bukunya mendefinisikan Evaluasi Program sebagai suatu proses yang berkelanjutan guna sebagai usaha pengendalian dan pengambilan keputusan serta pertanggungjawaban atas terlaksananya suatu program.⁴¹ Evaluasi program ialah kegiatan dengan tujuan mendapatkan informasi mengenai perencanaan dan relevansi program. Evaluasi program yang dikemukakan oleh Mets, *program evaluation is a systematic method for collecting, analyzing and using information to answer basic questions about a program.*

Dari beberapa pengertian mengenai pengertian evaluasi program di atas, dapat disimpulkan bahwa, evaluasi ialah kegiatan/

⁴⁰ Joan L. Dan Herman dkk., *Evaluators Handbook*, (Sage Newber Park, 1987).

⁴¹ Zainal Arifin, *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019,) h. 8.

pekerjaan yang dilaksanakan untuk mendapatkan informasi atau kegiatan yang mampu memberikan pertimbangan keputusan.

2. Tujuan dan Fungsi Evaluasi Program

a. Tujuan Evaluasi Program

Tujuan evaluasi memiliki peran penting dalam pelaksanaan suatu program, evaluasi bukan hanya proses penilaian keberhasilan atau kegagalan program, tetapi sebagai instrumen dalam mengidentifikasikan kekuatan, kelemahan dan peluang dalam pelaksanaan program tersebut. Gilbert Sax mengungkapkan bahwa tujuan evaluasi adalah *“Selection, Placement, diagnosis and remedation feedbacj: norm- referenced and criterion- referenced interpretation, motivation anda guidance of learning”*. Tujuan Evaluasi menurut Atmodiwirio dalam bukunya menyebutkan bahwa tujuan evaluasi:⁴² mendapatkan dan mengamati informasi untuk mengetahui pencapaian tujuan, pengaruh dari program terhadap perilaku dan keterampilan peserta, efektivitas dan efisiensi program. Menurut Darodjat dan Wahyudhiana tujuan evaluasi tidak lain sebagai kegiatan menilai akan keberhasilan atau tidaknya suatu program.⁴³ Dari penjelasan berikut, dapat disimpulkan bahwa tujuan evaluasi ialah pengamatan pada kelemahan, peluang dan pengambilan keputusan.

b. Fungsi Evaluasi Program

Menurut Ambiyar fungsi evaluasi program: Sebagai pertimbangan dalam menghadirkan rekomendasi pengambilan

⁴² Soebagjo Atmodiwirio, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Ardadidzya Jaya, 2002), h. 9.

⁴³ Muhamamad Darodjat dan Wahyudhiana, *Model Evaluasi Program Pendidikan*, Islamdiana XIV, no. 1.

keputusan, sebagai penentu dalam keefektifan pencapaian, sebagai bahan analisis untuk menentukan kekuatan dan kelemahan yang ada, sebagai pengambilan keputusan terkait keberlanjutan program.⁴⁴

Dari beberapa penjelasan terkait tujuan dan fungsi evaluasi program oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa tujuan menggali dan menganalisa informasi untuk mengetahui perkembangan tujuan, pengaruh dari program terhadap perilaku dan keterampilan peserta dan efisiensi program. Selain itu, fungsi evaluasi program dapat dikatakan sebagai proses pengambilan keputusan organisasi.

3. Model Evaluasi Program

Model Evaluasi program sudah berkembang sejak tahun 1942, yang dikemukakan pertama kali oleh Tyler dan pada tahun-tahun berikutnya peneliti-peneliti lain mulai mengembangkan model evaluasi. Isaac dan Michael, menyebutkan beberapa perbedaan ragam model evaluasi: Evaluasi berorientasi pada Tujuan, evaluasi berorientasi pada keputusan, evaluasi berorientasi pada kegiatan dan SDM terkait dan evaluasi berorientasi pada pengaruh dan dampak program. Zainal Arifin dalam bukunya menyebutkan beberapa perbedaan model evaluasi:⁴⁵

- a. Model Evaluasi Berorientasi Tujuan yang dikemukakan oleh tyler, model ini fokus terhadap perilaku peserta program sebelum melaksanakan program dan sesudah melaksanakan program atau menilai perubahan tingkah laku peserta.
- b. Model Evaluasi Pengukuran yang banyak dipengaruhi

⁴⁴ Ambiyar dan Muharika, *Metode Penelitian Evaluasi Program*, (Jakarta: Alfabeta, 2020), h. 8.

⁴⁵ Zainal Arifin, *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019,), h. 118- 123.

pemikiran R. Thorndike, Model evaluasi ini memfokuskan kepada kegiatan pengukuran yang digunakan untuk menentukan kuantitas yang dimiliki oleh objek.

- c. Model Evaluasi Kesesuaian yang dicetuskan oleh Ralph W. Tyler, model evaluasi ini untuk melihat kesesuaian (congruence) antara tujuan dan hasil yang dicapai.
- d. Model Evaluasi Countenance yang dikemukakan oleh Robert Stake, model ini mendeskripsikan dan judgement atas tujuan dan realita yang terjadi.
- e. Model Evaluasi Alkin yang dikemukakan oleh Marvin Alkin, model ini memfokuskan kepada lima jenis evaluasi yaitu *assessment, planning, implementation, improvement* dan *certifikacation*.
- f. Model Evaluasi Tujuan yang dikemukakan oleh Scriven, model evaluasi ini menitikberatkan pada bagaimana program terlaksana dan mencatat hal-hal yang positif maupun negatif.
- g. Model Evaluasi Pertimbangan yang dikemukakan oleh Stake
- h. Evaluasi Model SERVQUAL

Dari beberapa model evaluasi di atas, penulis memilih evaluasi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dkk. Pada tahun 1988, yaitu (*Service Quality*). Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan pengukuran kualitas dalam kategori layanan. Dwi Cahyono pada bukunya menyebutkan bahwa, model evaluasi ini menjelaskan kualitas pelayanan yang diterima dalam hal kesenjangan yang selanjutnya disebutkan sebagai dimensi model, ada lima dimensi model, yang salah satunya masih sangat relevan, yaitu

dimensi kesenjangan layanan. Lima dimensi lainnya sebagai berikut:⁴⁶

- 1) *Tangible* yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan kemampuan terbaiknya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan atau dapat disebut (Pelayanan dan fasilitas fisik), sarana prasarana fisik yang dimiliki lembaga, seperti fasilitas kantor, kebersihan, kerapian, kelengkapan dokumen, lokasi kantor yang mudah dijangkau hingga ketersediaan informasi yang memadai.⁴⁷
- 2) *Reliabilitas* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya atau dapat diartikan sebagai (Kemampuan memenuhi tenggat waktu), kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Dalam hal ini mencakup ketepatan penyaluran, kesesuaian program dengan kebutuhan dan kejelasan prosedur pelaksanaan program.
- 3) *Responssiveness* yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dengan arti lain sebagai Pelayanananan yang cepat dengan segera, kemampuan lembaga dalam membantu mustahik serta memberikan pelayanan secara

⁴⁶ Dwi Cahyono, dkk., *Accounting Service Quality* (CV Diva Pustaka, 2022), h. 16.

⁴⁷ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit Indeks Jakarta, 2018, h. 83.

cepat dan responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan mustahik.

- 4) Tingkat Jaminan/ *asurancce* yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, (Pengetahuan teknis yang tepat dan menginspirasi kepercayaan), pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada mustahik.
- 5) Empati (Memberikan perhatian pribadi), sikap peduli dan perhatian lembaga terhadap kebutuhan masing-masing mustahik. Menurut Taylor dan Cronin, hal ini untuk menunjukkan keakuratan dalam kualitas dan kepuasan layanan.

Menurut Feri Siswadi pada penelitiannya, menyebutkan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan penerima layanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan citra lembaga.⁴⁸

Evaluasi pelayanan program merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi tujuan dan kebutuhan penerima manfaat. Evaluasi ini meliputi pengukuran efektivitas, efisiensi, relevansi, dan kepuasan penerima layanan, serta kesesuaian pelaksanaan dengan standar atau prinsip yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan dan

⁴⁸ Feri Siswadi, dkk., Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol 18, No. 1, 2019. <https://r.search.yahoo.com/>- Artikel ini diakses pada 24 Juni 2025 Pukul 04:54 WIB.

pengambilan keputusan, sehingga program dapat berjalan lebih optimal, tepat sasaran, dan berkelanjutan.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa zakat merupakan kewajiban syariat yang memiliki peran sentral dalam menciptakan keseimbangan sosial dan ekonomi umat. Zakat tidak hanya dimaknai sebagai ibadah ritual, tetapi juga sebagai sarana distribusi keadilan dan pemberdayaan masyarakat, khususnya melalui pengelolaan zakat produktif. Pelaksanaan zakat harus memenuhi rukun dan syarat yang telah ditetapkan dalam syariat Islam, termasuk adanya muzaki, mustahik, harta yang dizakati, dan proses penyerahan. Regulasi zakat di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dan berbagai peraturan turunan lainnya, yang memberikan landasan hukum bagi lembaga-lembaga seperti BAZNAS dalam mengelola zakat, termasuk dalam bentuk program pemberdayaan produktif. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan tersebut adalah pelayanan kepada mustahik, yang menjadi indikator keberhasilan program zakat secara menyeluruh. Dengan demikian, teori-teori ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap pelayanan dalam program zakat produktif menjadi hal yang penting, baik untuk menilai efektivitas implementasi maupun untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pengertian metode secara *harfiah* berasal dari bahasa Yunani *methodos*, yang berarti cara atau jalan, sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja, yaitu cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu dan *logos* adalah pengetahuan. Jadi, metode dapat di artikan adalah pengetahuan tentang cara bekerja.¹ Dan pengertian Penelitian adalah susunan kegiatan yang telah dirancang untuk memperoleh data, dengan tujuan memberikan jawaban terhadap masalah-masalah tertentu kemudian disimpulkan². Serta guna untuk memecahkan suatu masalah yang berguna bagi kehidupan manusia.³

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif berupa deskriptif dengan desain survei lapangan. Survei lapangan yang akan dilakukan oleh peneliti kepada pihak terkait yaitu anggota program pemberdayaan pada BAZNAS Subang. Dengan jenis penelitian kuantitatif berupa survei lapangan diharapkan akan menjangring informasi dari populasi yang variatif.⁴ Penelitian survei merupakan penelitian yang mengumpulkan informasi melalui sampel dengan menanyakan melalui kuesioner.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Evaluatif, pendekatan evaluatif adalah pendekatan yang memiliki tujuan untuk menilai

¹ Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta:PT Gramdia,1985), h. 7.

² Nazar, Bakry. *Tuntunan Praktis Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pedoman IlmuJaya, 1994), h. 2.

³ Abu bakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), h.1.

⁴ Ambiyar dan Muharika, *Metode Penelitian Evaluasi Program*, (Jakarta: Alfabeta, 2020), h. 124.

sejauh mana kualitas layanan lembaga dengan persepsi mustahik/penerima manfaat.⁵ Penelitian ini menggunakan Model Evaluasi SERVQUAL, yang mengukur pada lima dimensi kualitas layanan yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, dengan masing-masing indikator di evaluasi berdasarkan dua aspek, yaitu tingkat harapan/kepentingan dan tingkat kepuasan/realita mustahik. Lebih lanjut, hasil penelitian selanjutnya di visualisasikan menggunakan diagram *scatterplot* atau diagram pencar, diagram *Scatterplot* berfungsi untuk menginterpretasikan antar variabel dan kekuatan antara variabel tersebut dengan nilai rata-rata tingkat realita/kepuasan diplot pada garis vertikal dan tingkat harapan/kepentingan pada garis horizontal persepsi Mustahik.⁶

Diagram ini memungkinkan kita untuk melihat pola *tren* dalam data dan digunakan untuk menganalisis perbedaan secara visual pada setiap indikator, juga digunakan dalam menentukan perbaikan pada masing-masing indikator.⁷ Kemudian dengan adanya garis diagonal 45° (garis yang dapat membagi bangun datar menjadi dua bagian yang sama), di namakan 45° karena membentuk sudut 45° dengan sumbu vertikal atau horizontal dari diagram.⁸ Garis diagonal digunakan sebagai batas acuan, dengan penjelasan sebagai berikut. Titik yang tersebar di bawah garis diagonal menunjukkan bahwa kepuasan mustahik masih rendah atau belum

⁵ Zainal Arifin, *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019), h. 2.

⁶ Suhermi, dkk. Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan* . 2019. h. 163. <https://sis.binus.ac.id/>, diakses 02 Mei 2025 Pukul 21:00 WIB.

⁷ Artikel terkait pola tren persebaran titik, <https://tambahpinter.com/>, diakses 21 Agustus 2024 Pukul 18:29 WIB.

⁸ Artikel terkait penggunaan garis diagonal, <https://www-amosweb-com.>, diakses pada 04 Mei 2025 Pukul 13:42 WIB.

sesuai harapan begitupun jika sebaran titik di atas garis diagonal menunjukkan sudah sesuainya harapan dengan kenyataan yang ada. Dengan pendekatan ini, dapat mengidentifikasi seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada masing- masing indikator.

Dari penjelasan mengenai jenis dan pendekatan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis dan pendekatan penelitian ialah cara agar tepatnya pengambilan data. Lebih lanjut, penulis berharap jenis kuantitatif dan pendekatan evaluatif pada penelitian ini memapu menjangkau data yang dibutuhkan dalam menyempurnakan penulisan.

B. Sumber Data Penelitian

1. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dari pihak pertama yang merupakan beberapa anggota program pendayagunaan, melalui penyebaran kuesioner dan survei lapangan pada anggota program pemberian modal usaha di BAZNAS Subang. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, dengan cara peneliti menyebutkan pertanyaan langsung terhadap responden dengan tujuan mendapatkan tanggapan, informasi dan jawaban. Kuesioner merupakan rangkaian dari beberapa pertanyaan.⁹

Dalam hal ini pertanyaan kuesioner mengenai persepsi dan harapan mustahik program pemberian modal usaha terkait kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator SERVQUAL. Model ini digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mustahik program pemberian modal usaha, terhadap

⁹ Zainal Arifin, *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019), h. 236.

layanan yang diberikan oleh pihak BAZNAS. Lima indikator utama dalam SERVQUAL, sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Terkait sarana prasarana, penampilan petugas, dan kelengkapan fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan program.
- b. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan BAZNAS dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan terpercaya kepada mustahik.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu serta memberikan pelayanan kepada mustahik.
- d. *Assurance* (Jaminan): Kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada mustahik.¹⁰
- e. *Empathy* (Empati): Perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh petugas BAZNAS terhadap kebutuhan dan kondisi mustahik.

Setiap dimensi tersebut diukur melalui indikator-indikator spesifik yang disebutkan dalam 18 pertanyaan pada kuesioner. Setiap pertanyaan terdiri dari dua aspek penilaian, yaitu tingkat (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) yang dirasakan mustahik. Data ini menjadi dasar untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mustahik serta untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima.

2. Sumber data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari

¹⁰ Syaiful Arifin, *Inkubator Bisnis Untuk Pembelajaran Kewirausahaan dan Implementasi Quality Assurance*, (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2024), 75.

pihak kedua atau bisa disebut data yang diperoleh bukan dari sumbernya langsung. Peneliti dapat memperoleh data sekunder ini melalui buku, karya ilmiah terdahulu atau laporan resmi BAZNAS Subang yang terkait dengan pendayagunaan Zakat produktif.¹¹

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian, pengertian dan konsep dari populasi banyak yang mengemukakan, seperti Sukardi dalam bukunya mengartikan populasi sebagai semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa atau seluruh benda yang tinggal bersama manusia dan atau seluruh kegiatan dan hasil dari suatu kegiatan tersebut.¹² Begitupun pengertian populasi menurut Zainal Arifin populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti, baik manusia, benda, kejadian maupun nilai dari kejadian tersebut.¹³ Dalam hal ini populasi yang menjadi pilihan peneliti ialah peserta/ penerima program pemberian modal kepada pelaku usaha mikro Zakat produktif di BAZNAS Subang sebanyak 35 orang anggota program.
2. Sampel Penelitian, Sampel penelitian adalah bagian- bagian dari populasi yang memiliki karakteristik sehingga dapat mewakili populasi dalam suatu penelitian. Prof Dr. Djaali menyebutkan bahwa dalam penelitian survei tidak harus menggunakan penuh populasi sebagai sampel dengan alasan bahwa memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, menurutnya, sampel yang

¹¹ Ambiyar dan Muharika, *Metode Penelitian Evaluasi Program*, (Jakarta: Alfabeta, 2020), h. 124.

¹² Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h. 68.

¹³ Zainal Arifin, *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019), h. 240.

dipilih dari bagian- bagian populasi dapat menggambarkan hasil dengan sifat dan karakteristik populasi.¹⁴ Dalam konteks ini, sampel mencakup peserta program pemberian modal pelaku usaha mikro Zakat produktif di BAZNAS Subang sebanyak 19 orang dengan teknik *non- probability sampling* dan dengan metode pengambilan *sampling accidental*. Pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan kebetulan dan cocok dijadikan sumber data, tanpa memperhatikan strata anggota populasi, dengan penentuan kriteria sudah ditentukan, seperti anggota program.¹⁵ dengan alasan wilayah/ lokasi responden yang cukup tersebar dan tidak memungkinkannya pengambilan data dengan secara online. Kemudian ukuran minimum sampel di tentukan menggunakan Rumus Slovin, Slovin memberikan pendekatan sederhana untuk menentukan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) yang telah ditetapkan, dalam hal ini sebesar 5%. Rumus Slovin sebagai berikut:¹⁶

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dengan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (33)

e = margin of error (0,05)

Dengan ketentuan jumlah sampel yang dibutuhkan seharusnya sekitar 30 responden. Namun, pada pelaksanaannya,

¹⁴ Djaali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020), h. 52.

¹⁵ Bambang Sudaryana dan H.R. Ricky Agusiady, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (CV Budi Utama, 2022), h. 35- 36.

¹⁶ Siti Maimunah, dkk., Analisis Sikap, Minat dan Motivasi Mahasiswa Terhadap Keputusan Menempuh Pendidikan Profesi Akuntansi, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 7 No. 1, 2020, h. 61.

peneliti hanya memperoleh data dari 19 responden, dikarenakan keterbatasan teknis dan lapangan, seperti jumlah responden yang menjadi sampel, seperti responden menolak berpartisipasi, tidak dapat dihubungi dan terdapat alamat yang tidak ditemukan ketika dilakukan penelusuran langsung, baik karena ketidaknyamanan, keterbatasan waktu ataupun alasan pribadi lainnya Mustahik. Meskipun tidak memenuhi angka ideal, pengambilan sampel tetap mempertimbangkan aspek keterwakilan populasi, serta didukung oleh instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

D. Teknik Pengumpulan

Data Sebagaimana yang telah ditemukan di atas, bahwa Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan beberapa pilihan penulis yaitu, teknik pengumpulan secara langsung. Pengumpulan data secara langsung adalah dimana peneliti mengunjungi dan menemui secara langsung objek (anggota program).¹⁷

1. Survei berupa Kuesioner/ angket, kuesioner merupakan rangkaian dari beberapa pertanyaan, dalam hal ini kuesioner mengenai persepsi mustahik terkait kualitas pelayanan BAZNAS Subang. Dengan prosedur pengumpulan sebagai berikut: Responden diberikan pertanyaan, dengan dibantu mencatat oleh penulis, lalu mengorganisasikan jawaban responden dengan di analisis, diolah dan disimpulkan. Pengambilan jawaban responden dilakukan dengan cara menunggu mustahik di kantor BAZNAS Subang, dengan rentang waktu selama satu pekan, selama periode tanggal 11 April- 21 April 2025, pada jam 11:00 sampai 15:00 WIB.

¹⁷ Zainal Arifin, *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019), h. 240.

2. Studi Dokumen

Analisis dokumen dilakukan dengan mengamati dan menganalisis dokumen-dokumen terkait secara sistematis, seperti laporan tahunan yang di miliki oleh BAZNAS Subang ataupun dokumen lainnya sebagai sumber data. Melalui ini, penulis akan mendapatkan data sekunder dan informasi yang relevan sehingga memperkuat temuan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Wingyosoebroto dalam buku Mukadis, dkk. Menyebutkan analisis data pada penelitian kuantitatif memiliki 3 Tahap:

1. Tahap Pengumpulan

Pada tahap pertama adalah mengumpulkan data- data yang diperlukan oleh penulis untuk memberikan gambaran secara detail, pada bagian ini data yang dikumpulkan adalah berupa, hasil survei berupa kuesioner dan hasil pengamatan di lapangan. Penyebaran kuesioner dilakukan oleh peneliti dengan merujuk lima dimensi dari model *SERVQUAL*,¹⁸ dengan secara langsung datang ke lapangan. Beberapa pertanyaan kuesioner yang akan di paparkan di bawah ini menurut Azhar Alam dalam penelitiannya berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, sebagai berikut:¹⁹

a) Bukti Fisik (*Tangible*)

- 1) Kantor BAZNAS mudah didatangi/ tidak di tempat terpencil

¹⁸ Heru Santoso, *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*, (Magetan: Forum Ilmiah Kesehata, 2011), h. 7. <https://forikes-ejournal.com/index.php/lib/article>, diakses 18 Maret 2025 Pukul 20:10 WIB.

¹⁹ Azhar Alam, dkk., Evaluation of the Lazismu Magetan Empowerment Program for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) with a Cartesian Diagram Approach, *Jurnal Al-Muzaraah*, (2021), h. 151.

- 2) Informasi tentang pembayaran/ pembagian Zakat bisa didapat lewat surat, telepon atau internet (*website*)
 - 3) Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima Zakat
 - 4) Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima
 - 5) Penerima Zakat mendapatkan bukti penerimaan (bentuk barang atau uang)
- b) Keandalan (*Reliable*)
- 1) Orang yang membutuhkan Zakat bisa mengajukan dengan mudah
 - 2) Zakat dibagikan tepat waktu
 - 3) Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik (dengan keandalan petugas BAZNAS)
 - 4) Petugas Zakat jujur dan paham agama
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 1) Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh
 - 2) Petugas cepat dalam menangani pengajuan Zakat
 - 3) Petugas menjelaskan dengan baik cara mendapatkan Zakat.
- d) Jaminan (*Assurance*)
- 1) Petugas Zakat jujur dalam memilih penerima
 - 2) Pengelolaan Zakat jelas dan terbuka
 - 3) Zakat tetap diberikan kepada yang berhak.
- e) Perhatian (*Empathy*)
- 1) Petugas Zakat bersikap sopan dan ramah²⁰
 - 2) Semua penerima Zakat diperlakukan sama (tidak ada kesenjangan dalam segala hal)

²⁰ Rismawati Hamid, dkk., Pengaruh Emphaty dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan, Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis, Vol. 13 No. 1 2020, h. 31

- 3) Saran dan keluhan dari penerima Zakat diterima untuk perbaikan layanan.

Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan analisis *statistik non-parametrik* dengan asumsi awal data yang diperoleh berskala ordinal dengan data berbentuk skala likert. Selanjutnya, Pengujian data menggunakan uji wilcoxon *signed rank test*, yang merupakan kategori uji non parametrik atau lebih kenal dengan sebutan metode bebas distribusi, Uji *wilcoxon* digunakan saat data hasil penelitian tidak terdistribusi normal atau data berbentuk ordinal dan menguji dua data berpasangan dari populasi yang sama.²¹ Analisis statistik merupakan proses sebuah analisa seperti penafsiran ataupun pengujian hipotesis yang bertujuan untuk membuat suatu kesimpulan terkait sebuah penelitian dari sampel atau beberapa populasi. Salah satu uji statistik yang penting dalam analisis data adalah uji *Wilcoxon*, yang digunakan saat asumsi data tidak normal, data yang bersifat ordinal atau data berkala kecil.

Uji *Wilcoxon* digunakan untuk membandingkan dua nilai berpasangan dan untuk menguji perbedaan signifikan secara statistik keseluruhan nilai, yaitu harapan dibandingkan dengan realita dari keseluruhan dimensi pelayanan. Uji *Wilcoxon* menunjukkan besar perbedaan antara dua data berpasangan, seperti penjelasan diatas, dalam penelitian ini pengujian data dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan dalam keseluruhan indikator secara signifikan antara harapan dan

²¹ Filzah Fadilatunnisyah, dkk., Penggunaan uji wilcoxon signed rank test untuk menganalisis pengaruh tingkat motivasi belajar sebelum dan sesudah diterima di universitas impian, *Indonesian Journal Of Education And Development Research*, Vol, 2 No. 1 (2024). h. 23.

kepuasan mustahik terhadap lembaga. Penentu signifikansi menggunakan nilai *p-value* yang di hasilkan dari uji *wilcoxon signed rank test* dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, selaras dengan pendapat Sugiyono dalam bukunya bahwa batas signifikansi secara umum sebesar 5% atau 0,05, dalam artian apabila *p-value* <0,05 hasil dianggap signifikan atau terdapat perbedaan pada variabel yang di uji, begitupun sebaliknya, apabila *p-value* >0,05 hasil dianggap tidak signifikan atau tidak ada perbedaan pada variabel yang di uji.²² Begitupun Muhamad Riza, dalam penelitiannya menyebutkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,05 atau tingkat kesalahan dalam penelitian sebesar 5%, adapun apabila hasil P-value <0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.²³ Ataupun Bambang Sudaryana dalam bukunya menyebutkan apabila peluang kesalahan 5% maka taraf kepercayaanya 95%, hal tersebut dapat di namakan tingkat signifikansi.²⁴

Pada bagian pengolahan data dibutuhkannya uji kualitas data untuk memastikan kelayakan alat ukur dengan bantuan aplikasi Jamovi.

- 1) Uji Validitas Data, ialah suatu cara untuk menunjukan keabsahan data yang telah dikumpulkan. Valid menurut Dwi Cahyono dalam bukunya menyebutkan bahwa teknik analisis data dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Validitas data diuji dengan menghitung korelasi

²² Sugiyono, *Statistik untuk penelitian* (Alfabeta: Bandung, 2007). h. 136.

²³ Kurniawan dkk., Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Rasio Profitabilitas, Likuiditas, Dan Aktivitas Perusahaan Subsektor Perdagangan Ritel Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2019 – 2020, *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, h. 76.

²⁴ Bambang Sudaryana dan H.R. Ricky Agusady, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (CV Budi Utama, 2022), h. 36.

antara nilai yang diperoleh dari setiap pertanyaan maupun pernyataan yang sudah di siapkan untuk diuji.²⁵ Dalam penelitian ini uji validitas data menguji keabsahan data kuesioner yang telah disebarkan kepada responden (peserta program pendayagunaan Zakat BAZNAS Subang) dan juga uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode *spearman's rho*, dengan nilai korelasi $>0,3$, dianggap data sudah valid. Dengan detail nilai setiap pertanyaan di asumsikan menggunakan skala likert atau skala sikap, sebagai berikut:²⁶

Skala Sikap Model Likert

No	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	Skor Nilai
1	Sangat Tidak Penting/ Puas	1
2	Tidak Penting/ Puas	2
3	Biasa Saja	3
4	Penting/ Puas	4
5	Sangat Penting/ Puas	5

Sumber: Buku statistik

- 2) Uji Reliabilitas Data, adalah tahap verifikasi data/ hasil kuesioner sebagai pengumpulan data, pada tahap ini pengujian digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya dan menghasilkan data yang konsisten atau untuk menunjukan stabilitas jawaban responden terhadap setiap item. Penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach* lebih dari 0,70

²⁵ Dwi Cahyono, dkk., *Accounting Service Quality* (CV Diva Pustaka, 2022), h. 28.

²⁶ Zainal Arifin, *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019), h. 99.

dianggap dapat diandalkan atau reliabel, ataupun sebaliknya jika *Cronbach* kurang dari 0,70 maka tidak dapat diandalkan.²⁷ Begitupun dengan uji *McDonald's Omega* dipilih sebagai pelengkap karena memberikan estimasi reliabilitas data yang lebih akurat.

2. Tahap Pengorganisasian Data

Pengorganisasian data ini berarti kegiatan pengelompokan, menyajikan data agar lebih sederhana sesuai dengan kebutuhan dan disusun secara sistematis. Data yang kelompokan pada tahap ini dapat memberikan gambaran secara detail dan dapat berupa tabel, gambar atau angka- angka statistik. Data yang bersumber dari hasil kuesioner akan disederhanakan dengan angka statistik. Berikutnya, setelah memastikan bahwa data sudah valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan pendekatan melalui visualisasi diagram *scatterplot*/ diagram sebar.²⁸

3. Tahap Penemuan Hasil

Pada tahap ini upaya penulis menginterpretasikan atau mendeskripsikan data yang telah di analisis. Dengan tujuan mengetahui apakah ada perbedaan secara signifikan secara statistik antara tingkat kepentingan dan kepuasan mustahik, peneliti menggunakan uji *wilcoxon signed- Rank Test*, pemilihan uji *wilcoxon* karena data bersifat berpasangan (kepentingan dan kepuasan pada indikator yang sama) dan data berskala kecil. Uji *wilcoxon* menggunakan tingkat signifikansi kesenjangan (*gap*),

²⁷ Petricia Oktavia, Penerapan metode servqual dan metode EUCS dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan tehnoloho informasi pengguna jasa internet *service provider*, Jurnal Informasi, Vol. 1 no 2, 2016. h. 75.

²⁸ Adhi Kusumastuti, dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), h. 81- 82.

jika nilai $p < 0,05$, maka terdapat perbedaan secara signifikan antara keduanya, hal ini dapat memperkuat hasil dari diagram *scatterplot*. Dengan adanya deskripsi berikut peneliti agar mampu memberikan atau mengambil kesimpulan terkait evaluasi program pada lembaga.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Subang. Alamat lokasi: Jl. Arief Rahman Hakim No.6, Cigadung, Kec. Subang, Kabupaten Subang, 41213, Indonesia. Dengan tempo waktu 7 hari dengan metode menunggu mustahik di kantor BAZNAS dan datang secara langsung ke tempat tinggal mustahik, diharapkan penulis mampu mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

G. Objek Penelitian

BAZNAS Subang memiliki Program pendayagunaan Zakat produktif, seperti pemberian modal kepada pelaku usaha kecil, balai ternak yang fokus terhadap peternakan seperti kambing dan sapi. Pada penelitian yang menjadi objek adalah program pemberian modal terhadap pelaku usaha kecil.²⁹

Berdasarkan pemaparan pada Bab III, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif evaluatif yang bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan dalam program pemberian modal usaha zakat produktif yang dilaksanakan oleh BAZNAS Kabupaten Subang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 19 responden dari total populasi sebanyak

²⁹ Berdayakan Mustahik, Baznas Resmikan Balai Ternak di Kabupaten Subang - Kata Logika <https://share.google/CElmMkO1RMydSqipz>, diakses 18 Juli 2025 Pukul 08:06 WIB.

35 orang mustahik penerima program. Analisis data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu: distribusi frekuensi untuk melihat persebaran tanggapan responden terhadap indikator pelayanan, uji *Wilcoxon Signed Rank Test* untuk mengukur signifikansi perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, serta scatter plot untuk memetakan posisi indikator pelayanan berdasarkan persepsi responden. Melalui pendekatan tersebut, diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur terhadap efektivitas pelayanan program zakat produktif di lembaga yang diteliti.

BAB IV

ANALISIS PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Gambaran Umum dan Sejarah Lembaga

1. Sejarah BAZNAS Kabupaten Subang

Pada tahun 2006 merupakan masa transisi nama dari BAZIS menjadi BAZDA. Hal ini terjadi karena adanya penyesuaian Undang – undang No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat.¹

a. Periode 2006 – 2009

Pada periode 2006 – 2009 merupakan masa penguatan infrastruktur intern seperti penyediaan SDM yang professional, pengadaan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pada periode ini BAZNAS (saat itu BAZDA) Kabupaten Subang memiliki pengurus yang mau bekerja setiap hari dengan gedung, sarana dan prasarana yang cukup.

b. Periode 2009 – 2014

Pada periode ini merupakan masa perencanaan dan pelaksanaan program. Masa periode ini tidak hanya melaksanakan program konsumtif, tetapi juga untuk produktif dan kreatif. Banyak sekali kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan secara langsung di setiap kecamatan, dinas/instansi, para pengusaha dan sekolah – sekolah. Periode ini merupakan pembuka jalan birokrasi dengan pemerintahan dan pihak swasta. Seperti periode sebelumnya, pada periode ini terjadi masa transisi waktu kepengurusan mengingat lahirnya undang – undang 23 tahun 2011 tentang pengelolaan

¹ Data Resmi Sejarah BAZNAS Subang, diakses pada 02 Juni 2025 Pukul 12.00 WIB.

zakat.

c. Periode 2014 – 2019

Kepengurusan dan pelaksana BAZNAS Kabupaten Subang pada periode ini disahkan pada bulan Januari tahun 2014 sehingga pada awal tahun kepengurusannya perlu adanya penyesuaian tentang tata cara kerja, pelaksanaan dan tugas – tugas masing – masing bidang. Hal ini terjadi karena adanya perubahan yang signifikan, contohnya tentang jumlah pimpinan BAZNAS Kabupaten Subang terdiri dari empat (4) orang wakil ketua bidang/bagian dan 1 (satu) orang ketua. Sehubungan keterlambatan karena pandemi Covid-19 ada perpanjangan masa jabatan selama 1 tahun. Dalam perkembangannya, pengumpulan zakat di Kabupaten Subang belum terlihat peningkatan yang signifikan, terutama dalam pengelolaan zakat maal, infaq dan sedekah di masyarakat. Namun setidaknya ada 3 (tiga) kegiatan pengelolaan zakat di Kabupaten Subang yang harus dipertahankan dan ditingkatkan, yaitu :

- 1) Pengelolaan zakat fitrah yang dibagi habis di masyarakat sampai tingkat desa
- 2) Pengelolaan zakat profesi yang dikumpulkan oleh UPZ Setda Kabupaten Subang
- 3) Pembangunan Baznas Center Subang (BCS) yang akan menjadi satu- satunya gedung di Kabupaten Subang yang fokus kepada pengembangan zakat, infak dan shadaqah.

d. Periode 2020-Sekarang

Kepengurusan dan pelaksana BAZNAS Kabupaten Subang pada periode ini disahkan pada bulan Desember tahun

2020 sehingga pada awal tahun kepengurusannya perlu adanya penyesuaian tentang tata cara kerja, pelaksanaan dan tugas – tugas masing – masing bidang.

Dalam perkembangannya pengumpul zakat di Kabupaten Subang terlihat peningkatan yang signifikan, terutama dalam pengelolaan zakat maal, infaq dan shadaqah di masyarakat. Peningkatan dalam hal ini di dukung oleh :

- 1) Terbitnya Peraturan Bupati Subang nomor 25 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Zakat Profesi, Infak dan Sedekah bagi Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Subang
- 2) Terbitnya Surat Edaran Bupati Subang nomor PM.03/782/Kesra Tentang Himbauan Mengeluarkan Zakat Profesi, Zakat Mal, Zakat Profesi, Infak dan Sedekah Melalui Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Subang
- 3) Terbentuknya UPZ-UPZ yang meluas, mulai dari Dinas-dinas, Kecamatan, Kelurahan/Desa dan Masjid. Berikut jumlah UPZ periode 2021-2026 yang sudah di SK kan :
 - a) Dinas 21 UPZ
 - b) Kecamatan 30 UPZ
 - c) Kelurahan/Desa 245 UPZ
 - d) Masjid 669 UPZ

2. Mekanisme Pengumpulan, Pendistribusian dan Pendayagunaan ZIS DSKL BAZNAS Subang

yaitu Pengumpulan dan penyaluran ZIS Dana Sosial Keagamaan Lainnya kepada orang yang berhak menerima (mustahik) baik secara konsumtif maupun produktif.

- a. Mekanisme Pengumpulan Dana ZIS DSKL di BAZNAS Subang.

Pengumpulan Dana Zakat Pengumpulan Zakat pada BAZNAS Kabupaten Subang menggunakan 3 model yaitu: dengan melalui rekening, kotak amal dan langsung ke sekretariat. Dengan adanya fasilitas pengumpulan tersebut dapat memberikan kemudahan kepada yang hendak berzakat (muzakki) sewaktu-waktu. Mengenai pengelolaan zakat hasil penelitian ini sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 diatur dengan 2 (dua) model, yaitu: Pertama, zakat dikelola lembaga yang dibentuk oleh pemerintah. Kedua, Zakat dikelola yang dibentuk oleh masyarakat. Untuk model yang pertama, pemerintah memiliki wewenang dalam mengatur berbagai ketentuan mengenai pengelolaan zakat, tetapi dalam pelaksanaannya, pemerintah lebih memposisikan diri sebagai regulator dan fasilitator dalam rangka memastikan bahwa pengelolaan zakat dilakukan dengan baik dan diperuntukkan demi kemaslahatan ummat. Sementara untuk model yang kedua, masyarakat memiliki wewenang yang besar untuk mengelola zakat, akan tetapi ia diharuskan berkoordinasi, melaporkan, dan bersedia dibina oleh pemerintah.

Dapat disimpulkan bahwa pengumpulan ZIS DSKL BAZNAS Subang Pengumpulan zakat di BAZNAS Kabupaten Subang dilakukan melalui tiga metode, yaitu transfer rekening, kotak amal, dan penyerahan langsung ke sekretariat, sehingga memudahkan muzakki untuk berzakat kapan saja. Pemerintah berperan sebagai regulator dan fasilitator untuk memastikan

pengelolaan zakat sesuai kemaslahatan umat, sedangkan lembaga masyarakat tetap wajib berkoordinasi dan melapor kepada pemerintah.

b. Prosedur Pengajuan Bantuan Pendistribusian Zakat

No	Uraian Prosedur	Mustahik/Lembaga	Petugas Pelaksana	Pimpinan
1	Kegiatan Rutin			
a	Bidang Ekonomi			
	Pendistribusian kepada mustahik uang tunai perorangan musafir asnaf <i>ibnu sabil</i> untuk konsumtif senilai Rp. 100.000	Mendatangi langsung ke Kantor Baznas Kabupaten Subang membawa : surat kehilangan dari kepolisian, KTP dll	Ditangani staff : Assessment, surat pernyataan/keterangan (format Baznas Subang), fotocopy berkas mustahik, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatanganan kuitansi oleh :
	Pendistribusian kepada mustahik pelayanan proposal untuk bantuan ekonomi (kegiatan santunan) senilai Rp. 150.000/orang (nominal menyesuaikan	Proposal/surat pengajuan permohonan bantuan dana ditandatangani pengurus UPZ / Pemerintahan Desa / Kelurahan atau Kecamatan (Pengajuan secara langsung datang ke kantor BAZNAS)	Ditangani staff : registrasi, melampirkan lembar disposisi, mengantarkan ke ruangan ketua sesuai isi disposisi, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatanganan kuitansi oleh :

) maksimal Rp. 2.000.000 per kegiatan			
	Pendistribusia n kepada mustahik uang tunai / sembako urgent keluarga asnaf <i>fakir miskin dan asnaf lainya</i> untuk konsumtif senilai Rp. 500.000	Surat pengajuan format Baznas Subang dilampiri kartu pendukung penerima bantuan untuk keluarga pra sejahtera / miskin (KIS,KIP, BPNT dll),KTP, KK (Pengajuan berlokasi langsung ditempat mustahik)	Ditangani staff : Assessment, surat pernyataan/keteran gan (format Baznas Subang), fotocopy berkas, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentua n nominal bantuan oleh : 3. Penandat anganan kuitansi oleh :
b	Bidang Pendidikan			
	Pendistribusi an kepada mustahik pelayanan proposal untuk bantuan pendidikan Rp. 2.000.000	Proposal/surat pengajuan permohonan bantuan dana ditandatangani pengurus UPZ / Pemerintahan Desa / Kelurahan atau Kecamatan (Pengajuan secara langsung ke kantor BAZNAS Suang)	Ditangani staff : registrasi, melampirkan lembar disposisi, mengantarkan ke ruangan ketua sesuai isi disposisi, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentua n nominal bantuan oleh : 3. Penandat anganan kuitansi oleh :
c	Bidang Kesehatan			
	a) Pendistri busian kepada mustahik untuk	Surat pengajuan format Baznas Subang dilampiri kartu pendukung penerima bantuan	Ditangani staff : Assessment, surat pernyataan/keteran gan (format Baznas Subang),	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua

	pasien kondisi darurat Rp. 500.000 s.d Rp. 5.000.000	untuk keluarga pra sejahtera / miskin (KIS,KIP, BPNT dll),KTP, KK (Di lokasi mustahik)	fotocopy berkas mustahik, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatangan kuitansi oleh :
	b) proposal untuk biaya pasien senilai Rp. 500.000 s.d Rp. 2.000.000	Proposal/surat pengajuan permohonan bantuan dana ditandatangani pengurus UPZ / Pemerintahan Desa / Kelurahan atau Kecamatan	Ditangani staff : registrasi, melampirkan lembar disposisi, mengantarkan ke ruangan ketua sesuai isi disposisi, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatangan kuitansi oleh :
d	Bidang Kemanusiaan			
	a) Pendistribusian kepada mustahik pelayanan proposal untuk bantuan Stimulan Rutilahu dan kebencaaan senilai Rp.	Proposal/surat pengajuan permohonan bantuan dana ditandatangani pengurus UPZ / Pemerintahan Desa / Kelurahan atau Kecamatan	Ditangani staff : registrasi, melampirkan lembar disposisi, mengantarkan ke ruangan ketua sesuai isi disposisi, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatangan kuitansi oleh :

	1.000.000 s.d Rp. 10.000.000 per unit/kegiatan			
	b) Pendistribusian urgent / darurat kepada mustahik untuk Stimulan Rutilahu senilai Rp. 3.000.000 s.d Rp. 10.000.000 per unit	Surat pengajuan format Baznas Subang dilampiri kartu pendukung penerima bantuan untuk keluarga pra sejahtera / miskin (KIS,KIP, BPNT dll),KTP, KK	Ditangani staff : Assessment, surat pernyataan/keterangan (format Baznas Subang), fotocopy berkas mustahik, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatangan kuitansi oleh :
	c) Pendistribusian kepada mustahik dalam bentuk uang tunai atau sembako untuk kebenca naan total nilai Rp. 2.000.000 s.d 10.000.000 satu kegiatan	Informasi kepada bidang pendistribusian dan pendayagunaan melalui foto / video	Assessment, Surat tugas, SPPD, rapat terbatas / koordinasi pimpinan	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatangan kuitansi oleh :
e	Bidang			

	Dakwah - Advokasi			
	Pendistribusi an kepada mustahik pelayanan proposal untuk kegiatan lembaga keagamaan, sosial, kepemudaan dan kemasyarakatan untuk kegiatan acara pendidikan dan pelatihan, pelantikan, pengkaderan, dan perbaikan / pembangunan sarana / prasarana senilai rp. 500.000 s.d rp 5.000.000 per kegiatan	Proposal/surat pengajuan permohonan bantuan dana ditandatangani pengurus UPZ / Pemerintahan Desa / Kelurahan atau Kecamatan	Ditangani staff : registrasi, melampirkan lembar disposisi, mengantarkan ke ruangan ketua sesuai isi disposisi, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatanganan kuitansi oleh :
2	Kegiatan Program			
	Pendistribusi an setiap 3 (tiga) bulan atau jangka waktu	Mengisi formulir yang sudah disiapkan Baznas Kabupaten Subang melalui media masa / media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi melalui media massa / media sosial / media online lainnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi dan validasi berkas 2. Pengesa

	<p>tertentu untuk kegiatan volume, sasaran mustahik dan nilai uang/barang yang sudah ditentukan tertentu seperti : 20 Bantuan Pendidikan, 100 guru ngaji, 50 Pedagang Asongan, 200 Pengamen Jalanan dll</p>	<p>sosial / media online lainnya (Di Kantor Baznas Kabupaten Subang / ke lokasi mustahik / transfer)</p>	<p>dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> Membuat pengumuman Menyediakan format isian pengajuan dan persyaratan <p>2. Mempersiapkan tanda terima dana dan print out kuitansi SIMBA (sesuai SK)</p>	<p>han melalui rapat pleno dengan melampirkan daftar mustahik yang mengajukan, daftar hadir rapat dan Berita Acara rapat</p> <p>3. Penerbitan Surat Keputusan dari Ketua</p>
	<p>Pendistribusi an kepada relawan / lembaga program untuk jasa pengadaan barang yang akan disalurkan kepada mustahik</p>	<p>Kebutuhan mustahik berdasarkan kegiatan program pendistribusian setiap 3 (tiga) bulan</p>	<p>Print out kuitansi SIMBA (sesuai Surat Keputusan), Lempro melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Nota Pembelanjaan Tanda terima mustahik 	<p>Rapat pleno :</p> <ol style="list-style-type: none"> Penentuan jenis barang, harga volume serta waktu pendistribusian Melengkapi administrasi rapat seperti

				daftar mustahik yang mengajukan, daftar hadir rapat dan Berita Acara rapat c) Penerbitan Surat Keputusan dari Ketua
3	Kegiatan Khusus			
	Pendistribusi an kepada mustahik untuk memenuhi permintaan	Proposal/surat pengajuan permohonan bantuan dana, lembar disposisi dari Pemerintah Kabupaten Subang, Baznas Propinsi Jawa Barat dan Baznas RI	Ditangani staff : registrasi, melampirkan lembar disposisi, mengantarkan ke ruangan ketua sesuai isi disposisi, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penandatanganan kuitansi oleh :
	Pendistribusi an untuk relawan dari asnaf <i>Fiisabilillah</i> untuk jasa pendampingan / asessment mustahik <i>fakir miskin dan asnaf lainnya</i> Rp.	Informasi kepada bidang pendistribusi an dan pendayagunaan melalui foto / video (Relawan : Di Kantor Baznas Kabupaten Mustahik : di lokasi mustahik)	Surat tugas, SPPD, rapat terbatas lembaga program yang membidangi, print out kuitansi SIMBA (bila disetujui)	1. Disetujui / tidak disetujui oleh ketua 2. Penentuan nominal bantuan oleh : 3. Penandatanganan kuitansi

	300.000			oleh :
--	---------	--	--	--------

No	Uraian Prosedur	Mustahik/Lembaga	Lembaga Program	Pimpinan
	INVESTASI ZIS DAN DSKL yaitu pendayagunaan dana atau barang yang telah diterima oleh mustahik untuk dikerjasamakan dan dikelola bersama antara mustahik dengan Lembaga Program Baznas Kabupaten Subang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan permohonan 2. Menerima dana (apabila distujui) 3. Menandatangani kerjasama yang disepakati bersama antara mustahik dengan lembaga program 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempersiapkan Petunjuk Teknis program kegiatan 2. Verifikasi berkas 3. Mempersiapkan draft kerjasama 4. Menandatangani kerjasama 5. Print out kuitansi SIMBA 6. Pendampingan dan fasilitasi kegiatan 7. Melaksanakan pencatatan kegiatan dan keuangan 8. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kepada ketua melalui rapat pleno 	Rapat pleno

Sumber: Data Sekunder, 2025. Tabel 4.1 Mekanisme Pendayagunaan dan Pendistribusian ZIS DSKL

Mekanisme pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat di BAZNAS Kabupaten Subang telah berjalan sesuai ketentuan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011. Pengumpulan zakat dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu transfer rekening, kotak amal, dan penyerahan langsung ke sekretariat, yang memudahkan muzakki dalam

menunaikan kewajibannya. Pendistribusian zakat dilakukan dengan mengacu pada delapan golongan mustahik, sehingga penyalurannya tepat sasaran. Adapun pendayagunaan zakat dilaksanakan melalui program-program produktif yang bertujuan meningkatkan kemandirian ekonomi mustahik. Secara umum, mekanisme tersebut menunjukkan adanya keterpaduan antara aspek regulasi, kemudahan akses, dan keberpihakan terhadap pemberdayaan penerima zakat.

Berdasarkan gambaran mekanisme tersebut, penelitian ini selanjutnya menguraikan karakteristik responden sebagai penerima manfaat program, untuk memberikan konteks terhadap data yang diperoleh. Pemahaman terhadap karakteristik ini menjadi landasan penting dalam menafsirkan hasil analisis, sehingga hubungan antara pelaksanaan mekanisme zakat dan evaluasi pelayanan pada program pemberian modal usaha BAZNAS Subang.

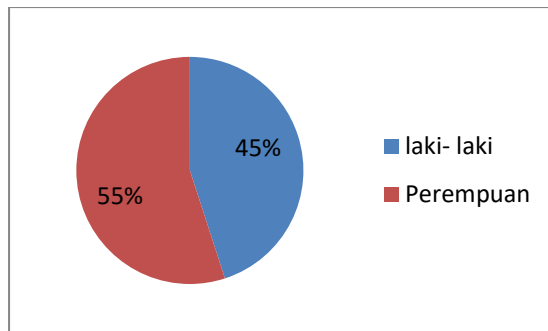
B. Analisis Deskriptif

1. Data Responden

Pada tahap ini, penyebaran kuesioner diperuntukan kepada penerima manfaat pendayagunaan program kepada sembilan belas orang, didapat gambaran berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia. Hasilnya dilampirkan pada tabel dan gambar berikut.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

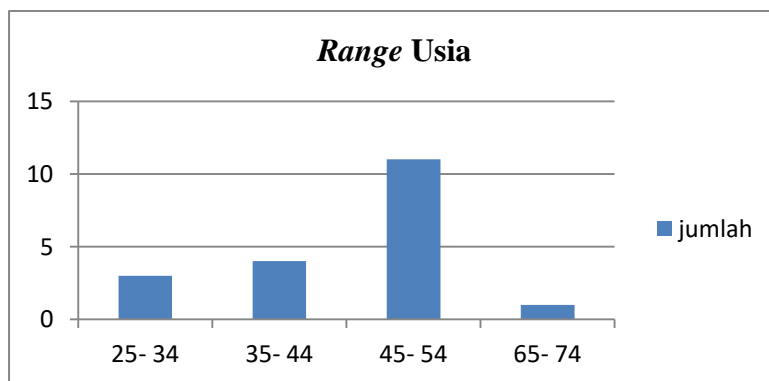
Jenis kelamin responden pada hasil penelitian ini mendapat nilai hampirimbang, namun hanya sedikit nilai selisih hanya lima persen, dengan hasil 55% diduduki oleh perempuan dan 45% oleh laki-laki.



Sumber: Data Primer, 2025. Diagram 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin

3. Karakteristik Berdasarkan *Range* Usia

Pada hasil uji ini mendapatkan rentang usia yang mendominasi adalah usia 45- 54 tahun, hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh usia produktif di Indonesia.² Dan selebihnya terdapat pada usia di bawah 45- 54 dan hanya 1 responden yang berumur 65- 74, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.



Sumber: Data Primer, 2025 Diagram 4.2 Karakteristik *Range* Usia

4. Hasil Uji Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan *Range* Usia

Pengujian tabulasi silang antara jenis kelamin dan *range* usia responden, bertujuan untuk melihat sebaran responden pada masing- masing kategori, Imam dan Rahmat dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pengujian ini juga bertujuan untuk melihat hasil uji *chi- square* (X^2) atau *cross tabulation*

² <https://databoks.katadata.co.id> Artikel terkait dominasi usia di Indonesia, diakses 11 Juni 2025 Pukul 11:14 WIB.

yang digunakan dalam melihat apakah ada hubungan antara jenis kelamin dan rentang usia tersebut.³ Berikut hasil uji tabulasi silang.

Jenis Kelamin	Range Usia				Total
	65- 74	45- 54	35- 44	25- 44	
Perempuan	1	7	2	0	10
Laki- Laki	0	5	3	1	9
Total	1	12	5	1	19

Sumber: Data Primer, 2025. Tabel 4.2

Hasil uji tabulasi silang menunjukkan bahwa mayoritas responden terdapat pada rentang usia 45- 54 tahun sebanyak 63,2%, 12 orang dari total 19 orang. Pada data tersebut dapat kita lihat bahwa responden perempuan mendapat nilai 58,3% dan laki- laki 41,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa bervariasinya distribusi usia responden dengan persebaran terbesarnya pada rentang 45- 54 tahun, dan pada kategori jenis kelamin, perempuan lebih dominan sedikit dari kelompok laki- laki, dengan sebaran kelompok perempuan lebih banyak pada rentang usia yang lebih tua sedangkan kelompok laki- laki lebih banyak pada rentang usia lebih muda. Lebih lanjut, tujuan adanya pengujian tabulasi silang ialah untuk mengetahui hubungan yang signifikan antar kategori. Hasil uji *chi- square* (X^2) menunjukkan nilai sebesar 2,149 dengan nilai *p-value* sebesar 0,477, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antar

³ Imam Indratno dan Rahmat Irwansyah, Aplikasi Analisis Tabulasi Silang (Crosstab) dalam Perencanaan Wilayah dan Kota, Jurnal PWK, Vol. 9, No. 2, 1998, h. 48-50.

<http://journals.itb.ac.id/index.php/jpwk/article/view/4370/2383> Artikel diakses pada 24 Juni 2025 Pukul 22.22 WIB.

kategori, disebabkan nilai $p > 0,05$ (nilai signifikansi sebesar 5%).

5. Hasil Uji Validitas Data Tingkat Harapan dan Realita

Pengujian validitas terhadap seluruh indikator, baik pada tingkat harapan (AH, BH, CH, DH, EH) maupun tingkat realita (AR, BR, CR, DR, ER), pengujian ini dilakukan menggunakan *Correlation Matrix spearman's rho*, dengan tingkat signifikansi validitas nilai $p\text{-value} > 0,3$. Sejalan dengan penelitian Rikalia, menyebutkan bahwa tingkat signifikansi data dikatakan valid adalah ketika nilai hasil $> 0,3$.⁴

Kode	Indikator	Spearman's rho		Kesimpulan
AH1	Kantor BAZNAS mudah ditemui	ρ Harapan	0,591	Valid
AR1		ρ Realita	0,368	Valid
AH2	Informasi tentang Zakat bisa didapat dari telepon/ internet	ρ Harapan	0,470	Valid
AR2		ρ Realita	0,556	Valid
AH3	Aturan jelas terkait penerima	ρ Harapan	0,665	Valid
AR3		ρ Realita	0,638	Valid
AH4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima	ρ Harapan	0,032	Valid
AR4		ρ Realita	0,788	Valid
AH5	Penerima Zakat mendapat bukti penerimaan	ρ Harapan	0,332	Valid
AR5		ρ Realita	0,511	Valid
BH1	Pengajuan bantuan mudah	ρ Harapan	0,368	Valid
BR1		ρ Realita	0,941	Valid

⁴ Rikalia, Uji validitas dan reliabilitas instrumen B-IPQ Versi Indonesia pada pasien di wilayah kota pontianak, program studi farmasi Tanjungpura.h. 6- 7. Artikel diakses pada 11 Juni 2025 Pukul 23: 16 WIB. <https://r.search.yahoo.com/> y

BH2	Zakat di bagikan tepat waktu	ρ Harapan	0,295	Tidak Valid
BR2		ρ Realita	0,940	Valid
BH3	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik	ρ Harapan	0,558	Valid
BR3		ρ Realita	0,739	Valid
BH4	Petugas Zakat jujur dan faham agama	ρ Harapan	0,702	Valid
BR4		ρ Realita	0,339	Valid
CH1	Zakat diberikan kepada yang benar- benar butuh	ρ Harapan	0,284	Tidak Valid
CR1		ρ Realita	0,759	Valid
CH2	Petugas cepat dalam menangani pengajuan Zakat	ρ Harapan	0,409	Valid
CR2		ρ Realita	0,881	Valid
CH3	Petugas menjelaskan cara mendapat Zakat dengan baik	ρ Harapan	0,505	Valid
CR3		ρ Realita	0,556	Valid
DH1	Petugas jujur dalam memilih penerima	ρ Harapan	0,532	Valid
DR1		ρ Realita	0,639	Valid
DH2	Pengelolaan Zakat jelas dan terbuka	ρ Harapan	0,696	Valid
DR2		ρ Realita	0,762	Valid
DH3	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak	ρ Harapan	0,577	Valid
DR3		ρ Realita	0,796	Valid
EH1	Petugas bersikap sopan dan ramah	ρ Harapan	0,428	Valid
ER1		ρ Realita	0,324	Valid
EH2	Semua penerima diperlakukan sama	ρ Harapan	0,303	Valid
ER2		ρ Realita	0,335	Valid
EH3	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan	ρ Harapan	0,626	Valid
ER3		ρ Realita	0,320	Valid

Sumber: Data Primer. Tabel 4.3

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, seluruh nilai pada tingkat harapan (AH, BH, CH, DH, EH) dinyatakan valid, dengan nilai korelasi sangat variatif. Meskipun begitu, ditemukan juga indikator yang yang belum memenuhi kriteria validitas, yaitu pada indikator Harapan pengajuan bantuan dengan mudah (BH2), dengan nilai 0,295 dan Harapan Zakat diberikan pada yang benar- benar butuh (CH1), dengan nilai 0,284. Begitupun pada indikator tingkat Realita, seluruh item dinyatakan valid, karena hasil mendapatkan nilai $>0,3$. Umar pada penelitiannya menyebutkan bahwa, meskipun ditemukannya indikator yangmendapat hasil $<0,3$ atau tidak valid, hal ini tidak tidak menjadi mempengaruhi kualitas data, karena sebagian besar lainnya sudah mencukupi untuk mempresentasikan data,⁵ hal ini didukung oleh pernyataan Saifuddin Azwar, bahwa terdapat indikator tidak valid tidak selalu merusak data.⁶

6. Hasil Uji Reliabilitas Data Tingkat Harapan dan Realita

Pengujian pada tahap ini bertujuan untuk mengukur konsistensi hasil data jawaban responden, selain itu untuk mengetahui, pemahaman antar responden terhadap indikator pertanyaan. Dengan menggunakan metode Cronbach's α dan McDonald's ω , masing- masing nilai dengan skala 0,896 dan 0,893.

Kode	Indikator	Cronbach's α		Kesimpulan
AH1	Kantor BAZNAS mudah ditemui	α Harapan	0,886	Reliabel
AR1		α Realita	0,893	Reliabel

⁵ Husein Umar, Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis, (PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2000). h. 21. <https://scholar.google.com/scholar/>

⁶ Saifuddin Azwar, Reliabilitas dan Validitas Item, Vol 3, No. 1, 1995. h. 19- 25. <https://jurnal.ugm.ac.id/buletinpsikologi/issue/view/1867>

AH2	Informasi tentang Zakat bisa didapat dari telepon/ internet	α Harapan	0,891	Reliabel
AR2		α Realita	0,890	Reliabel
AH3	Aturan jelas terkait penerima	α Harapan	0,895	Reliabel
AR3		α Realita	0,891	Reliabel
AH4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima	α Harapan	0,897	Reliabel
AR4		α Realita	0,889	Reliabel
AH5	Penerima Zakat mendapat bukti penerimaan	α Harapan	0,896	Reliabel
AR5		α Realita	0,890	Reliabel
BH1	Pengajuan bantuan mudah	α Harapan	0,902	Reliabel
BR1		α Realita	0,885	Reliabel
BH2	Zakat di bagikan tepat waktu	α Harapan	0,902	Reliabel
BR2		α Realita	0,886	Reliabel
BH3	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik	α Harapan	0,898	Reliabel
BR3		α Realita	0,890	Reliabel
BH4	Petugas Zakat jujur dan faham agama	α Harapan	0,895	Reliabel
BR4		α Realita	0,892	Reliabel
CH1	Zakat diberikan kepada yang benar-benar butuh	α Harapan	0,896	Reliabel
CR1		α Realita	0,888	Reliabel
CH2	Petugas cepat dalam menangani pengajuan Zakat	α Harapan	0,897	Reliabel
CR2		α Realita	0,891	Reliabel
CH3	Petugas menjelaskan	α Harapan	0,897	Reliabel

CR3	cara mendapat Zakat dengan baik	α Realita	0,891	Reliabel
DH1	Petugas jujur dalam memilih penerima	α Harapan	0,893	Reliabel
DR1		α Realita	0,897	Reliabel
DH2	Pengelolaan Zakat jelas dan terbuka	α Harapan	0,892	Reliabel
DR2		α Realita	0,890	Reliabel
DH3	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak	α Harapan	0,894	Reliabel
DR3		α Realita	0,891	Reliabel
EH1	Petugas bersikap sopan dan ramah	α Harapan	0,900	Reliabel
ER1		α Realita	0,894	Reliabel
EH2	Semua penerima diperlakukan sama	α Harapan	0,901	Reliabel
ER2		α Realita	0,893	Reliabel
EH3	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan	α Harapan	0,896	Reliabel
ER3		α Realita	0,895	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2025. Tabel 4.4

Berdasarkan hasil uji, dapat dilihat pada tabel 4.3, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,896 dan *MaDonald's* sebesar 0,893. Hasil uji ini sudah mencapai kategori reliabel, karena keduanya sudah mencapai batas nilai minimum yang disarankan. Artinya, instrumen- instrumen ini sudah cukup baik secara konsisten dan instrumen yang digunakan sudah cukup reliabel/ layak untuk digunakan.

C. Analisis Hasil

1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan dan Harapan Mustahik

Indikator	ST Pe	TP e	N	Pe	SPe	Rata”	ST.P u	TPu	N	Pu	SPu	Rata”	Gap
<i>Tangible</i>	Tingkat Harapan						Tingkat Realita						
Kantor BAZNAS mudah ditemui	10.5%	5.3%	31.6%	21.1%	31.6%	20.0%	-	5.3%	26.3%	10.5%	57.9%	25.0%	-4.98%
Informasi tentang Zakat bisa didapat dari telepon/ internet		10.2%	57.9%	158%	15.8%	25.0%	-	21.1%	36.8%	31.6%	10.5%	25.0%	0.00%
Aturan jelas terkait penerima		-	31.6%	52.6%	15.8%	33.33%	-	10.5%	47.4%	21.1%	21.1%	25.0%	-8.33%
Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima		-	26.3%	31.6%	42.1%	33.33%	-	15.8%	26.3%	31.6%	26.3%	25.0%	-8.33%
Penerima Zakat mendapat bukti penerimaan		5.3%	42.1%	36.8%	15.8%	25.5%	-	5.3%	47.4%	36.8%	10.5%	25.0%	0.00%

Indikator	ST Pe	TP e	N	Pe	SPe	Rat a”	ST. Pu	TP u	N	Pu	SP u	Rat a”	Gap
Reliable	Tingkat Harapan						Tingkat Realita						
Pengajuan bantuan mudah	-	-	15.8 %	52.6 %	31.6 %	33.3 3%	-	42. 1%	10. 5%	21. 1%	26. 3%	25.0 %	- 8.30 %
Zakat di bagikan tepat waktu	-	-	5.3 %	57.9 %	36.8 %	33.3 3%	5.3 %	36. 8%	10. 5%	21. 1%	26. 3%	20.0 %	- 13.3 %
Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik	-	-	31.6 %	47.4 %	31.6 %	33.3 3%	-	15. 8%	42. 1%	21. 1%	21. 1%	25.0 %	- 8.33 %
Petugas Zakat jujur dan faham agama	-	-	21.2 %	36.8 %	42.1 %	33.3 3%	-	5.3 %	31. 6%	26. 3%	36. 8%	25.0 %	- 8.33 %
Responsiveness	Tingkat Harapan						Tingkat Harapan						
Zakat diberikan kepada yang benar-benar butuh	-	-	10.5 %	57.9 %	31.6 %	33.3 3%	5.3 %	21. 1%	26. 3%	26. 3%	21. 1%	20.2 %	- 13.1 %

Petugas cepat dalam menangani pengajuan Zakat	-	-	10.5 %	89.5 %	50.0 %	5.3 %	15.8 %	26.3 %	36.8 %	15.8 %	20.0 %	-30.0%
Petugas menjelaskan cara mendapat Zakat dengan baik	-	-	10.5 %	26.3 %	33.33 %	-	-	57.9 %	21.1 %	21.1 %	33.33 %	0.00%
Assurance	Tingkat Harapan					Tingkat Harapan						
Petugas jujur dalam memilih penerimahidup lebih baik	-	-	15.8 %	73.7 %	33.33 %	5.3 %	21.1 %	42.1 %	21.1 %	10.5 %	20.0 %	-13.3%
Pengelolaan Zakat jelas dan terbuka	-	-	15.8 %	63.2 %	33.33 %	-	26.3 %	36.8 %	15.8 %	21.1 %	25.0 %	-8.33%
Zakat tetap diberikan kepada yang berhak			68.4 %	10.5 %	33.33 %	5.3 %	15.8 %	26.3 %	26.3 %	26.3 %	20.0 %	-13.3
Emphaty	Tingkat Harapan					Tingkat Harapan						
Petugas bersikap sopan dan ramah	-	-	21.1 %	42.1 %	33.33 %	5.3 %	21.1 %	26.3 %	26.3 %	21.1 %	20.2 %	-13.1%
Semua penerima diperlakukan sama	-	-	21.1 %	42.2 %	33.33 %	-	-	42.1 %	21.1 %	36.8 %	33.33 %	0.00%
Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan	-	-	15.8 %	42.1 %	33.33 %	-	-	15.8 %	42.1 %	42.1 %	33.33 %	0.00%

Sumber: Data Primer, 2025. Tabel 4.5

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan 19 mustahik terhadap 18 indikator pelayanan program BAZNAS Subang, secara umum ditemukan variasi penilaian pada setiap dimensi. Pada dimensi *Tangible*, indikator AR1 menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, dengan mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas. Hanya terdapat satu responden (5,3%) yang menyatakan tidak puas. Sebaliknya, pada indikator AR2, tingkat ketidakpuasan terlihat lebih tinggi, yaitu sebesar 21,1% (4 orang). Indikator lainnya seperti AR3 hingga AR5 juga mencatat adanya ketidakpuasan, masing-masing dengan proporsi 10,5%, 15,8%, dan 5,3%. Namun, tetap ada sebagian besar responden yang memberikan penilaian netral hingga puas terhadap aspek-aspek tampilan fisik pelayanan.

Kemudian, pada dimensi *Reliability*, ditemukan kecenderungan ketidakpuasan yang cukup mencolok, terutama pada indikator BR1 dan BR3, di mana sebanyak 8 orang (42,1%) menyatakan tidak puas terhadap keandalan pelayanan. Pada BR3, proporsi ketidakpuasan mencapai 7 responden (36,8%). Meski begitu, terdapat indikator seperti BR4 yang menunjukkan persebaran jawaban yang lebih merata, dengan mayoritas responden memberikan penilaian puas dan sangat puas. Untuk dimensi *Responsiveness*, hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori netral hingga puas. Ketidakpuasan terbesar terlihat pada indikator CR1 dengan persentase 21,1% (4 orang), sementara CR3 tidak menunjukkan adanya responden yang tidak puas sama sekali, yang mengindikasikan adanya persepsi positif terhadap aspek kecepatan dan ketanggapan layanan.

Namun, jika hal ini di bandingkan dengan nilai harapan atau ekspektasi mustahik secara umum, nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diterima mustahik masih berada di bawah harapan mereka. Dengan kata lain, mustahik belum merasa puas sepenuhnya atas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola zakat. Seperti pada indikator "Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat", nilai gap sebesar $-30,00\%$, menandakan kesenjangan yang sangat besar antara ekspektasi mustahik dan kenyataan yang mereka alami di lapangan. Ini mengindikasikan bahwa kecepatan petugas masih perlu ditingkatkan.

Hal ini selaras dengan temuan Thomas Stefanus dalam penelitiannya Analisis kesenjangan kualitas pelayanan, yang menjelaskan bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan adalah indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan.⁷ Selain itu, indikator lain seperti "Zakat diberikan kepada yang benar-benar butuh" dan "Petugas jujur dalam menyampaikan zakat" juga menunjukkan nilai gap negatif di atas -13% , yang berarti tingkat kepercayaan dan transparansi dalam pelayanan masih belum optimal. Konsep ini juga sesuai dengan pendekatan SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi dari lima dimensi utama, dan selisih (gap) antara persepsi dan harapan merupakan tolok ukur utamanya. Dengan melihat pola nilai gap yang cenderung negatif di sebagian besar indikator, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan

⁷ Thomas Stefanus, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjangan Surabaya, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 10 No. 1, 2008, h. 69.

program tersebut masih memiliki ruang perbaikan, khususnya pada aspek kecepatan, dan ketepatan sasaran pelayanan zakat.

2. Uji *Wilcoxon Non- parametrik* Untuk Membandingkan Keseluruhan Tingkat Harapan dan Kenyataan pada BAZNAS Kab. Subang

Wilcoxon	Statistic	<i>p</i>	Kesimpulan
AH. AR	49.0 ^a	0.164	H _a ditolak (Tidak Signifikan)
BH. BR	119.5 ^b	0.042	H _a diterima (Signifikan)
CH. CR	20.0 ^d	0.024	H _a diterima (Signifikan)
DH. DR	87.0 ^d	0.129	H _a ditolak (Tidak Signifikan)
EH. ER	29.0 ^d	0.080	H _a ditolak (Tidak Signifikan)

Sumber: Data Primer, 2025. Tabel 4.6

Uji wilcoxon pada penelitian ini, memperoleh nilai *p*- value yang cukup variatif pada masing- masing dimensi, uji ini didasarkan pada hipotesis alternatif yang menyatakan terdapat perbedaan antara nilai harapan μ Measure 1 dan nilai realita Measure 2, atau dapat dikatakan sebagai H_a μ Measure 1 - Measure 2 \neq 0. Lebih lanjut, penjelasan pada hasil catatan uji wilcoxon sebagai berikut.

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis, dapat diketahui bahwa masing- masing dimensi memiliki tingkat perbedaan yang bervariasi antara harapan dan kenyataannya. Uji wilcoxon digunakan dengan tujuan untuk melihat apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara dua data berpasangan. Dalam uji ini, pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi yaitu *p*-value, sebagai berikut, jika nilai $p < 0,05$ maka H₀ (Hipotesis nol) ditolak dan H_a (Hipotesis alternatif) diterima, yang artinya hal ini memiliki tingkat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan. Begitupun sebaliknya, jika nilai

$p > 0,05$ maka H_0 (Hipotesis nol) ditolak, yang menunjukkan tidak ada perbedaan secara signifikan antara keduanya.

Pada dimensi AH- AR /*tangibles* atau tampilan fisik, nilai p sebesar 0,163 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan penjelasan tidak ditemukannya perbedaan yang signifikan antara harapan dan realita pada lembaga, terhadap aspek-aspek fisik seperti fasilitas, kenyamanan lingkungan, dan kerapian sarana pelayanan, dalam arti lain, mustahik cenderung merasa puas atau netral dan atau tidak merasa perbedaan tersebut mengganggu. Meskipun terdapat sedikit *gap* antara ekspektasi dan kenyataan, secara statistik perbedaan tersebut tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan. Maka, aspek ini belum menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan. Selaras dengan penelitian terdahulu mengenai pelayanan lembaga pada aspek dapat diandalkannya lembaga oleh masyarakat hal ini sangat penting. Evaluasi program atau lembaga sudah seharusnya dilakukan secara keseluruhan agar pelayanan lembaga dinilai sudah pada tahap baik/sesuai harapan pelanggan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian pada BAZNAS Bandung, harapan mustahik/ masyarakat terhadap dimensi bukti fisik cenderung rendah atau mustahik tidak berekspektasi tinggi, dengan hasil penelitian masyarakat sudah merasa puas akan layanan lembaga.⁸

Namun, berbeda halnya dengan dimensi BH- BR/ *reliable* atau keandalan, yang menunjukkan nilai p sebesar 0,042. Hal ini membuktikan adanya perbedaan yang signifikan antara

⁸Molly Mustikasari, dkk., “Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bandung,” Jurnal Ilmu Multidisiplin, Vol. 2, No. 2 (September 2023), h. 185. (<https://doi.org/10.38035/jim.v2i2>).

pelayanan yang diharapkan mustahik, keandalan dalam hal ini terkait, ketepatan pelaksanaan program, serta konsistensi pelayanan. Dimana artinya, Mustahik belum merasa puas terhadap keandalan lembaga dalam layanannya. Begitupun dengan hasil penelitian Noor Ifansyah, menunjukkan bahwa keandalan suatu lembaga menjadi prioritas utama dalam kualitas layanan dan sudah seharusnya menjadi perhatian lebih oleh lembaga.⁹ Dengan demikian dimensi *reliable* menjadi aspek yang harus diperhatikan secara serius dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Zakat. Dalam arti lain, Karena nilai p lebih kecil dari $<0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini perlunya perhatian lebih lembaga pada dimensi ini, gap ini menunjukkan bahwa perlunya lembaga mengevaluasi program dalam hal ini pelayanan lembaga pada persepsi mustahik.¹⁰ Penelitian oleh Budi Indrawati menguatkan bahwa lembaga sosial lainnya masih perlunya perbaikan pada aspek keandalan lembaga terhadap masyarakat.

Demikian pula dengan dimensi CH- CR/ *responsiveness*, yang memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,024, dapat dilihat pada tabel 4.4, nilai p terkecil terdapat pada CH/ Daya Tanggap. Nilai ini juga berada di bawah 0,05, sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini mengindikasikan adanya perbedaan yang cukup penting antara harapan dan kenyataan dalam hal kesiap siagaan petugas, kecepatan pelayanan, serta

⁹ Noor Ifansyah, Analisis Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah Kalimantan Selatan, (Artikel Jurnal Diakses 09 Juni 2025 Pukul 11:56 WIB). <https://r.search.yahoo.com/Ancasetia.ac.i->

¹⁰ Budi Indrawati, Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi, Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi, Vol. 7, No. 1, 2022. h. 50.

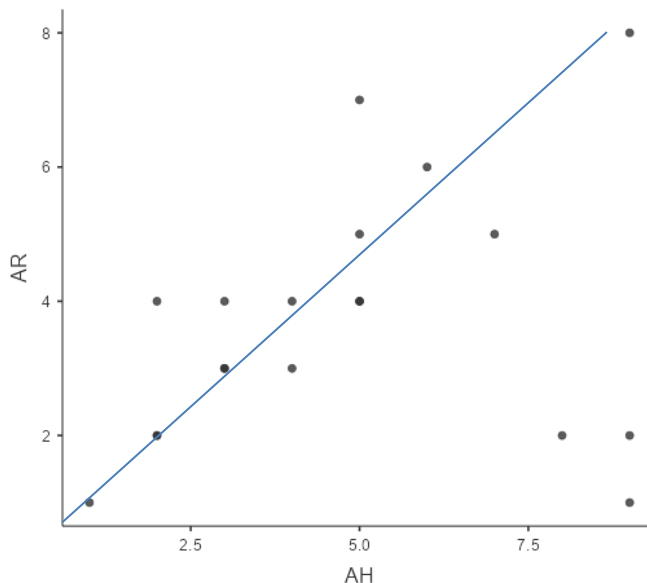
keterbukaan informasi. Dengan kata lain Mustahik merasa pada dimensi ini cukup kurang puas/ tidak sesuai ekspektasi. Kurangnya responsivitas/ daya tanggap dari lembaga dapat menurunkan tingkat kepuasan dan bahkan kepercayaan mustahik terhadap penyelenggara program Zakat. Kesiapsiagaan petugas, kecepatan pelayanan, serta keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan agar ekspektasi penerima layanan dapat terpenuhi secara maksimal. Dapat kita lihat, bahwa nilai p terkecil ada pada dimensi daya tanggap, hal ini menunjukkan bahwa mustahik sangat merasa belum puas atau tidak mendapatkan pelayanan sesuai harapan mereka. Sejalan dengan temuan pernyataan dompet dhuafa bahwa sering kali kecepatan lembaga dalam merespon masyarakat mendapat keluhan, dikarenakan lembaga merespon chat realtime lama, namun pada temuan lainnya menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan, lembaga sudah sangat baik.¹¹

Sementara itu, pada dimensi DH- DR/ *assurance*, nilai signifikansi sebesar 0,129 yang berada di atas 0,05 mengindikasikan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan kata lain, tidak ditemukan perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan dalam hal jaminan pelayanan seperti sikap sopan santun, kejujuran, serta kompetensi petugas. Mustahik secara umum merasa cukup yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, walaupun aspek ini tetap perlu dipertahankan agar tidak mengalami penurunan persepsi di masa mendatang. Rasa aman masyarakat/ pelanggan terhadap lembaga sangat penting

¹¹ <https://www.dompetdhuafa.org/>, Artikel terkait kepuasan publik, diakses 28 Juni 2025 Pukul 23:27 WIB.

untuk mendapat kepercayaan masyarakat dan citra yang baik, selaras dengan temuan Rapindo, dkk., bahwa dimensi ini sudah baik, jika hal hal seperti petugas mampu meyakinkan masyarakat terhadap transparansi dan keterbukaan sudah diberikan.¹² Pada dimensi EH- ER/ *empathy* menunjukkan nilai $p > 0,05$ sebesar 0,080 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan dalam hal perhatian dan kepedulian petugas kepada mustahik. Meski demikian, karena nilai p -nya mendekati batas signifikansi, hal ini menjadi catatan penting bagi lembaga untuk terus menjaga kualitas interaksi dan kedekatan emosional dengan para penerima manfaat.

3. Penilaian Mustahik terkait *Tangible/* Bukti Fisik BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram *Scatterplot*



Sumber: Data primer, 2025. Diagram 4.3

¹² Rapindo, dkk., Pengaruh Akuntabilitas Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau, *Economics Accounting and Business Journal*, Vol. 1, No.1 2021, h. 133.

Diagram 4.3 menunjukkan sebaran titik pada dimensi *Tangibles* yang dominan berada di bawah garis diagonal 45° dan relatif dekat dengan garis tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mustahik terhadap aspek fisik pelayanan lebih rendah dibandingkan ekspektasi mereka, meskipun selisihnya tidak terlalu besar, begitupun dalam hasil uji wilcoxon dimensi ini menunjukkan hasil yang tidak signifikan atau tidak memiliki *gap*, namun pada hal ini, lembaga tetap harus melakukan evaluasi secara berkala untuk tetap memastikan pelayanan lembaga pada tingkat optimal. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan, khususnya terkait fasilitas, kelengkapan sarana, dan kebersihan ruangan.¹³ Dimensi *Tangibles* merepresentasikan kemampuan lembaga dalam menghadirkan bentuk fisik pelayanan yang nyata dan dirasakan manfaatnya oleh mustahik. Hal ini mencakup ketersediaan kantor di lokasi strategis, informasi lembaga (seperti *website* dan layanan telepon), serta pedoman penerimaan Zakat yang jelas.¹⁴ Sebaran titik yang mayoritas berada di bawah garis diagonal mengindikasikan bahwa aspek-aspek tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan mustahik.

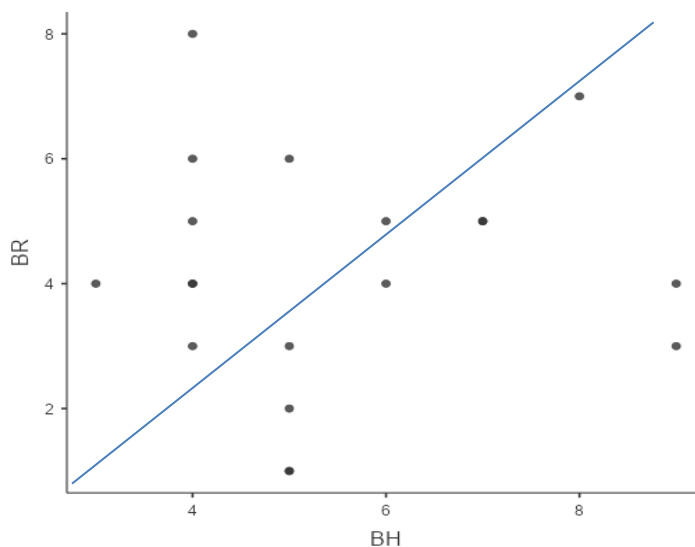
Ketimpangan ini mencerminkan adanya *service gap* yang perlu menjadi perhatian lembaga, meskipun tidak pada tingkat serius. Hal ini sejalan dengan temuan dari Mahfudhoh, yang menyatakan bahwa bukti fisik mencakup penampilan luar,

¹³ Imam firdaus, et.al. Pengaruh Sarana Dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat, Jurnal Bisnis Manajemen Dan Ekonomi, Vol. 4, No.3, (Juli 2023), h. 252. (<http://dx.doi.org/10.47747/jbme.v4i3.1220>)

¹⁴ A. Riyadi, dkk., Dimensi *Tangible* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Indonesian Jurnal Of Intellectual Publication 9IJI Publication), Vol. 4, No. 3 Juli 2024.<http://dx.doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>

peralatan, sumber daya manusia, dan cara berkomunikasi perusahaan.¹⁵ Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen karena aspek wujud fisik menjadi bagian penting sebagai alat ukur dari pelayanan, dengan bukti fisik yang baik maka konsumen akan puas terhadap fasilitas yang disediakan.¹⁶ Pada aspek bukti fisik mempengaruhi harapan konsumen, karena bukti fisik yang baik maka tingkat kepuasan akan lebih tinggi.

4. Penilaian Mustahik terkait Dimensi *Reliability*/ keandalan BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram *Scatterplot*. Tingkat kualitas dimensi *reliability*, dengan persebaran titik yang cukup merata.



Sumber: Data primer, 2025. Diagram 4.4

¹⁵ Mahfudhoh Dan Ikhwanul Muslimin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon, Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 8 no 1 2020. H. 41. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>.

¹⁶ Ajeng Rahayu Dan Remilio Susanti Ester, Bukti Fisik Daya Tanggap Dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Studio Shutterkeep Photography Cileungsi, Volume 3 Issue 02 – Jul 2022”, Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis (Ekomabis). h. 140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v3i02.265>.

Pada dimensi *Reliability* atau Keandalan, Diagram 4.4 menunjukkan bahwa sebaran titik pada dimensi ini cukup merata, baik di bawah maupun di atas garis diagonal. Pola sebaran ini mengindikasikan bahwa realitas kinerja lembaga yang dirasakan oleh masing-masing mustahik masih beragam dan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Titik-titik yang berada di bawah garis diagonal menginterpretasikan bahwa tingkat kepuasan mustahik terhadap aspek keandalan masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Artinya, terdapat celah/ *gap* negatif antara ekspektasi dan persepsi yang harus menjadi perhatian lembaga. Sebaliknya, titik-titik yang berada di atas garis diagonal mengindikasikan adanya persepsi kinerja yang lebih tinggi daripada harapan, menunjukkan bahwa sebagian mustahik merasa pelayanan lembaga sudah memenuhi ekspektasi mereka, khususnya pada aspek seperti keakuratan informasi, kemudahan pengajuan dan ketepatan penyaluran.

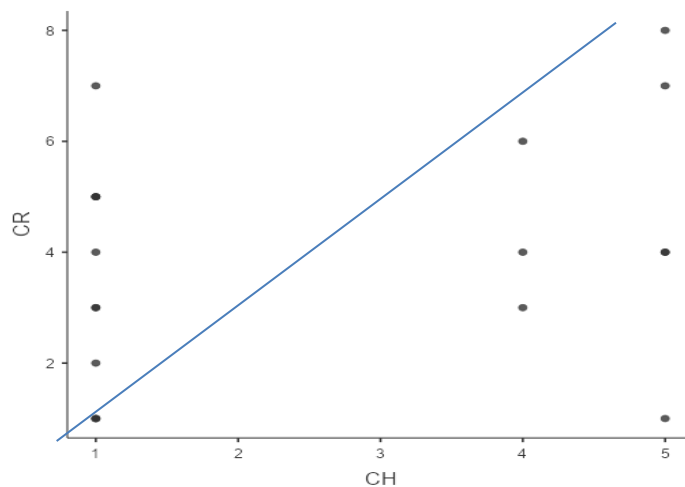
Namun, penyebaran titik yang cenderung merata ini juga mencerminkan adanya kesenjangan antara kepuasan dan ketidakpuasan mustahik terhadap keandalan lembaga. Hal ini diperkuat oleh hasil uji Wilcoxon pada gambar 1 sebelumnya, yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,042 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada dimensi *Reliability*. Dengan demikian, aspek keandalan menjadi salah satu titik krusial yang harus di evaluasi oleh lembaga, dengan tetap memperhatikan sebagian mustahik yang sudah cukup merasa puas pada pelayanan lembaga. Dimensi *Reliable*

sendiri berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam memberikan layanan secara konsisten dan sesuai dengan janji kepada mustahik.¹⁷ Dalam hal ini, indikator yang mempengaruhi kualitas keandalan antara lain ketepatan waktu penyaluran bantuan, kesesuaian informasi yang disampaikan petugas dengan kenyataan di lapangan, serta kemudahan prosedur dalam pengajuan bantuan. Berdasarkan persepsi mustahik, aspek-aspek tersebut dianggap sangat penting, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan ketidaksesuaian yang berujung pada terbentuknya *gap* kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Mohammad Ahsanul, memaparkan hasil penelitian pada dimensi keandalan lembaga masih pada nilai yang cukup kecil, meskipun nilai tersebut tidak yang paling kecil, tetapi lembaga sudah seharusnya mengevaluasi untuk perbaikan pelayanan.¹⁸ Hal ini menunjukkan bahwa keandalan lembaga mampu membuat mustahik menjadi puas terhadap pelayanan.

¹⁷ Artikel terkait Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta), diakses pada 23 Juni 2025 Pukul 21:03 WIB. <https://repository.upy.ac.id/1334/1/ARTIKEL.pdf>

¹⁸ Mohammad Ahsanul Ramadhon, dkk., Evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan IPA di departemen X (Studi kasus: PT. X), Jurnal penelitian enjiniring, Vol. 25, no. 2 2021, h. 101- 102. DOI: 10.25042/jpe.112021.03

5. Penilaian Mustahik terkait Dimensi *Responsiveness*/ Daya Tanggap BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram Scatterplot



Sumber: Sumber Primer, 2025. Diagram 4.5

Pada Diagram 4.5 menunjukkan realita/ kenyataan mustahik dengan garis vertikal dan harapan/kepentingan mustahik dengan garis horizontal, terhadap daya tanggap lembaga. Garis diagonal yang membujur 45° menjadi keseimbangan antara harapan dan realita. Titik yang di bawah garis diagonal diartikan tingkat kenyataan lebih rendah dari tingkat harapan mereka, pada dimensi resvonsivitas menunjukkan bahwa titik cukup tersebar di bawah garis diagonal, hal ini menandakan bahwa persepsi mustahik terhadap kecepatan pelayanan, kesigapan dan penjelasan informasi yang diberikan lembaga masih belum memenuhi harapan mereka. Begitupun pada titik yang cenderung sejajar secara vertikal menginterpretasikan bahwa, meskipun adanya keselarasan terhadap harapan mustahik, namun realisasi pelayanan yang mereka terima cukup tidak seragam. Hal ini mencerminkan kurangnya konsistensi dalam

pelayanan. Namun, jika kita lihat dengan seksama, titik tersebar lebih banyak di bawah garis diagonal. Lebih lanjut, titik pada persebaran yang cukup jauh dengan garis vertikal, berarti harapan mustahik semakin besar dibandingkan kenyataan yang diterima. Begipun dengan persebaran titik yang cukup jauh dengan garis diagonal, menandakan bahwa *gap* antara harapan dan kenyataan cukup besar.¹⁹

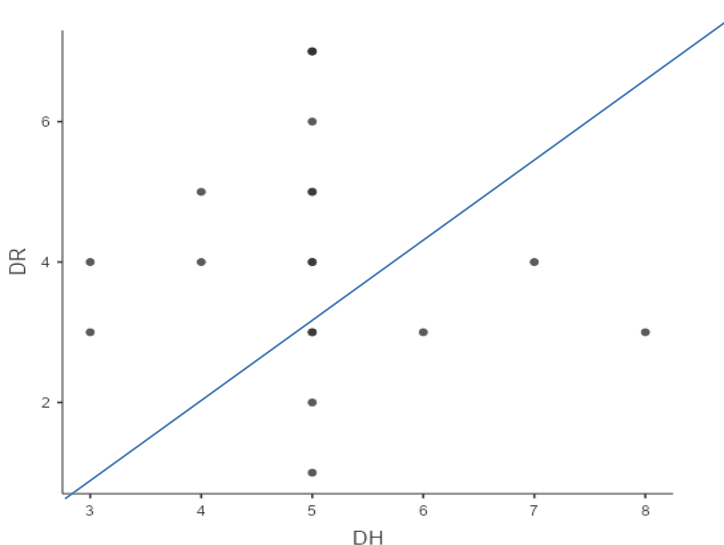
Dapat disimpulkan, kualitas pada dimensi ini masih belum optimal dan perlu perbaikan yang menyeluruh agar sesuai antara harapan dan kenyataan secara merata. Hal ini diperkuat dengan hasil uji *wilcoxon* dengan nilai p terkecil dari semua indikator, sebesar 0,024 ($p < 0,05$) yang menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan antara harapan dan kenyataan. Selaras dengan penelitian Hisam, menyebutkan bahwa daya tanggap suatu lembaga masih dalam nilai minimum/ realita pada lembaga masih rendah jika dibandingkan dengan harapan mustahik, dengan perkuat hasil uji penelitian sebesar 3,99, nilai tersebut adalah yang paling kecil jika dibandingkan dengan nilai dimensi lainnya.²⁰ Hal ini memperkuat, bahwa lembaga akan memiliki citra yang baik jika dimensi daya tanggap ini sebagai prioritas perbaikan kedepannya. Pada hasil observasi penulis dengan responden, beberapa responden menyebutkan, seperti Bapak Kenda, Ibu Maimunah dan Ibu Enen, mengatakan bahwa pengajuan bantuan modal usaha pada lembaga cukup susah

¹⁹ <https://www-amosweb-com>., Artikel terkait persebaran titik diagram, diakses 09 Juni 2025 Pukul 13:42 WIB.

²⁰ Hisam Mansur dan Dina Fornia, Survei Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS Provinsi DKI Jakarta, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol, 10 no. 2, 2024, h. 1600. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i2.13377>

dan ketidakjelasan persyaratan pengajuan bantuan, sehingga cukup sulit mendapatkan kejelasan dari lembaga. Namun, beberapa responden mengatakan sebaliknya, seperti Ibu Icah, Ibu Iis, Ibu Evi dan Bapak Wahyu, mendapatkan pelayanan seperti pengajuan diproses dengan cepat, ketepatan Zakat diberikan dan pelayanan petugas yang cukup baik.²¹ Hal ini semakin membuktikan bahwa persebaran titik pada diagram scatterplot ini menunjukkan beberapa mustahik sudah merasa cukup puas terhadap lembaga, namun tidak dengan sebagian lainnya.

6. Penilaian Mustahik terkait Dimensi *Assurance/ Jaminan* BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram *Scatterplot*



Sumber: Primer, 2025. Diagram 4.7

Berdasarkan pada Diagram 4.7, Dimensi *Assurance* atau Jaminan, menunjukkan hubungan antara harapan dan realita mustahik terhadap dimensi jaminan kualitas pelayanan. Penyebaran titik yang cukup menyebar diatas ataupun di bawah

²¹ Wawancara dengan beberapa responden, Data Primer 2025. 11 April 2025 Pukul 12: 55 WIB.

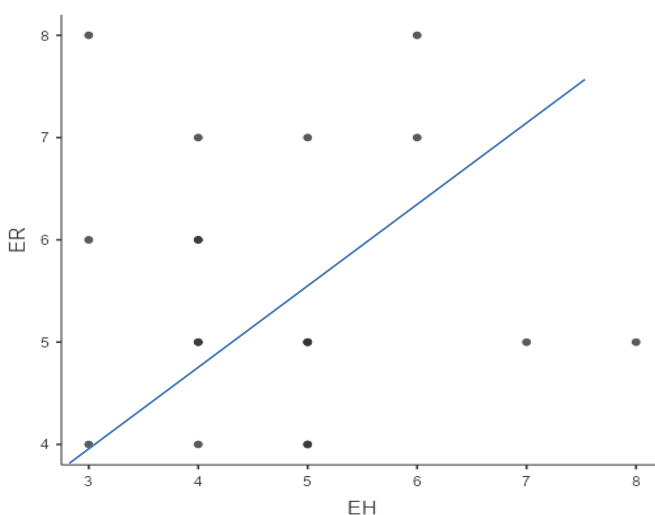
garis diagonal 45° menjadi indikator kesenjangan pelayanan *service gap*, namun titik yang tersebar tidak terlalu jauh dengan garis diagonal yang artinya tidak terlalu mencolok *gap* yang ditunjukkan titik-titik yang berada di bawah garis diagonal menunjukkan bahwa persepsi mustahik lebih rendah dibandingkan harapan mereka, yang mengindikasikan adanya *gap* negatif. Sebaliknya, titik-titik di atas garis diagonal mencerminkan *gap* positif, yakni realita yang dirasakan mustahik melebihi harapan mereka, pada dimensi ini sebagian mustahik merasa sudah sesuai dengan harapan dan sebagian lain masih merasa belum sesuai harapan atau bahkan kecewa.

Pada diagram ini, banyak juga titik data berada di bawah garis diagonal, menandakan bahwa secara umum lembaga mengalami *service underperformance*/ pelayanan tidak sesuai harapan dalam aspek jaminan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi mustahik terhadap keandalan petugas, kemampuan dalam memberikan rasa aman, serta sikap terbuka dan profesional, belum sepenuhnya terpenuhi dalam pelaksanaan di lapangan, hal ini yang menentukan keberhasilan suatu lembaga. Hayat dalam bukunya menjelaskan, tolak ukur kesuksesan pelayanan yaitu ketika pengguna layanan sudah merasa puas akan hal tersebut, baik dalam kualitas, kecepatan, kemudahan dan terukur.²² Namun demikian, terdapat pula titik-titik yang bergerak naik pada secara vertikal dengan harapan yang relatif rendah, menunjukkan bahwa pada beberapa kasus seperti kepercayaan mustahik terhadap petugas, berhasil

²² Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017), h. 1- 2. Cet. 2 (KDT).

melampaui ekspektasi mustahik secara signifikan. Fenomena ini dapat mengindikasikan potensi kekuatan lembaga dalam membangun *trust* dan loyalitas melalui pelayanan yang sudah sesuai harapan. Sejalan dengan temuan pada penelitian Jihan, dkk., menyebutkan hasil penelitiannya, bahwa pada dimensi assurance memiliki celah dan perlunya perbaikan lembaga, hal ini diharapkan menjadi perhatian lebih dalam pelayanan lembaga.²³

7. Penilaian Mustahik terkait Dimensi *Empathy*/ Perhatian BAZNAS Kab. Subang dengan Diagram *Scatterplot*



Sumber: Sumber Primer, 2025. Diagram 4.8

Hasil uji *scatterplot* pada dimensi *empathy*/ perhatian pada diagram 4.8, menunjukkan adanya persebaran yang cukup menyeluruh, dengan persebaran yang menjauhi garis diagonal maupun tidak. Garis diagonal mengartikan sebagai garis

²³ Jihan Raihan dkk., Penerapan Metode Servqual dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kec. Rawang Panca Arga, Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika, Vol. 9, no 4, 2024, h. 2470. <https://doi.org/10.29100/jipi.v9i4.6254>

keseimbangan, yaitu ketika titik tersebar dekat dengan garis artinya tingkat harapan dan kenyataan mustahik cukup seimbang. Namun, pada diagram di atas menunjukkan titik tersebar cukup jauh dengan garis diagonal dan juga persebaran titik yang di bawah garis cukup banyak, mengindikasikan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara keduanya. Dimensi ini ialah keadaan seseorang yang peduli terhadap individu lain, yang berkaitan dengan kemudahan berkomunikasi dan saling memahami masing-masing individu.²⁴ Hasil *scatterplot* di atas, kepuasan mustahik terhadap pemenuhan kebutuhan pada aspek yang berkaitan dengan sikap petugas dalam pelayanan, menunjukkan masih adanya indikator yang di bawah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian mustahik belum sepenuhnya merasakan kepuasan dengan apa yang mereka harapkan. Dalam arti lain, meskipun lembaga sudah memberikan pelayanan yang cukup baik secara umum, perbaikan dan peningkatan dalam hal perhatian dan perlakuan yang lebih empatik masih perlu diupayakan. Selaras dengan penelitian oleh Sa'adatul Madiniah, aspek perhatian atau empati pada pelayanan lembaga sudah cukup baik, namun perbaikan di dalamnya tetap diperlukan.²⁵

8. Uji Tabulasi Silang Range Usia X Dimensi BR

Range	BR
-------	----

²⁴ Journal Universitas Suryadarma, Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X, H. 4, Artikel Diakses Pada 09 Jun 2025 Pukul 23: 53 WIB.

²⁵ Sa'adatul Madiniah Strategi Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Guna Membangun Citra Dan Reputasi Dimasyarakat, Jurnal Komsopol, Volume 2, Nomor 2, 2022, h. 68- 69.

Usia	3,2 5	4,25	3,5	2,5	2,75	5	4	3	2	Total
67- 74	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
45- 54	1	1	0	3	1	1	1	3	1	12
35- 44	0	0	2	0	0	2	1	0	0	5
25- 34	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	1	1	2	3	2	4	2	3	1	19

Sumber: Data Primer, 2025. Tabel 4.7

Berdasarkan uji tabulasi silang pada range usia dan dimensi Keandalan tingkat Realita/ kenyataan (BR), menyebutkan hasil yang diperoleh sebagai berikut, Hasil uji tabulasi silang (X^2) *Value* sebesar 24,8, p 0,418 dan standar deviasi sebesar 24. Pada hasil uji ini nilai $p > 0,05$, dapat diartikan bahwa tidak ditemukannya hubungan yang signifikan antara *range* usia dengan dimensi Keandalan realita (BR), dengan kata lain usia tidak mempengaruhi atas jawaban setiap responden. Lebih lanjut, temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Sutomo, memaparkan bahwa usia tidak selalu dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap keandalan atau pelayanan lembaga.²⁶ Pada penelitian sejenis menyebutkan bahwa, demografi usia tidak menjadi pengaruh puasnya pelanggan terhadap layanan lembaga.²⁷

²⁶ Sutomo, et.al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laz Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakku, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 2, No. 1, 2017. h. 64- 69. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59> Artikel ini diakses pada 25 Juni 2025 Pukul 14:10 WIB.

²⁷ Tri Setyawati dan Khusnul Fikriyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban, Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, Vol. 7, No. 1, 2024. h. 63- 64. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/issue/view/1322>

9. Uji Tabulasi Silang Range Usia X Dimensi CR

Range Usia	CR									
	3,25	4,25	3,5	2,5	2,75	5	4	3	2	Total
67- 74	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
45- 54	1	1	0	3	1	1	1	3	1	12
35- 44	0	0	2	0	0	2	1	0	0	5
25- 34	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	1	1	2	3	2	4	2	3	1	19

Sumber: Data Primer, 2025. Tabel 4.8

Hasil uji tabulasi silang pada *range* usia dan dimensi CR menunjukkan hasil *value* sebesar 18,3 dan p 0,788 dengan standar deviasi 24, dengan nilai signifikansi $>0,05$. Hal ini disimpulkan bahwa secara statistik, pada *range* usia tidak terdapat hubungan yang mempengaruhi jawaban responden dengan dimensi daya tanggap lembaga.

10. Uji Tabulasi Silang Jenis Kelamin X Dimensi BR

Jenis	BR									
Kelamin	3,2 5	4,2 5	3,5	2,5	2,7 5	5	4	3	2	Total
Prempuan	1	1	1	2	2	1	1	1	0	10
Laki- laki	0	0	1	1	0	3	1	2	1	9
Total	1	1	2	3	2	4	2	3	1	19

Sumber: Data Primer Tabel 4.9

Hasil analisis data tabulasi silang antara jenis kelamin dan dimensi Keandalan realita (BR), diperoleh nilai tabulasi silang sebesar 6,63 dengan nilai p 0,577, yang menunjukkan nilai $p>0,05$ hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang

signifikan antara keduanya, dengan demikian, persepsi antara laki- laki dan perempuan terhadap keandalan lembaga cenderung serupa.

11. Uji Tabulasi Silang Jenis Kelamin X Dimensi CR

Jenis Kelamin	CR									
	4,33	2	3	4	4,66	2,66	2,33	3,66	3,33	Total
Perempuan	0	0	1	2	1	2	1	2	1	10
Laki- laki	1	1	2	1	2	2	0	0	0	9
Total	1	1	3	3	3	4	1	2	1	19

Sumber: Data Primer, 2025. Tabel 4.10

Hasil pengujian data pada jenis kelamin dan dimensi Daya Tanggap (CR), pada tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai X^2 sebesar 6,97 dengan nilai p 0,540 dan batas signifikansi $>0,05$, yang artinya pada uji ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan jawaban responden mengenai daya tanggap lembaga dalam pelayanan. Dari seluruh analisis data menunjukkan bahwa dari lima dimensi, hanya dimensi keandalan dan daya tanggap yang mengalami *gap* signifikan antara harapan dan realita pengalaman mustahik. Ini menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek tersebut dari lembaga terhadap mustahik. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan pelayanan khususnya dimensi yang terdapat *gap*. Selain itu, hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa faktor usia dan jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap pelayanan, sehingga kekurangan pada dua dimensi tersebut dirasakan secara merata oleh mustahik. Temuan pada bab ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai

tingkat kepuasan dan kesenjangan pelayanan yang dirasakan mustahik. Analisis gap, hasil uji Wilcoxon, serta visualisasi scatter plot menunjukkan bahwa terdapat aspek pelayanan yang perlu menjadi prioritas peningkatan, khususnya keandalan dan daya tanggap. Oleh karena itu, pada Bab V akan dibahas secara lebih mendalam implikasi dari temuan ini, strategi perbaikan yang dapat dilakukan BAZNAS Kabupaten Subang, serta rekomendasi untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program zakat produktif di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi pelayanan program pendayagunaan Zakat produktif pada BAZNAS Kabupaten Subang yang telah dilakukan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan analisis *scatterplot*, maka dapat disimpulkan beberapa hasil sebagai berikut: Hasil penelitian menunjukkan,

1. Ditemukannya gap/ Kesenjangan pada pelayanan lembaga BAZNAS Subang yaitu, persepsi Mustahik terkait pelayanan Zakat pada BAZNAS Subang, menunjukkan hasil visualisasi *scatterplot* sebagian besar indikator berada di bawah garis ideal, hal ini membuktikan adanya persepsi yang cukup tinggi, berarti tingkat kepuasan mustahik terhadap program masih lebih rendah dibandingkan tingkat harapan Mustahik. Kemudian, uji statistik menggunakan *Wilcoxon Signed Rank Test* menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara harapan dan realita. Dengan hasil uji *Wilcoxon*, diperoleh nilai $p\text{-value} < 0,05$ yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara tingkat harapan dan tingkat kepuasan mustahik. Hal ini memperkuat temuan bahwa masih terdapat kesenjangan pelayanan yang perlu diperbaiki.
2. Ditemukannya kesenjangan terkait harapan dan realita pada aspek kecepatan petugas dalam merespon dan lembaga dalam memberikan pelayanan, yang dimana aspek ini menjadi perhatian untuk perbaikan dan menunjukkan pentingnya peningkatan pelayanan agar zakat produktif lebih optimal, berkelanjutan, dan tepat sasaran. Dimensi pelayanan yang memiliki *gap* terbesar

adalah *Responsiveness* dan *Reliable*. Dimensi *Responsiveness* (ketepatan waktu, kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan mustahik) dan *Reliable* (pengajuan bantuan mudah dan keandalan lembaga dalam pelayanan) menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih karena menunjukkan *gap* yang lebih besar dibandingkan dimensi lainnya.

3. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dari populasi sebanyak 35 orang mustahik. Dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, maka jumlah sampel yang ideal seharusnya adalah sekitar 32 responden. Namun, karena keterbatasan waktu, akses, serta kesediaan mustahik untuk berpartisipasi, peneliti hanya berhasil mengumpulkan data dari 19 responden. Meski jumlah ini belum memenuhi jumlah ideal berdasarkan Slovin, penelitian tetap dilakukan secara sistematis dan menggunakan instrumen yang telah diuji validitas serta reliabilitasnya. Adapun keterbatasan utama terdapat pada jumlah responden yang menjadi sampel, keterbatasan jumlah responden disebabkan oleh beberapa kendala dalam proses pengumpulan data, seperti menolak berpartisipasi, tidak dapat dihubungi dan terdapat alamat yang tidak ditemukan ketika dilakukan penelusuran langsung, baik karena ketidaknyamanan, keterbatasan waktu ataupun alasan pribadi lainnya Mustahik. Keterbatasan ini berdampak pada cakupan data yang diperoleh, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Namun demikian, analisis yang dilakukan tetap mampu memberikan gambaran awal mengenai persepsi dan kepuasan mustahik terhadap kualitas layanan program zakat produktif BAZNAS Subang. Dengan harapan di masa mendatang dapat menjangkau lebih banyak responden dengan metode pelacakan data yang lebih akurat dan pendekatan partisipatif yang lebih intensif.

B. Saran

1. Saran Teoritis untuk Penelitian Selanjutnya, Penelitian ini hanya menggunakan lima dimensi SERVQUAL, sehingga bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan instrumen dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan jangka panjang, keberlanjutan usaha mustahik, maupun dampak sosial dari pendayagunaan Zakat produktif. Selain itu, penelitian mendatang disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan mencakup variasi wilayah yang lebih luas, sehingga hasil penelitian lebih representatif untuk menggambarkan pelayanan Zakat produktif secara umum.
2. Peneliti selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penggunaan metode analisis lain atau pendekatan kualitatif atau pendekatan gabungan untuk menggali lebih dalam persepsi, pengalaman mustahik dan penelitian selanjutnya di harapkan lebih memperhatikan mustahik senior (Mustahik dengan usia 45- 54).
3. Saran Praktis untuk BAZNAS Kabupaten Subang
 - a. Peningkatan aspek *Responsiveness* atau daya tanggap/ kecepatan respon lembaga, BAZNAS Kabupaten Subang diharapkan dapat meningkatkan seperti, ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan, khususnya dalam proses pencairan dana, pendampingan usaha, serta pelayanan administratif lainnya, agar mustahik merasa kebutuhan mereka ditangani secara cepat dan profesional.
 - b. Perbaikan aspek *Reliable* atau keandalan, seperti bisa diandalkan ketika orang yang memang butuh dana Zakat langsung bisa datang ke BAZNAS, dana bantuan bisa diandalkan ketepatannya, Penguatan Komunikasi dan

Pendampingan.

Selain penyaluran dana, pendampingan usaha produktif sebaiknya terus ditingkatkan secara berkala, agar mustahik memperoleh bimbingan dan motivasi dalam mengembangkan usahanya secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Syaiful, Arifin, *Inkubator Bisnis Untuk Pembelajaran Kewirausahaan dan Implementasi Quality Assurance*, Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2024.
- Arifin, Zainal. *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Non Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019.
- Cahyono, Dwi. dkk., *Accounting Service Quality*, CV. Diva Pustaka, 2022.
- Djaali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020.
- Hamid, Abdul dan Mahmud Baly. *Ekonomi Zakat Sebuah Kajian Moneter dan Keuangan Syaria*, terj. Muhammad Abqary Abdullah Karim, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017.
- Hudaifah Ahmad, dkk., *Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, Surabaya: Scopindo, 2020.
- Khallaf, Abdul Wahhab. *Zakat Mal dan Zakat Fitrah Praktis Empat Madzhab*, terj. Al- Fiqhu 'ala madzahib al- arba'ah, Solo: Fatiha 2024
- Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta:PT Gramdia, 1985.
- Kusumastuti, Adhi, dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020
- L. Joan and Herman. dkk., *Evaluators Hanbook*, Sage Newberi Park, 1987.
- Muhammad, Abu Abdillah bin Ismail. *Mukhtashar Shahih Bukhari; Bagian Keenam*, Solo: Fatiha, 2024.

- Mustafa, Said Insya. *Zakat produktif dan penanggulangan kemiskinan melalui pemberdayaan usaha mikro rakyat*, Malang: Media Nusa Creative, 2015.
- An Nabhani, Taqyudin. *An Nidham al Iqtishodi Fil Islam*, terj. Maghfur Wahid, *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif Perspektif Islam*, Surabaya: Risalah Gusti: 1996.
- Nasution, Mustafa Edwin. dan Uswatun Hasanah, *Wakaf Tunai Inovasi Finansial Islam*, Jakarta: Pusat Kajian Timur Tengah dan Islam Universitas Indonesia, 2005.
- Nazar, Bakry. *Tuntunan Praktis Metodologi Penelitian*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994.
- Qadir, Abdurrahman. *Zakat dalam dimensi materi dan sosial*, Jakarta: Raja Grafindo, 1998.
- al-Qarāḍawī, Yusuf. *Fiqh Zakat*, jld. 1, Beirut: Muassasah ar Risalah, 1991.
- Qodariah, dkk., *Fikih Zakat, Sedekah dan Wakaf*, Jakarta: Kencana, 2020.
- Ridho, Hilmi. dan Abdul Wasik, *Zakat Produktif Konstruksi Zakatnomics: Persepektif Teoritis, Historis dan Yuridis*, Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2018.
- Rifa'i, Abu bakar. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Rismawati Hamid, dkk., *Pengaruh Emphaty dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan*, Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis, Vol. 13 No. 1 2020.
- Rosita, Yaya. *Memberdayakan Zakat untuk Mengurangi Praktik Riba*, Banten: IIQ Press, 2022.
- Shihab, Muhammad Quraish. *Membumikan Al-Quran 'fungsi peran wahyu dalam kehidupan masyarakat*, Bandung: Mizan: 2000.

- Sudaryana, Bambang dan H.R. Ricky Agusiady, *Metode Penelitian Kuantitatif*, CV Budi Utama, 2022.
- Sugiyono, *Statistik untuk penelitian* Alfabeta: Bandung, 2007.
- Syakur, Moh. dan Roy Fadhli, *Terjemah Fathul Qarib Masakini, Terj. Syekh Al Allamah Muhammad bin Qasim al-Ghazi*, Probolinggo: Pustaka ‘Azm, 2020.
- al- Syaibani, Muhammad bin Hasan. *al Muwatta Imam Malik bin Annas*, Al Maktabah Al Ilmiyah.
- Toriquddin, Moh., *Pengelolaan Zakat Produktif Persepektif Maqasid Al-Syariah Ibnu Asyur*, (Malang: UIN Maliki Press, 2015).
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2000.
- <https://scholar.google.com/scholarJ>
- Wijaya, Toni. *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit Indeks Jakarta, 2018.
- Yanggo, Huzaemah Tahido. dkk., *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta*. Jakarta: IIQ Press, 2021.
- al-Zuhaili, Wahbah. *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, cet. ke-4, Damaskus: Dar al-Fikr, 2004, jilid III.

JURNAL

- Ahsanul, Mohammad Ramadhon. dkk., *Evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan IPA di departemen X (Studi kasus: PT. X)*, Jurnal penelitian enjiniring, Vol. 25, no. 2 2021. DOI: 10.25042/jpe.112021.03
- Alam, Azhar. dkk., *Evaluation of the Lazismu Magetan Empowerment Program for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) with a Cartesian Diagram Approach*, Jurnal Al-Muzaraah, Vol. 9 No. 2, 2021.

- Anwar, Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysys*, Jurnal Sistem Teknik Industri, Vol 20 no 1, 2018. <https://doi.org/10.32734/jsti.v20i1.382>
- Awaludin, Murvan. dkk., Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X, Journal Universitas Suryadarma, <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jsi/article/view/1235> Artikel Diakses Pada 09 Jun 2025 Pukul 23: 53 WIB.
- Azwar, Saifuddin. Reliabilitas dan Validitas Item, Vol 3, No. 1, 1995. <https://jurnal.ugm.ac.id/buletinpsikologi/issue/view/1867>
- Candra, Aulia. Problematika Pendayagunaan Zakat Produktif di BAZNAS Jepara, Jurnal Bimas Islam, Vol. 11 No 4, 2018.
- Darmawan, Mukhamad Ikhlas. dan Nihayatu Aslamatis Solekah “*Optimalisasi Penyaluran Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) BAZNAS Kota Pasuruan Terhadap Tingkat Kesejahteraan Mustahik*”. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2022.
- Fadilatunnisyyah, Filzah. dkk., Penggunaan uji wilcoxon signed rank test untuk menganalisis pengaruh tingkat motivasi belajar sebelum dan sesudah diterima di universitas impian, *Indonesian Journal Of Education And Development Research*, Vol, 2 No. 1, 2024.
- Firdaus, Imam dkk., Pengaruh Sarana Dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat, Jurnal Bisnis Manajemen Dan Ekonomi, Vol.4, No.3, 202. <http://dx.doi.org/10.47747/jbme.v4i3.1220>
- Fitriyadi, Moch Dadi. dkk., Strategi Pendayagunaan Dana Zakat Pada Bidang Pendidikan Melalui Program Beasiswa S1 Di BAZNAS Kota Cimahi, Jurnal Pelita Nusa: Sosial dan Humaniora, Vol. 4, no. 1, 2024.
- Haqiqi, Ulfah Majidah. dkk., Analisis terhadap efektivitas pwnistribusian dana Zakat bagi kesejahteraan mustahik, Jurnal Muemala, Vol 1 No 1

2023. <https://doi.org/10.61341/mueamala/v1i1.001>, diakses 01 Juni 2025 Pukul 22:30 WIB.
- Hayati, Fitri dan Andri Soemitra. “Filantropi islam dalam pengentasan kemiskinan,” Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, vol 23 no 2, 2020.
- Herdianto, Dendy. dkk., Zakat *Effect* Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat Pada Bidang Pendidikan Menggunakan *Servqual Model*, Asyafina Journal: Jurnal Akademik Pesantren, Vol. 1, No. 1, 2022. <https://doi.org/10.2896/asyafina.v1i3.3> diakses pada 05 Maret 2024 01:58 WIB.
- Indratno, Imam. dan Rahmat Irwansyah, Aplikasi Analisis Tabulasi Silang (Crosstab) dalam Perencanaan Wilayah dan Kota, Jurnal PWK, Vol.9, No.2, 1998. <http://journals.itb.ac.id/index.php/jpwk/article/view/4370/2383> Artikel diakses pada 24 Juni 2025 Pukul 22.22 WIB.
- Khotimah, Wiwit Khusnul. dkk., Optimalisasi Pendayagunaan Zakat Terhadap Pencapaian *Sustainable Development Goals*(Sdgs) Studi Kasus Program Bojonegoro Produktif BAZNAS Bojonegoro, 2023.
- Kurniawan. dkk., Analisis Dampak Pandemi Covid–19 Terhadap Rasio Profitabilitas, Likuiditas dan Aktivitas di Bursa Efek Indonesia Periode 2019 – 2020, Jurnal Kajian Ilmu Manajemen, Vol. 1, No. 2, 2022. <https://journal.trunojoyo.ac.id/jkim/article/viewFile/15515/6897>, Artikel diakses 23 Juni 2025 Pukul 23:10 WIB.
- Mahfudhoh dan Ikhwanul Muslimin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon, Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, Vol. 8 no 1 2020. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>.

- Maimunah, Siti. dkk., Analisis Sikap, Minat dan Motivasi Mahasiswa Terhadap Keputusan Menempuh Pendidikan Profesi Akuntansi, Jurnal Akuntansi, Vol. 7 No. 1, 2020.
- Mansur, Hisam. dan Dina Fornia, Survei Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS Provinsi DKI Jakarta, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol, 10 no. 2, 2024.
<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i2.13377>
- Mustikasari, Molly. dkk., “Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung,” Jurnal Ilmu Multidisiplin JIM, Vol. 2, No. 2, 2023.
<https://doi.org/10.38035/jim.v2i2>
- Noor Ifansyah, Analisis Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah Kalimantan Selatan, <https://r.search.yahoo.com/Ancasetia.ac.i-> Artikel Jurnal Diakses 09 Juni 2025 Pukul 11:56 WIB
- Oktavia, Petricia, Penerapan metode servqual dan metode EUCS dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan tehnoloho informasi pengguna jasa internet *service provider*, Jurnal Informasi, Vol. 1 no 2, 2016.
- Pitri, Peti. “*Strategi Pendayagunaan Zakat Produktif di Bidang Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Bangka*”. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi., Vol.1 No3, 2023.
- Rahayu, Ajeng dan Remilio Susanti, Bukti Fisik daya Tanggap dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Studio Shutterkeep Photography Cileungsi, Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis Volume 3 2022. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v3i02.265>
- Raihan, Jihan. dkk., Penerapan Metode Servqual dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kec.

- Rawang Panca Arga, Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika, Vol. 9, no 4, 2024.
<https://doi.org/10.29100/jipi.v9i4.6254>
- Rapindo, dkk., Pengaruh Akuntabilitas Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat Pada BAZNAS Provinsi Riau, Economics Accounting and Business Journal, Vol. 1, No.1 2021.
- Rikalia, Uji validitas dan reliabilitas instrumen B-IPQ Versi Indonesia pada pasien di wilayah kota pontianak, program studi farmasi Tanjungpura.
https://r.search.yahoo.com/_y Artikel diakses pada 11 Juni 2025 Pukul 23: 16 WIB.
- Riyadi, A., dkk., Dimensi *Tangible* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Indonesian Jurnal Of Intellectual Publication 9IJI Publication, Vol. 4, No. 3 Juli 2024.
<http://dx.doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>)
- Santoso, Heru. *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*, Magetan: Forum Ilmiah Kesehata, 2011. <https://forikes-ejournal.com/index.php/lib/article>, diakses 18 Maret 2025 Pukul 20:10 WIB.
- Setyawati, Tri. dan Khusnul Fikriyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Tuban, Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, Vol. 7, No.1,2024. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/issue/view/1322>, Artikel diakses pada 25 Junii 2025 Pukul 14:15 WIB.
- Sholeh, Maimun. “Pengaruh Sikap Untuk Keluar Dari Kemiskinan Terhadap Keberdayaan Masyarakat Miskin,” Jurnal Ekonomi & Pendidikan, vol. 16 no 1, 2019.

- Siswadi, Feri. dkk., Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol 18, No. 1, 2019. <https://r.search.yahoo.com/>- Artikel ini diakses pada 24 Juni 2025 Pukul 04:54 WIB.
- Suhermi, dkk., Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2019. <https://sis.binus.ac.id/>, diakses 02 Mei 2025 Pukul 21:00 WIB.
- Suri, Atika. dkk., *Optimalisasi Pendayagunaan Zakat Melalui Program Beasiswa Prestasi Tahun 2017-2020: Studi Kasus Pada Dompot Dhuafa Waspada Sumatera*, Journal of Management & Business, Vol 3 no.1, 2024.
- Sutomo, dkk., Pengaruh Kualitas Pelayanan LAZ Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 2, No.1, 2017. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59> Artikel ini diakses pada 25 Juni 2025 Pukul 14:10 WIB.
- Syahriza, Mulkan. dkk., Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara), Jurnal at- tawassuth: Vol. 4 No. 1, 2019.
- Wijayanti, Kiki Arsi. dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri,” Jurnal Sahmiyya, Vol. 2 No. 2, 2023.
- Winarsih, Ambar. *Evaluasi Pelaksanaan Program Zakat Sahabat Guru Indonesia Di Global Zakat-Act (Studi Kasus Act Jakarta Barat*, 2022.
- Zarkasi, *Analisa Penerapan Nilai-Nilai Maqashid Syariah pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management: 2021.

SITUS WEB

Artikel terkait dimensi pelayanan menurut para ahli, <https://tambahpinter.com//>, diakses 21 Agustus 2024 Pukul 18:29 WIB.

Artikel terkait Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta), diakses pada 23 Juni 2025 Pukul 21:03 WIB. <https://repository.upy.ac.id/1334/1/ARTIKEL.pdf>

Artikel terkait kasus Pelayanan lembaga zakat <https://nasional.tempo.com/> , diakses 26 Juli 2025 Pukul 02:09 WIB.

Artikel terkait kasus Pelayanan lembaga zakat <https://news.detik.com/a/> , diakses 26 Juli 2025 Pukul 02:09 WIB.

Data Badan Statistik Nasional, <https://www.bps.go.id/>, diakses 17 Januari 2025, pukul 15.52 WIB.

Data Resmi KEMENAG, <https://satudata.kemenag.go.id/>, diakses 22 Januari 2025 Pukul 16.35 WIB.

Data Laporan BAZNAS Subang, diakses pada 28 Maret 2025.

Artikel terkait <https://an-nur.ac.id/>, Instrumen penanggulangan kemiskinan, diakses pada 25 Januari 2024 Pukul 07:40 WIB.

Artikel terkait <https://databoks.katadata.co.id>, data masyarakat diakses 11 Juni 2025 Pukul 11:14 WIB.

Artikel terkait *World Population Review* 2025, <https://databoks.katadata.co.id/>, diakses pada 22 Januari 2024 Pukul 16:42 WIB.

Artikel terkait konferensi pers di kantor BPS, <https://money.kompas.com/>, diakses pada 17 Januari 2024 Pukul 15:47 WIB.

Artikel terkait program BAZNAS Subang, <https://purwasuka.viva.co.id/> 2, diakses pada 04 Juni 2025 Pukul 22:01 WIB.

Data Resmi Kab. Subang, <https://Subangkab.bps.go.id/id/>, diakses pada 20 Januari 2024 Pukul 10:14 WIB.

Artikel terkait tafsir al- quran, <https://tafsirweb.com.html>, diakses pada 20 Februari 2025 Pukul 21:50 WIB.

Artikel terkait demografi penduduk, <https://tirto.id/>, diakses pada 17 Januari 2025 Pukul 15:27 WIB.

Artikel terkait kemiskinan di Kab. Subang, <https://www.inilah.com/>, diakses 19 Agustus 2024 Pukul 11:50 WIB.

Artikel terkait kepuasan pelanggan terhadap lembaga, <https://www.kompasiana.com>, diakses pada 19 Maret 2025 Pukul 00:14 WIB.

Artikel terkait pengaruh zakat dalam sosial ekonomi, <https://www.rumahZakat.org>, diakses pada 19 Maret 2025 Pukul 01:04 WIB.

Artikel terkait persebaran titik diagram, <https://www-amosweb-com>., diakses 09 Juni 2025 Pukul 13:42 WIB.

Artikel terkait kepuasan publik, <https://www.dompetdhuafa.org/survei-imz/>, diakses 28 Juni 2025 Pukul 23:27 WIB.

Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011* Tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1.

Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011* Tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 5.

Indonesia, *Undang- Undangan Nomor 23 Tahun 2011* <https://peraturan.bpk.go.id/> (Diakses pada Jumat 04 Mei 2024 Pukul 21:11 WIB)

Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011* Tentang Pengelolaan Zakat, Pasal I Bab I.

Indonesia, *Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011* Tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 27 Bab III.

Outlook Zakat Indonesia 2024, Pusat Kajian dan Strategi BAZNAS, Situs Resmi BAZNAS Nasional <https://BAZNAS.go.id/Zakat>, diakses pada 27 Februari 2025 Pukul 01.27 WIB).

Situs Resmi BAZNAS <https://www.Subang.go.id> diakses pada 19 Maret 2025 Pukul 09:29 WIB.

Situs Resmi BAZNAS Subang <https://kabSubang.BAZNAS.go.id/>, diakses pada 01 Juni 2025 13:36 WIB.

Situs Resmi BAZNAS Subang <https://informasi.BAZNASkab-> , diakses pada 01 Juni 2025 13:30 WIB.

Situs Resmi BAZNAS Kota Yogyakarta <https://share.google/kqYAwedgfiXMTEbBK>, diakses 17 Juli 2025 Pukul 19:48 WIB

Situs Resmi Kabupaten Subang <https://share.google/CElmMkO1RMydSqipz>, diakses 18 Juli 2025 Pukul 08:06 WIB.

C. Lampiran- lampiran

1. Surat Permohonan Penelitian



INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ) JAKARTA
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jl. Ir. H. Juanda No. 70 Ciputat, Tangerang Selatan 15419 Telp. (021) 74705154 Fax. (021) 7402 703
www.iiq.ac.id fsei@iiq.ac.id fsei_iiqjakarta

No : 042/SPM/FSEI/I/2025
Lamp : -
Hal : *Permohonan Izin Penelitian*

Tangerang Selatan, 16 Januari 2025

Kepada Yth.
Bapak H. Asep Alamsyah, S.E
Kepala Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan
BAZNAS Kabupaten Subang
di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak dalam menjalankan aktifitas sehari-hari senantiasa mendapatkan bimbingan dan ma'unah Allah SWT. Amin.

Selanjutnya, dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf (MZW), kami mohon dengan hormat kiranya Bapak berkenan memberikan waktu untuk Penelitian dan sekaligus memberikan data-data yang diperlukan kepada mahasiswa:

Nama	: Nurlaeli
No Pokok	: 21120071
Judul Skripsi	: "Evaluasi Pendayagunaan Zakat Produktif dalam Program Subang Makmur pada BAZNAS Kabupaten Subang dengan Pendekatan Diagram Kartesius"

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,


Dr. Syarif Hidayatullah, M.A



Tembusan:

1. Rektor;
2. Arsip.

Contact Person: 0821-1369-1290 (Nurlaeli)

2. Surat Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian



Nomor : 082/BAZNAS-Subang/4/IV/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian

Subang, 28 Dzulhijjah 1446 H
 24 Juni 2025 M

Kepada Yth :
 Dekan Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta
 di
 Tempat

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokaatuh

Teriring salam dan do'a semoga kita senantiasa mendapatkan lindungan dan ridha Allah *subhanahu wa ta'ala* dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. *Aamiin*.
 Bersama ini, kami selaku Pimpinan BAZNAS Kabupaten Subang menyatakan bahwa :

Nama : NURLAELI
 No Pokok : 21120071
 Judul Skripsi : Evaluasi Pendayagunaan Zakat Prosuktif dalam Program Subang Makmur pada BAZNAS Kabupaten Subang dengan Pendekatan diagram Kartesius

Telah melaksanakan Penelitian di BAZNAS Kabupaten Subang tanggal 25 Maret 2025.
 Demikian surat pernyataan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wallahul Muwaffiq Ila Aqwmiththoriq
Wassalamu'alaikum warohmatullahi wabarokaatuh

Wakil Ketua III,

 ROKIB ELFARIZ, S.Ag.

3. Transkrip pertanyaan dan Jawaban Mustahik

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (Tangible)										
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil			✓					✓		
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet			✓						✓	
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat				✓				✓		
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima					✓				✓	
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan				✓				✓		
	Keandalan (Reliable)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah				✓				✓		
7	Zakat dibagikan tepat waktu				✓				✓		
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik			✓					✓		
9	Petugas zakat jujur dan paham agama			✓					✓		
	Daya Tanggap (Responsiveness)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh				✓				✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				✓				✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓				✓		
	Jaminan (Assurance)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓			✓		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka				✓				✓		
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓				✓	
	Perhatian (Empathy)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah			✓							✓
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama			✓					✓		
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan			✓							✓

991 Signifikan. $H - R$
 T ✓ $t = 2$
 R ✓
 R ✓ Signifikan
 A ✓ Gap
 E ✓ - Reliabel
 - Responsiveness
 PR Implikasi manajerial.
 Responden
 6 k
 ah Perbedaan.
 LD Rekening, TP, dsk.

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (Tangible) A										
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil A ₁			✓							✓
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet A ₂			✓					✓		
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat A ₃				✓				✓		
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima A ₄			✓					✓		
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan A ₅			✓					✓		
	Keandalan (Reliable) B										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah B ₁				✓			✓			
7	Zakat dibagikan tepat waktu B ₂				✓			✓			
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik B ₃				✓				✓		
9	Petugas zakat jujur dan paham agama B ₄				✓						✓
	Daya Tanggap (Responsiveness) C										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh C ₁				✓				✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat C ₂			✓					✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik C ₃			✓					✓		
	Jaminan (Assurance) D										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima D ₁				✓			✓			
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka				✓			✓			
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak				✓			✓			
	Perhatian (Empathy)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah				✓						✓
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama				✓						✓
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan				✓						✓

Pentang

25 - 35 = 1

36 - 45 = 2

50 - 60 = 3

Responden

.....

5

Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)										
Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil			✓							✓
Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet			✓					✓		
Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat				✓				✓		
Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima			✓		✗			✓		✗
Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan			✓					✓		
Keandalan (<i>Reliable</i>)										
Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah					✓		✓			
Zakat dibagikan tepat waktu					✓		✓			
Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik					✓		✓			
Petugas zakat jujur dan paham agama					✓					✓
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
1) Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh			✓				✓			
1 Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat					✓		✓			
2 Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik					✓			✓		✗
Jaminan (<i>Assurance</i>)										
3 Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓		✓			
4 Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					✓		✓			
5 Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓			✓		
Perhatian (<i>Empathy</i>)										
6 Petugas zakat bersikap sopan dan ramah					✓					✓
7 Semua penerima zakat diperlakukan sama					✓					✓
8 Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan					✓					✓

Responden

.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)										
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil			✓							✓
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet			✓						✓	
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat				✓					✓	
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima			✓						✓	
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan			✓						✓	
	Keandalan (<i>Reliable</i>)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah					✓		✓			
7	Zakat dibagikan tepat waktu					✓		✓			
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik					✓		✓			
9	Petugas zakat jujur dan paham agama					✓		✓			
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh					✓		✓			
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				✓				✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓				✓		
	Jaminan (<i>Assurance</i>)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓		✓			
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					✓			✓		
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓			✓		
	Perhatian (<i>Empathy</i>)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah				✓				✓		
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama				✓				✓		
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan				✓					✓	

Responden

.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)										
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil			✓						✓	
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet			✓			✓				
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat				✓				✓		
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima				✓		✓				
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan				✓				✓		
	Keandalan (<i>Reliable</i>)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah				✓		✓				
7	Zakat dibagikan tepat waktu				✓		✓				
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik				✓					✓	
9	Petugas zakat jujur dan paham agama				✓					✓	
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh				✓				✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat			✓					✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik			✓					✓		
	Jaminan (<i>Assurance</i>)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima			✓					✓		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka			✓			✓				
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak				✓		✓				
	Perhatian (<i>Empathy</i>)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah				✓						✓
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama				✓				✓		
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan				✓				✓		

Responden

.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)										
1	Kantor BAZNÂS mudah ditemui/ tidak terpencil	✓							✓		
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet			✓					✓		
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat			✓					✓		
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima				✓				✓		
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan			✓					✓		
	Keandalan (<i>Reliable</i>)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah					✓		✓			
7	Zakat dibagikan tepat waktu					✓		✓			
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik				✓				✓		
9	Petugas zakat jujur dan paham agama				✓				✓		
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh				✓			✓			
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				✓		✓				
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓				✓		
	Jaminan (<i>Assurance</i>)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima				✓			✓			
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka				✓				✓		
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak				✓				✓		
	Perhatian (<i>Empathy</i>)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah				✓					✓	
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama				✓					✓	
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan				✓					✓	

Responden

.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)										
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil			✓							✓
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet		✓					✓			
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat			✓							✓
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima				✓						✓
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan			✓						✓	
	Keandalan (<i>Reliable</i>)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah			✓						✓	
7	Zakat dibagikan tepat waktu			✓						✓	
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik			✓						✓	
9	Petugas zakat jujur dan paham agama			✓						✓	
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh				✓						✓
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				✓						✓
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓						✓
	Jaminan (<i>Assurance</i>)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓				✓	
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					✓				✓	
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓				✓	
	Perhatian (<i>Empathy</i>)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah					✓					✓
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama					✓				✓	
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan					✓			✓		

Responden

.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					5					
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil					✓					✓
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet					✓					✓
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat					✓				✓	
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima					✓					✓
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan					✓				✓	
	Keandalan (<i>Reliable</i>)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah				✓						✓
7	Zakat dibagikan tepat waktu				✓						✓
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik				✓						✓
9	Petugas zakat jujur dan paham agama				✓						✓
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh					✓					✓
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				✓						✓
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓						✓
	Jaminan (<i>Assurance</i>)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima			✓							✓
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka				✓						✓
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak				✓						✓
	Perhatian (<i>Empathy</i>)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah				✓						✓
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama			✓							✓
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan				✓						✓

Responden

.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (Tangible)										
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil					✓					✓
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet				✓					✓	
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat				✓						✓
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima					✓					✓
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan				✓						✓
	Keandalan (Reliable)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah				✓						✓
7	Zakat dibagikan tepat waktu				✓						✓
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik					✓					✓
9	Petugas zakat jujur dan paham agama					✓					✓
	Daya Tanggap (Responsiveness)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh				✓						✓
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				✓						✓
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓						✓
	Jaminan (Assurance)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓				✓	
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					✓					✓
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓					✓
	Perhatian (Empathy)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah					✓					✓
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama					✓				✓	
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan				✓					✓	

Responden

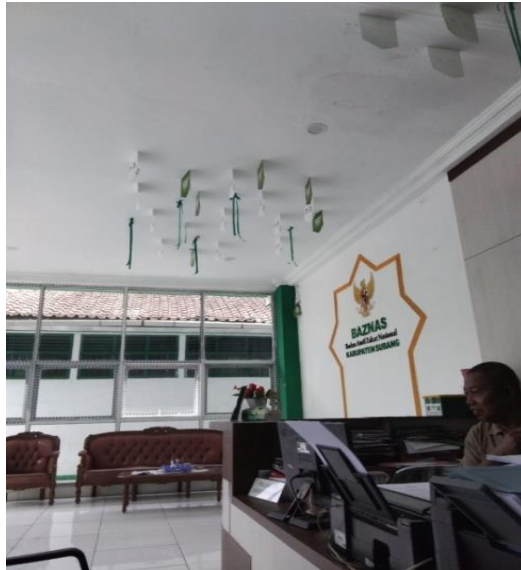
.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
1	Kantor BAZNAS mudah ditemui/ tidak terpencil					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
2	Informasi tentang zakat bisa didapat telepon/ internet					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
3	Ada aturan jelas siapa yang boleh menerima zakat				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
4	Zakat bisa diberikan langsung atau dikirim ke penerima				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
5	Penerima zakat mendapatkan bukti penerimaan			<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>
	Keandalan (<i>Reliable</i>)										
6	Orang yang butuh zakat bisa mengajukan dengan mudah				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
7	Zakat dibagikan tepat waktu				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
8	Zakat membantu penerima agar hidup lebih baik				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
9	Petugas zakat jujur dan paham agama					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
	Jaminan (<i>Assurance</i>)										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Perhatian (<i>Empathy</i>)										
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>

Responden

.....

4. Dokumentasi-dokumentasi



Gambar 5.1 Pengajuan Penelitian dengan Divisi Pendayagunaan BAZNAS Kabupaten Subang



Gambar 5.2 Mustahik yang mendapatkan bantuan berupa modal usaha dari BAZNAS Kabupaten Subang

5. Surat Keterangan Hasil Cek Plagiarisme

NURLAELI MZW			
ORIGINALITY REPORT			
3%	3%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.iiq.ac.id Internet Source	2%	
2	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1%	



PERPUSTAKAAN

INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ) JAKARTA

Jl. Ir. H. Juanda No.70, Tangerang Selatan Banten 15419 Telp. (021) 74705154 Fax. (021) 7402 703
Email : iiq@iiq.ac.id Website : www.iiq.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIARISME

Nomer : 001/Perp.IIQ/SYA.MZW/VII/2025

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Seandy Irawan
Jabatan : Perpustakaan

NIM	21120071	
Nama Lengkap	NURLAELI	
Prodi	MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF (MZW)	
Judul Skripsi	EVALUASI PENDAYAGUNAAN ZAKAT PRODUKTIF DI BAZNAS KABUPATEN SUBANG	
Dosen Pembimbing	SYAFA'AT MUHARI, M.E.	
Aplikasi	Turnitin	
Hasil Cek Plagiarisme (yang diisi oleh staf perpustakaan untuk melakukan cek plagiarismen)	Cek 1. 3%	Tanggal Cek 1: 03 JULI 2025
	Cek. 2.	Tanggal Cek 2:
	Cek. 3.	Tanggal Cek 3:
	Cek. 4.	Tanggal Cek 4:
	Cek. 5.	Tanggal Cek 5:

Sesuai dengan ketentuan Kebijakan Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta Nomor: 03/A.1//IIQ/I/2021 yang menyatakan batas maksimum similarity skripsi mahasiswa sebesar **35%**, maka hasil skripsi di atas dinyatakan **bebas** plagiarisme.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 03 Juli 2025
Petugas Cek Plagiarisme


Seandy Irawan, S.Pd



RIWAYAT HIDUP



Nurlaeli memulai Pendidikan formal di Madrasah Ibtidaiyyah Kebon cau pada 2006- 2007 sampai tahun 2012, kemudian melanjutkan sekolah ke jenjang menengah pertama di SMP Negeri 1 Ciwaringin sampai tahun 2015. Lalu melanjutkan pendidikan menengah awal di International Leader School Tasikmalaya dan Madrasah Aliyah Darul Ulum Bandung Jombang sampai 2019. Pada tahun 2021, Penulis mendapat beasiswa BAZNAS dan merasakan pendidikan perkuliahan strata 1 di Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf.

Saat penulis mengenyam bangku perkuliahan, penulis cukup aktif dalam organisasi internal kampus. Pada 2022- 2023 penulis menjabat sebagai parlemen 1 Senat Mahasiswa IIQ Jakarta. Alhamdulillah penuh syukur karena rahmat dan pertolongan-Nya lah penulis mampu sampai titik ini dengan usaha, doa dan dukungan dari semua pihak. Semoga rangkaian tulisan ini di ridhoi dan bermanfaat. Amiin