

**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

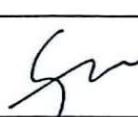
A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Syafaat Muhari".

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 Nadratuzzaman 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





## 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 لَنَهَدِيَنَّهُمْ سُبُّلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ ٧٤

“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.”



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## 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. Nadjematal 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-Qu'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 Aisyah, 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'alamin. 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**

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

ڙ	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>Sad</i>	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Dad</i>	D	De (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ta</i>	T	Te (dengan titik di bawah)
ڙ	<i>Za</i>	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>`ain</i>	ـ	Koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki
ڪ	<i>Kaf</i>	K	Ka
ڦ	<i>Lam</i>	L	El
ڻ	<i>Mim</i>	M	Em

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

## 2. Konsonan Rangkap karena Tasydid ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>muta 'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

## 3. Ta' Marbuthah di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan, ditulis *h*:

حِكْمَةٌ	ditulis	<i>hikmah</i>
جِزِيَّةٌ	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*

كرامة الأنبياء	ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

#### 4. Vokal Pendek

ُ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
ُ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>Dhammah</i>	Ditulis	U

#### 5. Vokal Panjang

<i>Fathah + alif</i>	Ditulis	Ā
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
<i>Fathah + ya' mati</i>	Ditulis	Ā
تَسَّعَ	Ditulis	<i>Tansā</i>
<i>Kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	Ī
كَرِيمٌ	Ditulis	<i>Karīm</i>
<i>Dammah + wawu mati</i>	Ditulis	Ū
فُرُوضٌ	Ditulis	<i>Furūḍ</i>

#### 6. Vokal Rangkap

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

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

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَيْلَةً شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**8. Kata Sanding Alif + Lām**

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	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>
أَهْل السُّنَّة	ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM</b> .....	<b>xxiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>xxix</b>
A. <b>Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
B. <b>Permasalahan</b> .....	<b>11</b>
1. Identifikasi Masalah .....	11
2. Pembatasan Masalah.....	12
3. Rumusan Masalah.....	12
C. <b>Tujuan Penelitian</b> .....	<b>12</b>
D. <b>Manfaat Penelitian</b> .....	<b>13</b>
E. <b>Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>13</b>
F. <b>Teknik dan Sistematika Penulisan</b> .....	<b>19</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>23</b>
A. <b>Zakat</b> .....	<b>23</b>
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>B. Zakat Produktif .....</b>	<b>35</b>
1. Pengertian Zakat Produktif.....	35
2. Prinsip Zakat Produktif.....	36
3. Hal yang dilarang dalam Zakat Produktif.....	36
<b>C. Teori Evaluasi Program.....</b>	<b>40</b>
1. Pengertian Evaluasi dan Program.....	41
2. Tujuan dan Fungsi Evaluasi Program.....	41
3. Model Evaluasi Program .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
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
<b>BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN DAN HASIL.....</b>	<b>65</b>
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
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>109</b>
A. <b>Kesimpulan .....</b>	<b>109</b>
C. <b>Saran.....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
D. <b>Lampiran- lampiran .....</b>	<b>125</b>

## **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 410 .....	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, menunjukan 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***



## الملخص

نُرَالِيِّي رَقْمُ الْقَيْدِ: 21120071. تَقْيِيمُ الْخَدْمَاتِ فِي بَرَنَامِجٍ شَخِيرِ الرَّكَّاةِ الْإِنْتَاجِيَّةِ فِي بَرَنَاسِ مُحَافَظَةِ سُوبَانِغِ بَرَنَامِجٍ دِرَاسَاتٍ إِدَارَةِ الرَّكَّاةِ وَالْوَقْفِ كُلِّيَّةِ الشَّرِيعَةِ وَالْإِقْتِصَادِ الْإِسْلَامِيِّ مَعْهَدُ عُلُومِ الْقُرْآنِ جَاَكَرَتا 1447 هـ / 2025 م.

إِنَّ الرَّكَّاةَ الْإِنْتَاجِيَّةَ تُعَدُّ إِحْدَى الْوَسَائِلِ الْإِسْتِرَاتِيجِيَّةِ لِمُسَاعَدَةِ الْمُجَتَمِعِ فِي مُوَاجَهَةِ الْمُشَكِّلَاتِ الْإِقْتِصَادِيَّةِ خَاصَّةً لِصَغَارِ أَصْحَابِ الْأَعْمَالِ. وَلَكِنَّ الْدِرَاسَاتِ الَّتِي تُقْيِيمُ فَعَالِيَّةَ هَذَا الْبَرَنَامِجِ مِنْ وَجْهَةِ نَظَرِ الْمُسْتَفِيدِينَ مُبَاشِرَةً مَا زَالَتْ قَلِيلَةً. وَيَهْدِيُ هَذَا الْبَحْثُ إِلَى دِرَاسَةِ تَصَوُّرَاتِ الْمُسْتَحِقِينَ لِجُودَةِ الْخَدْمَاتِ وَالْفَجُوَّةِ يَيْنَ تَوْقُعَاتِهِمْ وَالْوَاقِعِ فِي بَرَنَامِجٍ تَقْدِيمِ رُؤُوسِ الْأَمْوَالِ. وَيَخْتَلِفُ هَذَا الْبَحْثُ عَنِ الْدِرَاسَاتِ السَّابِقَةِ الَّتِي تَرَكَرَثَ عَلَى تَنْبِيَذِ الْبَرَنَامِجِ أَوِ النَّتَائِجِ الْإِقْتِصَادِيَّةِ الْمَحْضَةِ إِذْ يُرْكِزُ عَلَى جُودَةِ خَدْمَاتِ الْمُؤَسَّةِ مِنْ مَنْظُورِ تَوْقُعَاتِ الْمُسْتَحِقِينَ وَتَجَارِبِهِمْ.

إِسْتُخْدِمَ فِي هَذَا الْبَحْثِ الْمَنْهَجُ الْكَيْيِيُّ عَنْ طَرِيقِ تَوْزِيعِ الْإِسْتِبَيَّانَاتِ عَلَى تِسْعَةِ عَشَرَ (19) مُسْتَحِقًا. وَتَمَّ تَخْلِيلُ الْبَيَانَاتِ بِاسْتِعْمَالِ اخْتِبَارِ تَوْزُعِ التَّكْرَارِ وَاخْتِبَارِ وِيلُكُوكُسُونِ وَرُسُومِ مُخَطَّطِ التَّشَتُّتِ وَذَلِكَ بِالإِسْتِنَادِ إِلَى نَمْوذِجِ تَقْيِيمِ الْجُودَةِ الْخَدِمِيَّةِ الَّذِي يَشْمَلُ خَمْسَةَ أَبعَادٍ: الْمَلْمُوسِيَّاتِ وَالْمَوْثُوقَيَّةِ وَالْإِسْتِجَابَةِ وَالْتَّأْكِيدِ وَالْتَّعَاطُفِ.

وَقَدْ أَظَهَرَتِ النَّتَائِجُ وُجُودَ فَجُوَّةٍ فِي خَدْمَاتِ بَرَنَاسِ سُوبَانِغِ وَأَكَدَتِ الْبَيَانَاتُ الْمَيْدَانِيَّةُ ذَلِكَ. أَوَّلًا: يَيْنَتْ تَصَوُّرَاتُ الْمُسْتَحِقِينَ أَنَّ مُعْظَمَ الْمُؤَشِّرَاتِ تَقَعُ أَدْنَى مِنَ الْخَطِ الْمِثَالِيِّ إِمَّا يَدْلِلُ عَلَى ارْتِفَاعِ تَوْقُعَاتِهِمْ مُقَارَنَةً بِمُسْتَوَى رِضَاِهِمْ. ثَانِيًا: كَشَفَ التَّخْلِيلُ عَنْ فَجُوَّاتٍ فِي مَجَالِ سُرْعَةِ اسْتِجَابَةِ الْمَوْظِفِينَ وَمَوْثُوقَيَّةِ الْمُؤَسَّسَةِ فِي تَقْدِيمِ الْخَدْمَاتِ صَحِيحًا. الْكَلِمَاتُ الْمُفْتَاحِيَّةُ: الرَّكَّاةُ الْإِنْتَاجِيَّةُ بَرَنَاسُ سُوبَانِغُ تَقْيِيمُ الْجُودَةِ الْخَدِمِيَّةِ التَّقْيِيمُ مُخَطَّطُ التَّشَتُّتِ.



## **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.<sup>1</sup> Realita kemiskinan pada Republik ini mengalami penurunan dengan beberapa faktor, namun menyeri 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.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> Data Badan Statistik (BPS) mencatat kemiskinan Kabupaten Subang pada angka 9,49% per November 2024, terjadi penurunan 0,03% dari tahun

---

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

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

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

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

sebelumnya.<sup>5</sup> Kemiskinan pada angkanya terjadi penurunan, tapi hal ini sudah seharusnya ada andil dari pemerintah atau lembaga filantropi.<sup>6</sup> Berdasarkan data *World Population Review*, Indonesia memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia pada 2025 sebesar 283,49 juta jiwa setelah Amerika Serikat ke Tiga.<sup>7</sup> Dan hampir dari 90% penduduk beragama islam.<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup>

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.<sup>10</sup> Islam memiliki instrumen untuk mengurangi kesenjangan ekonomi yaitu Zakat.<sup>11</sup> Potensi Zakat di Indonesia sangat besar jika dilihat dari jumlah penduduk muslim terbesar.<sup>12</sup> Begitupun dengan pendapat Wahbah al- Zuhaili, Zakat memiliki hikmah atas kewajibannya<sup>13</sup> yaitu; Zakat mampu memelihara dari hal yang tidak baik, Zakat mampu memberikan orang fakir kehidupan seperti memberikan

---

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

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

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

<sup>8</sup> Data Resmi Kemenag, <https://satudata.kemenag.go.id/>, diakses 22 Januari 2025 Pukul 16.35 WIB.

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

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

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

<sup>12</sup> Outlook Zakat Indonesia 2024, Pusat Kajian dan Strategi Baznas, h. 7

<sup>13</sup> Wahbah al-Zuhailī, *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.<sup>14</sup> 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 آفَأَهْلَهُ عَلَى رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرْبَىٰ فَلِلَّهِ وَلِرَسُولِهِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ  
وَالْمَسَاكِينُ وَابْنِ السَّبِيلِ لَمَّا يَكُونَ دُولَةً يَيْنَ الْأَعْنَيَاءِ مِنْكُمْ وَمَا أَتَكُمْ  
رَسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَكُمْ عَنْهُ فَاتَّهُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Apa saja (harta yang diperoleh tanpa perang) 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.<sup>15</sup> 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 mulai mengumpulkan dan menyalurkan dana filantropi sejak keputusan presiden RI No 8 Tahun 2001

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

<sup>15</sup> Indonesia, Undang- Undangan 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.<sup>16</sup> Sesuai dengan data laporan bagian pendayagunaan dan pendistribusian yang penulis dapatkan dari BAZNAS Subang, jumlah mustahik per tahun 2024, sebagai berikut:<sup>17</sup>

Kategori Penerima	Jumlah Mustahik PerTahun 2024
<b>Ekonomi</b>	431 Orang
<b>Pendidikan</b>	67 Orang
<b>Kesehatan</b>	308 Orang
<b>Kemanusian</b>	9681 Orang
<b>Dakwah Advokasi</b>	1266 Orang
<b>Total</b>	<b>11,753 Orang</b>

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.<sup>18</sup> 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

<sup>16</sup> Ulfah Majidah Haqiqi, dkk., Analisis terhadap efektivitas pendistribusian 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.

<sup>17</sup> Data Laporan BAZNAS Subang, diakses pada 28 Maret 2025.

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

ketergantuan 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.<sup>19</sup>

Harta yang kita miliki sebaiknya dimanfaatkan dan didistribusikan kepada masyarakat yang kurang mampu, hal ini adalah upaya dalam pengentasan kemiskinan.<sup>20</sup> 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,<sup>21</sup> jika Zakat dikelola dengan baik pengumpulannya maupun pendistribusianya pasti akan dapat mengangkat kesejahteraan masyarakat.<sup>22</sup> Begitu juga Zakat tidak hanya disalurkan secara konsumtif, Zakat diharapkan menjadi jalan keluar untuk kemiskinan di Indonesia semakin berkurang.<sup>23</sup> 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

---

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

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

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> 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.

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

Pengawasan dan pengendalian, agar sesuainya harapan dengan kenyataan pada lembaga.<sup>24</sup>

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.<sup>25</sup> Dan pada penelitian lainnya menyebutkan juga, bahwa pendayagunaan dana Zakat sudah efektif pada salah satu bagian dan pada bagian lainnya perlu di tingkatkan lagi.<sup>26</sup> Syahriza dkk., berpendapat bahwa Zakat produktif memiliki risiko dalam implementasinya, hal ini disebabkan banyaknya kendala internal maupun eksternal.<sup>27</sup> 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 permasalah, salah satunya SDM pengelola maupun anggota program yang kurang mumpuni. Kedua pandangan ini mengindikasikan bahwa meskipun Zakat produktif

---

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

<sup>25</sup> 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

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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 pengelolaanya saat ini masih cukup harus diperhatikan.<sup>28</sup>

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.<sup>29</sup> 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.<sup>30</sup> 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.<sup>31</sup> 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.<sup>32</sup>

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

---

<sup>28</sup> Aulia Candra S., *Problematika Pendayagunaan Zakat Produktif di Baznas Jepara*, Jurnal Bimbas Islam, Vol. 11 No 4 (2018). h. 655.

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

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

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> 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.<sup>33</sup> Sejalan dengan penelitian Patricia 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.<sup>34</sup> Hal ini diperkuat dengan ditemukannya 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.<sup>35</sup> 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.<sup>36</sup> Hal ini mencederai kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat, dan menjadi sinyal bahwa transparansi serta pengawasan internal belum berjalan optimal.

---

<sup>33</sup> 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>).

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

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

<sup>36</sup> 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.<sup>37</sup> 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.<sup>38</sup>

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 Nasional 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,

---

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

<sup>38</sup> <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 beperan penting dalam pemulihan Ekonomi Subang. Namun, pada kenyataannya, tingkat Kemiskinan pada Kabupaten Subang tersebut masih tergolong tinggi dibandingkan daerah sekitarnya.<sup>39</sup> 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.<sup>40</sup>

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).<sup>41</sup> Sebagaimana telah dipaparkan, keberhasilan suatu program bukan hanya terlaksananya

---

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

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

<sup>41</sup> Situs Resmi BAZNAS Subang [https://informasi.BAZNASKab\\_](https://informasi.BAZNASKab_), diakses pada 05 Maret 2024 01:58 WIB.

program tersebut, namun perlunya tolak ukur keberhasilannya. Dari beberapa penelitian menunjukan 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 di harapkan juga mempu memberikan kontribusi bagi praktik pengelolaan Zakat, khususnya BAZNAS Subang untuk meningkatkan pengelolaan dan pendayagunaanya.

## **B. Permasalahan**

### **1. Identifikasi Masalah**

- a. Optimalisasi dan efektivitas pendayagunaan 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, khusunya Zakat produktif dan kualitas layanan lembaga dari perfektif 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 Ekspetasi dan Realita terkait pelayanan Zakat pada BAZNAS Subang

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademisi, diharapkan dapat menjadi 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

<b>1</b>	<b>Nama dan Identitas Jurnal</b>	Ambar Winarsih, Politeknik Negeri Jakarta, Evaluasi Pelaksanaan Program Zakat Sahabat Guru Indonesia Di Global Zakat-Act (Studi Kasus Act Jakarta Barat), Skripsi Terapan (2022), halaman 66- 68.
	<b>Metode</b>	Metode penelitian yang digunakan adalah <i>evaluative-deskriptif</i> 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> ).
	<b>Hasil Penelitian</b>	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

		<p>pelaksana ataupun penerima manfaatnya. Terakhir, evaluasi outcome diketahui program SGI belum berhasil mencapai tujuan akhirnya, namun sudah bisa memberikan dampak positif bagi penerimanya.<sup>42</sup></p>
	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada fokus tujuan, yaitu merubah penerima agar berubah menjadi pemberi dan mampu mensejahterakan penerima khusunya, adapun perbedaan penelitian ini dengan peneltian 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.</p>
2	<b>Nama dan Identitas Jurnal</b>	<p>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.</p>
	<b>Metode</b>	<p>Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan diagram Kartesius.</p>
	<b>Hasil</b>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas LAZISMU</p>

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

	<b>Penelitian</b>	Magetan dalam program pemberdayaan tersebut (UMKM) menurut persepsi mustahik pada masing-masing dimensi <i>tangible, reliable, responsiveness, 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. <sup>43</sup>
	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>	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 penyelenggaran progam pemberdayaan Zakat, sedangkan pendekatan yang di gunakan penulis pendekatan empiris.
3	<b>Nama dan Identitas Jurnal</b>	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,

<sup>43</sup> 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.
	<b>Metode Penelitian</b>	Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, pengumpulan data berupa wawancara.
	<b>Hasil Penelitian</b>	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. <sup>44</sup>
	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>	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 penomena, sedangkan penulis menggunakan pendekatan <i>focus interview</i> .
4	<b>Nama dan Identitas Jurnal</b>	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.
	<b>Metode Penelitian</b>	Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif dengan pendekatan studi narasi
	<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil dari penelitian ini ZIS tersalurkan dengan baik

<sup>44</sup> 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. <sup>45</sup>
	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>	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	<b>Nama dan Identitas Jurnal</b>	Atika Suri, Annio Indah L dan Nursanti Y., UIN Sumatera Utara, Optimalisasi Pendayagunaan Zakat Melalui Program Beasiswa Prestasi Tahun 2017-2020: Studi Kasus Pada Dompet Dhuafa Waspada Sumatera Utara, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, (2024), halaman 60- 62.
	<b>Metode Penelitian</b>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dokumentasi dan instrumen pendukung berupa skala likert.
	<b>Hasil Penelitian</b>	Dimana hasil penelitian ini beasiswa prestasi yang diadakan oleh pihak terkait mampu meningkatkan

<sup>45</sup> 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. <sup>46</sup>
	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>	Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat pada metode yang digunakan, 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.
<b>6</b>	<b>Nama dan Identitas Jurnal</b>	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 <a href="https://doi.org/10.2896/asyafina.v1i3.3">https://doi.org/10.2896/asyafina.v1i3.3</a>
	<b>Metode Penelitian</b>	Kuantitatif pendekatan kepuasan Mustahik, dengan pengambilan data <i>stratified Sampling</i> , dengan

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

		pengumpulan data kuesioner dan <i>in depth interview</i> disebarluaskan kepada responden.
	<b>Hasil Penelitian</b>	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. <sup>47</sup>
	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>	Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat pada penggunaan pengukuran kesuksesan lembaga, yaitu menggunakan model SERVQUAL dan penggunaan pendekatan 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

<sup>47</sup> 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:<sup>48</sup>

## **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 diakhiri oleh saran dan Evaluasi.

---

<sup>48</sup> 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 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.
- Khallaaf, 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-Qarāḍawi, 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 Alfabetik: 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-Zuhailī, Wahbah. *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, cet. ke-4, Damaskus: Dar al-Fikr, 2004, jilid III.

## **JURNAL**

Ahsanul, Mohammad Ramadhan. 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, Muryan. dkk., Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X, Journal UniversitasSuryadarma,<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.
- Fadilatunnisyah, 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 pwindistribusian 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 Sakut Umum Daerah KotaCilegon, 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 Trhadap 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 tehnolohi 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](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 Dompet 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

Tangerang Selatan, 16 Januari 2025

Lamp : -

Hal : *Permohonan Izin Penelitian*

Kepada Yth.

**Bapak H. Asep Alamsyah, S.E**

Kepala Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan

BAZNAS Kabupaten Subang

di -

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Salam silaturrahmi 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 ucapan 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 Subang, 28 Dzulhijjah 1446 H  
Sifat : Biasa 24 Juni 2025 M  
Lampiran : -  
Perihal : Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian

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

*Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh*

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.

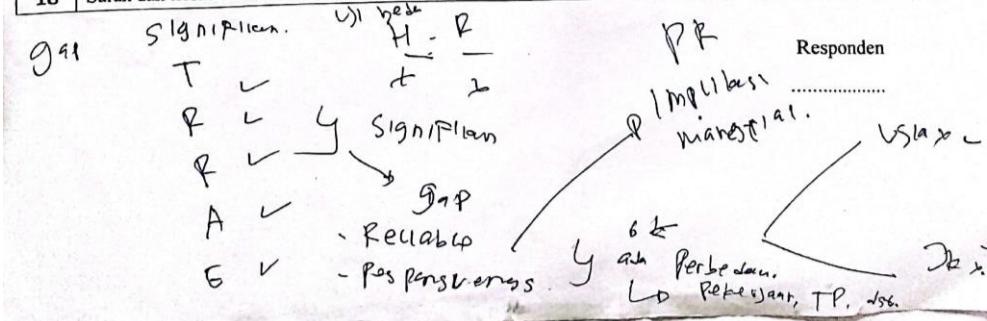
*Wallahe Muwaffiq Ila Aqwamiththoriq  
Wassalamu'alaikum warhmatullahi wabarakatuh*



Kantor  
Jl. Arief Rahman Hakim No. 6, Subang 41213  
Telepon : +62 260 411799, Surel : [bsznasakb.subang@bsznas.go.id](mailto:bsznasakb.subang@bsznas.go.id)  
Website : [kaisahuanz.bsznas.org.id](http://kaisahuanz.bsznas.org.id)

### 3. Transkip pertanyaan dan Jawaban Mustahik

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
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			✓					✓		
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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			✓					✓		
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh			✓					✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat			✓					✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓				✓		
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima				✓				✓		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka			✓					✓		
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak				✓					✓	
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah			✓						✓	
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama			✓					✓		
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan			✓						✓	



No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
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		✓					✓			
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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			✓						✓	
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh			✓				✓			
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat			✓				✓			
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik			✓				✓			
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima			✓		✓					
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka			✓		✓					
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak			✓		✓					
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah			✓						✓	
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama			✓						✓	
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan			✓						✓	

Rantang

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
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>										
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		✓						✓		
<b>Keandalan (Reliable)</b>										
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				✓						✓
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
1) Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh		✓					✓			
1 Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat			✓				✓			
2 Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik			✓				✓		✓	
<b>Jaminan (Assurance)</b>										
3 Petugas zakat jujur dalam memilih penerima				✓			✓			
4 Pengelolaan zakat jelas dan terbuka				✓			✓			
5 Zakat tetap diberikan kepada yang berhak				✓			✓			
<b>Perhatian (Empathy)</b>										
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
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
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		✓								✓
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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				✓				✓		
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh					✓			✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat				✓				✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik				✓				✓		
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓			✓		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					✓				✓	
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓			✓		
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
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
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
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		✓					✓			
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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		✓						✓		
<b>Daya Tenggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh		✓						✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat		✓						✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik		✓						✓		
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima		✓						✓		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka		✓						✓		
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak		✓					✓			
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
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
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
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		✓						✓		
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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		✓						✓		
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh		✓				✓		✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat		✓				✓		✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik		✓						✓		
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima		✓						✓		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka		✓						✓		
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak		✓						✓		
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
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
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
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		✓								✓
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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	✓									✓
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh			✓							✓
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat	✓									✓
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik		✓								✓
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima				✓						✓
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka		✓								✓
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak			✓							✓
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
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
	<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>					✗					
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					✓			✓		
	<b>Keandalan (Reliable)</b>										
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					✓				✓	
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh					✓				✓	
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat					✓				✓	
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik					✓				✓	
	<b>Jaminan (Assurance)</b>										
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓				✓	
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					✓				✓	
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓				✓	
	<b>Perhatian (Empathy)</b>										
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
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
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		✓						✓		
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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			✓					✓		
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh		✓						✓		
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat		✓						✓		
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik		✓						✓		
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima				✓				✓		
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka			✓					✓		
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak			✓					✓		
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah				✓					✓	
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama				✓				✓		
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan			✓					✓		

Responden

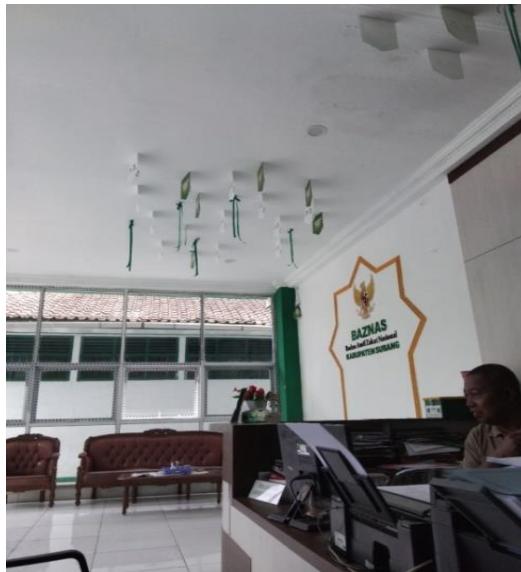
.....

No	Pernyataan/ Indikator	Tingkat Harapan					Tingkat Realita				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
1	Kantor B'AZNAS 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					✓					✓
<b>Keandalan (Reliable)</b>											
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					✓					✓
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
10	Zakat diberikan kepada orang yang benar-benar butuh					✓					✓
11	Petugas cepat dalam menangani pengajuan zakat					✓					✓
12	Petugas menjelaskan cara mendapatkan zakat dg baik					✓					✓
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
13	Petugas zakat jujur dalam memilih penerima					✓					✓
14	Pengelolaan zakat jelas dan terbuka					✓					✓
15	Zakat tetap diberikan kepada yang berhak					✓					✓
<b>Perhatian (Empathy)</b>											
16	Petugas zakat bersikap sopan dan ramah					✓					✓
17	Semua penerima zakat diperlakukan sama					✓					✓
18	Saran dan keluhan diterima untuk perbaikan layanan					✓					✓

Responden

.....

#### 4. Dokumentasi-dokumentasi

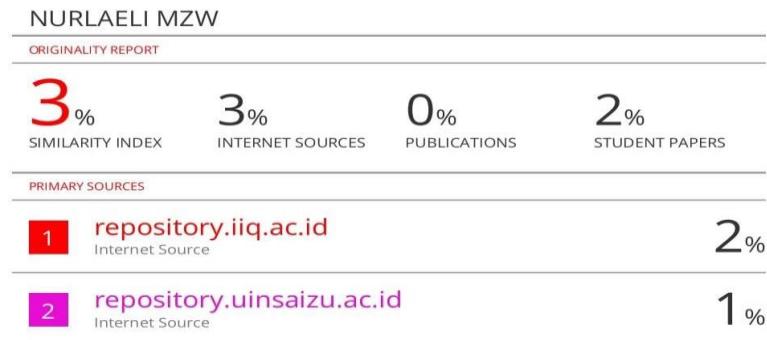


Gambar 5.1 Pengajuan Penelitian dengan Divisi Pendayagunaan BAZNAS Kabupaten Subang



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

## 5. Surat Keterangan Hasil Cek Plagiarisme





**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@iq.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	NURLAEILI		
Prodi	MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF (MZW)		
Judul Skripsi	EVALUASI PENDAYAGUNAAN ZAKAT PRODUKTIF DI BAZNAS KABUPATEN SUBANG		
Dosen Pembimbing	SYAFA'AT MUHARI, M.E.		
Applikasi	Turnitin		
Hasil Cek Plagiarisme (yang diisi oleh staf perpustakaan untuk melakukan cek plagiarisme)	Cek 1. 3%  Cek. 2.  Cek. 3.  Cek. 4.  Cek. 5.	Tanggal Cek 1:	03 JULI 2025
		Tanggal Cek 2:	
		Tanggal Cek 3:	
		Tanggal Cek 4:	
		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