

**ANALISIS SERVQUAL PADA PROGRAM PEMBERDAYAAN  
EKONOMI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN  
MUSTAHIK  
(Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan)**

**TESIS**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Magister dalam Program Studi Ekonomi Syariah



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Oleh:**

**Muhamad Mujib**

**NIM. 02040320033**

**PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL**

**SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muhamad Mujib

NIM : 02040320033

Program : Magister (S-2)

Institusi : Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan ini sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 12 Januari 2023

Saya yang menyatakan,



Muhamad Mujib

NIM. 02040320033

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis berjudul “Analisis *Servqual* Pada Program Pemberdayaan Ekonomi Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Mustahik (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan)” yang ditulis oleh Muhamad Mujib NIM 02040320033 ini telah diperiksa dan disetujui pada tanggal 26 Desember 2022 untuk dipertahankan di sidang hasil.

Oleh:

### PEMBIMBING I



**Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM.**

NIP. 196212141993031002

### PEMBIMBING II






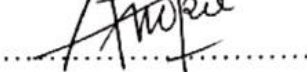
**Dr. Mugiyati, MEI**

NIP. 197102261997032001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis ini berjudul “Analisis *Servqual* Pada Program Pemberdayaan Ekonomi Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Mustahik (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan)” yang ditulis oleh Muhamad Mujib NIM 02040320033 ini telah diuji dalam Ujian Tesis pada tanggal 10 Januari 2023.

Tim Penguji:

- |                                     |              |                                                                                       |
|-------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.      | (Ketua)      |     |
| 2. Dr. Mugiyati, MEI.               | (Sekretaris) |    |
| 3. Dr. Achmad Fageh, M.H.I.         | (Penguji I)  |    |
| 4. Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, MM. | (Penguji II) |  |

Surabaya 26 Januari 2023

Direktur,



**Prof. H. Masdar Hilmy, S.Ag., MA., Ph.D.**

NIP. 197103021996031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhamad Mujib  
NIM : 02040320033  
Fakultas/Jurusan : Pascasarjana/Ekonomi Syariah  
E-mail address : muhamadmujib212@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

ANALISIS SERVQUAL PADA PROGRAM PEMBERDAYAAN EKONOMI DALAM

UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN MUSTAHIK

(STUDI KASUS PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT YATIM MANDIRI LAMONGAN)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07 Maret 2023

Penulis



(Muhamad Mujib)

*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

Tesis ini berjudul “**Analisis Servqual Pada Program Pemberdayaan Ekonomi Dalam Meningkatkan Pendapatan Mustahik (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan)**” bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan dan peran dari program pemberdayaan ekonomi dalam upaya meningkatkan pendapatan mustahik. Program pemberdayaan ekonomi yang dianalisis pada tesis ini bernama Bunda BISA yang diselenggarakan oleh Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan. Tesis ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif dan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Teknik pengumpulan data pada tesis ini menggunakan teknik kuisioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari tesis ini menunjukkan bahwa hanya terdapat satu dimensi pelayanan yang telah memenuhi harapan mustahik yaitu dimensi *emphaty* dimana dimensi tersebut memiliki dua item yaitu apakah program Bunda BISA telah sesuai dengan kebutuhan mustahik dan apakah masukan yang diberikan dari program Bunda BISA telah sesuai dengan yang dibutuhkan mustahik atau belum. Sedangkan untuk pelayanan pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, dan assurance* belum memenuhi harapan mustahik.

Program pemberdayaan Bunda BISA memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatn mustahik. Dari 20 mustahik sebanyak 19 mustahik telah merasakan peningkatan pendapatan dan hanya satu mustahik yang belum merasakan peningkatan pendapatan melalui program Bunda BISA. Mayoritas mustahik mendapatkan peningkatan pendapatan sebesar Rp. 500.000 hingga Rp. 1.000.000. Kendala yang dialami mustahik dalam mengikuti program Bunda BISA yaitu ketidakpastian waktu pelaksanaan program, kurangnya kuantitas pelaksanaan pembinaan program, dan kemampuan wirausaha mustahik.

**Kata Kunci:** *Service Quality*, Pemberdayaan Ekonomi, Pendapatan

## ABSTRACT

This thesis entitled "Servqual Analysis on Economic Empowerment Programs in Increasing Mustahik's Income (Case Study on Amil Zakat Institution Yatim Mandiri Lamongan)" aims to analyze the quality of service and the role of economic empowerment programs in an effort to increase mustahik's income. The economic empowerment program analyzed in this thesis is called Bunda BISA which is organized by the Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan Institute. This thesis uses a quantitative approach with descriptive analysis techniques and uses the Service Quality (SERVQUAL) method. Data collection techniques in this thesis using questionnaires, observation, interviews, and documentation.

The results of this thesis show that there is only one service dimension that has met mustahik's expectations, namely the empathy dimension where this dimension has two items, namely whether the Bunda BISA program is in accordance with the needs of mustahik and whether the input given from the Bunda BISA program is in accordance with what is needed by mustahik or not yet. Meanwhile, services on the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, and assurance have not met mustahik's expectations.

The Bunda BISA empowerment program has had a positive impact on increasing mustahik income. Of the 20 mustahik, 19 mustahik have experienced an increase in income and only one mustahik has not experienced an increase in income through the Bunda BISA program. The majority of mustahik get an increase in income of Rp. 500,000 to Rp. 1,000,000. The constraints experienced by mustahik in participating in the Bunda BISA program were the uncertainty in the timing of program implementation, the lack of quantity of program development implementation, and mustahik's entrepreneurial abilities.

**Keywords:** Service Quality, Economic Empowerment, Income

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>17</b>
A. Landasan Teori.....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	37
C. Kerangka Konseptual .....	46
D. Hipotesis.....	47



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Tempat Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel .....	49
D. Jenis Data dan Pengumpulan Data .....	49
E. Definisi Operasional Variabel.....	54
F. Analisis Data .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum LAZ Yatim Mandiri Lamongan .....	60
B. Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Lamongan.....	65
C. Program Pemberdayaan Ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan ..	68
D. <i>Service Quality (Servqual)</i> Program Pemberdayaan Ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan.....	76
E. Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i> pada Program Pemberdayaan Ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan .....	81
F. Analisis Dampak Program Pemberdayaan Ekonomi Terhadap Peningkatan Pendapatan Mustahik LAZ Yatim Mandiri Lamongan .	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>

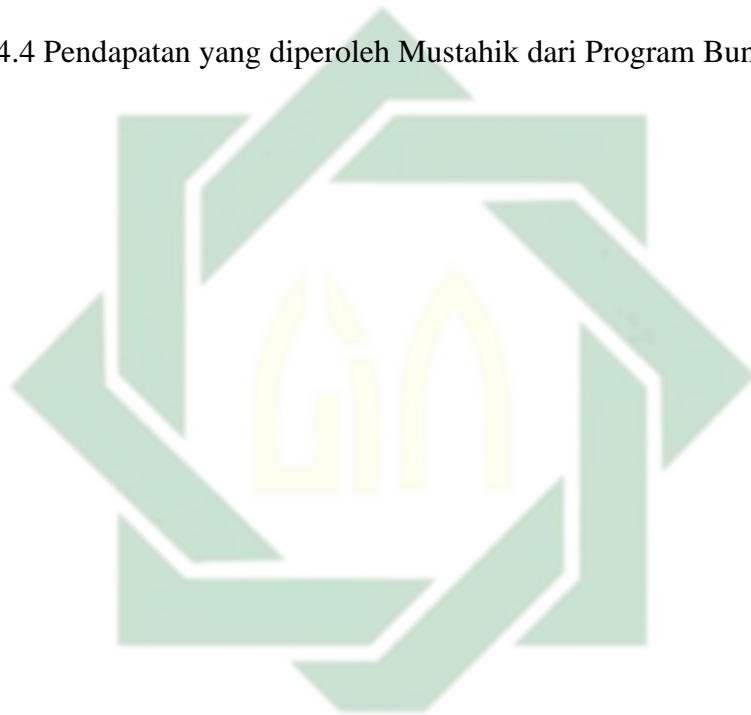
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Tabulasi Penelitian Taerdahulu.....	44
Tabel 3.1 Data Informan .....	50
Tabel 3.2 Skala Likert .....	52
Tabel 4.1 Nilai Harapan Pelayanan.....	77
Tabel 4.2 Nilai Kenyataan Pelayanan .....	79
Tabel 4.3 Perbandingan Nilai Harapan dan Nilai Kenyatann Pelayanan.....	80
Tabel 4.4 Nilai Dimensi <i>Tangible</i> .....	82
Tabel 4.5 Nilai Dimensi <i>Reliability</i> .....	85
Tabel 4.6 Nilai Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	87
Tabel 4.7 Nilai Dimensi <i>Assurance</i> .....	88
Tabel 4.8 Nilai Demensi <i>Emphaty</i> .....	90

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Lamongan.....	65
Gambar 4.2 Tambahan Pendapatan Mustahik pada Program Bunda BISA.....	92
Gambar 4.3 Dampak Program Bunda BISA Terhadap Pendapatan Mustahik .....	93
Gambar 4.4 Pendapatan yang diperoleh Mustahik dari Program Bunda BISA....	94



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Amil Zakat (LAZ)<sup>1</sup> merupakan lembaga filantropi yang dibentuk oleh masyarakat dan disetujui oleh pemerintah untuk mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan dana zakat, infaq, shadaqah dari masyarakat sesuai dengan ketentuan Islam. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat dimana undang-undang tersebut mengatur keberadaan LAZ untuk membantu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam mengumpulkan, mendistribusikan, dan mengelola dana Zakat Infaq Shadaqah (ZIS).

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 menjelaskan bahwa LAZ memiliki empat fungsi dalam menunjang tugas-tugasnya. Empat fungsi tersebut yaitu:

- a. Menyelenggarakan program kerja yang telah dibuat segera mungkin.
- b. Menyusun semua laporan program kerja yang telah dilakukan beserta laporan keuangan.
- c. Mempublikasikan laporan keuangan yang telah diaudit ke publik
- d. Menyerahkan laporan kepada pemerintah.

Keempat fungsi diatas menjadi rangkaian yang harus dilakukan oleh LAZ dalam menjalankan tugas utamanya. Hal ini dilakukan agar supaya

---

<sup>1</sup> Untuk mempermudah dan mempersingkat pemahaman, penulisan Lembaga Amil Zakat selanjutnya ditulis LAZ.

pemerintah bisa mengawasi seluruh kinerja yang dilakukan oleh LAZ untuk menghindari praktik Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN).<sup>2</sup>

LAZ tidak didirikan oleh masyarakat tanpa suatu tujuan tertentu. Berdirinya LAZ bertujuan untuk menjadi solusi dalam menyelesaikan suatu masalah tertentu yang terjadi di lingkungan masyarakat. Sebagai lembaga filantropi LAZ menjalankan tugasnya untuk mengatasi permasalahan kemiskinan dan kesenjangan sosial di masyarakat. Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan yang dapat meningkatkan tindak kejahatan di lingkungan masyarakat.<sup>3</sup>

Islam sebagai agama universal mengatur segala aspek kehidupan seperti mengatur hubungan bermasyarakat. Sifat tolong-menolong dijunjung tinggi oleh ajaran Islam dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu sudah selayaknya masyarakat yang memiliki kelebihan harta membantu masyarakat yang tidak berharta. Praktek ini dilakukan oleh Rasulullah SAW sebelum beliau hijrah ke Madinah dan dikenal sebagai anjuran Infaq.<sup>4</sup>

Infaq diartikan sebagai bantuan dari mereka yang memiliki harta kepada mereka yang membutuhkannya tanpa ada batas minimum dan maksimum dari pemberian tersebut. Bentuk bantuan pemberian harta tidak hanya infaq, selain infaq bentuk pemberian dapat berupa zakat dan shadaqah. Zakat merupakan

---

<sup>2</sup> Khairun Nisa and Reni Ria Armayani Hasibuan, "Analisis Efektivitas Penyaluran Dana Zakat Pada Laznas Inisiatif Zakat Indonesia Sumatera Utara," *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2, no. 3 (2022): 232–41, <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v2i3.1283>.

<sup>3</sup> Shafa Faradila and Niniek Imaningsih, "Faktor-Faktor Kemiskinan Di Kabupaten Sampang," *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan* 5, no. 1 (2022): 545–52, <https://doi.org/10.33005/jdep.v5i1.313>.

<sup>4</sup> Fitrianto, "Zakat Untuk Pemberdayaan Ekonomi Mustahik Di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi Riau," *Jurnal Zakat Dan Wakaf* 5, no. 1 (2018): 23–40.

harta yang wajib dikeluarkan oleh seseorang ketika mereka telah mencapai nisab atau telah mencapai jumlah batas harta yang wajib melakukan zakat. Orang yang membayar zakat disebut muzaki dan orang yang menerima zakat disebut mustahik. Sedangkan shadaqah adalah bentuk pemberian kepada orang lain yang dilakukan dengan sukarela untuk mendapatkan rahmat Allah SWT. Shadaqah tidak selalu berupa harta namun dapat berupa ilmu, senyuman, dan lain sebagainya.<sup>5</sup>

LAZ sebagai lembaga filantropi Islam hadir ditengah masyarakat untuk mengatasi permasalahan kemiskinan dan kesenjangan sosial. Instrument utama yang digunakan LAZ dalam menurunkan angka kesenjangan sosial di masyarakat yaitu dana Zakat Infaq Shadaqah (ZIS). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa LAZ bertugas untuk mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan dana ZIS. Dana ZIS dikumpulkan atau diperoleh dari mereka yang memiliki pendapatan lebih. Kemudian dana tersebut diolah sedemikian rupa oleh LAZ untuk menentukan metode yang tepat dalam mendistribusikan atau menyalurkan kepada masyarakat yang berhak menerima.

Penyaluran dana ZIS melalui LAZ memiliki mekanisme lebih efektif. Terdapat dua bentuk penyaluran yang dilakukan oleh LAZ yaitu penyaluran dalam bentuk konsumtif dan penyaluran dalam bentuk produktif. Penyaluran dalam bentuk konsumtif merupakan penyaluran dana ZIS kepada mustahik

---

<sup>5</sup> Chaidir Iswanaji Annisa Aulia Machmudah, "Analisis Strategi Penyaluran Dana ZIS Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Republika," *TAFALQUH: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Ahwal Syahsiah* 6, no. 2 (2021): 1–10.

secara langsung untuk memebuhi kebutuhan primer. Indikasi dari Penyaluran konsumtif harta yang diberikan dapat habis terpakai dalam waktu yang singkat. Sedangkan penyaluran dalam bentuk produktif merupakan penyaluran dalam bentuk program dengan cara memberdayakan para mustahik untuk bisa mandiri dalam menciptakan sumber pendapatan sendiri.<sup>6</sup>

Model penyaluran produktif dikembangkan oleh LAZ dengan membuat program yang mampu menjadikan para mustahik mandiri dalam menciptakan sumber pendapatan. Program yang sering digunakan oleh LAZ untuk menunjang hal tersebut yaitu program pemberdayaan ekonomi masyarakat. Model ini dilakukan dengan harapan para mustahik mampu meningkatkan pendapatannya dan bertransformasi menjadi muzaki. Sehingga melalui program ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kesejahteraan para mustahik dan mampu memperkecil ketimpangan pendapatan dan kemiskinan di wilayah yang bersangkutan.

Program pemberdayaan ekonomi masyarakat merupakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan daya masyarakat dari sisi ekonomi dengan cara menggali dan mengembangkan potensi yang dimiliki masyarakat tersebut. Tujuan utama dari program pemberdayaan ekonomi yaitu untuk meningkatkan kondisi ekonomi suatu individu atau golongan tertentu. Program ini dikhususkan kepada masyarakat yang lemah dari sisi ekonominya.

---

<sup>6</sup> Mayang Indah Sari, "Analisis Efektivitas Program Penyaluran Dana Zakat Untuk Beasiswa Bagi Mahasiswa Muslim Pra Sejahtera Pada Baznas Provsu," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam [JIMPAI]* 2, no. 1 (2022): 1–15.

Sehingga dengan adanya program ini dapat meningkatkan kekuatan ekonomi masyarakat yang diukur dari peningkatan pendapatan.<sup>7</sup>

Penyaluran dana ZIS melalui program pemberdayaan ekonomi masyarakat perlu menggunakan strategi-strategi yang tepat supaya program tersebut memberikan dampak yang maksimal. Secara umum terdapat tiga strategi yang digunakan pada program ini yaitu:

- a. Pemberian modal usaha untuk meningkatkan perekonomian secara langsung. Pemberian modal usaha melalui strategi ini dilakukan kepada mustahik yang telah memiliki produktifitas atau kemampuan usaha seperti pedagang.
- b. Pemberian skill dan keterampilan melalui pelatihan atau workshop. Strategi ini ditujukan kepada mustahik yang masih produktif namun belum memiliki produktifitas atau kemampuan usaha.
- c. Pembukaan lapangan kerja. Strategi ini ditujukan untuk memberikan kesempatan bagi mustahik yang tidak memiliki usaha namun memiliki kemampuan mengelola suatu usaha.<sup>8</sup>

Model pemberdayaan ekonomi masyarakat menjadi trend penyaluran dana ZIS yang dilakukan oleh LAZ saat ini. Model program ini dapat berupa pemberian modal usaha dan pelatihan usaha. Pemberian modal usaha diberikan dalam dua bentuk yaitu dalam bentuk utang tanpa bagi hasil maupun dengan bagi hasil atau pemberian modal usaha bukan utang. Pemberian modal usaha

---

<sup>7</sup> Mufti Afif and Sapta Oktiadi, "Efektifitas Distribusi Dana Zakat Produktif Dan Kekuatan Serta Kelemahannya Pada BAZNAS Magelang," *Jurnal Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2018): 139.

<sup>8</sup> Siti Aminah Chaniago, *Pemberdayaan Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan* (Pekalongan: STAIN Syariah dan Ekonomi Islam Pekalongan, 2015).



diharapkan mampu memberikan tambahan input sehingga dapat menghasilkan output yang lebih besar pada usaha yang dilakukan mustahik. Sedangkan pelatihan usaha diharapkan dapat meningkatkan skill para mustahik dalam menunjang usaha yang sedang dilakukannya.<sup>9</sup>

Keberhasilan suatu program khususnya program pemberdayaan ekonomi masyarakat ditentukan oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu program yaitu kualitas pelayanan (*Servqual*).

Kualitas pelayanan (*Servqual*) merupakan metode yang mengukur gap antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau institusi tertentu. Tujuan dari adanya kualitas pelayanan pada suatu lembaga yaitu untuk memberikan gambaran sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan.<sup>10</sup>

Menurut Zeithaml terdapat lima faktor yang mempengaruhi harapan seseorang yaitu:

- a. *Enduring Service Intensifier*. Seseorang akan mengharapkan pelayanan yang baik apabila orang lain dilayani dengan baik oleh lembaga yang bersangkutan.
- b. *Transitory Service Intensifier*. Faktor ini merupakan faktor individual dan bersifat sementara. Pada saat dalam keadaan darurat seseorang cenderung

---

<sup>9</sup> Hammam and Muttaqin Choiri, "Model Pengembangan Zakat Produktif Oleh Lembaga Amil Zakat Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Madura," *SENSOSIO: Seminar Nasional Sosiologi* 2 (2021): 135–44.

<sup>10</sup> Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi, and Ambar Harsono, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Dengan Menggunakan Metode Service Quality (*Servqual*)," *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1, no. 2 (2014): 13.

mengharapkan pelayanan khusus yang dapat menyelesaikan masalahnya. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh lembaga dalam keadaan tersebut menjadi acuan bagi seseorang untuk menilai baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut.

- c. *Personal Need*. Harapan seseorang ditentukan oleh kebutuhan pribadi dan tergantung pada karakteristik orang tersebut.
- d. *Past Experience*. Harapan seseorang terus berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi dan pengalaman yang diperoleh.
- e. *Word of Mouth*. Harapan seseorang dapat dipengaruhi oleh sesuatu yang mereka dengar dari orang lain. *Word of mouth* bisa cepat diterima apabila yang menyampaikan merupakan orang yang dapat dipercaya seperti pakar, keluarga, teman, dan publikasi media masa.

Analisis kualitas pelayanan (*Servqual*) dapat menunjukkan seberapa jauh kemampuan suatu lembaga dalam melayani kliennya. Hasil analisis ini memberikan nilai gap antara pelayanan yang diharapkan klien dengan kenyataan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga. Lembaga yang memiliki kualitas pelayanan yang baik jika hasil analisis *Servqual* menunjukkan tidak terjadi gap antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang dilakukan lembaga atau dengan kata lain harapan dan kenyataan pelayanan memiliki nilai yang sama.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Zeithaml Valerie and Bitner Mary Jo, *Service Marketing* (New York: McGraw Hill Inc, 2003).

Menurut A. Brysland dan A. Curry terdapat tiga alasan suatu lembaga atau organisasi perlu mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Hasil pengukuran dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan kebijakan.
- b. Pengukuran mampu mengidentifikasi masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan yang dilakukan lembaga atau organisasi.
- c. Hasil pengukuran dapat dijadikan standart baru untuk memperbaiki mutu lembaga atau organisasi.<sup>12</sup>

Penerapan kualitas pelayanan (*Servqual*) pada program pemberdayaan ekonomi dapat membantu pihak LAZ untuk mengerti apa yang diharapkan dan yang dibutuhkan oleh para mustahik mengenai program pemberdayaan ekonomi yang telah diberikan. Hasil tersebut menjadi bahan evaluasi supaya pelayanan program yang diberikan memberikan efek positif kepada mustahik kedepannya.

LAZ perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*Servqual*) dalam menjalankan program pemberdayaan ekonomi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para mustahik sehingga program yang dijalankan dapat berjalan maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan tingkat pelayanan yang berkualitas program pemberdayaan ekonomi masyarakat yang diterapkan mampu

---

<sup>12</sup> Sigit Susanto Putro, Eza Rahmanita, and R. Siti Isnaniyah, "Implementasi Metode SERVQUAL Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan," *JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA* 6, no. 2 (2017): 1–9.

memenuhi kebutuhan usaha para mustahik yang berdampak pada peningkatan pendapatan.

Program pemberdayaan ekonomi masyarakat dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan (LAZ Yatim Mandiri Lamongan). LAZ Yatim Mandiri merupakan lembaga amil zakat yang terletak di Jalan Zamrut Blok B Nomor 1 Perumahan Dinar Residence, Banjar Anyar, Deket Kulon, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.

LAZ Yatim Mandiri Lamongan memiliki program pemberdayaan ekonomi masyarakat yang terdiri dari beberapa jenis program pemberdayaan ekonomi. Salah satu program pemberdayaan ekonomi yang terdapat di LAZ Yatim Mandiri Lamongan yaitu Bunda Mandiri Sejahtera (BISA).

Program Bunda BISA merupakan program pemberdayaan ekonomi dari Yayasan Yatim Mandiri yang bertujuan untuk melakukan mensejahterakan keluarga anak yatim. Melalui program ini para mustahik yang diberikan pembinaan berupa pembinaan keislaman, kepengasuhan, dan pemberdayaan ekonomi. Model program Bunda BISA berbentuk pelatihan, pembinaan rutin, penyaluran modal, dan pembentukan badan hukum.

Mustahik yang diberdayakan pada program Bunda BISA yaitu para janda dan duafa. Mayoritas dari mereka bekerja sebagai buruh tani dan pedagang kecil. Pendapatan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut terasa sulit bagi mereka dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selama program berjalan, mereka diberikan pelatihan dan pembinaan selama satu tahun supaya mereka dapat menciptakan sumber pendapatan baru dan memperkuat kekuatan

ekonominya. Mustahik yang diberdayakan pada program ini berjumlah dua puluh orang.

LAZ Yatim Mandiri Lamongan melakukan program pemberdayaan ekonomi melalui beberapa tahap. Pertama pihak LAZ melakukan survey untuk memperoleh data masyarakat yang berhak mejadi mustahik. Kedua mengklasifikasi para mustahik ke dalam kategori program pemberdayaan ekonomi yang telah tersedia. Ketiga menerapkan program pemberdayaan pemberdayaan ekonomi.

Program pemberdayaan ekonomi dibatu para profesional dan praktisi yang ahli dalam bidangnya. Hal ini bertujuan supaya para mustahik mendapatkan ilmu dan keterampilan langsung dari para ahli. Program pemberdayaan ini dilakukan secara berkelanjutan sampai potensi dan keterampilan para mustahik berkembang dan mampu menghasilkan sumber pendapatan secara mandiri.

Implementasi program Bunda BISA masih menghadapi berbagai permasalahan. Terdapat berbagai masalah dan tantangan dalam penerapannya. Menurut Bapak Mustain selaku kepala LAZ Yatim Mandiri Lamongan mengatakan terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh program Bunda BISA yaitu:

- a. Mustahik pada program Bunda BISA belum memahami sepenuhnya mengenai program pemberdayaan Bunda BISA. Hal ini terlihat dari banyaknya mustahik yang belum memahami tujuan dari program Bunda

BISA. Sebagian mustahik belum menyadari sepenuhnya bahwa program ini jika diikuti dengan serius dapat memberikan sumber pendapatan baru.

- b. Minat para mustahik dalam mengikuti pelatihan masih rendah. Sebagian mustahik dalam program Bunda BISA memiliki pekerjaan sebagai buruh tani. Mereka merasa menjadi buruh tani bisa langsung mendapatkan penghasilan dari pada harus mengikuti program pemberdayaan Bunda BISA.
- c. Para mustahik lebih memilih untuk diberikan modal usaha secara langsung dari pada diberi pelatihan. Hal ini tercermin dari antusias mustahik lebih tinggi pada saat pemberian modal usaha dari pada mengikuti pelatihan.<sup>13</sup>

Pihak LAZ Yatim Mandiri Lamongan terus berusaha mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Pihak lembaga membangun komunikasi yang baik dan intens dengan para mustahik untuk lebih memahami kebutuhan mereka.

Dalam menjalankan program pemberdayaan ekonomi pihak LAZ Yatim Mandiri Lamongan juga menggandeng berbagai elemen untuk melancarkan keberlangsungan program pemberdayaan tersebut. Elemen yang terlibat seperti masyarakat dan pemerintahan. Fungsi dari keterlibatan elemen lain yaitu untuk melakukan pengawasan mengenai program pemberdayaan yang dilakukan.

Dari berbagai program pemberdayaan ekonomi yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan selama ini masih belum menerapkan metode *servqual* dalam mengukur kualitas pelayanan pada program tersebut. Evaluasi

---

<sup>13</sup> Musatain, Wawancara, Lamongan. 28 November 2022.

program pemberdayaan ekonomi dilakukan secara internal lembaga yang mana cara tersebut tidak memiliki ukuran yang jelas sehingga tidak dapat dijadikan referensi kedepannya.

Metode *servqual* perlu diterapkan oleh LAZ yatim Mandiri Lamongan untuk menilai apakah program pemberdayaan ekonomi yang dilakukan telah sesuai dengan harapan para mustahik dari sisi pelayanannya. Sudah selayaknya pihak LAZ Yatim Mandiri memberikan kualitas pelayanan yang baik supaya tujuan dari program pemberdayaan tersebut bisa tercapai dan para mustahik bisa bertransformasi menjadi muzaki.

Pada tahun 2020 LAZ Yatim Mandiri Lamongan berhasil mengumpulkan dana ZIS dari para muzaki sebesar Rp. 1.903.016.020 dan dana yang disalurkan kepada mustahik sebesar Rp. 1.712.714.418. Jumlah para mustahik yang menerima dana tersebut sebanyak 4458.

Dari pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan program pemberdayaan ekonomi masyarakat yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan dalam rangka meningkatkan pendapatan usaha para mustahik. Sehingga judul dari penelitian ini yaitu “Analisis *Servqual* Pada Program Pemberdayaan Ekonomi Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Mustahik (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Kabupaten Lamongan)”.



## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan terdapat identifikasi masalah pada penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

- a. Sebagian mustahik belum menyadari sepenuhnya bahwa program ini dapat memberikan sumber pendapatan baru jika diikuti dengan serius.
- b. Pihak lembaga belum mampu meningkatkan antusias para mustahik dalam mengikuti program pemberdayaan ekonomi yang diselenggarakan.
- c. Pihak lembaga belum memperhatikan penerapan kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi.
- d. Penilaian kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi dilakukan belum menggunakan metode yang terukur. Penilaian kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi dilakukan dengan cara evaluasi internal lembaga dan menggunakan penilaian subjektif.

### **2. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini ditentukan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan tetap terfokus pada masalah dan tujuan penelitian. Maka dari itu peneliti menentukan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:



1. Penelitian ini menganalisis program pemberdayaan ekonomi yang bernama Bunda BISA dalam meningkatkan pendapatan mustahik di LAZ Yatim Mandiri Lamongan.
2. Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* dengan indikator *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* dan *Tangible*.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana analisis *Service Quality* pada program pemberdayaan ekonomi di LAZ Yatim Mandiri Lamongan ?
2. Bagaimana dampak program pemberdayaan ekonomi dalam meningkatkan pendapatan mustahik di LAZ Yatim Mandiri Lamongan ?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui hasil analisis *Service Quality* pada program pemberdayaan ekonomi di LAZ Yatim Mandiri Lamongan.
2. Untuk mengetahui peran program pemberdayaan ekonomi dalam meningkatkan pendapatan mustahik di LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara teoritis, dapat menjadi kekayaan khazanah ilmu dalam dunia pendidikan khususnya dalam bidang Ekonomi Islam yang berkaitan dengan program pemberdayaan ekonomi masyarakat pada lembaga amil zakat.

2. Secara praktis dapat menjadi bahan referensi bagi lembaga amil zakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan program pemberdayaan ekonomi supaya program tersebut berjalan maksimal.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab dan sub bab. Hal ini diharapkan dapat mempermudah pembahasan yang dipaparkan secara rinci dan sistematis. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, pada bab ini memaparkan penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, skema alur penelitian, kerangka teoritik, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**, pada bab ini memaparkan mengenai teori dari berbagai sumber yang sesuai dengan judul penelitian. Teori yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, program pemberdayaan ekonomi, peningkatan pendapatan.

**BAB III PENYAJIAN DATA PENELITIAN**, pada bab ini menyajikan data penelitian beserta hasil temuan seperti gambaran umum objek penelitian, gambaran kualitas pelayanan program pemberdayaan ekonomi, serta gambaran program pemberdayaan ekonomi pada LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

**BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN**, pada bab ini dipaparkan hasil temuan mengenai kualitas pelayanan program pemberdayaan ekonomi

serta dampak program pemberdayaan tersebut dalam meningkatkan pendapatan mustahik pada LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

**BAB V PENUTUP**, bab ini merupakan bab terakhir yang memaparkan ringkasan hasil temuan yang diperoleh peneliti. Dalam bab ini berisi kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini dan saran untuk memberikan masukan pada pihak tertentu.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan (*service quality*)

Kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti mutu, baik buruknya tingkat sesuatu. Menurut *American Society For Quality Control* kualitas adalah bentuk karakteristik dari produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas menjadi hal yang harus dilakukan oleh lembaga atau organisasi untuk keberlangsungan kegiatan mereka.<sup>1</sup>

Menurut Goetsch dan Davis kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Kotler kualitas adalah seluruh ciri atau sifat dari suatu tindakan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung (tersirat).<sup>2</sup>

Pelayanan menurut KBBI adalah upaya yang dilakukan untuk membantu dan mengurus keperluan orang lain. Menurut Moenir pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu individu atau kelompok untuk memenuhi kepentingan orang lain dengan menggunakan sistem,

---

<sup>1</sup> Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and M. Shodiq Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12, no. 1 (2019): 1–11, <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.

<sup>2</sup> Goetsch, D. L and Davis, S, "*In-troduction To Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*", (New York: Macmillian College Pub-lishing Co, 1994).

prosedur, dan metode tertentu. Pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian proses yang mana berlangsung secara rutin dan berkesinambungan pada kehidupan orang.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan (service quality) merupakan tingkat baik buruknya pelayanan yang dilakukan lembaga atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik wajib hukumnya untuk diterapkan oleh lembaga atau organisasi supaya konsumen mendapatkan tingkat kepuasan yang maksimal.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang perlu mendapatkan perhatian lebih agar loyalitas konsumen dapat terjaga.

Service Quality Model (Servqual model) adalah sebuah penilaian yang memperlihatkan seberapa jauh gap antara harapan dan kenyataan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Servqual model dapat diperoleh dengan cara membandingkan pelayanan yang diterima konsumen dengan pelayanan yang diharapkan konsumen.<sup>5</sup>

Menurut A. Brysland dan A. Curry terdapat tiga alasan suatu lembaga atau organisasi perlu mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Hasil pengukuran dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan kebijakan.

---

<sup>3</sup> Moenir, A. S, "Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia", (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010).

<sup>4</sup> Sigit Susanto Putro, Eza Rahmanita, and R. Siti Isnaniyah, "Implementasi Metode SERVQUAL Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan," *JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA* 6, no. 2 (2017): 1–9.

<sup>5</sup> Herdianto et al., "Zakat Effect : Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat Pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model."

- b. Pengukuran mampu mengidentifikasi masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan yang dilakukan lembaga atau organisasi.
- c. Hasil pengukuran dapat dijadikan standart baru untuk memperbaiki mutu lembaga atau organisasi.<sup>6</sup>

Menurut Parasuraman dalam penelitian yang dilakukan oleh Indrawati menyebutkan terdapat lima dimensi pokok dalam pengukuran kualitas pelayanan (service quality) yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan pelayanan lembaga atau organisasi dengan cepat dan akurat sehingga konsumen merasa lembaga atau organisasi tersebut dapat diandalkan dalam melayani kebutuhan konsumen. Banyak hasil riset yang menyatakan bahwa dimensi ini merupakan dimensi paling penting bagi kebanyakan jasa.

Menurut Tjiptono keandalan merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Definisi lain dari keandalan dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, mereka menjelaskan bahwa keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam menepati janji yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pihak yang dilayani.

---

<sup>6</sup> Putro, Rahmanita, and Isnaniyah, "Implementasi Metode SERVQUAL Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan."

Keandalan memiliki dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan sifat terpercaya. Konsistensi kinerja berkaitan dengan cara lembaga dalam memberikan layanan yang akurat sejak awal tanpa melakukan kesalahan yang fatal dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Dengan kinerja tersebut pihak lembaga dapat membentuk citra sebagai lembaga yang dapat dipercaya sehingga pihak yang dilayani merasa lembaga tersebut dapat diandalkan.

Unsur dimensi keandalan pada program pemberdayaan ekonomi tercerminkan dari kinerja lembaga yang jarang melakukan kesalahan. Semakin sering kesalahan yang dibuat lembaga pada saat melayani suatu pihak dapat memberikan kesan bahwa lembaga tersebut tidak bisa diandalkan. Unsur selanjutnya yaitu kesesuaian antara program yang dilaksanakan dengan apa yang telah dijanjikan sebelum program dilaksanakan. Pihak lembaga harus mampu untuk menepati janji yang telah dibuat untuk memberikan kesan kepada suatu pihak bahwa lembaga tersebut dapat dipercaya dan diandalkan dalam melakukan pelayanan.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan keinginan lembaga atau organisasi dalam merespon kebutuhan konsumen sesegera mungkin. Daya tanggap tidak hanya mementingkan kecepatan merespon kebutuhan konsumen saja namun juga harus mementingkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono daya tanggap adalah upaya pihak lembaga dalam membantu dan melayani kebutuhan maupun keinginan pihak yang dilayani. Definisi lain diungkapkan oleh Lupiyohadi dan Hamdani, mereka mengungkapkan bahwa daya tanggap merupakan kemampuan lembaga dalam menanggapi atau merespon kendala pihak yang dilayani secara tepat dan cepat.

Daya tanggap berkaitan dengan kesigapan pihak lembaga dalam merespon kendala dan permasalahan pihak yang dilayani. Kesigapan pihak lembaga dapat terlihat dari bagaimana cara lembaga membantu dan merespon permintaan pihak yang dilayani. Ketepatan dan kecepatan dalam merespon menjadi penilaian penting bagi pihak yang dilayani dalam menilai daya tanggap lembaga.

Unsur-unsur daya tanggap pada program pemberdayaan ekonomi meliputi bagaimana cara staf pada program tersebut menanggapi keluhan yang dihadapi oleh pihak yang diberdayakan.

Bentuk tanggapan yang dapat dilakukan dengan cara merespon keluhan tersebut secara cepat. Unsur berikutnya yaitu bagaimana respon staf pada program pemberdayaan ekonomi ketika pihak yang diberdayakan mengalami masalah. Bentuk tanggapan yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan saran atau masukan sesuai dengan permasalahan yang terjadi.



c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan yang dimiliki lembaga atau organisasi untuk menghilangkan rasa keraguan konsumen. Jaminan dapat menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga atau organisasi sehingga loyalitas para konsumen tetap terjaga.

Menurut Tjipto jaminan adalah segala kemampuan dan tindakan lembaga yang dapat menghilangkan keraguan pihak yang dilayani. Pelayanan pada dimensi jaminan bertujuan untuk menjamin penawaran lembaga terbebas dari bahaya, resiko, dan keraguan sehingga penawaran tersebut dapat terjamin. Definisi lain dari jaminan diungkapkan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, mereka menjelaskan bahwa jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan yang dimiliki oleh lembaga untuk menumbulkan rasa percaya dan menghilangkan rasa ragu dari suatu pihak.

Unsur terpenting dimensi jaminan pada program pemberdayaan terletak pada pengetahuan dan kemampuan staf pada program tersebut dalam melakukan pelayanan. Pihak lembaga perlu memperhatikan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh staf program pemberdayaan supaya pihak yang dilayani merasa puas dan percaya kepada penawaran lembaga. Hal penting lain yaitu memberikan rasa aman kepada suatu pihak supaya mereka tidak ragu pada penawaran yang diberikan oleh lembaga.

d. Empati (*emphaty*)

Empati merupakan upaya lembaga atau organisasi untuk menjalin hubungan lebih dekat dengan konsumen. Empati dapat dilakukan dengan memberikan perhatian lebih kepada konsumen. Hal tersebut dilakukan bertujuan supaya lembaga atau organisasi memahami lebih dalam kebutuhan konsumen.

Menurut Tjipto empati merupakan kemudahan dalam membangun hubungan baik, komunikasi, perhatian, dan memahami apa yang diinginkan oleh pihak yang dilayani. Empati dilakukan untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan pihak yang dilayani supaya pihak lembaga dapat mengerti apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pihak tersebut. Dengan terbentuknya hubungan baik tersebut diharapkan pihak lembaga mampu menentukan sikap dan cara melayani suatu pihak dengan tepat.

Dimensi empati pada program pemberdayaan ekonomi mengandung unsur-unsur penting diantaranya yaitu kemampuan lembaga dalam memahami kebutuhan pihak yang diberdayakan dan kemudahan akses dalam menghubungi pihak lembaga. Program pemberdayaan ekonomi melakukan transfer ilmu kewirausahaan kepada pihak yang diberdayakan oleh karena itu pihak lembaga harus memahami apa yang menjadi kebutuhan dari pihak yang diberdayakan sehingga pihak lembaga dapat menentukan metode program yang tepat. Selain itu pihak lembaga perlu untuk membuka

diri kepada pihak yang diberdayakan sehingga mereka dengan mudah untuk menghubungi pihak lembaga jika terdapat suatu kendala.

e. Penampilan fisik (*tangible*)

Penampilan fisik merupakan bentuk yang meliputi fasilitas, sarana komunikasi, penampilan personil yang dapat menunjukkan bukti nyata dari pelayanan lembaga atau organisasi.

Menurut Tjipto penampilan fisik merupakan bagian fisik lembaga yang digunakan untuk melayani suatu pihak. Penampilan fisik meliputi perlengkapan, fasilitas fisik, pegawai, dan sarana komunikasi. Penampilan fisik menjadi bentuk eksistensi lembaga kepada pihak eksternal. Dengan adanya penampilan fisik memberikan kesan bahwa suatu lembaga dapat memberikan pelayanan yang baik.

Dimensi penampilan fisik pada program pemberdayaan ekonomi berupa fasilitas yang digunakan selama program berlangsung seperti gedung yang memadai, ketersediaan alat untuk praktik, serta kemudahan akses untuk mengikuti program tersebut.<sup>7</sup>

## 2. Pemberdayaan Ekonomi

Menurut bahasa pemberdayaan berasal dari kata daya yang berarti tenaga atau kekuatan. Secara istilah pemberdayaan adalah upaya meningkatkan daya masyarakat dengan cara menggali dan

---

<sup>7</sup> Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, and Johan S. C Neyland, "Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Poros Teknik Mesin UNSRAT* 2, no. 1 (2013): 1–11.

mengembangkan potensi yang dimilikinya. Pemberdayaan bermaksud untuk meningkatkan kemampuan masyarakat supaya bisa lebih mandiri.<sup>8</sup>

Menurut Mardikanto dan Soebianto pemberdayaan masyarakat adalah peningkatan kemampuan masyarakat yang dipengaruhi oleh proses perubahan sosial, ekonomi, dan politik. Pemberdayaan masyarakat dimulai dari merubah perilaku masyarakat melalui proses belajar bersama. Tujuan dari pemberdayaan masyarakat yaitu terciptanya kehidupan yang semakin berdaya, mandiri, dan partisipatif yang semakin sejahtera secara berkelanjutan.<sup>9</sup>

Istilah lain dari pemberdayaan masyarakat yaitu empowering merupakan teori mengenai proses perubahan yang dilakukan untuk tujuan tertentu. Sebelum melakukan pemberdayaan masyarakat perlu untuk melakukan proses yang disebut dengan enabling. Proses enabling bertujuan untuk menggugah kemauan masyarakat untuk melakukan perubahan dengan cara merubah pola pikir yang telah terbentuk dari pengetahuan dan lingkungannya. Setelah proses enabling berhasil dilakukan selanjutnya dilakukan proses protection. Proses ini bertujuan untuk penguatan dan perlindungan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dengan cara memberikan solusi untuk mereka.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Wandu, M. Arif Musthofa, and Sapjeriani, "Penyaluran Zakat Produktif BAZNAS Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dalam Pemberdayaan Mustahik (Studi Kasus Kecamatan Sadu)," *Jurnal Asy- Syukriyyah* 22, no. 1 (2021): 1–16, <https://doi.org/https://doi.org/10.36769/asy.v22i1.128>.

<sup>9</sup> Rahmah Yulisa Kalbarini and Syahrul Gunawan, "Efektivitas Dana Zis Dalam Pemberdayaan Mustahik Melalui Program Master Di Lazismu Kalimantan Barat," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (2022): 928–33, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4105>.

<sup>10</sup> Niswaton Hasanah, "Analisis Pendistribuan Zakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Mustahik Pada BAZNAS Gresik," *Jurnal QIEMA (Qomaruddin Islamic Economy Magazine)* 7, no. 1 (2021): 1–32.

Latar belakang konsep pemberdayaan terdiri dari tiga aspek. Pertama, adanya ketergantungan kaum miskin kepada kaum kaya di kehidupan masyarakat. Kedua, lemahnya posisi tawar menawar masyarakat terhadap negara dalam dunia bisnis. Ketiga, pemahaman mengenai strategi pengembangan kualitas hidup masyarakat seperti dalam pepatah lebih baik memberikan kail dari pada ikan. Pepatah tersebut sejalan dengan pemberdayaan yakni dari pada memberikan uang secara cash lebih baik masyarakat diberikan pelatihan cara untuk mendapatkan uang. Pemberdayaan masyarakat dilakukan dengan memfokuskan peningkatan mutu dan potensi masyarakat.<sup>11</sup>

Pemberdayaan ditujukan pada kelompok masyarakat yang lemah dari berbagai sisi seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lain sebagainya. Dengan adanya pemberdayaan diharapkan kelompok masyarakat lemah memiliki kemampuan dan kekuatan dalam memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Kebutuhan dasar dalam hal ini bukan hanya kebutuhan untuk makan saja melainkan kebutuhan pendidikan, kebutuhan kesehatan, dan kebutuhan dalam hidup bersosial. Selain itu pemberdayaan juga diharapkan mampu membantu kelompok lemah memperoleh sumber-sumber produktif yang dapat meningkatkan kebutuhan ekonominya. Keberhasilan pemberdayaan dapat meningkatkan derajat kelompok yang tadinya lemah menjadi lebih memiliki kekuatan sehingga bisa

---

<sup>11</sup> Wandu, Musthofa, and Sapjeriani, "Penyaluran Zakat Produktif BAZNAS Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dalam Pemberdayaan Mustahik (Studi Kasus Kecamatan Sadu)."

berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan yang mempengaruhi mereka.<sup>12</sup>

Pemberdayaan ekonomi masyarakat memiliki dua bentuk yaitu pemberdayaan inkubasi dan pemberdayaan kolaborasi. Pemberdayaan inkubasi merupakan bentuk pemberdayaan yang dilakukan untuk melahirkan embrio-embrio baru untuk berkembang menjadi wirausaha yang mapan dengan cara mendukung, memelihara, dan mengembangkan usaha dari subjek yang diberdayakan. Fokus utama pemberdayaan inkubasi bukan pada ketersediaan modal, fasilitas, ataupun teknologi melainkan pada pelaku usaha. Tujuan dari pemberdayaan inkubasi yaitu mendorong keterampilan wirausaha untuk membentuk sebuah perusahaan bisnis yang mapan. Kegiatan yang dilakukan pada pemberdayaan inkubasi terdiri dari pelatihan dan pembinaan usaha dari bagaimana cara memperoleh bahan baku sampai bagaimana cara memasarkan produk yang dibuat.<sup>13</sup>

Pemberdayaan ekonomi kolaborasi merupakan bentuk pemberdayaan yang dilakukan dengan cara bekerja sama dengan pihak lain. Bentuk kolaborasi memberikan kesempatan kepada masyarakat yang diberdayakan untuk ditempatkan pada perusahaan bisnis yang sudah mapan dalam kurun waktu tertentu. Cara ini bertujuan supaya masyarakat

---

<sup>12</sup> Sri Apriliyani and Zaini Abdul Malik, "Peran Lembaga Amil Zakat , Infaq Dan Shadaqah Muhammadiyah ( Lazismu ) Banjarnegara Dalam Meningkatkan Perekonomian Kaum Dhuafa," *Journal Riset Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2021): 7–12, <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jres.v1i1.100>.

<sup>13</sup> Lilis Ardini dan Srikandi Shabrie, "Program Inkubasi Bisnis Solusi Pemberdayaan Perempuan Prasejahtera", *IMANENSI* 6, no. 1 (2021): 33-34.

bisa belajar bagaimana proses bisnis yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dari pembuatan produk hingga cara menjual produk. Setelah proses pemberdayaan selesai masyarakat diharapkan mampu dan paham bagaimana cara menjalankan bisnis di lingkungan mereka sesuai dengan ilmu yang mereka dapatkan selama di perusahaan tempat mereka diberdayakan.<sup>14</sup>

Pemberdayaan masyarakat dapat terlaksana secara maksimal jika memperhatikan potensi yang dimiliki oleh masyarakat itu sendiri. Masyarakat yang diberdayakan menjadi subjek utama dari pelaksanaan pemberdayaan. Oleh karena itu program pemberdayaan yang dibentuk harus sesuai dengan potensi sumber daya yang tersedia.<sup>15</sup>

Pemberdayaan ekonomi melalui dana ZIS telah dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Disebutkan dalam hadits riwayat Imam Muslim dari Salim Bin Abdillah Bin Umar dari ayahnya, bahwa Rasulullah SAW telah memberikan zakat kepadanya lalu menyuruhnya untuk dikembangkan dan disedekahkan lagi. Dalam ajaran Islam menerangkan bahwa yang layak memberikan zakat produktif yaitu mereka yang mampu membina dan mendampingi para mustahik agar usahanya berkembang.

---

<sup>14</sup> Supriyanto dan Fredy Iskandar, "Implementasi Kolaborasi Model Pentahelix dalam Rangka Meningkatkan Pemberdayaan UMKM Ex Lokalisasi Dolly pada Masa Pandemi Covid 19", *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 12, no. 1 (2022): 71-76.

<sup>15</sup> Masyhuri, "Akuntabilitas Pengelolaan Dana ZIS Dalam Pemberdayaan Mustahik Di Kota Makassar," *Islamic Economics and Business Journal* 2, no. 2 (2020): 187-204.



Selain itu pembinaan dan pendampingan dilakukan untuk memperkuat ketaqwaan dan keimanan mustahik.<sup>16</sup>

Pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui dana Zakat Infaq Shadaqah (ZIS) mewujudkan iklim masyarakat yang berjiwa wirausaha. Peyaluran dana ZIS produktif merupakan model yang tepat untuk mewujudkan hal tersebut. Oleh karena itu lembaga amil zakat (LAZ) memiliki peranan penting dalam keberhasilan pemberdayaan ini.<sup>17</sup>

Pemberdayaan ekonomi mustahik merupakan upaya meningkatkan kemampuan mustahik dari sisi ekonomi. Program pemberayaan mustahik harus bersifat berkelanjutan dan berlangsung dalam jangka panjang. Pemberdayaan ekonomi mustahik dimulai dari enabling, empowering, dan protection sama seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.<sup>18</sup>

Menurut Musa Asy'arie terdapat tiga langkah pemberdayaan ekonomi mustahik berkelanjutan yang perlu dilakukan oleh LAZ yaitu:

- a. Pelatihan usaha. Pelatihan ini merupakan bentuk pembekalan untuk para mustahik agar mereka mendapatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai kewirausahaan dan segala jenis tantangan di dalamnya. Tujuan dari pelatihan usaha yaitu memberikan wawasan

<sup>16</sup> Fitrianto, "Zakat Untuk Pemberdayaan Ekonomi Mustahik Di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi Riau."

<sup>17</sup> Bayu Maulana Ali, M. Agrosamdhyo, and Iswahyuni, "Strategi Penyaluran Dana Zakat Infaq Dan Sedekah (ZIS) Melalui Program Sosial Di LAZNAS Dewan Dakwah Provinsi Bali," *Jurnal Maisyatuna* 2, no. 2 (2021): 31–40.

<sup>18</sup> Hasanah, "Analisis Pendistribuan Zakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Mustahik Pada BAZNAS Gresik."



kepada mustahik yang dapat menimbulkan gairah mereka dalam membangun usahanya sendiri.

- b. Pemberian modal usaha. Langkah ini merupakan langkah yang penting dalam membangun usaha. Pasalnya modal merupakan input produksi yang dapat menghasilkan output. Pemberian modal usaha untuk para mustahik harus dipertimbangkan terlebih dahulu oleh LAZ. Pertimbangan tersebut harus dilakukan untuk memastikan para mustahik dapat mengelola modal tersebut sesuai semestinya sehingga mereka tidak menggantungkan modal dari dana ZIS secara terus menerus. Pemberian modal sebaiknya diberikan untuk usaha yang telah dirintis bukan untuk memodalkan pendirian usaha awal.
- c. Pendampingan usaha. Ketika mustahik telah berhasil merintis usahanya maka selanjutnya mereka akan didampingi oleh tenaga profesional yang ahli dibidangnya. Pendampingan usaha bertujuan untuk membina para mustahik untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami usahanya agar usaha yang dijalaninya semakin berkembang. Pembinaan dapat dilakukan secara periodik sesuai dengan perkembangan masalah yang terjadi.<sup>19</sup>

Menurut Sumodiningrat program pemberdayaan ekonomi di suatu wilayah perlu memiliki indikator sebagai alat ukur keberhasilan program yang dilaksanakan. Dengan adanya indikator tersebut pihak pelaksana

---

<sup>19</sup> Apriliyani and Malik, "Peran Lembaga Amil Zakat , Infaq Dan Shadaqah Muhammadiyah ( Lazismu ) Banjarnegara Dalam Meningkatkan Perekonomian Kaum Dhuafa."

program dapat menilai apakah program yang diselenggarakan telah berhasil atau belum. Indikator-indikator pemberdayaan ekonomi masyarakat yaitu:

1. Berkembangnya usaha peningkatan pendapatan. Perkembangan usaha ditandai dengan meningkatnya kuantitas atau jumlah unit usaha yang ada di suatu wilayah. Meningkatnya kuantitas unit usaha mengindikasikan bahwa masyarakat telah mandiri dalam menciptakan sumber pendapatan dan sudah mengurangi ketergantungan pekerjaan dari orang lain.
2. Meningkatnya kemandirian kelompok yang diberdayakan. Tujuan utama dari program pemberdayaan ekonomi yaitu untuk memandirikan kelompok yang lemah pada sisi ekonomi. Kemandirian suatu kelompok terjadi jika kelompok yang diberdayakan bisa menciptakan sumber pendapatan sendiri. Memiliki unit usaha merupakan merupakan salah satu bentuk kemandirian dalam menciptakan sumber pendapatan sendiri. Dengan semakin banyaknya unit usaha yang dimiliki oleh kelompok yang diberdayakan menandakan program pemberdayaan telah mampu mencapai tujuannya.
3. Peningkatan pendapatan kelompok yang diberdayakan. Indikator ini merupakan indikator yang paling populer dan sering digunakan untuk melihat keberhasilan program pemberdayaan ekonomi. Peningkatan pendapatan menjadi tolak ukur dalam melihat perkembangan suatu

kelompok yang diberdayakan. Program pemberdayaan melakukan transfer ilmu dan keterampilan usaha kepada kelompok yang lemah ekonominya. Oleh karena itu dengan meningkatnya pendapatan yang diperoleh oleh kelompok yang diberdayakan menandakan bahwa kelompok tersebut telah mampu menyerap dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program pemberdayaan. Tinggi rendahnya peningkatan pendapatan yang diperoleh masyarakat tergantung dari bagaimana kemampuannya menciptakan sumber pendapatan baru. Pengalaman berusaha menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan pendapatan, semakin baik pengalaman berusaha yang dimiliki maka semakin tinggi peluang untuk mendapatkan tambahan pendapatan. Oleh karena itu skill dan kemampuan masyarakat dalam kegiatan ekonomi menjadi hal yang penting dalam menciptakan sumber pendapatan baru.<sup>20</sup>

4. Meningkatnya partisipasi masyarakat kepada kesejahteraan penduduk miskin. Keberhasilan program pemberdayaan ekonomi tidak hanya dilihat dari perkembangan suatu kelompok yang diberdayakan. Partisipasi masyarakat dalam mendukung keberlangsungan program pemberdayaan tersebut juga menjadi indikator dalam menilai keberhasilan program pemberdayaan. Tingginya partisipasi masyarakat dalam mendukung kegiatan program pemberdayaan

---

<sup>20</sup> Normawati Paulu, Tri Handayani Amaliah, and Amir Lukum, "Pengaruh Program Kelompok Usaha Bersama ( Kube ) Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Kecamatan Tomini Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan," *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS* 5, no. 1 (2022): 175–82.

ekonomi menandakan bahwa program pemberdayaan tersebut memberikan manfaat dan dampak positif kepada masyarakat sekitar maupun kepada kelompok yang diberdayakan.

Kemandirian kelompok yang diberdayakan tercipta jika mereka tidak lagi tergantung kepada orang lain dalam mendapatkan sumber pendapatan. Hal ini selaras dengan tujuan dari program pemberdayaan ekonomi yang mana memberikan kekuatan dan daya pada kelompok yang lemah pada sisi ekonomi.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Pendapatan adalah imbalan yang diterima oleh seseorang baik berupa uang maupun barang. Imbalan yang diterima oleh seseorang yang berstatus pekerja disebut dengan upah sedangkan imbalan yang diterima seseorang yang berstatus bukan pekerja disebut pendapatan.<sup>21</sup>

Pendapatan masyarakat merupakan harta yang diterima oleh masyarakat dari kegiatan usaha dalam bentuk gaji, upah, bunga, sewa, atau laba.<sup>22</sup> Pendapatan masyarakat menjadi indikator dalam mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat dikatakan sejahtera jika masyarakat tersebut mampu memenuhi kebutuhan hidupnya (kebutuhan primer, sekunder, dan tersier), jumlah penghasilan yang diterima seimbang

---

<sup>21</sup> Badan Pusat Statistik, "Statistik Pendapatan Februari 2018", (Jakarta, CV Nario Sari, 2018).

<sup>22</sup> Jeni Kamase and Fitriani, "Analisis Pengolahan Biji Karet Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Desa Bontomangiring Kabupaten Bulukumba," *Jurnal Ekonomika* 6, no. 2 (2022): 147–55.

dengan jumlah anggota keluarganya, dapat memenuhi kebutuhan lain selain kebutuhan pokok seperti kebutuhan sosial masyarakat.<sup>23</sup>

### 3. Lembaga Amil Zakat (LAZ)

Peraturan mengenai Lembaga Amil Zakat (LAZ) diatur dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Undang-undang tersebut mengatur LAZ dalam membantu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) melakukan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.<sup>24</sup> LAZ merupakan lembaga pengelolaan zakat yang dibentuk oleh masyarakat dan untuk masyarakat yang bergerak di bidang dakwah, pendidikan, sosial, dan kemaslahatan masyarakat. Keberadaan LAZ dikukuhkan, dibina, dan dilindungi oleh pemerintah. Jadi secara istilah LAZ dapat didefinisikan sebagai suatu lembaga atau badan yang dibentuk oleh masyarakat dan disahkan oleh pemerintah dalam melakukan tugas pengumpulan, pendistribusian, dan pengelolaan dana zakat, infaq, dan shadaqah untuk kemaslahatan masyarakat.<sup>25</sup>

LAZ memiliki dasar hukum yang terdapat pada undang-undang dan peraturan pemerintah sebagai berikut:

- a. Keputusan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor 29/D Tahun 2000 tentang pedoman teknis pengelolaan zakat.

<sup>23</sup> Fitratun Ramadhany, "Implikasi Pariwisata Syariah Terhadap Peningkatan Pendapatan dan Kesejahteraan Masyarakat", *Jurnal Muslim Heritage*, 3, no. 1, 2018. 157.

<sup>24</sup> Nisa and Hasibuan, "Analisis Efektivitas Penyaluran Dana Zakat Pada Laznas Inisiatif Zakat Indonesia Sumatera Utara."

<sup>25</sup> Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009).

- b. Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2003 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat.
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat.
- d. Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat.
- e. Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2014.
- f. Peraturan Badan Amil Zakat Nasional Nomor 1 Tahun 2014.
- g. Peraturan Badan Amil Zakat Nasional Nomor 2 Tahun 2014.
- h. Peraturan Badan Amil Zakat Nasional Nomor 1 Tahun 2016.

Islam sebagai agama yang dianut oleh mayoritas penduduk Indonesia juga memiliki dasar hukum mengenai LAZ yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits. Dasar Hukum Islam digunakan oleh pemerintah sebagai landasan dalam menyusun undang-undang dan peraturan tentang pengelolaan zakat.

Landasan Hukum Islam yang digunakan untuk membentuk lembaga amil yaitu QS. At-Taubah Ayat 103 yang artinya *“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah maha mendengar lagi maha mengetahui”*. Ayat ini menjelaskan bahwa zakat harus diambil dari mereka yang berkewajiban membayar zakat (*muzakki*) dan disalurkan kepada mereka yang berhak memperolehnya (*mustahik*)

dimana pengambilan dan penyaluran dana zakat dilakukan oleh petugas (amil).

Selain dari Al-Qur'an terdapat Hadits yang menganjurkan lembaga amil untuk mengambil dan menyalurkan zakat seperti dalam Hadits Nabi Muhammad SAW yaitu *“Dari Ibnu Abbas ra. Bahwasanya Rasulullah SAW mengutus Muadz ke Yaman. Beliau bersabda, ajaklah mereka supaya bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Allah SWT dan sesungguhnya aku adalah utusan Allah SWT. Jika mereka telah menaati hal itu, maka ajarkanlah mereka bahwasanya Allah SWT telah mewajibkan kepada mereka shalat lima waktu dalam sehari semalam. Jika mereka telah menaatinya, maka ajarkanlah kepada mereka bahwasanya Allah SWT telah mewajibkan kepada mereka untuk membayar zakat didalam harta mereka. Yang dipungut dari orang kaya diantara mereka dan diberikan kepada orang-orang fakir miskin.”* (HR. Bukhari). Hadits ini juga sejalan dengan QS. At-Taubah Ayat 103 yang mana menganjurkan pihak amil untuk mengambil zakat dari orang-orang kaya yang disebut *muzakki* dan diberikan kepada orang-orang miskin yang disebut *mustahik*.<sup>26</sup>

Dasar Hukum Islam yaitu Al-Qur'an dan Hadits menganjurkan pengelolaan zakat dilakukan oleh pihak lembaga atau amil. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Pasal 3 terdapat dua tujuan pengelolaan zakat melalui pihak lembaga amil zakat yaitu:

---

<sup>26</sup> Teungku Muhammad Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Zakat*, Edisi 3 (Jakarta: Bulan Bintang, 1976).



- a. Meningkatkan kualitas pengelolaan zakat agar lebih efektif dan efisien. Tingkat pengelolaan zakat yang berkualitas dapat mempermudah lembaga amil zakat dalam mencapai tujuannya yaitu optimalisasi zakat. Pengelolaan zakat yang efektif dan efisien membuat lembaga amil zakat mengelola dana zakat dengan maksimal.
- b. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera melalui manfaat zakat. Pengelolaan zakat melalui lembaga amil zakat memastikan bahwa zakat disalurkan kepada masyarakat yang benar-benar pantas memperoleh zakat. Penyuluran dana zakat dilakukan dalam bentuk program produktif yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyaluran program produktif seperti rumah asuh, pelatihan wirausaha, mendirikan lembaga pendidikan gratis, dan lain sebagainya.<sup>27</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

1. Puji Endah Purnamasari dan Zahra Aulia Shahab (2022)

Puji Endah Purnamasari dan Zahra Aulia Shahab menulis sebuah jurnal yang berjudul Pengelolaan Dana ZIS Untuk Pemberdayaan Mustahik pada LAZIS Sabilillah Malang. Jurnal tersebut memaparkan hasil bahwa program dajwah dan program ekonomi merupakan program yang memiliki penyaluran dana ZIS paling tinggi yaitu 27% untuk program dakwah dan 25% untuk program ekonomi. Program pemberdayaan

---

<sup>27</sup> Mahmud Aziz Siregar, *Islam Untuk Berbagai Aspek Kehidupan* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1999).



ekonomi dilakukan dengan cara memberikan bantuan modal dan pembinaan kepada keluarga mustahik. Pembinaan yang dilakukan oleh LAZIS Sabilillah Malang kepada keluarga mustahik dilakukan secara menyeluruh dengan memberikan arahan mengenai keuangan, bisnis, kesejahteraan, pendidikan, dan lain-lain sehingga keluarga mustahik mendapatkan insight dan mampu meningkatkan pendapatannya.<sup>28</sup>

## 2. Sri Almar'atus Sholihah dan Zainil Ghulam (2022)

Sri Almar'atus Sholihah dan Zainil Ghulam melakukan penelitian yang berjudul Strategi Penyaluran Zakat Produktif Terhadap Pemberdayaan Mustahiq. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2022 di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Lumajang. Hasil temuan dari penelitian tersebut yaitu terdapat dua jenis penyaluran dana zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Lumajang yaitu penyaluran dalam bentuk konsumtif dan penyaluran dalam bentuk produktif. Penyaluran dalam bentuk produktif disalurkan dalam bentuk pinjaman modal usaha dengan akad *qardul hasan*. Sedangkan penyaluran dalam bentuk konsumtif disalurkan secara langsung kepada mereka yang benar-benar tidak memiliki penghasilan.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Puji Endah Purnamasari and Zahra Aulia Shahab, "Pengelolaan Dana ZIS Untuk Pemberdayaan Mustahik Pada LAZIS Sabilillah Malang," *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)* 13, no. 2 (2022): 193–207, <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i2.4827>.

<sup>29</sup> Zainil Ghulam and Sri Almar'atus Sholihah, "Strategi Penyaluran Zakat Produktif Terhadap Pemberdayaan Mustahiq," *Nusantara: Indonesian Journal of Islamic Studies* 2, no. 1 (2022): 75–104.

### 3. Dendy Herdianto (2022)

Dendy Herdianto, Nurfala Safitri, Muhammad Abdul Rohman, Khairun Nisa, dan Muhammad Afif Rifqi melakukan penelitian yang berjudul *Zakat Effect: Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model*. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2022 di SMA Terbuka Depok. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mustahik (siswa SMA Terbuka Depok yang menerima bantuan zakat) dan apakah kualitas pelayanan yang dilakukan telah sesuai seperti yang diharapkan atau masih perlu untuk di tingkatkan. Hasil yang diperoleh yaitu faktor *emphaty* merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan mustahik. Selain *emphaty*, terdapat faktor *tangible* dan *reliability* yang mempengaruhi tingkat kepuasan mustahik namun tidak signifikan. Terdapat dua aspek yang perlu untuk diperbaiki pelayanannya yaitu *tangible* dan *reliability*. Berdasarkan hasil penelitian penerapan kedua aspek tersebut tidak sesuai seperti yang diharapkan oleh para mustahik.<sup>30</sup>

### 4. Mariatul Khiftiyah dan Wati Nilamsari (2022)

Mariatul Khiftiyah dan Wati Nilamsari melakukan penelitian berjudul *Proses Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga pada Masa Pandemi Covid-19*.

---

<sup>30</sup> Dendy Herdianto et al., "Zakat Effect : Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat Pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model," *Asyafina Journal: Jurnal Akademik Pesantren* 1, no. 1 (2022): 68–78, <https://doi.org/https://doi.org/10.2896/asyafina.v1i3.3>.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kontribusi perempuan dalam meningkatkan pendapatan keluarga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi perubahan pada sisi pendapatan, pengetahuan, dan relasi yang semakin meningkat.<sup>31</sup>

5. Lia Liliawati, Ratih Hendra Ningsih, dan Dwi Anjani (2022)

Lia Liliawati, Ratih Hendra Ningsih, dan Dwi Anjani melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program *One Pesantren One Product (OPOP)* dalam Pemberdayaan Masyarakat Melalui Model *Service Quality (SERVQUAL)* di Sukabumi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bentuk pelayanan yang diterapkan para pendamping. Dengan adanya hasil penelitian ini para pendamping dapat mengetahui seberapa jauh kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh peserta OPOP. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model evaluasi menggunakan model *Servqual*. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa dari lima dimensi terdapat empat dimensi yang memiliki gap yang perlu diperbaiki. Dimensi tersebut yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Mariatul Khiftiyah dan Wari Nilamsari, "Proses Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Pembangunan Manusia* 3, no. 1 (2022): 1-13, DOI: 10.7454/jpm.v3i1.1024.

<sup>32</sup> Lia Liliawati, Ratih Hendra Ningsih, dan Dwi Anjani, "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program *One Pesantren One Product (OPOP)* dalam Pemberdayaan Masyarakat Melalui Model *Service Quality (SERVQUAL)* di Sukabumi," *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 8, no. 3 (2022): 1-10.

6. Hary Putra Wibowo dan Lailul Mursyidah (2022)

Hary Putra Wibowo dan Lailul Mursyidah melakukan penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Banjarnego. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Banjarnego dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik *Servqual*. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pemerintahan Desa Banjarnego Kabupaten Sidoarjo termasuk dalam kategori buruk. Semua dimensi memiliki gap bernilai negatif yang artinya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Banjarnego Kabupaten Sidoarjo tidak sesuai seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Kelima dimensi perlu diperhatikan oleh pemerintah Desa Banjarnego Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>33</sup>

7. Hummam dan Muttaqin Choiri (2021)

Hummam dan Muttaqin Choiri pada tahun 2021 melakukan penelitian yang berjudul Model Pengembangan Zakat Produktif oleh Lembaga Amil Zakat dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Madura. Objek penelitian dilakukan di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Sidogiri Bangkalan Madura. Penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa

---

<sup>33</sup> Hary Putra Wibowo dan Lailul Mursyidah, "Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Banjarnego," *Indonesian Journal of Public Policy Review* 17, no. 1 (2022): 1-6, DOI: 10.21070/ijppr.v17i0.1246.

pendistribusian zakat melalui program pemberdayaan masyarakat di lembaga tersebut kurang optimal. Hal ini disebabkan minimnya tenaga kerja di lembaga tersebut sehingga belum tersedia tim pendamping dan pembinaan di kantor cabang lembaga tersebut.<sup>34</sup>

8. Annisa Aulia Machmudah dan Chaidir Iswanaji (2021)

Annisa Aulia Machmudah dan Chaidir Iswanaji pada tahun 2021 melakukan penelitian yang berjudul Analisis Strategi Penyaluran Dana ZIS pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Republika. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa penyaluran dana ZIS pada program ekonomi memiliki presntasi tertinggi dibandingkan dengan program lain yaitu sebesar 25,75% di tahun 2020. Terdapat enam jenis program ekonomi yang dilakukan yaitu pertanian sehat, peternakan dan perikanan, agroindustri, UMKM dan industri kreatif, pengembangan kawasan, pengembangan keuangan mikro syariah. Hasil lain dalam penelitian yaitu penyaluran dana ZIS pada lembaga ini terbilang efektif. Penyaluran dana ZIS tidak hanya dilakukan dalam bentuk riil melainkan juga dalam bentuk pelatihan dan pengembangan keterampilan dengan tujuan para mustahik yang diberdayakan mampu menciptakan kemandirian masyarakat.<sup>35</sup>

9. Muhamad Abduh dan Effed Darta (2020)

Muhamad Abduh dan Effed Darta melakukan penelitian pada tahun 2020 dengan judul Kepuasan Mustahik Terhadap penyaluran dan Manfaat

<sup>34</sup> Hammam and Choiri, "Model Pengembangan Zakat Produktif Oleh Lembaga Amil Zakat Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Madura."

<sup>35</sup> Annisa Aulia Machmudah, "Analisis Strategi Penyaluran Dana ZIS Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Republika."

Zakat untuk Modal Usaha di Kota Bengkulu. Hasil temuan yang diperoleh dari penelitian tersebut yaitu perlu adanya program untuk meningkatkan efektifitas kinerja di lembaga Rumah Zakat. Pemberian program dilakukan dengan cara menggandeng mitra dari perguruan tinggi dan dilakukan secara berkelanjutan. Program pelatihan untuk lembaga bertujuan untuk agar supaya lembaga tersebut mampu memberdayakan mustahik secara maksimal. Program yang dilakukan seperti peningkatan kemampuan berwirausaha, manajemen keuangan, pemasaran, pemanfaatan keuntungan, pendampingan usaha, dan konsultasi usaha. Pelatihan untuk lembaga Rumah Zakat diharapkan Rumah Zakat mampu menjadi tempat tukar pikiran untuk menemukan solusi atas masalah yang sedang di hadapi para mustahik dalam menjalankan usahanya. Sehingga penyaluran dana zakat melalui program pemberdayaan ekonomi masyarakat dapat memberikan dampak yang signifikan bagi mustahik.<sup>36</sup>

10. Fitrianto (2018)

Pada tahun 2018 Fitrianto melakukan penelitian yang berjudul Zakat Untuk Pemberdayaan Ekonomi Mustahik Di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi Riau. Hasil dari penelitian ini yaitu BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi Riau melakukan distribusi dana zakat dengan dua cara yaitu konsumtif dan produktif. Distribusi dana zakat konsumtif kepada mustahik disesuaikan dengan kondisi asnaf dalam bentuk

---

<sup>36</sup> Muhamad Abduh and Effed Dart, "Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran Dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha Di Kota Bengkulu," *AKUNTABILITAS* 14, no. 1 (2020): 13–33.

beasiswa, biaya berobat, rumah layak huni, honor amil, dan lainnya. Sedangkan distribusi zakat produktif dilakukan dengan cara memberikan modal usaha kepada mustahik yang memiliki keahlian dalam usaha atau bisnis. Selain itu bentuk penyaluran dana zakat produktif berupa pelatihan usaha dan bisnis untuk meningkatkan keahlian mustahik untuk meningkatkan pendapatannya. Dengan demikian diharapkan para mustahik mampu menjadi muzaki di waktu yang akan datang.<sup>37</sup>

Untuk lebih mempermudah pemahaman penelitian terdahulu maka dibentuk tabel tabulasi sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Tabel Tabulasi Penelitian Taerdahulu**

No	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Puji Endah Purnamasari dan Zahra Aulia Shahab (2022) Pengelolaan Dana ZIS Untuk Pemberdayaan Mustahik pada LAZIS Sabilillah Malang.	Menganalisis program pemberdayaan mustahik	Tidak menganalisis kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi
2	Sri Almar'atus Sholihah dan Zainil Ghulam (2022) Strategi Penyaluran Zakat Produktif Terhadap Pemberdayaan Mustahiq.	Menganalisis program pemberdayaan mustahik	Tidak menganalisis kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi

<sup>37</sup> Fitrianto, "Zakat Untuk Pemberdayaan Ekonomi Mustahik Di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi Riau."

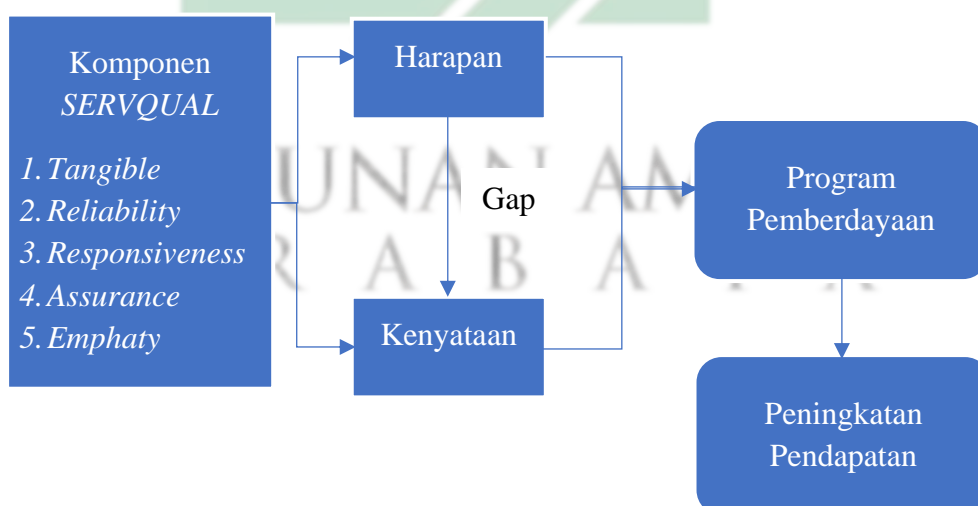


3	Dendy Herdianto (2022) Zakat Effect: Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model.	Menggunakan metode <i>servqual</i> dalam menganalisis kualitas pelayanan	Analisis <i>servqual</i> dilakukan pada program pendidikan bukan pada program pemberdayaan ekonomi
4	Mariatul Khiftiyah dan Wati Nilamsari (2022) Proses Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga pada Masa Pandemi Covid-19.	Menganalisis dampak dari program pemberdayaan terhadap peningkatan pendapatan	Tidak mengukur kualitas pelayanan program pemberdayaan
5	Lia Liliawati, Ratih Hendra Ningsih, dan Dwi Anjani (2022) Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program <i>One Pesantren One Product (OPOP)</i> dalam Pemberdayaan Masyarakat Melalui Model <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> di Sukabumi.	Menganalisis kualitas pelayanan program pemberdayaan menggunakan metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Tidak mengukur dampak program pemberdayaan terhadap peningkatan pendapatan
6	Hary Putra Wibowo dan Lailul Mursyidah (2022) Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo.	Menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Tidak menganalisis dampak program pemberdayaan ekonomi terhadap peningkatan pendapatan masyarakat
7	Hummam dan Muttaqin Choiri (2021) Model Pengembangan Zakat Produktif oleh Lembaga Amil Zakat dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Madura.	Menganalisis program pemberdayaan mustahik	Tidak menganalisis kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi



8	Annisa Aulia Machmudah dan Chaidir Iswanaji (2021) Analisis Strategi Penyaluran Dana ZIS pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Republika.	Menganalisis strategi penyaluran dana ZIS untuk program produktif (pemberdayaan ekonomi)	Tidak menganalisis dampak program pemberdayaan ekonomi terhadap peningkatan pendapatan mustahik
9	Muhamad Abduh dan Effed Dartta (2020) Kepuasan Mustahik Terhadap penyaluran dan Manfaat Zakat untuk Modal Usaha di Kota Bengkulu.	Menganalisis program pemberdayaan mustahik	Tidak menganalisis kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi
10	Fitrianto (2018) Zakat Untuk Pemberdayaan Ekonomi Mustahik Di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi Riau.	Menganalisis program pemberdayaan mustahik	Tidak menganalisis kualitas pelayanan pada program pemberdayaan ekonomi

### C. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Analisis Service Quality (*Servqual*) memiliki lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil dari

analisis tersebut berupa skor dari harapan dan kenyataan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga. Skor yang dihasilkan oleh analisis *Servqual* menjelaskan gap yang terjadi antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga. Jika skor gap bernilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh lembaga belum mampu memenuhi harapan pihak yang dilayani dan sebaliknya.

Setelah melakukan analisis *Servqual*, selanjutnya dilakukan analisis mengenai peran program pemberdayaan ekonomi dalam upaya meningkatkan kebutuhan mustahik. Analisis ini memaparkan tambahan pendapatan yang diperoleh oleh pihak yang diberdayakan dari program pemberdayaan ekonomi yang dilakukan oleh suatu lembaga (LAZ Yatim Mandiri Lamongan).

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah yang ditetapkan yang perlu diuji kebenarannya.<sup>38</sup> Hipotesis pada penelitian ini disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan. Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Ha: Diduga *Service Quality* pada program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan telah memenuhi harapan mustahik.
2. Ha: Diduga program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan mustahik.

---

<sup>38</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi Format-Format Kuantitatif Untuk Studi Sosial Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) di mana sumber data dan informasi diperoleh langsung dari lapangan yang menjadi objek penelitian. Penelitian lapangan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya.<sup>1</sup> Pendekatan kuantitatif dilakukan pada kualitas pelayanan program pemberdayaan ekonomi dan dampak program pemberdayaan ekonomi dalam upaya meningkatkan pendapatan mustahik.

#### **B. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lamongan yang terletak di Jalan Zamrut Blok B Nomor 1 Perumahan Dinar Residence Deket Kulon Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan Provinsi Jawa Timur. Penelitian dilakukan langsung di tempat objek penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data yang akurat.

Pemilihan lokasi penelitian pada LAZ Yatim Mandiri Lamongan dikarenakan lembaga tersebut merupakan salah satu LAZ yang memiliki rekam

---

<sup>1</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Gabungan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017).

jejak yang baik. Berbagai penghargaan telah diraih oleh lembaga ini seperti Lembaga ZISWAF unggulan FESYAR BI tingkat Jawa Timur tahun 2020 dan BAZNAS Award tahun 2020.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian yaitu seluruh mustahik yang memperoleh manfaat dalam bentuk program pemberdayaan ekonomi di LAZ Yatim Mandiri Lamongan. Jumlah mustahik yang memperoleh manfaat pada program tersebut sebanyak 20 orang.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara mengambil semua anggota populasi sebagai sampel. Teknik ini digunakan bila mana jumlah populasi relatif kecil yakni kurang dari 30.<sup>2</sup>

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 20 mustahik. Mustahik-mustahik tersebut merupakan kelompok penerima manfaat berbentuk program pemberdayaan ekonomi yang diselenggarakan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

### **D. Jenis Data dan Pengumpulan Data**

Data adalah kumpulan informasi dan fakta yang dapat diolah sebagai bahan untuk pengambilan keputusan. Dalam melakukan penelitian data menjadi kebutuhan bagi seorang peneliti untuk memperoleh informasi. Dengan informasi tersebut seorang peneliti dapat memahami, mempelajari, dan mengolah data tersebut sehingga memperoleh informasi baru sebagai dasar

---

<sup>2</sup> Kris H Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: ANDI, 2017).

pengambilan keputusan. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

- a. Sumber primer adalah data yang bersumber dari lapangan yang menjadi objek penelitian secara langsung. Data yang diperoleh dari sumber primer disebut dengan data primer. Data primer diperoleh dengan cara mengobservasi atau mewawancarai responden penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari para mustahik yang menerima dana ZIS melalui program pemberdayaan ekonomi yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan. Jumlah mustahik yang menjadi responden pada penelitian sebanyak dua puluh orang yaitu:

**Tabel 3.1 Data Informan**

No	Nama	Keterangan
1	Mustain., S.Pi	Kepala LAZ Yatim Mandiri Lamongan
2	Ahmad Rizal S.Pd	Staff Program
3	Kholif Nufiyanto	Staff Program
4	Kasrotin	Mustahik
5	Elah Laelasari	Mustahik
6	Halimatus Sa'diyah	Mustahik
7	Kismawati	Mustahik
8	Ninik Khoyitun	Mustahik
9	Masroah	Mustahik
10	Murni	Mustahik
11	Musri	Mustahik

12	Supriyatin	Mustahik
13	Nur Hasanatin	Mustahik
14	Ummi Baroroh	Mustahik
15	Anim Mas'ulah	Mustahik
16	Anis Khoiriyah	Mustahik
17	Tatik Hasanah	Mustahik
18	Miratul Choiriyah	Mustahik
19	Nur Hasanah	Mustahik
20	Nur Faizah	Mustahik
21	Siti Mafulah	Mustahik
22	Usrifatin	Mustahik
23	Murtini	Mustahik

**Sumber:** Data diolah 2022.

- b. Sumber sekunder adalah sumber data yang berasal dari pihak lain yang telah menyediakan data yang dibutuhkan peneliti. Data yang diperoleh dari sumber sekunder disebut data skunder. Data sekunder dapat diperoleh melalui lembaga atau pihak yang telah menyediakan data. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen laporan hasil program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan, website resmi LAZ Yatim Mandiri, serta berbagai artikel yang memberikan informasi mengenai LAZ Yatim Mandiri Lamongan.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi Format-Format Kuantitatif Untuk Studi Sosial Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti. Menentukan metode pengumpulan data perlu disesuaikan dengan jenis data yang dibutuhkan agar data yang terkumpul bersifat valid sehingga memperoleh hasil penelitian yang akurat. Pada penelitian metode pengumpulan data menggunakan metode kuisioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Teknik Penyebaran Kuisioner

Teknik penyebaran kuisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan pertanyaan tertulis kepada reponden untuk mendapatkan data lapangan yang empiris. Responden yang ditentukan pada penelitian ini yaitu para mustahik yang menerima program pemberdayaan ekonomi dari LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

Kuisioner yang dipakai dalam penelitian ini yaitu menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert yaitu pengukuran yang memberikan tingkatan penilaian dari sangat positif sampai sangat negatif, seperti tabel berikut:

**Tabel 3.2 Skala Likert**

<b>Simbol</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
SP	Sangat Penting	4
P	Penting	3
TP	Tidak Penting	2
STP	Sangat Tidak Penting	1

**Sumber: Data diolah 2022**

b. Teknik Observasi

Observasi yaitu kegiatan mengamati dan mencermati segala aktifitas, perilaku, dan karakteristik dari objek penelitian yang akan diteliti. Dengan kegiatan ini peneliti dapat memperoleh gambaran umum mengenai objek penelitian.<sup>4</sup>

Teknik observasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi pada objek penelitian. Teknik ini digunakan penulis untuk mengumpulkan data mengenai keadaan dan kualitas pelayanan program pemberdayaan ekonomi di LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

c. Teknik Wawancara

Teknik Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan komunikasi secara langsung dengan responden baik secara lisan maupun menggunakan media komunikasi. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan para mustahik yang menerima program pemberdayaan ekonomi dari LAZ Yatim Mandiri Lamongan.<sup>5</sup>

d. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui dokumen, tulisan, karya monumental, dan gambar yang berupa catatan peristiwa. Data yang diperoleh melalui teknik ini dapat memperkuat kepercayaan dan kredibilitas hasil penelitian dari data wawancara dan

---

<sup>4</sup> Lexy Moeloeng, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006).

<sup>5</sup> Muhamad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008).



observasi. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari buku, jurnal, media, dan laporan tertulis mengenai LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

## E. Definisi Operasional Variabel

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*servqual*) merupakan metode untuk mengukur gap yang terjadi antara pelayanan yang didapatkan konsumen secara nyata dengan pelayanan yang diharapkan konsumen. Nilai *servqual* yang dihasilkan dapat menjadi bahan pengambilan keputusan bagi lembaga atau organisasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan (*servqual*) yang dipakai dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan (*servqual*) pada program pemberdayaan ekonomi di LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

Menurut Parasuraman dalam penelitian yang dilakukan oleh Indrawati menyebutkan terdapat lima dimensi pokok dalam pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), keandalan yaitu kemampuan pelayanan lembaga atau organisasi dengan cepat dan akurat sehingga konsumen merasa lembaga atau organisasi tersebut dapat diandalkan dalam melayani kebutuhan konsumen.

---

<sup>6</sup> Citra Permatasari and Nurul Huda, "Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzaki," *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal* 1, no. 1 (2022): 39–56, <https://doi.org/10.XXXXX/assyirkah.v1i1.8>.

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), daya tanggap merupakan keinginan lembaga atau organisasi dalam merespon kebutuhan konsumen sesegera mungkin.
- c. Jaminan (*Assurance*), jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan yang dimiliki lembaga atau organisasi untuk menghilangkan rasa keraguan konsumen.
- d. Kemudahan akses (*emphaty*), kemudahan akses merupakan upaya lembaga atau organisasi untuk menjalin hubungan lebih dekat dengan konsumen. Kemudahan akses dapat dilakukan dengan memberikan perhatian lebih kepada konsumen. Hal tersebut dilakukan bertujuan supaya lembaga atau organisasi memahami lebih dalam kebutuhan konsumen.
- e. Penampilan fisik (*tangible*), penampilan fisik merupakan bentuk yang meliputi fasilitas, sarana komunikasi, penampilan personil yang dapat menunjukkan bukti nyata dari pelayanan lembaga atau organisasi.<sup>7</sup>

## 2. Pemberdayaan Ekonomi

Menurut bahasa pemberdayaan berasal dari kata daya yang berarti tenaga atau kekuatan. Secara istilah pemberdayaan adalah upaya meningkatkan daya masyarakat dengan cara menggali dan

---

<sup>7</sup> Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, and Johan S. C Neyland, "Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Poros Teknik Mesin UNSRAT* 2, no. 1 (2013): 1–11.

mengembangkan potensi yang dimilikinya. Pemberdayaan bermaksud untuk meningkatkan kemampuan masyarakat supaya bisa lebih mandiri.<sup>8</sup>

Pemberdayaan ekonomi adalah upaya yang dilakukan dengan tujuan untuk memperkuat posisi ekonomi dari mereka yang diberdayakan. Dalam kasus ini subjek yang diberdayakan yaitu para mustahik.<sup>9</sup>

Menurut Musa Asy'arie terdapat tiga langkah pemberdayaan ekonomi mustahik berkelanjutan yang perlu dilakukan oleh LAZ yaitu:

- a. Pelatihan usaha. Pelatihan ini merupakan bentuk pembekalan untuk para mustahik agar mereka mendapatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai kewirausahaan dan segala jenis tantangan di dalamnya. Tujuan dari pelatihan usaha yaitu memberikan wawasan kepada mustahik yang dapat menimbulkan gairah mereka dalam membangun usahanya sendiri.
- b. Pemberian modal usaha. Langkah ini merupakan langkah yang penting dalam membangun usaha. Peralnya modal merupakan input produksi yang dapat menghasilkan output. Pemberian modal usaha untuk para mustahik harus dipertimbangkan terlebih dahulu oleh LAZ. Pertimbangan tersebut harus dilakukan untuk memastikan para mustahik dapat mengelola modal tersebut sesuai semestinya sehingga mereka tidak menggantungkan modal dari dana ZIS secara terus

---

<sup>8</sup> Wandu, M. Arif Musthofa, and Sapjeriani, "Penyaluran Zakat Produktif BAZNAS Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dalam Pemberdayaan Mustahik (Studi Kasus Kecamatan Sadu)," *Jurnal Asy- Syukriyyah* 22, no. 1 (2021): 1–16, <https://doi.org/https://doi.org/10.36769/asy.v22i1.128>.

<sup>9</sup> Umroatun Khasanah, *Manajemen Zakat Modern: Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat* (Malang: UIN Maliki Press, 2010).

menerus. Pemberian modal sebaiknya diberikan untuk usaha yang telah dirintis bukan untuk memodalkan pendirian usaha awal.

- c. Pendampingan usaha. Ketika mustahik telah berhasil merintis usahanya maka selanjutnya mereka akan didampingi oleh tenaga profesional yang ahli dibidangnya. Pendampingan usaha bertujuan untuk membina para mustahik untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami usahanya agar usaha yang dijalaninya semakin berkembang. Pembinaan dapat dilakukan secara periodik sesuai dengan perkembangan masalah yang terjadi.<sup>10</sup>

#### F. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara atau metode yang digunakan peneliti untuk mengolah data yang telah terkumpul sehingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan.<sup>11</sup>

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Analisis *servqual* yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen dengan kenyataan kualitas pelayanan yang diterima konsumen.<sup>12</sup> Nilai *servqual* dapat diperoleh dengan cara menghitung selisih nilai dari hasil kuisioner yang disebar kepada

<sup>10</sup> Sri Apriliyani and Zaini Abdul Malik, "Peran Lembaga Amil Zakat , Infaq Dan Shadaqah Muhammadiyah ( Lazismu ) Banjarnegara Dalam Meningkatkan Perekonomian Kaum Dhuafa," *Journal Riset Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2021): 7–12, <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jres.v1i1.100>.

<sup>11</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012).

<sup>12</sup> Niken Paramitasari, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung," *Jurnal Manajemen Magister* 2, no. 1 (2016): 83–94.

konsumen. Konsumen yang dimaksud yaitu para mustahik yang menerima program pemberdayaan ekonomi dari LAZ Yatim Mandiri Lamongan. Persamaan analisis *servqual* dapat ditulis sebagai berikut:

$$\text{Nilai Servqual} = \text{Nilai Kenyataan} - \text{Nilai Harapan}$$

Deskripsi mengenai dampak program pemberdayaan terhadap peningkatan pendapatan mustahik pada penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara. Wawancara dilakukan kepada para mustahik yang memperoleh manfaat dalam bentuk program pemberdayaan ekonomi di LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

Menurut Miles dan Huberman terdapat tahapan-tahapan yang perlu dilakukan dalam analisis deskriptif yaitu:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam memperoleh data dan informasi mengenai objek yang diteliti. Tahap ini dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan strategi dan teknik yang tepat agar data dan informasi yang diperoleh dapat diproses pada tahap selanjutnya.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan tahap pengelolaan data dengan cara memilih, memfokuskan, mengabstraksi, dan mentrasformasikan data yang telah terkumpul. Pada tahap ini dilakukan penyesuaian terhadap data dengan cara menentukan data yang dibutuhkan dan data yang tidak dibutuhkan dalam penelitian. Hal ini bertujuan supaya data yang diolah

bisa terfokus sehingga hasil analisis mampu menjawab rumusan masalah penelitian dengan baik.

c. Penyajian data

Penyajian data merupakan tahap pemaparan hasil temuan dari penelitian yang dilakukan. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan informasi yang telah disesuaikan untuk menjawab rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam teknik analisis ini. Setelah melakukan langkah dari pengumpulan data sampai penyajian data peneliti perlu untuk menarik kesimpulan dari hasil temuannya untuk memahami dan menanggapi pola-pola yang terjadi beserta sebab akibatnya.<sup>13</sup>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>13</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (Los Angeles: SAGE Publications, 2014).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum LAZ Yatim Mandiri Lamongan**

##### **1. Sejarah LAZ Yatim Mandiri Lamongan**

LAZ Yatim Mandiri didirikan oleh Yayasan Yatim Mandiri (YYM). Yayasan tersebut merupakan lembaga sosial masyarakat yang dibentuk dengan tujuan menghimpun dan mengelolah dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal dari masyarakat. Dana ZISWAF dihimpun dari masyarakat yang memiliki kelebihan harta (muzaki) dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat yang berhak menerima manfaat dana ZISWAF (muzaki). Yayasan Yatim Mandiri memiliki kriteria tertentu dalam menentukan mustahik. Penyularan dana difokuskan kepada mustahik yang memiliki latar belakang seperti anak yatim dhuafa dan janda dhuafa dalam bentuk program kemandirian.

Tanggal 31 maret 1994 Yayasan Yatim Mandiri di Surabaya menggunakan nama Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Panti Asuhan Islam dan Anak Purna Asuh (YP3IS). Nama tersebut merupakan ide dari aktivis masyarakat yang peduli terhadap panti asuhan yang ada di Surabaya. Para aktivis panti asuhan di Surabaya yang terlibat yaitu Drs. Hasan Sadzili, Syahid Haz, Bimo Wahyu Wardoyo, dan Nur Hidayat.

Para aktivis panti asuhan di Surabaya merasa gelisah melihat banyak anak-anak yatim di panti asuhan lulus SMA tidak melanjutkan ke jenjang



perguruan tinggi. Kondisi tersebut disebabkan oleh banyaknya panti asuhan yang tidak memiliki kemampuan untuk menyekolahkan anak binaan mereka ke jenjang perguruan tinggi. Selain itu panti asuhan juga tidak menyediakan lapangan pekerjaan kepada anak binaan mereka sehingga setelah lulus SMA anak binaan panti asuhan banyak yang dipulangkan kembali kepada orang tua mereka masing-masing yang masih ada. Anak binaan akan sulit berkembang jika mereka dipulangkan ke kampung halamannya.

Kondisi itu menjadi perhatian serius bagi para aktivis panti asuhan. Mereka berpikir bagaimana caranya supaya anak yatim di panti asuhan bisa mandiri tanpa harus bergantung terus kepada orang lain. Sehingga para aktivis tersebut membuat sebuah wadah yang bergerak dalam bidang pendidikan anak yatim purna asuh dari panti asuhan. Dalam wadah tersebut anak yatim diberikan sebuah program pelatihan untuk meningkatkan potensi dan keterampilan yang dimilikinya.

Wadah tersebut akhirnya berjalan dengan baik dan anak yatim yang diberdayakan juga makin bertambah. Sehingga pada tanggal 31 maret 1994 para aktivis panti asuhan di Surabaya sepakat merubah wadah tersebut menjadi yayasan dan diberi nama Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Panti Asuhan Islam dan Anak Purna Asuh (YP3IS).

Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Panti Asuhan Islam dan Anak Purna Asuh (YP3IS) terus berkembang dari waktu ke waktu. Tidak hanya para aktivis, masyarakat sekitar juga ikut terlibat dan berkontribusi

dalam mengembangkan YP3IS. Dengan adanya dukungan masyarakat dan semakin profesional pihak yayasan dalam mengelola program kemandirian anak yatim menjadi kunci berkembangnya YP3IS. Terjalannya mitra antara pihak yayasan dan masyarakat memberikan dampak yang begitu besar sehingga perkembangan YP3IS tidak hanya di Surabaya melainkan juga berkembang di wilayah lain. Perkembangan ini mendorong pihak yayasan untuk segera melegalkan YP3IS. Undang-undang nomor 16 tahun 2000 mengenai yayasan batas toleransi penyesuaian tahun 2005 demi kepentingan publik YP3IS harus segera didaftarkan ke DEPKUMHAM pusat di Jakarta. Namun DEPKUMHAM menolak karena nama YP3IS telah didaftarkan oleh pihak lain. Selain itu nama YP3IS dirasa terlalu panjang dan kurang bisa menjalankan fungsi *branding* dan *marketable* dalam pengembangan publikasi lembaga di masyarakat.

Pihak internal YP3IS melakukan pertemuan untuk menentukan nama yang lebih sederhana. Pertemuan tersebut menghasilkan sebuah kesepakatan bahwa nama yang digunakan yaitu Yatim Mandiri. Akhirnya pada tanggal 22 Juli 2008 Yatim Mandiri terdaftar di DEPKUMHAM dengan nomor: AUH-2413.AH.01.02.2008. Nama Yatim Mandiri diharapkan menjadi lembaga pemberdayaan anak yatim yang kuat di Indonesia.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.yatimmandiri.org/welcome/profile>, diakses 05 Desember 2022.

Yayasan Yatim Mandiri seperti halnya lembaga lain perlu memperkuat brand *positioning* sebagai lembaga yang fokus pada pemberdayaan anak yatim dan janda dhuafa. Pada tahun 2012 Yatim Mandiri melakukan perubahan logo. Logo Yatim Mandiri terinspirasi dari pesawat sedang *take off* yang mengarah kekanan. Arti dari arah kekanan tidak hanya menuju kebaikan tapi juga keberkahan. Selain itu terdapat bentuk seorang anak (jingga) yang memiliki arti seorang anak yang meraih mimpi dan bentuk donator (biru) memiliki arti kesediaan donatur yang selalu memberikan dukungan.<sup>2</sup>

Yatim Mandiri terdaftar sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) pada tahun 2016 dengan SK Menteri Agama no. 185/2016. Pada saat Yatim Mandiri berumur 23 tahun, Yatim Mandiri telah memiliki 46 kantor cabang di 14 provinsi di Indonesia.

LAZ Yatim Mandiri Lamongan awalnya merupakan cabang dari LAZ Yatim Mandiri Gresik pada tahun 2006. Namun karena LAZ Yatim Mandiri Gresik mengalami perkembangan, LAZ Yatim Mandiri Lamongan diberi tanggung jawab tersendiri dan menjadi kantor cabang di Lamongan. LAZ Yatim Mandiri Lamongan resmi menjadi kantor cabang pada tahun 2017. Dengan berbagai program yang ada, Yatim Mandiri diharapkan terus berkembang dan mampu menebarkan manfaat hingga ke pelosok negeri.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Majalah LAZ Yatim Mandiri, "Annual Report 2017", (Surabaya: Head Office Graha Yatim Mandiri, 2017), 4.

<sup>3</sup> Mustain, "Wawancara", Kepala Cabang LAZ Yatim Mandiri Lamongan, 28 November 2022.

## 2. Legalitas LAZ Yatim Mandiri Lamongan

LAZ Yatim Mandiri merupakan Lembaga Sosial Nasional dan telah memiliki legalitas melalui aspek legal formal sebagai berikut:

Akta Notaris	: Trining Ariswati., S. H
Surat Keterangan Domisili	: 745/05/496.11.23.1/2011
SK. Menteri Hukum dan HAM	: AHU-2413.AH.01.02.2008
Perubahan Akta Yayasan	: Maya Ekasari Budiningsih., S. H No. 12 Tahun 2008
NPWP	: 02.840.224.6-609.00

## 3. Visi dan Misi LAZ Yatim Mandiri Lamongan

LAZ Yatim Mandiri merupakan lembaga filantropi yang fokus memandirikan anak yatim dan memberdayakan orang yang kurang mampu dari segi harta. Yayasan Yatim Mandiri juga berupaya mengajak masyarakat untuk membantu sesama sesuai dengan ketentuan Islam.

Fokus Yayasan Mandiri tersirat kedalam visi dan misi Yatim Mandiri.

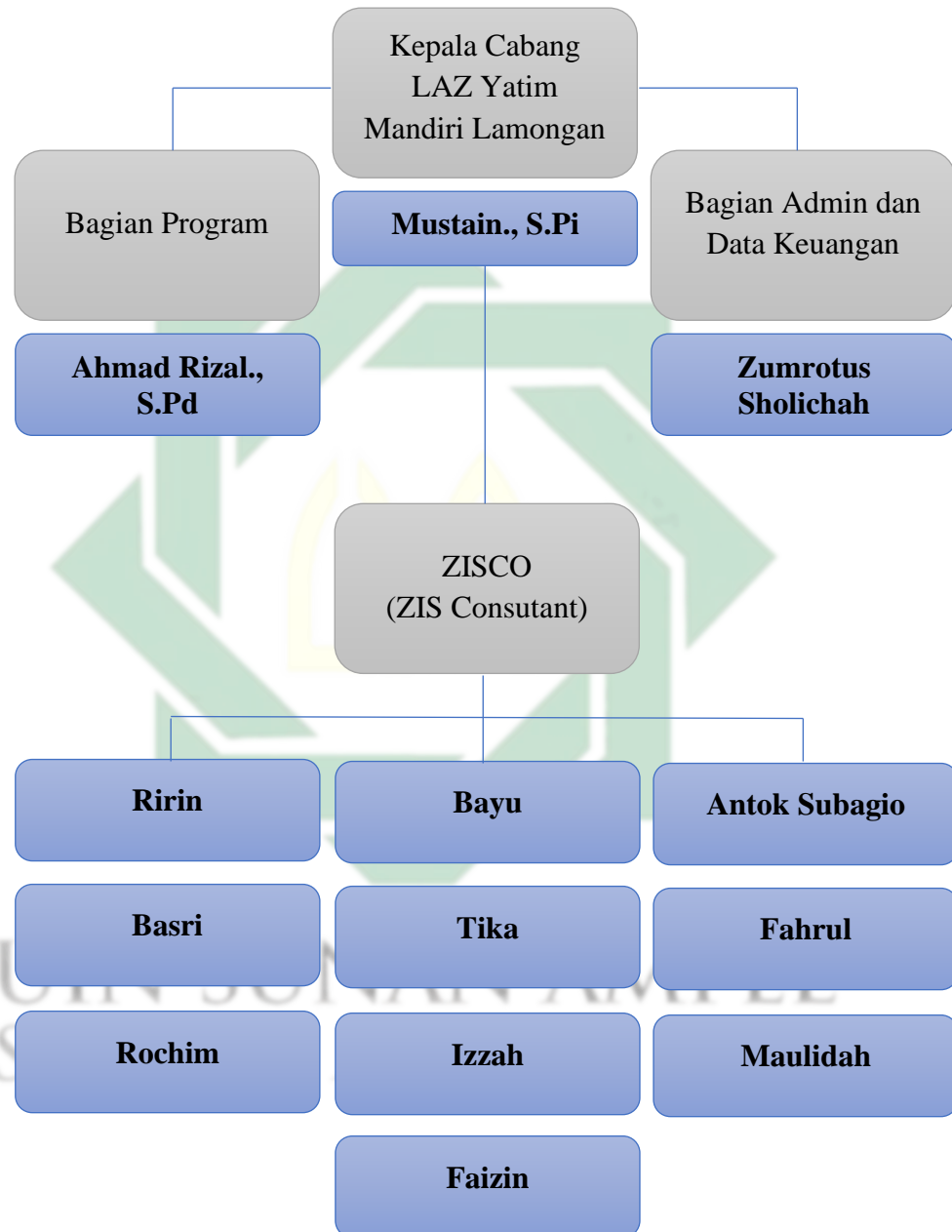
### a. Visi

Menjadi lembaga terpercaya dalam membangun kemandirian yatim.

### b. Misi

1. Membangun nilai-nilai kemandirian yatim dhuafa.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dan dukungan sumber daya untuk kemandirian yatim dhuafa.
3. Meningkatkan *capacity building* organisasi.

## B. Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Lamongan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Lamongan

### 1. Kepala Cabang

Kepala cabang merupakan representasi dari perwakilan kantor pusat di daerah atau cabang. Tugas pokok dan kewajiban kepala cabang yaitu:

- a. Mengawasi, mengontrol, dan memastikan seluruh kegiatan di kantor cabang berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- b. Mengatur ritme pekerjaan setiap bagian agar pekerjaan selesai seperti yang diharapkan.

## 2. Bagian Admin dan Data Keuangan

Bagian admin dan data keuangan merupakan bagian yang mengatur seluruh data yang ada di kantor khususnya data keuangan. Tugas dan tanggung jawab bagian admin dan data keuangan yaitu:

- a. Memastikan ketepatan data muzaki setiap ZISCO untuk di masukkan ke dalam sistem LAZ Yatim Mandiri Lamongan.
- b. Mencetak kwitansi di akhir atau awal bulan dan pada bulan berjalan.
- c. Menjalin hubungan dengan tim IT pusat jika ada perubahan data ZISCO.
- d. Menerima dan memeriksa setoran ZISCO.
- e. Memastikan kesesuaian antara jumlah setoran ZISCO dengan kwitansi donatur.
- f. Mencatat dan mengkonfirmasi setoran transfer dari ZISCO ke perbankan pusat.
- g. Menyerahkan kwitansi kecil yang sudah diperiksa ke bagian penerima.
- h. Melakukan proses *approval* untuk penerima.
- i. Memeriksa kesesuaian setoran ZISCO yang telah dimasukkan ke sistem.

- j. Melakukan pencatatan seluruh pengeluaran operasional kantor cabang dan di masukkan ke jurnal kas di sistem.
- k. Melakukan pencatatan seluruh pengeluaran penyaluran manfaat dari bagian program dan dimasukan ke sistem.
- l. Mengarsip seluruh dokumen transaksi dengan rapi.

### **3. Bagian Program**

Bagian program merupakan bagian yang memastikan seluruh program bisa terlaksana dengan baik dan maksimal. Bagian program menjadi tangan yang menghubungkan lembaga dengan mustahik. Tanggung jawab dan tugas dari bagian program yaitu:

- a. Menyalurkan dana ZISWAF sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan kunjungan ke asrama atau panti asuhan untuk melakukan survey dan menentukan anak yatim yang berhak menerima bantuan.

### **4. Bagian ZISCO (Zakat Infaq Shadaqah Consultant)**

Bagian ZISCO merupakan bagian yang bertugas untuk mengumpulkan dana ZISWAF dari masyarakat. Tugas dan tanggung jawab bagian ZISCO yaitu:

- a. Melakukan pencatatan perolehan dan perubahan donasi donasi sesuai dengan ketentuan yang ada di sistem.
- b. Melakukan penyeteran ke bagian admin dan data keuangan beserta bukti berupa kwitansi kecil.



- c. Memisahkan setoran dengan dua model yaitu setoran jemput petugas dan setoran donatur transfer.
- d. Memastikan jumlah setoran sesuai dengan bukti kwitansi kecil yang diperoleh.
- e. Memastikan seluruh bukti setoran dalam bentuk kwitansi kecil disetorkan ke bagian admin dan data keuangan.
- f. Mengatur ritme pekerjaan sendiri agar tugas dan tanggung jawab dapat terselesaikan sesuai ketentuan.

### **C. Program Pemberdayaan Ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan**

Program Pemberdayaan ekonomi merupakan program yang berupaya meningkatkan kondisi sosial dan ekonomi suatu kelompok yang lemah dalam masyarakat dengan cara mengembangkan, membina, dan membangkitkan kesadaran atas potensi yang dimilikinya. Tujuan dari pemberdayaan ekonomi masyarakat yaitu untuk membentuk kemandirian dari kelompok yang diberdayakan supaya mereka bisa menciptakan sumber pendapatan baru.

LAZ Yatim Mandiri Lamongan memiliki program pemberdayaan ekonomi bernama Bunda BISA (Bunda Mandiri Sejahtera). Program Bunda BISA merupakan proram kewirausahaan dimana para mustahik yang diberdayakan diberikan pelatihan, pembinaan, dan modal usaha mengenai kewirausahaan. Tujuan dari program ini yaitu untuk membentuk kemandirian mustahik dalam menciptakan sumber pendapatan baru.

Bapak Mustain selaku kepala lembaga LAZ Yatim Mandiri memaparkan:

“Program Bunda BISA merupakan program pemberdayaan ekonomi yang fokus memberdayakan para janda dhuafa sebagai mustahik penerima manfaat. Program Bunda BISA diberikan kepada janda dhuafa karena kami melihat banyak sekali janda yang telah ditinggal suaminya kesulitan untuk membiayai kebutuhan keluarganya.”

Pemaparan Bapak Mustain diatas menyebutkan bahwa program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri diberikan kepada janda dhuafa. Hal ini disebabkan karena mayoritas janda yang telah ditinggal suaminya kesulitan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Mayoritas janda dhuafa yang diberdayakan di program Bunda BISA berprofesi sebagai buruh tani, pedagang kecil, dan guru ngaji. Banyak dari mereka juga kesulitan untuk membiayai sekolah anak mereka.<sup>4</sup>

Ibu Halimatus Sa'diyah salah satu mustahik pada program Bunda BISA memaparkan:

“Saya berprofesi guru ngaji. Untuk penghasilan yang diperoleh dari seorang guru ngaji sebenarnya jauh dari kata cukup. Namun sebisa mungkin saya mengelola penghasilan yang saya peroleh cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga saya. Saya juga sambil jualan gorengan untuk menambah pendapatan. Saya juga mempunyai dua orang anak yang masih sekolah dimana biaya sekolah merupakan salah satu pengeluaran keluarga yang paling besar”.

Ibu Halimatus Sa'diyah memaparkan bahwa dengan profesinya sebagai guru ngaji dan pedagang kecil sangat sulit bagi dia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari terutama biaya kebutuhan sekolah anaknya. Ibu Halimatus Sa'diyah juga memiliki usaha sampingan yaitu jualan gorengan untuk menambah penghasilannya yang dipakai memnuhi kebutuhan sehari-hari.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Mustain, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

<sup>5</sup> Halimatus Sa'diyah, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

Ibu Kasrotin merupakan salah satu mustahik yang berprofesi sebagai buruh tani memaparkan:

“Profesi saya yaitu buruh tani. Penghasilan saya tidak menentu perbulanya. Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saya juga berjualan rujak. Dengan penghasilan yang saya miliki sudah jelas nggak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan membiayai sekolah anak saya. Saya harus berhutang ke tetangga dan keluarga saya”.

Pemaparan Ibu Kasrotin di atas menunjukkan bahwa sangat sulit bagi seorang perempuan *single parent* atau janda memenuhi kebutuhan keluarganya. Sama seperti yang dialami oleh ibu Halimatus Sa’diyah, Ibu Kasrotin juga merasa biaya sekolah anak merupakan pengeluaran yang paling besar selain kebutuhan makan sehari-hari bahkan Ibu Kasrotin harus berhutang untuk mencukupinya.<sup>6</sup>

Kondisi yang dialami oleh Ibu Halimatus Sa’diyah dan Ibu Kasrotin kemudian direspon oleh pihak LAZ Yatim Mandiri dengan dibentuknya program Bunda BISA. Terdapat tiga komponen utama yang membentuk program Bunda BISA yaitu pelatihan usaha mustahik, pembinaan usaha mustahik, dan pemberian modal usaha mustahik.

#### 1. Pelatihan usaha mustahik

Pelatihan usaha merupakan upaya pemberian keterampilan untuk meningkatkan produktifitas. Model pelatihan dapat berupa mengasah keterampilan yang telah ada atau dapat berupa pemberian keterampilan baru. Keterampilan diberikan dengan tujuan meningkatkan produktifitas dalam menghasilkan suatu output.

---

<sup>6</sup> Kasrotin, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

Program Bunda BISA yang diselenggarakan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan memberikan pelatihan wirausaha kepada para mustahik. Pelatihan wirausaha yang diberikan yaitu membuat suatu produk yang bernilai jual dari bahan sederhana yang mudah diperoleh.

Bapak Ahmad Rizal selaku bagian program LAZ Yatim Mandiri Lamongan mengatakan:

“Pelatihan usaha yang diberikan dari program Bunda BISA fokus kepada bagaimana mengasah kreatifitas mustahik dalam menciptakan sebuah produk. Para mustahik dilatih bagaimana membuat suatu produk bernilai jual dari bahan yang mudah diperoleh. Para mustahik dilatih kreatif untuk membentuk mindset pengusaha. Mindset pengusaha yang dimaksud adalah dalam menjalankan sebuah usaha tidak selalu menunggu punya modal uang terlebih dahulu tetapi usaha bisa tetap bisa berjalan dengan modal kreatif”.

Pemaparan Bapak Ahamad Rizal mencerminkan bagaimana model pelatihan usaha Bunda BISA yang diberikan kepada mustahik. Pelatihan usaha Bunda BISA fokus kepada bagaimana meningkatkan kreatifitas mustahik dalam dalam menciptakan produk bernilai jual dari bahan yang sederhana dan mudah diperoleh. Kebanyakan mindset yang berkembang dimasyarakat yaitu untuk menjalankan sebuah usaha maka perlu memiliki modal uang sebagai input usaha. Oleh karean itu melalui pelatihan ini mustahik ditanam sebuah mindset untuk menjalankan usaha tidak perlu menunggu modal uang, usaha bisa berjalan dengan modal kreatifitas. Para mustahik dilatih supaya tidak terlalu mengandalkan modal uang untuk memulai usaha.

Pelatihan wirausaha pada program Bunda BISA menggandeng beberapa mitra. Mitra yang bekerja pada program ini merupakan para

profesional, praktisi, dan akademisi. Tujuan menggandeng mitra pada program ini yaitu untuk memaksimalkan keberlangsungan program yang dijalankan. Dengan adanya mitra yang berkompeten dibidangnya (bidang usaha) para mustahik diharapkan mendapatkan ilmu yang berguna untuk usahanya.

Bapak Ahmad Rizal mengatakan:

“Pada pelatihan usaha Bunda BISA kami bekerja sama dengan beberapa pihak seperti para akademisi dari universitas di Lamongan, para pengusaha yang ada di Lamongan, dan para mentor motivasi. Hal ini kami lakukan supaya para mustahik mendapatkan ilmu dan keterampilan secara maksimal karena pelatihan diberikan langsung oleh orang yang ahli dibidang usaha”.<sup>7</sup>

## 2. Pembinaan usaha mustahik

Pembinaan usaha mustahik merupakan kegiatan untuk mengontrol, mengawasi, dan membimbing usaha yang telah dijalankan. Pembinaan berguna untuk memfasilitasi ketika usaha yang dijalankan menghadapi suatu permasalahan. Dengan adanya pembinaan diharapkan usaha yang menghadapi masalah bisa menemui jalan keluar.

Pembinaan program Bunda BISA dilakukan secara rutin dua kali dalam sebulan. Pembinaan dilakukan langsung oleh bagian program LAZ Yatim Mandiri Lamongan. Bagian program mengunjungi para mustahik kemudian mendengar keluhan yang mereka alami. Setelah keluhan disampaikan pihak LAZ Yatim Mandiri membantu untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

---

<sup>7</sup> Ahmad Rizal, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

Bapak Kholif Nufianto selaku bagian program LAZ Yatim Mandiri memaparkan:

“Pembinaan rutin kami lakukan dua kali dalam satu bulan. Banyak para mustahik yang mengalami kendala dalam menjalankan usaha mereka. Masalah yang mereka alami seperti masalah dalam memasarkan produk online karena banyak dari mereka belum sepenuhnya paham seluk-beluk bisnis online. Oleh karena itu kami selaku pembina selalu berusaha untuk memfasilitasi dan membantu memasarkan produk mereka. Ada juga mereka yang masih bingung untuk membuat produknya, kami memberikan saran dan referensi mengenai produk yang bisa mereka buat”.

Bapak Kholif Nufianto memberikan penjelasan mengenai pembinaan yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan. Menurutnya pihak lembaga selalu merespon semua permasalahan yang sedang dihadapi oleh para mustahik. Pembinaan ini membantu mustahik untuk memperlancar keberlangsungan usahanya. Respon solusi dalam pembinaan ini bukan hanya dari mustahik namun para mustahik yang lain juga ikut membantu mencarikan jalan keluar atau solusi.<sup>8</sup>

### 3. Pemberian modal usaha mustahik

Pemberian modal usaha merupakan bantuan modal yang diberikan kepada mustahik untuk menambah input usahanya. Modal usaha menjadi salah satu input yang penting dalam usaha. Dengan adanya tambahan modal suatu usaha diharapkan mampu menghasilkan output yang lebih banyak. Program Bunda BISA memberikan modal usaha bagi seluruh mustahik. Bapak Ahmad Rizal bagian program LAZ Yatim Mandiri mengatakan:

---

<sup>8</sup> Kholif Nufianto, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

“Pemberian modal memang perlu dilakukan supaya usaha para mustahik bisa berkembang. Kami memberikan modal kepada seluruh mustahik dengan jumlah yang sama besar. Kami berharap dengan adanya tambahan modal di usaha mereka bisa mendorong semangat mereka dalam berwirausaha dan bisa menghasilkan produk yang lebih banyak”.

Modal usaha pada program Bunda BISA diberikan kepada mustahik pada akhir program. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ahmad Rizal bahwa setiap mustahik mendapatkan modal yang sama besar. Pemberian modal usaha pada program ini disalurkan dalam bentuk pinjaman tanpa bunga. Terkait dengan pemberian modal usaha pada program Bunda BISA Bapak Ahmad Rizal mengungkapkan:

“Dalam menyalurkan modal usaha kami memberikan modal tersebut dalam bentuk pinjama tanpa bunga. Tujuannya supaya modal yang kami berikan betul-betul digunakan untuk usaha mereka. Dengan bentuk pinjaman juga bisa melatih mereka supaya memiliki rasa tanggungjawab dalam menggunakan modal tersebut karena harus dikembalikan lagi. Kami sebenarnya ingin menghindari modal yang kami berikan digunakan untuk membeli produk konsumtif. Kami pengennya modal yang kami berikan digunakan sepenuhnya untuk pengembangan usaha mereka. Jumlah modal yang dapat mereka pinjam maksimal sebesar 25 juta rupiah”.<sup>9</sup>

Pemberian modal dalam bentuk pinjaman tanpa bunga bertujuan untuk melatih para mustahik untuk bertanggungjawab atas modal yang diberikan kepadanya. Pihak lembaga menginginkan modal yang diberikan kepada mustahik digunakan sepenuhnya untuk kebutuhan usaha bukan digunakan untuk kebutuhan konsumtif. Adapaun jumlah maksimal modal yang dapat dipinjam oleh mustahik yaitu dua puluh lima juta rupiah.

Tujuan utama dari program Bunda BISA yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan yaitu untuk memandirikan janda dhuafa dalam

---

<sup>9</sup> Ahmad Rizal, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.



menciptakan sumber pendapatan. Program ini dibuat untuk membantu para janda dhuafa meningkatkan kemampuan ekonomi mereka sehingga mereka mampu memenuhi kebutuhan keluarga.

Hasil penelitian Mariatul Khiftiyah dan Wati Nilamsari dalam penelitiannya yang berjudul *Proses Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga pada Masa Pandemi Covid-19* menjelaskan bahwa program pemberdayaan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan. Program pemberdayaan dapat meningkatkan pendapatan, pengetahuan, dan relasi kepada anggota yang diberdayakan.<sup>10</sup>

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan mustahik yang mengikuti program Bunda BISA. Ibu Kismawati salah satu mustahik mengikuti program Bunda BISA mengemukakan:

“Program pemberdayaan Bunda BISA sangat membantu kita sebagai mustahik dalam menambah pendapatan. Selain itu kami juga mendapat ilmu baru yang belum pernah kita pelajari sebelumnya seperti bagaimana melakukan pemasaran produk melalui media online. Selain itu hubungan antar mustahik terjalin dengan baik sehingga kita bisa saling membantu”.<sup>11</sup>

Ibu Nur Hasanatin juga menyampaikan hal yang sama bahwa program Bunda BISA berdampak pada peningkatan pendapatan para mustahik. Ibu Nur Hasanatin mengatakan:

“Pendapatan kami bertambah setelah menerapkan apa yang disampaikan saat pelatihan program Bunda BISA. Kami juga saling bekerjasama untuk membantu satu sama lain jika salah satu kami mengalami kendala”.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Mariatul Khiftiyah dan Wati Nilamsari, “Proses Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Pembangunan Manusia* 3, no. 1 (2022): 1-13, DOI: 10.7454/jpm.v3i1.1024.

<sup>11</sup> Kismawati, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

<sup>12</sup> Nur Hasanatin, *Wawancara*, Lamongan 28 November 2022.

Para mustahik merasa bahwa program Bunda BISA memberikan pengaruh pada jumlah peningkatan pendapatan mereka. Namun di sisi lain peningkatan pendapatan yang diperoleh masih belum bisa menjadi sumber pendapatan utama. Ibu Tatik Hasanah mengatakan:

“Menurut saya untuk jumlah pendapatan yang diperoleh memang meningkat. Namun jumlahnya masih belum besar bahkan tidak lebih besar dari pendapatan sebagai buruh tani. Karena memang dalam menjalani usaha butuh waktu dan proses”.<sup>13</sup>

Pendapat yang disampaikan Ibu Tatik Hasanah sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Ibu Usrifatin. Ibu Usrifatin menyampaikan:

“Pendapatan yang diperoleh dari usaha Program Bunda BISA tidak menentu tiap bulan. Masih belum bisa dijadikan sumber pendapatan utama, saya tetap harus bekerja sebagai buruh tani untuk bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari”.<sup>14</sup>

Program pemberdayaan Bunda BISA memberikan dampak terhadap peningkatan pendapatan mustahik. Namun peningkatan pendapatan yang signifikan tidak dirasakan oleh semua mustahik. Para mustahik merasa menjalankan usaha membutuhkan waktu yang tidak singkat sampai usaha tersebut bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu sebagian mustahik harus melakukan pekerjaan lamanya sambil mengikuti program Bunda BISA untuk mengembangkan usahanya.

#### **D. *Service Quality (Servqual)* Program Pemberdayaan Ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan**

Model *Servqual* program pemberdayaan ekonomi pada LAZ Yatim Mandiri Lamongan dibentuk dari perbandingan dua unsur yaitu harapan

<sup>13</sup> Tatik Hasanah, *Wawancara*, Lamongan 28 November 2022.

<sup>14</sup> Usrifatin, *Wawancara*, Lamongan 28 November 2022.

mustahik atas layanan yang mereka terima dengan kenyataan layanan yang diterima oleh mustahik. Setiap unsur (harapan dan kenyataan pelayanan) masing-masing memiliki lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kemudahan akses (*emphaty*), dan tampilan fisik (*tangible*).<sup>15</sup>

#### 1. Nilai Harapan Pelayanan

Nilai harapan merupakan nilai yang menunjukkan besarnya harapan mustahik atas pelayanan yang mereka terima. Nilai harapan pelayanan diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 20 mustahik yang diberdayakan pada program Bunda BISA LAZ Yatim Mandiri Lamongan. Perhitungan nilai harapan dihitung dengan cara menjumlahkan seluruh skor dari setiap item pernyataan pada kuisioner.

**Tabel 4.1 Nilai Harapan Pelayanan**

<b>Dimensi</b>	<b>Nilai Harapan</b>
<i>Tangible</i>	185
<i>Reliability</i>	127
<i>Responsiveness</i>	130
<i>Assurance</i>	199
<i>Emphaty</i>	139

Sumber: Data diolah 2022

<sup>15</sup> Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, and Johan S. C Neyland, "Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Poros Teknik Mesin UNSRAT* 2, no. 1 (2013): 1–11.

Tabel 4.1 memaparkan hasil perhitungan nilai harapan pelayanan mustahik atas pelayanan program Bunda BISA. Nilai harapan pelayanan tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* dengan nilai sebesar 199. Untuk nilai harapan pelayanan terendah terdapat pada dimensi *Reliability* dengan nilai sebesar 127.

Jaminan (*Assurance*) merupakan dimensi yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Pelayanan melalui dimensi ini bertujuan untuk meyakinkan para mustahik bahwasanya program Bunda BISA dapat memberikan manfaat yang positif bagi mereka. Salah satu manfaat yang dapat diperoleh mustahik melalui program ini yaitu pengembangan diri untuk bisa mandiri dalam menciptakan sumber pendapatan.

Dimensi *Assurance* memiliki nilai paling tinggi dibandingkan dengan nilai dimensi lain. Hal ini menunjukkan bahwa para mustahik memiliki harapan besar agar program Bunda BISA melakukan pelayanan yang baik melalui dimensi *Assurance*.

## 2. Nilai Kenyataan Pelayanan

Nilai kenyataan pelayanan merupakan nilai yang merepresentasikan baik atau buruk pelayanan yang diterima mustahik. Sama halnya dengan nilai harapan pelayanan, nilai kenyataan pelayanan diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 20 mustahik yang diberdayakan dalam program Bunda BISA yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

Tabel 4.2 Nilai Kenyataan Pelayanan

<b>Dimensi</b>	<b>Nilai Kenyataan</b>
<i>Tangible</i>	184
<i>Reliability</i>	117
<i>Responsiveness</i>	110
<i>Assurance</i>	186
<i>Emphaty</i>	142

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 4.2 memaparkan hasil perhitungan nilai kenyataan pelayanan program Bunda BISA yang diberikan kepada mustahik. Nilai kenyataan pelayanan tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* dengan nilai sebesar 186. Nilai kenyataan pelayanan terendah terdapat pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai sebesar 110. Dimensi *Assurance* memiliki nilai yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai dimensi lain. Nilai tersebut memiliki makna bahwa pelayanan pada program Bunda BISA melalui dimensi *Assurance* dilakukan lebih baik dibandingkan dengan dimensi lain.

Program Bunda BISA memberikan pelayanan melalui dimensi *Assurance* kepada mustahik supaya mereka yakin bahwa program tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Dimensi ini juga dapat memicu minat mustahik untuk berpartisipasi dalam program Bunda BISA. Tingginya minat partisipasi mustahik terhadap program Bunda BISA dapat memicu keberhasilan program tersebut sehingga tujuan dari program ini yaitu meningkatkan ekonomi mustahik dapat tercapai.

### 3. Perbandingan Nilai Harapan dan Nilai Kenyataan Pelayanan

Metode *servqual* pada program pemberdayaan ekonomi dilakukan untuk mengetahui gap antara harapan pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang dilakukan pada program tersebut. Nilai gap dapat diperoleh dengan cara menemukan selisih dari nilai kenyataan pelayanan dengan nilai harapan pelayanan. Jika nilai selisih (gap) yang terjadi tinggi menunjukkan pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan harapan dan sebaliknya jika nilai selisih (gap) yang terjadi rendah menunjukkan pelayanan yang dilakukan mendekati harapan.

**Tabel 4.3 Perbandingan Nilai Harapan dan Nilai Kenyataan Pelayanan**

<b>Dimensi</b>	<b>Nilai Kenyataan Pelayanan</b>	<b>Nilai Harapan Pelayanan</b>	<b>GAP</b>
<i>Tangible</i>	184	185	-1
<i>Reliability</i>	117	127	-10
<i>Responsiveness</i>	110	130	-20
<i>Assurance</i>	186	199	-13
<i>Emphaty</i>	142	139	3

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 4.3 memberikan nilai gap yang terjadi pada setiap dimensi. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa terdapat empat dimensi yang memiliki nilai negatif dan satu dimensi yang memiliki nilai positif. Dimensi yang memiliki nilai negatif menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan melalui dimensi tersebut masih belum bisa memenuhi pelayanan yang diharapkan. Dimensi yang memiliki nilai positif

menandakan bahwa pelayanan pada dimensi tersebut telah memenuhi harapan mustahik.

Dimensi *Responsiveness* memiliki nilai gap paling tinggi dibandingkan dengan nilai gap dimensi lain. Nilai gap dimensi *Responsiveness* sebesar -20. Dengan nilai tersebut pihak LAZ Yatim Mandiri perlu untuk menelaah kembali pelayanan program Bunda BISA pada dimensi ini. Tingginya gap yang terjadi menandakan bahwa pelayanan pada dimensi tersebut tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan mustahik.

Dimensi *Responsiveness* merupakan dimensi yang berkenaan dengan daya tanggap dan respon para tenaga kerja di program Bunda BISA. Dimensi ini memperoleh nilai gap paling tinggi yang berarti daya tanggap dan respon dari program Bunda BISA terhadap permasalahan mustahik masih belum sesuai seperti yang diharapkan mustahik. Mustahik berharap program Bunda BISA dapat memberikan respon dan tanggapan yang lebih sigap atas permasalahan yang dihadapi mustahik.

#### **E. Analisis *Service Quality* (*Servqual*) pada Program Pemberdayaan Ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan**

Analisis *Service Quality* (*Servqual*) terdiri dari lima dimensi yaitu penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kemudahan akses (*emphaty*). Setiap dimensi memiliki dua nilai yaitu nilai pelayanan yang diharapkan dan



nilai kenyataan pelayanan yang diberikan.<sup>16</sup> Kelima dimensi tersebut dapat diukur melalui kuisioner yang disebar kepada 20 mustahik yang mengikuti program Bunda BISA LAZ Yatim Mandiri Lamongan.

#### 1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* merupakan dimensi yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil yang dapat menunjukkan bukti nyata pelayanan lembaga atau organisasi.<sup>17</sup> Dimensi *Tangible* pada program Bunda BISA diukur menggunakan tiga item yaitu perlengkapan, tenaga kerja ahli, dan tempat pelaksanaan program Bunda BISA.

**Tabel 4.4 Nilai Dimensi *Tangible***

No	Item Pernyataan	Skor Total		Persentase	
		Harapan	Kenyataan	Harapan	Kenyataan
1	Program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan menggunakan perlengkapan dan fasilitas yang memadai	64	62	80%	78%

<sup>16</sup> Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, and Johan S. C Neyland, "Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Poros Teknik Mesin UNSRAT* 2, no. 1 (2013): 1–11.

<sup>17</sup> Sigit Susanto Putro, Eza Rahmanita, and R. Siti Isnaniyah, "Implementasi Metode SERVQUAL Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan," *JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA* 6, no. 2 (2017): 1–9.

2	Program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan menggunakan tenaga kerja yang ahli dan profesional	63	64	79%	80%
3	Program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri dilaksanakan ditempat yang mudah dijangkau	58	58	73%	73%

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa terdapat satu item pelayanan yang dilakukan program Bunda BISA pada dimensi *Tangible* masih belum memenuhi harapan mustahik. Hal ini dibuktikan dari persentase nilai kenyataan kenyataan tersebut lebih kecil dari persentase nilai harapan.

Pernyataan item 1 yaitu mengenai penggunaan perlengkapan dan fasilitas yang memadai pada program Bunda BISA. Mustahik berharap pelayanan pada item tersebut sebesar 80% namun pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan pada item tersebut hanya 78%. Penggunaan perlengkapan dan fasilitas pada program Bunda BISA masih belum memenuhi harapan mustahik.

Pernyataan item 2 yaitu mengenai penggunaan tenaga kerja ahli dan profesional pada program Bunda BISA. Harapan mustahik pada item ini sebesar 79% dan pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh

program Bunda BISA pada item ini hanya 80%. Artinya tenaga kerja profesional dan ahli pada program Bunda BISA telah memenuhi harapan mustahik.

Pernyataan item 3 yaitu mengenai kemudahan menjangkau pelaksanaan program Bunda BISA. Mustahik berharap supaya program Bunda BISA dilaksanakan di tempat yang mudah dijangkau. Harapan mustahik pada item ini sebesar 73% dan kenyataannya pelayanan yang dilakukan pada item ini sebesar 73%. Artinya tempat pelaksanaan program Bunda BISA telah sesuai dengan harapan mustahik. Harapan pelayanan dan kenyataan pelayanan memiliki nilai yang sama dan tidak terjadi gap.

## 2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan lembaga untuk melayani secara tepat dan akurat sehingga pihak yang dilayani merasa bahwa lembaga tersebut dapat diandalkan.<sup>18</sup> Dimensi *Reliability* pada program Bunda BISA menggunakan dua item yaitu kemampuan staf untuk menjelaskan program Bunda BISA secara spesifik dan kemampuan staf dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah disampaikan.

---

<sup>18</sup> Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and M. Shodiq Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality ( SERVQUAL ) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12, no. 1 (2019): 1–11, <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.

Tabel 4.5 Nilai Dimensi *Reliability*

No	Item Pernyataan	Skor Total		Persentase	
		Harapan	Kenyataan	Harapan	Kenyataan
1	Staf program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri mampu menjelaskan program pemberdayaan ekonomi secara spesifik	63	63	79%	79%
2	Program pemberdayaan ekonomi berjalan sesuai dengan apa yang telah disampaikan	64	54	80%	68%

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 4.5 memaparkan hasil perhitungan nilai persentase harapan dan kenyataan pelayanan pada dimensi *Reliability*. Berdasarkan kedua tabel tersebut item 1 memiliki nilai harapan dan nilai kenyataan pelayanan yang sama yaitu sebesar 79%. Hal ini memiliki makna bahwa pelayanan yang dilakukan telah sesuai harapan. Pada item 2 terjadi gap antara nilai harapan dan kenyataan pelayanan sebesar 12%.

Item 1 pada dimensi *Reliability* yaitu mengenai kemampuan staf dalam menjelaskan program Bunda BISA secara spesifik kepada mustahik. Kemampuan staf dalam menjelaskan program Bunda BISA sudah sesuai dengan harapan mustahik. Harapan mustahik terhadap penjelasan mengenai program Bunda BISA sebesar 79% dan pihak

lembaga mampu memberikan pelayanan sama seperti yang diharapkan mustahik yakni sebesar 79%.

Item 2 pada dimensi *Reliability* yaitu mengenai kesesuaian antara hal yang disampaikan dengan apa yang dilakukan pada program Bunda BISA. Dari hasil yang diperoleh pihak lembaga belum konsisten dalam menjalankan program Bunda BISA. Keberlangsungan program Bunda BISA masih belum sesuai seperti apa yang disampaikan pihak lembaga kepada mustahik. Hal ini dibuktikan dari nilai kenyataan pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan mustahik. Nilai harapan mustahik sebesar 80% sedangkan kenyataan pelayanan yang dilakukan sebesar 68%.

### 3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* merupakan daya tanggap lembaga dalam melayani kebutuhan pihak yang dilayani.<sup>19</sup> Dimensi ini berkaitan dengan respon pihak lembaga terhadap kebutuhan mustahik melalui program Bunda BISA. Item yang digunakan pada dimensi ini yaitu daya tanggap lembaga terhadap kebutuhan mustahik dan kesiapan pihak lembaga terhadap permasalahan mustahik melalui program Bunda BISA.

---

<sup>19</sup> Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and M. Shodiq Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality ( SERVQUAL ) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12, no. 1 (2019): 1–11, <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.

Tabel 4.6 Nilai Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pernyataan	Skor Total		Persentase	
		Harapan	Kenyataan	Harapan	Kenyataan
1	LAZ Yatim Mandiri Lamongan selalu menanggapi keluhan mustahik mengenai program pemberdayaan ekonomi	68	52	85%	65%
2	LAZ Yatim Mandiri Lamongan sangat sigap dalam merespon permasalahan yang dialami mustahik pada program pemberdayaan ekonomi	62	58	78%	73%

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.6 pelayanan yang dilakukan pada dimensi *Responsiveness* masih belum memenuhi harapan mustahik. Hal tersebut dibuktikan dari nilai harapan pelayanan pada masing-masing item lebih tinggi dari pada nilai kenyataan pelayanan.

Item 1 yaitu mengenai kemampuan lembaga dalam menanggapi keluhan dari mustahik pada program Bunda BISA. Harapan mustahik dalam menanggapi keluhan mereka sebesar 85% namun kenyataan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga melalui program Bunda BISA sebesar 65%. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan pihak lembaga

dalam menanggapi keluhan belum sesuai seperti yang diharapkan mustahik.

Item 2 menjelaskan mengenai kemampuan pihak lembaga dalam merespon permasalahan yang dihadapi mustahik pada program Bunda BISA. Harapan mustahik terhadap kemampuan pihak lembaga dalam merespon permasalahan mereka yaitu sebesar 78% sementara pelayanan yang diberikan oleh lembaga sebesar 73%. Kemampuan merespon pihak lembaga terhadap permasalahan yang dihadapi mustahik masih belum sesuai harapan mustahik.

#### 4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* merupakan dimensi yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan yang dimiliki oleh lembaga untuk menghilangkan keraguan pihak yang dilayani.<sup>20</sup> Pengukuran pelayanan pada dimensi ini menggunakan tiga item yaitu sifat dapat dipercaya, kesopanan dalam penyampaian informasi, dan keterampilan dalam melayani.

Tabel 4.7 Nilai Dimensi *Assurance*

No	Item Pernyataan	Skor Total		Persentase	
		Harapan	Kenyataan	Harapan	Kenyataan
1	Program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri Lamongan dapat dipercaya	63	56	79%	70%

<sup>20</sup> Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, and Johan S. C Neyland, "Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Poros Teknik Mesin UNSRAT* 2, no. 1 (2013): 1–11.



2	Informasi program pemberdayaan ekonomi LAZ Yatim Mandiri disampaikan dengan cara yang baik	65	66	81%	83%
3	Program pemberdayaan ekonomi sangat terampil dalam melayani mustahik	71	64	89%	80%

Sumber: Data diolah 2022

Item 1 pada dimensi *Assurance* yaitu mengenai sifat dapat dipercaya pada program Bunda BISA. Berdasarkan tabel 4.7 harapan mustahik pada item ini sebesar 79% sedangkan kenyataan pelayanan yang diberikan melalui item ini sebesar 70%. Sifat dapat dipercaya pada program Bunda BISA masih belum memenuhi harapan mustahik.

Item 2 pada dimensi *Assurance* yaitu mengenai kesopanan dalam menyampaikan informasi yang berhubungan dengan program Bunda BISA. Besaran nilai harapan mustahik terhadap kesopanan pihak lembaga dalam menyampaikan informasi sebesar 81% sedangkan nilai kenyataan pelayanan mengenai kesopanan penyampaian informasi yang diberikan lembaga sebesar 83%. Hasil ini menjelaskan bahwa kesopanan penyampaian informasi telah sesuai seperti yang diharapkan mustahik.

Item 3 pada dimensi *Assurance* yaitu mengenai keterampilan pihak lembaga lembaga dalam melayani mustahik melalui program Bunda BISA. Nilai harapan pelayanan pada item ini sebesar 89% sedangkan nilai

kenyataan pelayanan sebesar 80%. Berdasarkan nilai tersebut menjelaskan bahwa keterampilan pihak lembaga dalam melayani mustahik melalui program Bunda BISA masih belum sesuai harapan mustahik.

#### 5. Dimensi *Emphaty*

Dimensi *Emphaty* merupakan dimensi yang berkaitan dengan upaya lembaga dalam mendekati diri dengan pihak yang dilayaninya.<sup>21</sup> Dimensi ini terdiri dari dua item yaitu kesesuaian program dengan kebutuhan dan kemampuan lembaga dalam memberikan saran.

Tabel 4.8 Nilai Dimensi *Emphaty*

No	Item Pernyataan	Skor Total		Persentase	
		Harapan	Kenyataan	Harapan	Kenyataan
1	Program pemberdayaan ekonomi dibuat sesuai dengan kebutuhan mustahik	74	76	93%	95%
2	Program pemberdayaan ekonomi selalu memberikan saran yang sesuai kepada mustahik	65	66	81%	83%

Sumber: Data diolah 2022

Item 1 berisikan mengenai kesesuaian program Bunda BISA dengan kebutuhan mustahik. berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.8 kesesuaian program Bunda BISA dengan kebutuhan mustahik telah sesuai

<sup>21</sup> Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and M. Shodiq Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12, no. 1 (2019): 1–11, <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.

harapan. Terdapat kesesuaian antara program Bunda BISA dengan kebutuhan mustahik. Nilai harapan pelayanan dari item ini sebesar 93% dan nilai kenyataan pelayanan sebesar 95%. Kesesuaian antara program Bunda BISA dengan kebutuhan mustahik telah memenuhi harapan mustahik.

Item 2 berisikan mengenai kemampuan pihak lembaga dalam memberikan saran melalui program Bunda BISA. Nilai harapan pelayanan dari item ini sebesar 81% dan pelayanan yang diterima mustahik sebesar 83%. Nilai tersebut memberikan makna bahwa kemampuan pihak lembaga dalam membarikan saran kepada mustahik telah memenuhi harapan mustahik.

#### **F. Analisis Dampak Program Pemberdayaan Ekonomi Terhadap Peningkatan Pendapatan Mustahik LAZ Yatim Mandiri Lamongan**

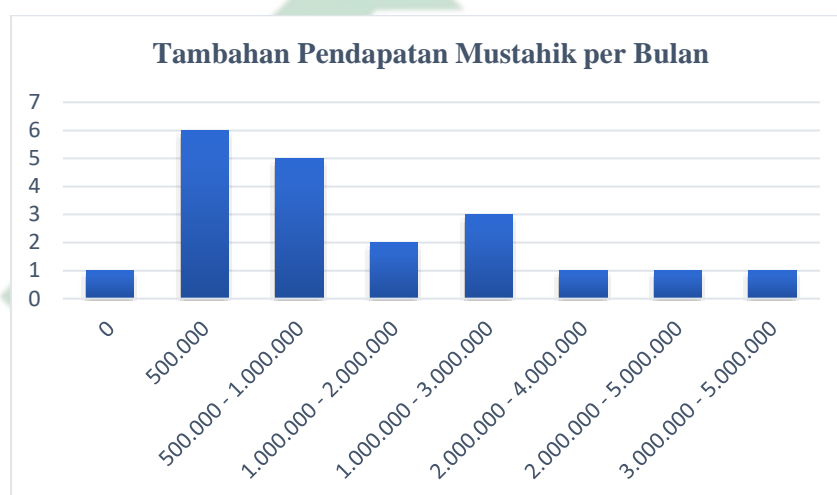
Program pemberdayaan ekonomi merupakan program yang bertujuan untuk mengangkat kemampuan dan status ekonomi masyarakat lemah. Program pemberdayaan ekonomi dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti pelatihan, pembinaan, dan pemberian modal untuk memperkuat keberdayaan kelompok lemah di masyarakat.<sup>22</sup>

Program Bunda Mandiri Sejahtera (Bunda BISA) merupakan salah satu program pemberdayaan ekonomi masyarakat yang diselenggarakan oleh LAZ Yatim Mandiri Lamongan. Program ini memberdayakan keluarga anak yatim

<sup>22</sup> Rahmah Yulisa Kalbarini and Syahrul Gunawan, "Efektivitas Dana Zis Dalam Pemberdayaan Mustahik Melalui Program Master Di Lazismu Kalimantan Barat," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (2022): 928–33, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4105>.

agar mereka bisa mandiri dalam mendapatkan penghasilan. Sasaran mustahik pada program ini yaitu para janda dan dhuafa.

Keberhasilan program pemberdayaan dapat diukur menggunakan beberapa indikator. Menurut Sumodiningrat salah satu indikator yang dipakai dalam mengukur keberhasilan program pemberdayaan ekonomi yaitu peningkatan pendapatan.<sup>23</sup>



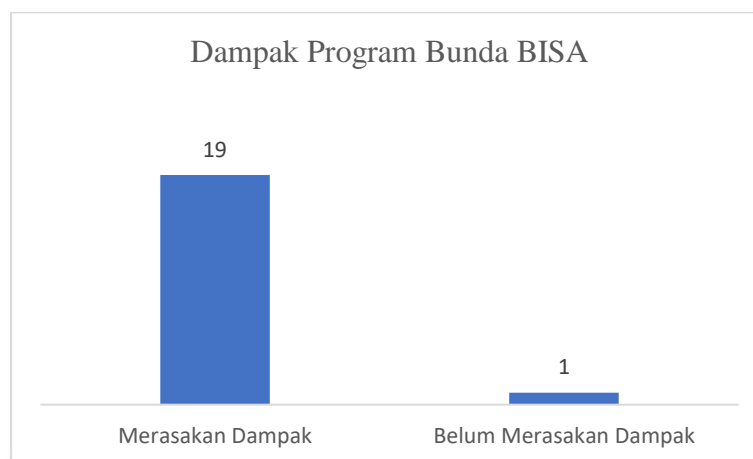
Sumber: Data diolah

**Gambar 4.2 Tambahan Pendapatan Mustahik pada Program Bunda BISA**

Gambar 4.2 memaparkan kisaran tambahan pendapatan yang diperoleh mustahik pada program Bunda BISA. Berdasarkan gambar tersebut mayoritas mustahik yang diberdayakan pada program Bunda BISA memperoleh tambahan pendapatan kisaran antara Rp. 500.000 hingga Rp. 1.000.000. Terdapat sebanyak enam mustahik yang memperoleh tambahan pendapatan sebesar Rp. 500.000 dan sebanyak lima mustahik yang memperoleh pendapatan Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000. Terdapat satu mustahik yang

<sup>23</sup> Mariatul Khiftiyah dan Wari Nilamsari, "Proses Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Pembangunan Manusia* 3, no. 1 (2022): 1-13, DOI: 10.7454/jpm.v3i1.1024.

memperoleh tambahan pendapatan paling tinggi yaitu sebesar Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000. Selain itu terdapat satu mustahik yang belum memperoleh tambahan pendapatan sama sekali.



Sumber: Data diolah

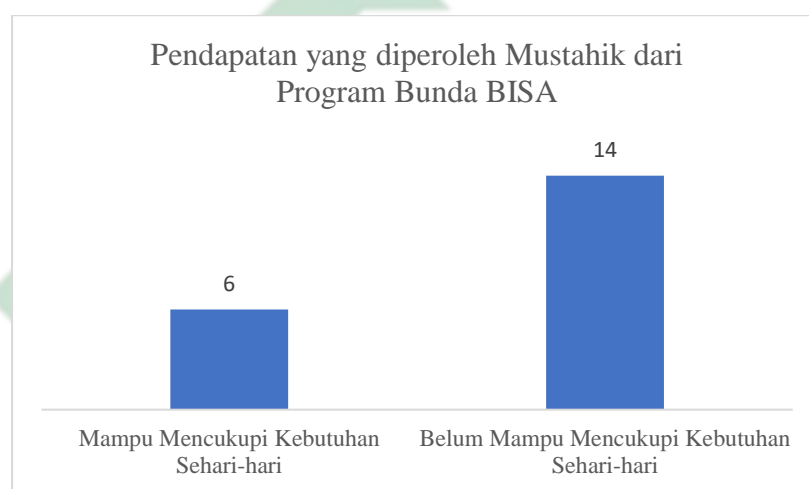
**Gambar 4.3 Dampak Program Bunda BISA Terhadap Pendapatan Mustahik**

Gambar 4.3 memaparkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 20 mustahik yang mengikuti program Bunda BISA. Dari 20 mustahik yang mengikuti program ini terdapat 19 mustahik yang mengatakan bahwa program Bunda BISA memiliki dampak terhadap pendapatan mereka dan hanya 1 mustahik yang mengatakan bahwa program Bunda BISA belum memiliki dampak terhadap pendapatannya.

Program Bunda BISA memiliki kekurangan yaitu waktu pelaksanaan program yang tidak teratur. Kekurangan program tersebut menyulitkan mustahik untuk mengikuti program tersebut mustahik harus membagi waktu dengan pekerjaannya. Selain itu program pemberdayaan tidak memberikan penghasilan secara langsung kepada mustahik sedangkan kebutuhan sehari-

hari mereka harus tetap terpenuhi. Hal inilah yang mustahik belum merasakan dampak dari program Bunda BISA.

Peningkatan pendapatan mustahik dari pemberdayaan program Bunda BISA memiliki besaran yang berbeda kepada setiap mustahik. Sebagian dari mereka telah merasakan peningkatan pendapatan yang signifikan sedangkan sebagian yang lain belum merasakannya.



Sumber: Data diolah

**Gambar 4.4 Pendapatan yang diperoleh Mustahik dari Program Bunda BISA**

Gambar 4.4 memaparkan hasil wawancara kepada 20 mustahik mengenai apakah pendapatan yang diterima melalui program pemberdayaan Bunda BISA dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari. Dari 20 mustahik tersebut terdapat 6 mustahik yang mengatakan pendapatan yang diperoleh dari program Bunda BISA dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari dan 14 mustahik mengatakan belum mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari.

Mustahik yang telah memperoleh penghasilan dan telah mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari melalui pemberdayaan program Bunda BISA menjadi tolak ukur keberhasilan program tersebut. Program Bunda BISA

telah mampu merubah status pekerjaan mustahiknya. Program tersebut juga telah mampu meningkatkan kemampuan ekonomi mustahik dengan memberikan tambahan pendapatan kepada mereka.

Mustahik yang belum memperoleh penghasilan yang cukup di mana penghasilan yang diperoleh dari program Bunda BISA belum mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari mengalami beberapa kendala. Kendala-kendala yang mereka alami yaitu:

1. Ketidakpastian Waktu Pelaksanaan Program

Program Bunda BISA dilaksanakan selama satu tahun. Kuantitas pertemuan program ini dilakukan sebanyak dua kali dalam satu bulan. Permasalahan yang terjadi pada program Bunda BISA yaitu waktu pelaksanaannya yang tidak ditentukan secara pasti. Program Bunda BISA biasanya dilaksanakan diakhir bulan namun tanggal pelaksanaannya selalu berbeda setiap bulan.

Mustahik merasa kesulitan mengikuti program Bunda BISA jika waktu pelaksanaan program tidak ditentukan secara pasti setiap bulannya. Kesulitan tersebut dikarenakan para mustahik harus membagi waktu dengan pekerjaan utama mereka.

2. Kurangnya Kuantitas Pelaksanaan Pembinaan Program

Pembinaan program Bunda BISA merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengontrol, mengawasi, dan memberikan arahan kepada mustahik atas usaha yang dilakaukan selama mengikuti program Bunda



BISA. Pembinaan dilakukan sebanyak dua kali dalam satu bulan selama satu tahun.

Sebagian mustahik merasa pembinaan yang dilakukan masih kurang maksimal. Pertemuan pembinaan sebanyak dua kali dalam sebulan dirasa kurang bagi sebagian mustahik. Mustahik merasa kesulitan untuk mencari solusi ketika usahanya mengalami suatu kendala. Mereka harus menunggu waktu pelaksanaan pembinaan berikutnya untuk bisa berinteraksi dengan pihak pembinaan.

### 3. Kemampuan Wirausaha Mustahik

Setiap mustahik memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menjalankan usahanya. Wirausahawan membutuhkan waktu dan proses supaya usaha yang dijalannya dapat berkembang dan sukses. Kemampuan wirausaha mustahik menjadi salah satu kendala mengapa penghasilan yang diperoleh dari program pemberdayaan Bunda BISA belum mampu mencukupi kebutuhan sehari-harinya.

Kemampuan wirausaha mustahik perlu diasah dalam program Bunda BISA untuk membantu para mustahik meraih keberhasilan dalam menjalankan usahanya. Program pemberdayaan Bunda BISA hanya memberikan ilmu dan keterampilan kepada mustahik namun untuk keberhasilan usaha yang dijalankan bergantung pada bagaimana kemampuan mustahik dalam mengimplementasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh dari program Bunda BISA.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Hasil analisis *Service Quality (Servqual)* pada program Bunda BISA memaparkan nilai harapan dan kenyataan pelayanan yang dilakukan melalui lima dimensi yaitu penampilan fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*).
  - a. Dimensi *Tangible*. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan melalui dimensi *Tangible* pada program Bunda BISA masih belum memenuhi harapan mustahik. Dimensi ini terdiri dari tiga item yaitu perlengkapan atau fasilitas program, tenaga ahli pada program, dan tempat pelaksanaan program. Berdasarkan hasil analisis *Servqual* perlengkapan dan fasilitas yang tersedia pada program Bunda BISA belum memenuhi harapan mustahik sedangkan untuk tenaga ahli pada program dan tempat pelaksanaan program telah memenuhi harapan mustahik.
  - b. Dimensi *Reliability*. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan melalui dimensi *Reliability* pada program Bunda BISA masih belum memenuhi harapan mustahik. Dimensi ini terdiri dari dua item yaitu kemampuan pihak lembaga dalam menjelaskan program Bunda BISA secara spesifik dan kesesuaian antara apa yang disampaikan dengan apa yang dilaksanakan program Bunda BISA. Berdasarkan hasil

analisis diperoleh hasil bahwa kemampuan pihak lembaga dalam menjelaskan program Bunda BISA secara spesifik telah sesuai seperti yang diharapkan mustahik sedangkan kesesuaian antara apa yang disampaikan dengan apa yang dilaksanakan program Bunda BISA belum mampu memenuhi harapan mustahik.

- c. Dimensi *Responsiveness*. Secara umum pelayanan yang dilakukan program Bunda BISA melalui dimensi ini masih belum mampu memenuhi harapan mustahik. Dimensi ini terdiri dari dua item yaitu kemampuan menanggapi keluhan mustahik dan kemampuan merespon permasalahan mustahik. Berdasarkan hasil analisis *Servqual* kedua item tersebut belum mampu memenuhi harapan mustahik.
- d. Dimensi *Assurance*. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan pada program Bunda BISA melalui dimensi ini masih belum memenuhi harapan mustahik. Dimensi ini terdiri dari tiga item yaitu sifat dapat dipercaya, kemampuan menyampaikan informasi, dan keterampilan melayani. Dari ketiga item tersebut terdapat satu item yang telah mampu memenuhi harapan mustahik yaitu kemampuan menyampaikan informasi sedangkan kedua item lainnya yaitu sifat dapat dipercaya dan keterampilan melayani masih belum mampu memenuhi harapan mustahik.
- e. Dimensi *Emphaty*. Secara keseluruhan pelayanan pada Program Bunda BISA melalui dimensi ini telah mampu memenuhi harapan

mustahik. Dimensi ini terdiri dari dua item yaitu kesesuaian program Bunda BISA dengan kebutuhan mustahik dan kemampuan memberikan saran. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa pelayanan yang dilakukan melalui kedua item tersebut telah mampu memenuhi harapan mustahik.

2. Pelaksanaan program Bunda BISA telah memberikan manfaat kepada mustahik. Dari dua puluh mustahik yang diberdayakan terdapat sebanyak sembilan belas mustahik yang mengatakan bahwa program Bunda BISA memberikan tambahan pendapatan kepada dirinya sedangkan hanya terdapat satu mustahik yang mengatakan bahwa program Bunda BISA belum memberikan tambahan pendapatan kepada dirinya. Tambahan pendapatan yang diperoleh mustahik digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Dari dua puluh mustahik terdapat sebanyak enam mustahik yang mengatakan tambahan pendapatan dari pemberdayaan Bunda BISA telah mampu mencukupi kebutuhan sehari-harinya sedangkan empat belas mustahik mengatakan tambahan pendapatan yang diperoleh masih belum cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Mayoritas mustahik memperoleh tambahan pendapatan sebesar Rp. 500.000 hingga Rp. 1.000.000. Kendala yang dialami oleh empat belas mustahik tersebut yaitu ketidakpastian waktu pelaksanaan program, kurangnya kuantitas pelaksanaan pembinaan program, dan kemampuan wirausaha mustahik.

## B. Saran

1. Bagi pihak LAZ Yatim Mandiri Lamongan, program pemberdayaan ekonomi Bunda BISA masih memiliki beberapa kekurangan yang dirasakan oleh mustahik. Hendaknya pihak LAZ Yatim Mandiri melakukan pendekatan lebih intens kepada mustahik untuk mencari solusi atas kendala yang terjadi pada program pemberdayaan Bunda BISA. Dengan begitu keberlangsungan program Bunda BISA bisa berjalan maksimal dan tujuan dari program tersebut dapat tercapai.
2. Bagi mustahik, program pemberdayaan ekonomi Bunda BISA telah memberikan ilmu dalam menjalankan usaha. Hendaknya pihak mustahik memanfaatkan ilmu-ilmu yang diperoleh dari program tersebut dengan maksimal. Sebagai subjek yang diberdayakan pada program ini, mustahik memiliki peran penting atas keberhasilan usaha yang dijalaninya. Usaha yang dijalani mustahik tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak ada keseriusan dari dirinya meskipun program pemberdayaan Bunda BISA sudah berjalan dengan baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, Hendaknya mampu melakukan penelitian lebih mendalam terkait item-item dari setiap dimensi pada analisis *Servqual*. Penelitian ini memiliki kelemahan yaitu tidak mempertimbangkan apakah item yang dibuat benar-benar penting bagi mustahik atau tidak. Analisis *Servqual* pada penelitian ini juga tidak mendeskripsikan bagaimana penerapan dari setiap item pada kelima dimensi *Service Quality*. Kelemahan lain dari penelitian ini yaitu kelengkapan data dasar dari

mustahik seperti usia dan pendidikan mustahik yang mana dapat membantu peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan yang terjadi.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Gabungan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017).
- Ahmad Rizal, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009).
- Anis Khoiriyah, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Badan Pusat Statistik, "Statistik Pendapatan Februari 2018", (Jakarta, CV Nario Sari, 2018).
- Bayu Maulana Ali, M. Agrosamdhyo, and Iswahyuni, "Strategi Penyaluran Dana Zakat Infaq Dan Sedekah (ZIS) Melalui Program Sosial Di LAZNAS Dewan Dakwah Provinsi Bali," *Jurnal Maisyatuna* 2, no. 2 (2021).
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi Format-Format Kuantitatif Untuk Studi Sosial Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).
- Chaidir Iswanaji Annisa Aulia Machmudah, "Analisis Strategi Penyaluran Dana ZIS Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Republika," *TAFALQUH: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Ahwal Syahsiah* 6, no. 2 (2021).
- Citra Permatasari and Nurul Huda, "Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzaki," *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal* 1, no. 1 (2022).
- Dady Darmana et al., "Dampak Taman Wisata Puncak Terhadap Pertumbuhan Pendapatan Masyarakat Di Desa Bila Riase Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang," *Economos: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 4, no. 3 (2021).
- Dendy Herdianto et al., "Zakat Effect : Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat Pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model," *Asyafina Journal: Jurnal Akademik Pesantren* 1, no. 1 (2022).
- Elah Laelasari, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Fitratun Ramadhany, "Implikasi Pariwisata Syariah Terhadap Peningkatan Pendapatan dan Kesejahteraan Masyarakat", *Jurnal Muslim Heritage*, 3, no. 1, 2018.
- Fitrianto, "Zakat Untuk Pemberdayaan Ekonomi Mustahik Di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi Riau," *Jurnal Zakat Dan Wakaf* 5, no. 1 (2018).



- Goetsch, D. L and Davis, S, “*In-troduction To Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*”, (New York: Macmillian College Pub-lishing Co, 1994).
- Halimatus Sa’diyah, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Hammam and Muttaqin Choiri, “Model Pengembangan Zakat Produktif Oleh Lembaga Amil Zakat Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Madura,” *SENSOSIO: Seminar Nasional Sosiologi 2* (2021).
- Hary Putra Wibowo dan Lailul Mursyidah, “Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Banjarembendo,” *Indonesian Journal of Public Policy Review* 17, no. 1 (2022).  
<https://www.yatimmandiri.org/welcome/profile>, diakses 05 Desember 2022.
- Jeni Kamase and Fitriani, “Analisis Pengolahan Biji Karet Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Desa Bontomangiring Kabupaten Bulukumba,” *Jurnal Ekonomika* 6, no. 2 (2022).
- Jeni Kamase and Fitriani, “Analisis Pengolahan Biji Karet Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Desa Bontomangiring Kabupaten Bulukumba,” *Jurnal Ekonomika* 6, no. 2 (2022).
- Kasrotin, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Khairun Nisa and Reni Ria Armayani Hasibuan, “Analisis Efektivitas Penyaluran Dana Zakat Pada Laznas Inisiatif Zakat Indonesia Sumatera Utara,” *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2, no. 3 (2022).
- Kholif Nufianto, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Kismawati, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Kris H Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: ANDI, 2017).
- Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, and Johan S. C Neyland, “Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara,” *Jurnal Poros Teknik Mesin UNSRAT* 2, no. 1 (2013).
- Lexy Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006).
- Lia Liliawati, Ratih Hendra Ningsih, dan Dwi Anjani, “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program *One Pesantren One Product (OPOP)* dalam Pemberdayaan Masyarakat Melalui Model *Service Quality (SERVQUAL)* di Sukabumi,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 8, no. 3 (2022).

- Lilis Ardini dan Srikandi Shabrie, "Program Inkubasi Bisnis Solusi Pemberdayaan Perempuan Prasejahtera", *IMANENSI* 6, no. 1 (2021).
- Mahmud Aziz Siregar, *Islam Untuk Berbagai Aspek Kehidupan* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1999).
- Majalah LAZ Yatim Mandiri, "Annual Report 2017", (Surabaya: Head Office Graha Yatim Mandiri, 2017).
- Mariatul Khiftiyah dan Wari Nilamsari, "Proses Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Pembangunan Manusia* 3, no. 1 (2022).
- Masyhuri, "Akuntabilitas Pengelolaan Dana ZIS Dalam Pemberdayaan Mustahik Di Kota Makassar," *Islamic Economics and Business Journal* 2, no. 2 (2020).
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (Los Angeles: SAGE Publications, 2014).
- Mayang Indah Sari, "Analisis Efektivitas Program Penyaluran Dana Zakat Untuk Beasiswa Bagi Mahasiswa Muslim Pra Sejahtera Pada Baznas Provsu," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam [JIMPAI]* 2, no. 1 (2022).
- Miratul Choiriyah, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Moenir, A. S, "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia", (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010).
- Mufti Afif and Sapta Oktiadi, "Efektifitas Distribusi Dana Zakat Produktif Dan Kekuatan Serta Kelemahannya Pada BAZNAS Magelang," *Jurnal Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2018).
- Muhamad Abduh and Efed Darta, "Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran Dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha Di Kota Bengkulu," *AKUNTABILITAS* 14, no. 1 (2020).
- Muhamad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008).
- Mustain, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.
- Niken Paramitasari, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung," *Jurnal Manajemen Magister* 2, no. 1 (2016).
- Ninik Khoyitun, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

- Niswaton Hasanah, “Analisis Pendistribuan Zakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Mustahik Pada BAZNAS Gresik,” *Jurnal QIEMA (Qomaruddin Islamic Economy Magazine)* 7, no. 1 (2021).
- Normawati Paulu, Tri Handayani Amaliah, and Amir Lukum, “Pengaruh Program Kelompok Usaha Bersama ( Kube ) Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Kecamatan Tomini Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan,” *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS* 5, no. 1 (2022).
- Nur Hasanatin, *Wawancara*, Lamongan 28 November 2022.
- Puji Endah Purnamasari and Zahra Aulia Shahab, “Pengelolaan Dana ZIS Untuk Pemberdayaan Mustahik Pada LAZIS Sabilillah Malang,” *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)* 13, no. 2 (2022).
- Rahmah Yulisa Kalbarini and Syahrul Gunawan, “Efektivitas Dana Zis Dalam Pemberdayaan Mustahik Melalui Program Master Di Lazismu Kalimantan Barat,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (2022).
- Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi, and Ambar Harsono, “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1, no. 2 (2014).
- Shafa Faradila and Niniek Imaningsih, “Faktor-Faktor Kemiskinan Di Kabupaten Sampang,” *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan* 5, no. 1 (2022).
- Sigit Susanto Putro, Eza Rahmanita, and R. Siti Isnaniyah, “Implementasi Metode SERVQUAL Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan,” *JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA* 6, no. 2 (2017).
- Sri Apriliyani and Zaini Abdul Malik, “Peran Lembaga Amil Zakat , Infaq Dan Shadaqah Muhammadiyah ( Lazismu ) Banjarnegara Dalam Meningkatkan Perekonomian Kaum Dhuafa,” *Journal Riset Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2021).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Supriyanto dan Fredy Iskandar, “Implementasi Kolaborasi Model Pentahelix dalam Rangka Meningkatkan Pemberdayaan UMKM Ex Lokalisasi Dolly pada Masa Pandemi Covid 19”, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 12, no. 1 (2022).
- Supriyatin, *Wawancara*, Lamongan. 28 November 2022.

Tatik Hasanah, *Wawancara*, Lamongan 28 November 2022.

Teungku Muhammad Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Zakat*, Edisi 3 (Jakarta: Bulan Bintang, 1976).

Umroatun Khasanah, *Manajemen Zakat Modern: Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat* (Malang: UIN Maliki Press, 2010).

Usrifatin, *Wawancara*, Lamongan 28 November 2022.

Wandi, M. Arif Musthofa, and Sapjeriani, "Penyaluran Zakat Produktif BAZNAS Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dalam Pemberdayaan Mustahik (Studi Kasus Kecamatan Sadu)," *Jurnal Asy- Syukriyyah* 22, no. 1 (2021).

Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and M. Shodiq Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality ( SERVQUAL ) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12, no. 1 (2019).

Zainil Ghulam and Sri Almar'atus Sholihah, "Strategi Penyaluran Zakat Produktif Terhadap Pemberdayaan Mustahiq," *Nusantara: Indonesian Journal of Islamic Studies* 2, no. 1 (2022).

Zeithaml Valerie and Bitner Mary Jo, *Service Marketing* (New York: McGraw Hill Inc, 2003).

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A