

**ANALISIS KEPUASAN MUSTAHIK TERHADAP  
PENDISTRIBUSIAN DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
DI BAZNAS KABUPATEN NGANJUK**

**SKRIPSI**

Oleh

**Reza Dwi Firnanda**

**G75218030**



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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN

Saya Reza Dwi Firnanda, G75218030, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 26 Juni 2023



Reza Dwi Firnanda  
NIM. G75218030

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Surabaya, 26 Juni 2023

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andriani Samsuri', written in a cursive style.

Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, MM.

# LEMBAR PENGESAHAN

## ANALISIS KEPUASAN MUSTAHIK TERHADAP PENDISTRIBUSIAN DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI BAZNAS KABUPATEN NGANJUK

Oleh

Reza Dwi Firnanda

NIM: G75218030

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
Tanggal 04 Juli 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

### Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, MM.  
NIP. 197608022009122002  
(Penguji 1)
2. Lian Fuad, Lc., M.A  
NIP. 198504212019031011  
(Penguji 2)
3. Dr. Atok Syihabuddin, SHI, M.E.I.  
NIP. 201603317  
(Penguji 3)
4. Basar Dikuraisyin, M.H  
NIP. 198811292019031009  
(Penguji 4)

### Tanda Tangan:

  
:.....  
  
:.....  
  
:.....  
  
:.....

Surebaya, 04 Juli 2023



Basar Dikuraisyin, S.Ag., S.S., M.E.I

NIP. 197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Reza Dwi Firnanda  
NIM : G75218030  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Zakat dan Wakaf  
E-mail address : g75218030@uinsby.ac.id

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

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN MUSTAHIK TERHADAP PENDISTRIBUSIAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
DI BAZNAS KABUPATEN NGANJUK**

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, 17 Oktober 2023

Penulis

(Reza Dwi Firnanda)

## ABSTRAK

Keberadaan BAZNAS sangat penting dalam mendistribusikan dana zakat untuk mereka yang membutuhkan sesuai dalam syari'at Islam. Keberhasilan BAZNAS tidak hanya diukur dari seberapa banyak dana yang didistribusikan, namun juga diukur dari kepuasan mustahiknya. Kepuasan mustahik bisa mencerminkan baik atau buruknya layanan yang diterima dari BAZNAS. Mustahik yang merasa puas diharapkan dapat menimbulkan citra baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS terutama dari golongan muzakki.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mustahik terhadap pendistribusian dan kualitas pelayanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif komparatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan data diolah menggunakan *software* SPSS 25. Analisis yang digunakan adalah *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kepuasan mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk terhadap pendistribusian dan kualitas pelayanan masih terdapat beberapa atribut yang perlu diperhatikan untuk diprioritaskan perbaikannya dan ditingkatkan kualitasnya. Pada pendistribusian terdapat tiga atribut dari dimensi manfaat pendistribusian yaitu zakat yang diberikan mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik, zakat yang diberikan telah memenuhi kebutuhan pokok mustahik, dan BAZNAS memprioritaskan kebutuhan mustahik. Sedangkan pada kualitas pelayanan terdapat masing-masing satu atribut dari dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu BAZNAS memiliki Amil yang mampu menyelesaikan masalah mustahik dan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu BAZNAS memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak BAZNAS Kabupaten Nganjuk agar dapat mempertahankan kualitas pendistribusian dan kualitas pelayanan yang telah memenuhi kepuasan mustahik. Selain itu, diharapkan BAZNAS Kabupaten Nganjuk segera mengambil tindakan sesuai rekomendasi yang telah peneliti berikan untuk memperbaiki prioritas layanan yang dirasa belum memenuhi kepuasan mustahik.

Kata Kunci: Pendistribusian, Kualitas Pelayanan, *Gap Analysis*, IPA

## ABSTRAC

The existence of BAZNAS is very important in distributing zakat funds to those in need according to Islamic law. The success of BAZNAS is not only measured by how much funds are distributed, but also by the satisfaction of mustahik. Mustahik satisfaction can reflect good or bad services received from BAZNAS. Satisfied mustahik are expected to create a good image and increase public trust in BAZNAS, especially from the muzakki group.

This study aims to find out how the level of satisfaction of mustahik regarding the distribution and service quality of BAZNAS Nganjuk Regency. This research uses a quantitative approach with a comparative descriptive research type. The number of samples in this study were 80 people, which were obtained through distributing questionnaires and data were processed using SPSS 25 software. The analysis used was Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA).

Satisfaction of mustahik BAZNAS Nganjuk Regency on the distribution and quality of service there are still several attributes that need to be considered for improvement and quality improvement to be prioritized. In distribution, there are three attributes from the dimensions of the benefits of distribution, namely the zakat given is able to increase the welfare of mustahik, the zakat given has fulfilled the basic needs of mustahik, and BAZNAS prioritizes mustahik's needs. Whereas in terms of service quality there is each one attribute from the reliability dimension, namely BAZNAS has Amil who is able to solve mustahik problems and the responsiveness dimension, namely BAZNAS provides fast and timely services.

This study provides recommendations to the Nganjuk Regency BAZNAS in order to maintain the quality of distribution and service quality that has met mustahik satisfaction. In addition, it is hoped that BAZNAS Nganjuk Regency will immediately take action according to the recommendations that the researchers have provided to improve service priorities that are felt to have not met mustahik satisfaction.

Key words: Distribution, Service Quality, Gap Analysis, IPA

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRAC</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	14
2.1 Kepuasan .....	14
2.2 Mustahik.....	16
2.3 Pendistribusian Zakat .....	23
2.4 Zakat.....	27
2.4.1 Pengertian Zakat .....	27
2.4.2 Macam-Macam Zakat.....	28



2.5 Kualitas Pelayanan .....	29
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
2.5.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan ( <i>Gap</i> ) .....	31
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	33
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	41
2.8 Penelitian Terdahulu.....	46
2.9 Kerangka Konseptual .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	57
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	57
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
3.3.1 Populasi.....	58
3.3.2 Sampel .....	58
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	60
3.4.1 Definisi Operasional .....	60
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	63
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	64
3.5.1 Jenis Data.....	64
3.5.2 Sumber Data .....	64
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.7 Teknik Analisis Data .....	67
3.7.1 Uji Kualitas Data .....	67
3.7.2 Analisis <i>Gap</i> .....	69
3.7.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	70
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>74</b>

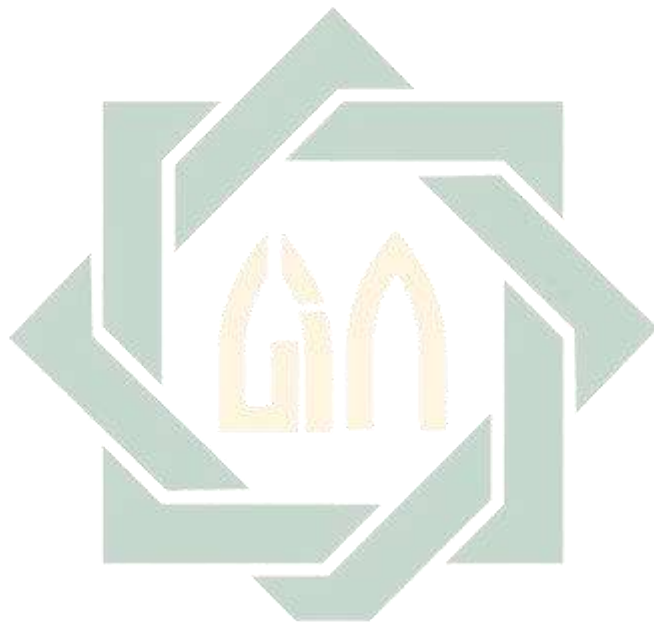
4.1 Hasil Penelitian.....	74
4.1.1 Sejarah BAZNAS Kabupaten Nganjuk .....	74
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan BAZNAS Kabupaten Nganjuk .....	75
4.1.3 Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Nganjuk .....	75
4.1.4 Deskripsi Responden .....	76
4.1.5 Uji Kualitas Data .....	79
4.1.6 Analisis <i>Gap</i> .....	84
4.1.7 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	93
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	108
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran .....	126
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	129
<b>LAMPIRAN</b> .....	135

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai IZN BAZNAS RI Tahun 2018-2020.....	3
Tabel 1.2	Pertumbuhan Penyaluran ZIS Nasional Tahun 2018-2020.....	4
Tabel 1.3	Pertumbuhan Penyaluran ZIS BAZNAS Kabupaten Nganjuk.	5
Tabel 1.4	Jumlah Mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk .....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	60
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran .....	63
Tabel 3. 3	Tingkat Kepuasan.....	71
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	77
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	77
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Zakat .....	79
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Pendistribusian .....	80
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Pendistribusian.....	83
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	84
Tabel 4.10	Hasil <i>Gap</i> Dimensi Prosedur Distribusi.....	85
Tabel 4.11	Hasil <i>Gap</i> Dimensi Manfaat Distribusi .....	86
Tabel 4.12	Hasil <i>Gap</i> Dimensi <i>Compliance</i> .....	87
Tabel 4.13	Hasil <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> .....	88
Tabel 4.14	Hasil <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> .....	89
Tabel 4.15	Hasil <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangible</i> .....	89
Tabel 4.16	Hasil <i>Gap</i> Dimensi <i>Emphaty</i> .....	90
Tabel 4.17	Hasil <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiviness</i> .....	91
Tabel 4.18	Hasil Rata-Rata <i>Gap</i> Secara Keseluruhan.....	92
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	94
Tabel 4.20	Nilai Rata-Rata Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspetasi.....	97

Tabel 4.21	Atribut Prioritas Kuadran I.....	100
Tabel 4.22	Atribut Prioritas Kuadran II.....	102
Tabel 4.23	Atribut Prioritas Kuadran III .....	105
Tabel 4.24	Atribut Prioritas Kuadran IV .....	107



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Penduduk Miskin Indonesia Tahun 2012-2021 (Juta).	2
Gambar 2.1	Diagram Kartesius .....	44
Gambar 2. 2	Kerangka Konseptual .....	56
Gambar 4.1	Hasil Diagram Kartesius.....	98



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Deskripsi Variabel.....	135
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	138
Lampiran 3	Tabulasi Data Kuesioner .....	149
Lampiran 4	Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas .....	158
Lampiran 5	Biodata Peneliti .....	174



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

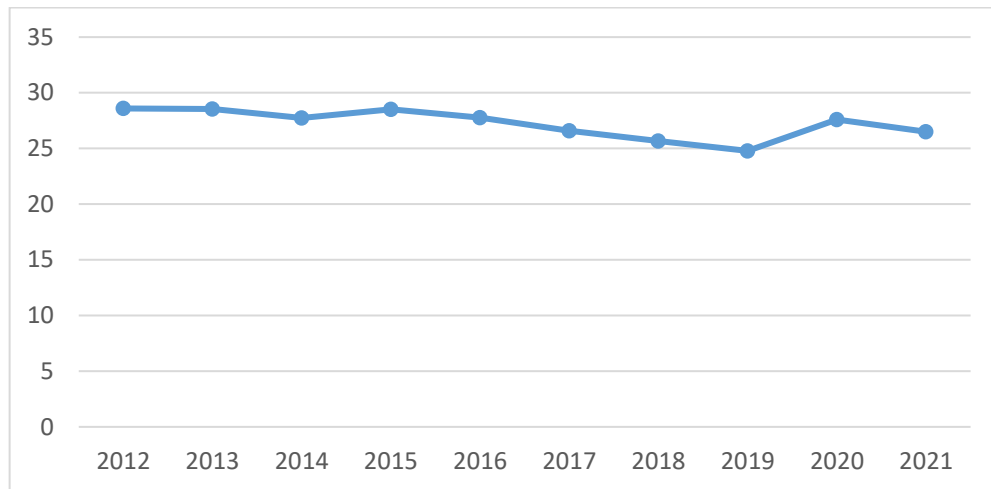
# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemiskinan (*poverty*) tetap menjadi masalah serius yang dihadapi oleh semua negara, terutama negara berkembang dan tertinggal. Masalah kemiskinan ini bersifat kompleks dan multidimensi yang disebabkan oleh banyak faktor, tidak hanya dalam bidang ekonomi tetapi juga dalam sistem politik, sosial, budaya dan sosial lainnya.

Pengentasan kemiskinan menjadi tujuan utama dari 17 tujuan dalam SDGs baik di skala regional hingga global. Karena kemiskinan merupakan masalah utama dalam pembangunan yang dialami oleh banyak negara, tidak terkecuali Indonesia. Masalah kemiskinan masih menjadi beban berat bagi Indonesia, terutama yang terkait dengan ketimpangan distribusi, ketimpangan pendapatan, dan semakin melebarnya kesenjangan antara si kaya dan si miskin.

Menurut Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk miskin di Indonesia mencapai 26,5 juta jiwa pada tahun 2021 atau sebesar 9,71% dari total penduduk (BPS, 2022). Meski secara statistik, kecuali tahun 2020, jumlah penduduk miskin di Indonesia cenderung menurun. Namun secara absolut, jumlah penduduk miskin di Indonesia masih tergolong besar.



Sumber: BPS, 2022 (diolah)

**Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Miskin Indonesia Tahun 2012-2021 (Juta)**

Pada tahun 2012, jumlah penduduk miskin di Indonesia adalah 28,59 juta jiwa. Meskipun tren menunjukkan penurunan jumlah penduduk miskin, tetapi secara keseluruhan jumlah penduduk miskin di Indonesia masih tergolong besar (26,5 juta jiwa) di tahun 2021. Sementara itu, jumlah penduduk miskin pada 2019-2020 meningkat menjadi 27,59 juta jiwa. Peningkatan ini diyakini terkait erat dengan pandemi COVID-19 yang berakibat pada melambat dan melemahnya pertumbuhan ekonomi masyarakat. Kemudian menurun kembali pada tahun berikutnya.

Berbagai pihak, termasuk pemerintah dan LSM, telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kemiskinan dan ketimpangan ekonomi, antara lain melalui pengelolaan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) masyarakat. Zakat sebagai salah satu instrumen keuangan syariah berperan dalam mendistribusikan pendapatan. Memaksimalkan dana zakat tidak hanya berhasil membantu situasi keuangan mustahik, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas hidup mustahik.



Indonesia menjadi negara dengan penduduk muslim terbesar yaitu 86,9% dari total penduduk (Dimas, 2022). Di sisi lain, data dari laporan CAF (*Charities Aid Foundation*) 2021, menunjukkan bahwa Indonesia menempati urutan pertama sebagai negara dengan penduduk yang berjiwa sosial tinggi (Filantropi Indonesia, 2021). Hal ini menegaskan potensi besar Indonesia untuk bersama-sama mengurangi angka kemiskinan. Seperti yang telah diketahui, jumlah penduduk miskin di Indonesia sempat meningkat sekitar 3 juta jiwa pada tahun 2020. Akan tetapi pengukuran dampak zakat oleh BAZNAS menemukan bahwa dengan menggunakan standar kemiskinan BPS, zakat berhasil berkontribusi terhadap pengentasan kemiskinan mencapai 10,46% atau sebesar 313.922 jiwa (PUSKAS BAZNAS, 2022). Namun, apabila dilihat dari IZN (Indeks Zakat Nasional) yang memberikan gambaran perkembangan pengelolaan zakat secara nasional, kinerja BAZNAS mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2020. Berikut hasil penilaian IZN BAZNAS dari tahun 2018 sampai dengan 2020 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Nilai IZN BAZNAS RI Tahun 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>IZN</b>	<b>Kategori</b>
2018	0,55	Cukup Baik
2019	0,61	Cukup Baik
2020	0,49	Baik

Sumber: Laporan Kinerja BAZNAS 2018-2020

Berdasarkan Tabel 1.1 kinerja BAZNAS RI mengalami pencapaian tertinggi pada tahun 2019 dengan nilai IZN sebesar 0,61 dan mengalami

penurunan yang cukup signifikan pada tahun berikutnya sebesar 0,12. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja BAZNAS RI belum stabil. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dan perbaikan agar semakin banyak masyarakat yang terbantu dengan zakat. Sehingga tujuan pengelolaan zakat untuk mengurangi angka kemiskinan di Indonesia dapat tercapai.

Penurunan angka kemiskinan nasional tidak terlepas dari peran dana ZIS, hal ini terlihat dari penyaluran ZIS di Indonesia yang meningkat setiap tahunnya. Menurut laporan oleh BAZNAS total penyaluran ZIS nasional mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2020 yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2 Pertumbuhan Penyaluran ZIS Nasional Tahun 2018-2020**

Tahun	Total Penyaluran Nasional	Persentase Pertumbuhan
2018	6.800.139.133.196	39,9%
2019	8.688.221.234.354	27,8%
2020	11.530.645.166.257	32,7%
	<b>Rata-rata</b>	33,47%

Sumber: Outlook Zakat Indonesia 2021-2022

Berdasarkan Tabel 1.2 pertumbuhan penyaluran Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) secara nasional memiliki tren yang positif dengan pertumbuhan rata-rata mencapai 33,47% per tahun. Kenaikan penyaluran terjadi pada setiap tahunnya dalam kurun tiga tahun terakhir. Namun, persentase pertumbuhan penyaluran sempat mengalami penurunan pada tahun 2019. Hal ini mengindikasikan *trend* kenaikan yang diciptakan belum

pada performa terbaik. Sedangkan penyaluran ZIS oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3 Pertumbuhan Penyaluran ZIS BAZNAS Kabupaten Nganjuk**

<b>Tahun</b>	<b>Total Penyaluran</b>	<b>Persentase Pertumbuhan</b>
2018	2.214.350.000	17,8%
2019	2.696.513.000	21,8%
2020	3.163.189.000	17,3%

Sumber: Laporan BAZNAS Kabupaten Nganjuk 2018-2020

Tabel 1.3 menunjukkan total penyaluran oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun, persentase pertumbuhan penyaluran dalam 3 tahun terakhir justru mengalami penurunan pada tahun 2020. Hal ini mengindikasikan *trend* kenaikan yang diciptakan belum pada performa terbaik. Dari total penyaluran tersebut sebagian besar diberikan kepada golongan fakir miskin dengan memprioritaskan bantuan berupa sembako untuk kelangsungan hidup mereka (Sukidi, 2022).

BAZNAS Kabupaten Nganjuk menyalurkan dana ZIS sesuai syariat Islam yakni disalurkan kepada 8 golongan asnaf (fakir, miskin, amil, muallaf, gharim, fisabilillah, hamba sahaya dan ibnu sabil). Tetapi dalam pelaksanaannya, pendistribusian oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk belum mencakup kedelapan golongan tersebut, tetapi hanya sebagian besar saja seperti fakir, miskin, muallaf, gharim, fisabilillah dan ibnu sabil. Hal ini karena mustahik sulit ditemukan dari golongan hamba sahaya (Sukidi, 2022).

**Tabel 1. 4 Jumlah Mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk Tahun 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Mustahik</b>
2018	6.015
2019	6.914
2020	6.608

Sumber: Laporan BAZNAS Kabupaten Nganjuk 2018-2020

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa jumlah mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk sempat mengalami kenaikan pada tahun 2019 dan menurun kembali pada tahun berikutnya. Hal ini mengindikasikan bahwa belum stabilnya kinerja pendistribusian BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Kinerja sangat penting untuk keberlangsungan sebuah lembaga. Lembaga harus beroperasi dan berkembang secara efektif dalam persaingan yang semakin ketat. Karena buruknya kinerja lembaga pengelola zakat dapat menyebabkan lembaga kehilangan pasar, baik dalam hal menarik muzakki maupun dalam hal kualitas program dan layanan.

Kualitas program dan layanan lembaga pengelola zakat sangat bergantung pada evaluasi mustahik. Sehingga kepuasan mustahik dapat dicapai dengan memberikan program pendistribusian dan layanan yang berkualitas yang dapat diterima mustahik. Kepuasan mustahik merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi nirlaba. Karena kepuasan mustahik dapat menjadi tolak ukur apakah suatu organisasi nirlaba dapat memberikan pelayanan yang sesuai atau tidak dengan apa yang telah ditawarkan (Rahmi, 2018).

BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat yang terpercaya perlu memberikan pelayanan yang baik serta memberikan program pendistribusian yang dapat meningkatkan kesejahteraan para mustahiknya (Munawar, 2016). Dengan kesuksesan pelayanan dan program pendistribusian yang diberikan, diharapkan dapat menimbulkan citra baik bagi lembaga zakat di mata masyarakat khususnya dari golongan muzaki sehingga muzaki mau membayar zakatnya dengan penuh kepercayaan (Gracia, 2019).

Dana yang terhimpun oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk dibagi untuk beberapa program mulai dari ekonomi, pendidikan, kesehatan dan sosial kemanusiaan. Pendistribusian yang dilakukan haruslah memenuhi sasaran yang tepat serta memperhatikan manfaat dari setiap program pendistribusiannya (Arif, 2022).

Pendistribusian yang tepat sasaran sejalan dengan peraturan dalam (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, 2011) yang menjelaskan dalam melakukan pendistribusian dana zakat harus berdasarkan skala prioritas dengan menjalankan prinsip pemerataan, keadilan dan kewilayahan. Sehingga, pendistribusian yang dilakukan harus dimaksimalkan agar manfaat dari dana zakat dapat dirasakan oleh setiap mustahik.

BAZNAS Kabupaten Nganjuk menganut Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada mustahik. Ada dua kategori mustahik dalam SOP. Pertama mustahik yang dipilih langsung oleh pihak BAZNAS Kabupaten Nganjuk melalui peninjauan kepada masyarakat yang

tergolong delapan asnaf yang berhak menerima zakat. Kedua, individu yang berkesempatan mendaftar langsung ke BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan memenuhi sejumlah persyaratan yang ditentukan seperti: SKTM, KTP dan memperoleh rekomendasi dari pihak Pemda setempat (RT atau Lurah). Dari pengajuan, calon mustahik ditinjau dan disetujui terlebih dahulu. Dengan kesepakatan, kemudian dana zakat akan diserahkan kepada mustahik (Arif, 2022). Dengan perencanaan yang jelas menunjukkan bahwa BAZNAS Kabupaten Nganjuk berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik bagi mustahiknya.

Memberikan pelayanan yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan bukanlah tugas yang mudah. Kebijakan manajemen layanan seringkali menjadi masalah, sehingga perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada sebagian besar pelanggannya. Oleh karena itu, untuk dapat memuaskan pelanggan perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono kualitas memiliki ikatan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi dorongan kepada pelanggan untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan perusahaan (Pril Ranto, 2015). Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi satu faktor yang penting untuk kesuksesan sebuah perusahaan/lembaga.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Hal ini sesuai dengan pandangan Zeithaml dan Bitner jika kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen tercermin dari besarnya ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan mereka terhadap

pelayanan yang mereka terima. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kemudian ditafsirkan dalam bentuk perbedaan antara kualitas pelayanan yang dirasakan dan harapan konsumen (Permatasari & Huda, 2022). Apabila kualitas pelayanan juga diperhatikan oleh organisasi non profit seperti BAZNAS Kabupaten Nganjuk, maka diharapkan kepuasan mustahikpun dapat terpenuhi. Di sisi lain, terdapat nilai-nilai Islami yang harus diterapkan saat melayani konsumen yaitu *fathanah* yang dicontohkan dengan profesionalisme, *Shiddiq* yang dicontohkan berupa nilai kejujuran, *Tabligh* yang dicontohkan sebagai perilaku sopan santun dan ramah, serta Amanah yang dicontohkan berupa adanya jaminan dan kenyamanan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan (Abdan Syakuro & Fikriyah, 2020).

Untuk dapat memahami kebutuhan pelanggan, maka sebuah perusahaan perlu menganalisa kepuasan pelanggannya. Analisa ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Jika diketahui pelanggan belum mendapatkan kepuasan yang layak dia dapatkan, maka disitulah peluang bagi perusahaan melakukan perbaikan agar pemenuhan terhadap kepuasan pelanggan tercapai.

Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah metode pengukuran atribut kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang berfungsi dalam mengembangkan program dan strategi pemasaran yang efektif. Keunggulan metode IPA ialah proses metode yang dipergunakan sangat sederhana, sehingga memudahkan pembuat kebijakan untuk memprioritaskan

aktivitas yang perlu dilaksanakan dengan keterbatasan sumber daya. Dan bahwa metode tersebut cukup fleksibel untuk digunakan pada berbagai bidang yang berbeda (Kurniati dkk, 2016).

Penelitian yang dilakukan Abduh & Darto (2020) menyatakan hasil survei terhadap 60 responden mustahik menunjukkan bahwa penyaluran zakat produktif oleh Rumah Zakat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mustahik dalam peningkatan pendapatan mereka. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, yakni sama-sama membahas permasalahan terkait hubungan penyaluran atau pendistribusian terhadap kepuasan mustahik. Namun, perbedaannya, peneliti terdahulu tidak mengangkat atribut kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan Tri Hariyadi (2019) mengungkapkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan mustahik yang telah dilakukan menyangkut berbagai dimensi meliputi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* menunjukkan kualitas pelayanan klinik tergolong ke dalam kategori sangat sesuai antara harapan dengan kenyataan yang diterima pasien. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, yakni sama-sama membahas mengenai tingkat kepuasan mustahik terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan terletak pada atribut pendistribusian yang tidak diangkat oleh peneliti terdahulu.

Berdasarkan uraian hasil penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam mencapai kepuasan mustahik, distribusi dan kualitas pelayanan sangat diperlukan dan dimungkinkan. Untuk itu perlu dianalisis persepsi dan



harapan mustahik, apakah ada gap/kesenjangan antara keduanya, atau sudah memenuhi harapan mustahik.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti bermaksud untuk meneliti lebih mendalam mengenai **“Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pendistribusian dan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* di BAZNAS Kabupaten Nganjuk)”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja BAZNAS RI yang kurang baik ditandai dengan nilai IZN (Indeks Zakat Nasional) BAZNAS RI tahun 2020 yang hanya sebesar 0,49. Nilai IZN tersebut menjadi yang paling rendah dari tiga tahun terakhir.
2. Penyaluran dana ZIS yang belum stabil ditandai dengan jumlah presentase pertumbuhan penyaluran ZIS tahun 2019 yang hanya sebesar 27,8%. Presentase pertumbuhan penyaluran tersebut menjadi yang paling rendah dari tiga tahun terakhir.
3. Jumlah persentase pertumbuhan penyaluran ZIS BAZNAS Kabupaten Nganjuk mengalami penurunan pada tahun 2020. Presentase pertumbuhan penyaluran tersebut menjadi yang paling rendah dari tiga tahun terakhir.

4. Jumlah mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk mengalami penurunan pada tahun 2020.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan mustahik dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam pendistribusian yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk?
2. Bagaimanakah kepuasan mustahik dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan mustahik dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam pendistribusian yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk menganalisis kepuasan mustahik dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kabupaten Nganjuk.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka dalam penelitian ini manfaat penelitian terbagi menjadi dua yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan jawaban atas kebenaran teori Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang menyatakan bahwa kepuasan menggambarkan evaluasi seseorang terhadap kinerja yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan. Apabila kinerja yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, konsumen puas dan diuntungkan, sedangkan jika kinerja yang diterima tidak sesuai harapan, konsumen kecewa dan dirugikan.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan bisa bermanfaat untuk memberikan masukan dan pengetahuan pada penelitian selanjutnya mengenai pentingnya analisis kepuasan mustahik terkait pendistribusian dan kualitas pelayanan lembaga pengelola zakat serta menjadi acuan bagi lembaga pengelola zakat dalam meningkatkan kinerjanya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan**

Kepuasan (*satisfaction*) berakar dari kata “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan didefinisikan sebagai usaha memenuhi sesuatu atau membua sesuatu memadai (Rizko Yulianto, 2018). Menurut para ahli mendefinisikan kepuasan sebagai berikut:

- a. Oliver kepuasan merupakan tingkat rasa seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan (Zikri, 2022).
- b. Zeithaml kepuasan ialah perbandingan antara persepsi pelanggan dan jasa yang diterima serta harapannya sebelum menggunakan produk (Anggraini, 2021).
- c. Cadotte, Woodruff, dan Jenkins mengkonseptualisasikan kepuasan sebagai perasaan yang muncul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk atau jasa.
- d. Kotler dan Keller kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa individu yang terjadi ketika kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan konsumen itu sendiri (Dwiana Putri & Tri Astuti, 2017).
- e. Day dan Fandy Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan ialah tanggapan terhadap penilaian ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang

diselaraskan antara harapan awal dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya (Wibowo, 2014).

Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai tanggapan atau reaksi yang dihasilkan dari kinerja yang diperoleh dan dirasakan melalui penggunaan suatu jasa atau produk. Kepuasan terjadi apabila hasil memenuhi harapan konsumen dan ketidakpuasan terjadi apabila hasil tidak melebihi harapan konsumen. Menurut Consuegra, diantara banyak cara dalam mengukur kepuasan konsumen, indikator kepuasan yang dirasakan konsumen dapat diketahui dari tiga dimensi, yaitu (Syafiq, 2019):

- a. Kesesuaian dengan keinginan yakni pelayanan yang diberikan selaras dengan permintaan dan keinginan konsumen.
- b. Kinerja yang dirasakan, berarti tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang diterima.
- c. Penilaian konsumen, yaitu pelayanan yang didapat oleh konsumen secara menyeluruh akan unggul atau lebih buruk jika dinilai dengan layanan lain yang memberikan layanan yang sama.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator kepuasan tersebut saling berkaitan satu dengan yang lain. Jika kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan puas sehingga menunjukkan bahwa kinerja penyedia pelayanan itu baik dan pada akhirnya akan timbul perasaan untuk tetap menggunakan jasa pelayanan yang sama karena pelayanan yang diterima lebih baik daripada penyedia pelayanan lain. Sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak memenuhi

keinginan konsumen, konsumen akan merasakan ketidakpuasan dan dirugikan bahkan tidak akan menggunakan produk atau jasa itu lagi dan pada akhirnya mengakibatkan pengalaman buruk yang akan berdampak pada citra penyedia pelayanan.

Kepuasan konsumen tergantung pada persepsi konsumen tentang seberapa baik produk atau jasa memenuhi harapan mereka. Aspek penentu kepuasan konsumen ialah penilaian konsumen mengenai kualitas jasa, kualitas produk, keadaan pribadi serta faktor-faktor lain yang bersifat situasi sesaat.

## 2.2 Mustahik

Mustahik adalah mereka yang berhak menerima zakat. Ketentuan ini telah dijelaskan Allah SWT dalam QS. At-Taubah [9]: 60 berikut:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَىٰ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرْمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ ۗ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Terjemahan:

*“Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.”*

Uraian tentang delapan golongan yang berhak memperoleh zakat pada ayat di atas dapat ditinjau sebagai berikut (Samsul, 2020):

a. Fakir dan Miskin

Fakir ialah seseorang yang hidupnya amat kesusahan dan tidak memiliki kekayaan maupun tenaga guna mencari nafkah. Sedangkan miskin ialah mereka yang kekurangan dan berada dalam kondisi serba kesulitan untuk memenuhi penghidupannya.

Menurut Mazhab Syafi'i, Hanbali, dan Maliki, fakir ialah seseorang yang tidak mempunyai cukup kekayaan atau penghasilan untuk memenuhi kebutuhannya: pakaian, makanan, tempat tinggal dan semua kebutuhan pokok yang lain, baik bagi dirinya pribadi maupun tanggungan mereka. Sedangkan miskin berarti mereka yang memiliki kekayaan atau pendapatan yang cukup untuk menghidupi diri sendiri dan tanggungan mereka tetapi tidak sepenuhnya terpenuhi.

Pengertian terkait fakir dan miskin di atas masih menjadi perdebatan dikalangan ahli fiqh, karena pandangan mazhab Hanafi mengatakan kebalikan dari ketiga mazhab diatas. Namun pandangan ketiga mazhab tersebut telah diperjelas oleh Syamsuddin Ramli, beliau mengatakan bahwa mayoritas dari mereka memberikan batasan makna miskin ialah seseorang yang menghidupi separuh atau lebih dari kebutuhan mereka, sementara fakir adalah mereka yang berkekurangan dari setengah kebutuhan hidupnya.

Berdasarkan argumen di atas dapat diambil kesimpulan bahwa fakir dan miskin adalah salah satu dari tiga golongan berikut:

- 1) Orang yang tidak memiliki kekayaan dan usaha.

- 2) Orang yang memiliki kekayaan atau usaha namun belum mencukupi untuk keperluan dirinya dan tanggungannya dan kepemilikan hartanya tidak mampu memenuhi separuh keperluan hidupnya serta keluarganya.
- 3) Orang yang memiliki kekayaan atau usaha yang sekedar mampu untuk memenuhi separuh atau lebih keperluan mereka sendiri dan tanggungan mereka, tetapi tidak mencakup keseluruhan keperluan mereka.

Secara sederhana, menurut Yusuf Qardawi ada dua golongan mereka yang memiliki hak atas zakat untuk fakir dan miskin: mereka yang memiliki pekerjaan dan dapat mencari nafkah namun memiliki keterbatasan modal, ataupun mereka yang tidak berupaya bekerja karena keterbatasan fisik atau mempunyai fisik yang lemah.

#### b. Amil Zakat

Amil zakat ialah mereka yang memiliki tugas melakukan *fundraising* dan pendistribusian zakat. Yusuf Qardawi mengemukakan amil zakat ialah orang yang melakukan segala urusan zakat, mulai dari pengumpulan,, pencatatan mengenai penghitungan keluar masuk zakat hingga membaginya kepada para mustahik.

Amilah yang menetapkan ketentuan pengelolaan zakat yang akan diberikan kepada mustahik. Oleh karena itu, Yusuf Qardawi menjelaskan kriteria amil zakat, antara lain sebagai berikut:

- 1) Beragama islam (muslim).



- 2) Seorang *mukallaf*, yaitu orang dewasa yang berakal sehat.
- 3) Jujur.
- 4) Faham fikih zakat.
- 5) Mampu menjalankan tugas.
- 6) Amil zakat disyaratkan laki-laki.
- 7) Orang merdeka bukanlah budak.

c. Muallaf

Muallaf ialah mereka yang belum lama masuk Islam serta memiliki iman yang tergolong lemah. Yusuf Qardawi mengemukakan muallaf ialah mereka yang hati atau kepercayaannya semakin bertambah terhadap Islam, atau iktikad jahat mereka terhadap umat Islam dicegah atau munculnya keinginan dari kemaslahatan mereka untuk melindungi serta membantu umat Islam dari musuh.

Abu Ya'la, menyatakan bahwa terdapat dua jenis muallaf yaitu muslim dan musyrik yang dibagi menjadi empat kategori berikut:

- 1) Orang yang dijinakkan hatinya sehingga cenderung membantu umat Islam.
- 2) Orang yang dijinakkan hatinya sehingga memiliki kecenderungan untuk melindungi umat muslim.
- 3) Orang yang dilembutkan hatinya ingin menganut agama Islam.
- 4) Orang yang hatinya jinak dengan menerima zakat sehingga golongannya tertarik masuk Islam.

d. *Riqab*

*Riqab* ialah bentuk umum dari *raqabah*. Dalam Al-Qur'an istilah tersebut memiliki arti hamba sahaya laki-laki (*abid*) dan bukan hamba sahaya perempuan (*amah*). Memerdekakan budak/hamba sahaya juga berarti melepaskan belenggu yang mengikat mereka.

Imam Malik, Ahmad dan Ishaq, mendefinisikan *riqab* sebagai budak biasa yang bisa dibebaskan dari bagian zakatnya. *Riqab* adalah *mukatab* berdasarkan golongan asy-Syafi'iyah dan al-Hanafiyyah, yakni hamba sahaya yang majikannya mengizinkan dirinya untuk dibebaskan dengan cara menebusnya.

Jadi zakat diambil manfaatnya untuk membebaskan hamba sahaya melalui pembagian zakat untuk tuannya, sehingga hamba sahaya yang dikuasanya bisa bebas dengan pemberian zakat kepadanya. Hal ini juga termasuk pembebasan umat Islam yang ditahan oleh orang-orang kafir.

e. *Gharimin*

Mereka yang berutang disebut *gharimin*. Menurut An-Nawawi *gharimin* adalah jamak dari kata *mufrad al-gharimu*, yang berarti seseorang yang berutang dan tidak mampu membayarnya. Yusuf Qardawi memetakan seorang gharim menjadi dua golongan sebagai berikut:

*Pertama* ialah seseorang yang berhutang guna memenuhi kepentingan pribadinya, seperti, membeli pakaian, menikah, merawat orang sakit, membangun rumah, membeli kebutuhan rumah, menikahkan

anak atau lainnya. Termasuk mereka yang mengalami bencana. Syarat gharim golongan pertama adalah (1) Dia memiliki keinginan melunasi hutangnya. (2) Orang itu berhutang untuk melakukan suatu perbuatan yang diperbolehkan. (3) Utangnya bukan merupakan utang yang pelunasannya dengan jangka waktu lama, tetapi harus segera dilunasi pada saat itu juga. (4) Utang yang ditanggihkan.

*Kedua* adalah seseorang yang memiliki moralitas, kemuliaan dan cita-cita tinggi, yang terkenal di masyarakat Arab dan Muslim. Mereka adalah gharim untuk mendamaikan dua golongan yang bertikai.

Sekalipun yang berhutang adalah orang yang kaya, dua golongan yaitu yang berhutang untuk keuntungan pribadi dan yang berhutang karena mewakili kepentingan orang lain atau masyarakat, maka masing-masing menerima sebagian zakat untuk melunasi utangnya.

f. *Fisabilillah*

*Sabil* secara harfiah diterjemahkan sebagai jalan. *Fisabilillah* yakni seseorang yang berada di jalan Allah yang bertujuan untuk mengharapkan keridhaan Allah.

Yusuf Qardawi berpendapat bahwa arti asli *sabil* adalah *ath-thariq/jalan*. *Sabilillah* ialah istilah umum yang meliputi semua amal saleh yang digunakan sebagai pendekatan diri kepada Allah *azz awa jalla* dengan melakukan semua amalan *amar ma'ruf nahi munkar*.

Yusuf Qardawi menegaskan maksud *sabilillah* memiliki makna umum dan makna khusus. Makna umum mencakup segala bentuk

perintah Allah. Namun terdapat pendapat yang lebih kuat menghilangkan definisi umum ini, karena mencakup banyak aspek berbeda dan tidak terbatas pada sasaran apalagi terhadap orang-orangnya. Makna kedua adalah makna khusus, yaitu membantu agama Allah, berperang melawan musuh-Nya dan menegakkan kalimat Allah di muka bumi ini.

Jadi, sudah sepantasnya untuk tidak memperluas makna *sabilillah* untuk semua perilaku dan adab yang menciptakan manfaat dan pendekatan diri kepada Allah, atau membatasi makna *sabilillah* ini sekedar pada jihad untuk artian pasukan tentara saja. Dikarenakan jihad dapat dilaksanakan melalui lisan dan tulisan, seperti halnya dengan senjata pisau atau pedang. Terkadang jihad juga dilaksanakan dalam bidang ideologi, edukasi, sosial, ekonomi, politik seperti yang dilaksanakan dengan pasukan tentara.

g. Ibnu Sabil

Sebagian besar ulama mendefinisikan ibnu sabil sebagai seorang musafir, yakni seseorang yang berpindah dari suatu wilayah ke wilayah lain. Menurut Sayyid Sabiq, para ulama sepakat bahwa zakat diberikan kepada musafir yang terputus dari tanah airnya selama mereka berpergian dalam rangka menjalankan ketaatan kepada Allah atau tidak dalam kemaksiatan.

Yusuf Qardawi memberi kesimpulan yang dimaksud ibnu sabil untuk tujuan zakat ialah seseorang yang berpergian untuk kemanfaatan umum bagi agama Islam, semacam seseorang yang melakukan

perjalanan untuk urusan yang bersifat amaliah atau seseorang yang bepergian untuk tujuan lainnya namun masih berkaitan dengan kemaslahatan agama Islam.

Oleh karena itu, zakat yang dibagikan kepada Ibnu Sabil seperti disebutkan di atas adalah untuk memudahkan perjalanan mereka agar tidak ada kesulitan dari rencana perjalanan selama bepergian.

### 2.3 Pendistribusian Zakat

Istilah pendistribusian berakar dari kata distribusi. Kata distribusi sendiri berasal dari bahasa Inggris yakni *distribute* yang berarti penyaluran (pembagian, pengiriman) kepada beberapa orang atau beberapa tempat (KBBI, 2002). Sehingga pendistribusian dapat didefinisikan sebagai proses, cara, ataupun perbuatan mendistribusikan.

Philip Kotler menyatakan, distribusi merupakan rangkaian kegiatan yang saling bergantung dan saling berpartisipasi dalam proses produksi barang atau jasa untuk siap pakai dan konsumsi (Mutmainna & Haerana, 2019). Sedangkan Afzalurrahman berpendapat bahwa, distribusi adalah cara penyaluran kekayaan ke sejumlah aspek produksi yang berkontribusi pada perseorangan, masyarakat dan negara (Syukur, 2018).

Secara umum pendistribusian ialah aktivitas jual beli yang mempercepat dan mempermudah penyaluran barang dan jasa mulai dari produsen hingga sampai pada konsumen sedemikian rupa hingga tercipta konsistensi penggunaan antara (jenis, jumlah, harga, tempat dan saat dibutuhkan) dengan yang dibutuhkan (Azzahra, 2021). Dikutip oleh Yusuf Qardawi secara harfiah

zakat dalam kitab *Muj'am Wasit*, adalah berasal dari kata dasar berkah, tumbuh, bersih dan baik (Ridlo, 2014). Menurut Undang-Undang Negara, zakat ialah harta yang wajib dikeluarkan seorang muslim atau lembaga usaha untuk diserahkan kepada golongan yang berhak menerimanya menurut fikih Islam (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, 2011).

Berdasar pada penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pendistribusian dana zakat ialah penyaluran hasil perolehan zakat dari muzakki untuk pihak yang berhak menerimanya (mustahik) secara adil dan merata. Pendistribusian zakat dilakukan melalui lembaga pengelola zakat. Dimana dengan pendistribusian tersebut dana zakat yang terhimpun dapat disalurkan dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan mustahik. Selain itu pendistribusian dana zakat memiliki tujuan untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat secara adil dan merata, terutama dari segi ekonomi sehingga dapat mengurangi kelompok yang kurang mampu, dan pada akhirnya akan menambah jumlah kelompok muzakki dan penurunan jumlah mustahik (Nurhayati dkk, 2019).

Untuk mencapai tujuan tersebut, pendistribusian zakat memiliki empat bentuk inovasi, yaitu (Syafi'i, 2019):

a. Tradisional Konsumtif

Distribusi zakat yang dilakukan bersifat tradisional konsumtif, artinya penyaluran zakat yang dilakukan dapat secara langsung diambil manfaatnya oleh para mustahik, meliputi zakat jiwa yang diberikan

kepada orang fakir dan miskin guna meringankan keperluan sehari-hari atau zakat harta yang didistribusikan untuk korban bencana alam guna keperluannya secara langsung.

b. Kreatif Konsumtif

Distribusi zakat yang dilakukan bersifat kreatif konsumtif, artinya zakat dibagikan kepada mustahik bukan berupa harta zakat lagi, namun diberikan berupa wujud lain yang manfaatnya lebih besar, seperti dana zakat yang diberikan berupa peralatan sekolah, beasiswa bagi orang tidak mampu, bantuan sarana ibadah dan sebagainya.

c. Tradisional Produktif

Distribusi zakat yang dilakukan bersifat tradisional produktif, artinya zakat yang disalurkan sebagai komoditas yang lebih bermanfaat, meliputi binatang ternak, alat mencukur, peralatan menjahit, alat pertukangan dan sebagainya. Penyaluran bantuan berbentuk demikian dapat menciptakan usaha serta membuka lapangan kerja baru bagi fakir miskin.

d. Kreatif Produktif

Distribusian zakat yang dilakukan bersifat kreatif produktif, artinya zakat disalurkan dalam bentuk modal baik yang disalurkan untuk merealisasikan proyek sosial atau sebagai tambahan modal usaha bagi fakir dan miskin yang bekerja di bidang perdagangan atau industri lainnya. Dengan maksud dan tujuan usaha yang digeluti akan semakin berkembang kearah yang lebih baik.

Dalam distribusi zakat digunakan dua metode pendekatan. Metode pendekatan pertama adalah metode parsial. Dengan metode ini, distribusi diutamakan bagi orang miskin dan lemah yang dilakukan secara langsung dan bersifat insidental. Tujuan dari pendekatan metode parsial adalah untuk sementara memecahkan masalah kemiskinan mereka. Metode pendekatan parsial sesuai dengan penyaluran zakat dengan cara konsumtif. Metode pendekatan kedua adalah metode pendekatan struktural. metode ini mengutamakan pemberian bantuan yang berkesinambungan dengan tujuan agar mustahik dapat mengatasi kemiskinannya dengan harapan kedepannya mereka dapat menjadi muzaki. Metode pendekatan struktural ini, sesuai dengan distribusi dengan cara produktif (Hidayati Athi', dkk, 2020).

Pendistribusian dana zakat setidaknya-tidaknya menangani lima pekerjaan berikut ini (Bidang Haji Zakat dan Wakaf, 2011):

- a. Mendata dan mencari mustahik, mulai total rumah tangga serta anggota masing-masing keluarga setiap rumah tangga.
- b. Mengumpulkan data dan memeriksa berbagai keperluan mustahik yang terdaftar serta menentukan rasio prioritasnya.
- c. Memberikan bantuan dana bagi setiap mustahik berdasar prinsip keadilan dan pemerataan sesuai pada rasio prioritas.
- d. Memastikan distribusi bukan berpatok dengan cara konsumtif murni saja namun juga sebagian dengan cara konsumtif kreatif.



- e. Memberikan bagian setiap mustahik dengan menyalurkannya ketempat masing-masing mustahik, tidak mengundang mustahik ke kantor lembaga zakat.

## 2.4 Zakat

### 2.4.1 Pengertian Zakat

Zakat adalah ibadah *maaliyyah ijtima'iyah*, yaitu harta benda yang ditetapkan dan memiliki kedudukan strategis serta sebagai penentu, baik dari persepsi Islam maupun dari persepsi pembangunan untuk kemaslahatan umat. Dengan kata lain zakat merupakan ajaran Islam yang lebih memprioritaskan pada perekonomian dan pemberdayaan umat (Napiardo, 2015). Karena zakat menjadi salah satu pilar utama Islam. Dimana setiap orang Islam berkewajiban memberikan sebagian hartanya sebagai zakat yang merupakan bentuk realisasi dari rukun Islam ketiga dari lima rukun Islam yang wajib diketahui dan dilaksanakan oleh umat islam.

Zakat berasal dari bahasa Arab *زكاة* – *يزكو* – *زكى* yang artinya berkah, tumbuh, bersih dan baik (Asegaf, 2020). Zakat yang berarti *al-barakatu* (berkah), *al-namaa* (perkembangan dan pertumbuhan), *ath-thaharatu* (kesucian), dan *ash-shalahu* (keberesan) (Zuaminatul Rosa, 2021). Sedangkan ditinjau dari segi fiqih, zakat berarti bahwa Allah mewajibkan diberikannya sejumlah harta tertentu kepada yang berhak menerimanya atau mengeluarkan jumlah tertentu itu sendiri (Iqbal, 2019).

Secara terminologi syariah zakat mengacu pada perbuatan mengamalkan sebagian harta dengan jumlah dan perhitungan tertentu kepada sejumlah orang (Damanhur, 2016). Menurut pendapat Maliki, zakat diartikan sebagai pengeluaran sebagian dari harta khusus yang telah mencapai nishab (jumlah minimal yang wajib dikeluarkan zakatnya) kepada yang berhak menerima zakat. Sementara menurut pandangan Hanafi, zakat diartikan sebagai suatu harta tertentu yang dijadikan hak orang tertentu pula berdasarkan syariat karena Allah SWT (Kalimah, 2020).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa zakat adalah harta yang wajib diberikan setelah mencapai nishab dan diserahkan kepada mustahik yang pantas menerimanya.

#### 2.4.2 Macam-Macam Zakat

Islam menyatakan zakat dibagi dalam dua macam sebagai berikut (Wibowo, 2015):

##### a. Zakat Fitrah

Zakat fitrah ialah zakat yang diwajibkan dikeluarkan oleh setiap orang Islam pada akhir bulan Ramadhan sebelum shalat Idul Fitri atas namanya dan setiap orang yang hidup di bawah tanggungannya, jika yang seorang muslim mempunyai kelebihan kekayaan untuk memenuhi kebutuhan saat itu dan malam harinya. Jumlah yang dikeluarkan adalah satu sha' (sekitar 2,2 kg atau bisa

dibulatkan menjadi 2,5 kg sesuai kebutuhan pokok setiap wilayah).

Pendapat sebagian ulama, zakat jiwa juga dapat dibayarkan dengan mata uang yang sama dengan jumlah zakat, apalagi jika memberi kebermanfaatan untuk fakir dan miskin yang memperolehnya. Serta hal tersebut lebih erat hubungannya dengan pemberi zakat dibanding hartanya, maka zakat ini disebut juga zakat diri (*zakatul abdaan*).

a. Zakat Mal

Zakat mal hukumnya wajib dikeluarkan untuk pemilikan harta dan memiliki spesifikasi khusus mengenai jenis kekayaan, batas jumlahnya (*nishab*), dan besarnya zakat. Zakat ini dinamakan juga zakat harta dikarenakan lebih berkaitan dengan kekayaan pemiliknya.

Harta yang wajib dikeluarkan zakatnya meliputi, harta ternak, kekayaan hasil perdagangan, kekayaan hasil pertanian, harta emas dan perak, kekayaan hasil tambang, harta temuan dan harta yang diperoleh dari pendapatan profesi (Hamzah, 2019).

## 2.5 Kualitas Pelayanan

### 2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas ialah keadaan dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, dengan proses dan lingkungan yang dapat mencukupi atau melampaui harapan (Sumarsid & Paryanti, 2022). Sedangkan definisi

pelayanan itu sendiri ialah suatu hubungan kegiatan yang diterima pihak kedua dari pihak pertama yang bertujuan agar pihak kedua yang bersangkutan merasa puas atas pelayanan barang dan jasa yang mereka terima (Armaniah dkk, 2019).

Jadi kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Fandy Tjiptono memaparkan kualitas pelayanan sebagai tingkat prioritas yang diinginkan serta pengelolaan atas tingkat prioritas tersebut guna memenuhi ekspektasi penggunanya (Suandi, 2019).

Kualitas pelayanan oleh Lupiyoadi dan Hamdani didefinisikan sebagai perbedaan antara kinerja aktual dan keinginan pengguna layanan atas pelayanan yang didapat. Sementara Hardianto mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ungkapan sikap yang hubungannya diperoleh dari membandingkan antara keinginan dengan kinerja (Salby Alamry dan Sugiyono, 2017).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, dan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan dianggap baik jika pelayanan yang diperoleh sesuai dengan keinginan. Sedangkan kualitas pelayanan dianggap buruk maupun jelek, jika pelayanan yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diinginkan. Kualitas harus dimulai melalui kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi pelanggan. Dengan demikian,

untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Jadi, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

### 2.5.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan (*Gap*)

Kesenjangan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja. Menurut Parasuraman terdapat lima kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian layanan dan mempengaruhi kualitas layanan. Adapun kelima kesenjangan (*gap*) tersebut adalah sebagai berikut (Douglas Harianja dkk, 2015):

#### a. Kesenjangan persepsi manajemen

Terdapat kesenjangan antara evaluasi layanan dari sudut pandang pengguna dan persepsi manajemen tentang harapan pengguna. Hal ini berarti bahwa manajemen tidak selalu memahami dengan tepat dan cepat tentang apa yang diinginkan pelanggan. Penyebab kesenjangan ini adalah kurangnya fokus pada riset pemasaran, hasil riset yang kurang dimanfaatkan, kurangnya interaksi yang terjalin antara manajemen dengan pengguna layanan, kurang memadainya hubungan dari bawah ke atas dan tingkatan manajemen yang berlebihan.

b. Kesenjangan spesifikasi kualitas

Terdapat kesenjangan antara pemahaman manajemen tentang keinginan pengguna layanan dan perincian kualitas pelayanan. Manajemen dapat memahami dengan akurat apa yang diinginkan pelanggan, namun tidak menetapkan standarisasi kinerja. Beberapa alasan kesenjangan ini adalah komitmen manajemen yang tidak memadai terhadap kualitas layanan, persepsi ketidaksesuaian, standarisasi tugas yang tidak memadai dan kurangnya penetapan tujuan.

c. Kesenjangan penyampaian pelayanan

Terdapat kesenjangan antara perincian kualitas layanan dan penyajian layanan (*service delivery*). Penyebab utama kesenjangan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti ambiguitas tugas, konflik peran, tumpang tindih kesamaan karyawan dengan pekerjaan yang dilakukan, kesamaan teknologi yang digunakan karyawan, sistem kontrol dari pimpinan, kontrol yang didapat dan kerjasama tim.

d. Kesenjangan komunikasi pemasaran

Terdapat kesenjangan antara penyajian layanan dengan hubungan eksternal. Klaim yang dilakukan oleh perusahaan melalui komunikasi *marketing* akan mempengaruhi harapan pengguna layanan terhadap kualitas layanan. Hal ini terjadi karena komunikasi horizontal yang kurang memadai dan

terjadinya komitmen yang terlalu banyak. Dalam hal ini, koneksi dari luar mendistorsi ekspektasi pengguna.

e. Kesenjangan pelayanan yang dirasakan

Perbedaan pendapat antara tingkat layanan yang diterima dan ekspektasi pengguna terhadap layanan. Jika keduanya memiliki kesamaan, maka *image* dan dampak positif akan didapatkan oleh perusahaan. Namun, jika yang didapat pelanggan lebih buruk dari ekspektasi mereka, maka kesenjangan ini akan menimbulkan problematika untuk perusahaan.

## 2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Hal ini kemudian digunakan sebagai kriteria evaluasi. Untuk itu pengukuran kualitas pelayanan pada lembaga berbasis syariah dapat dilakukan melalui enam dimensi, sebagai berikut (Sauri, 2017):

- a. *Compliance* (kepatuhan) ialah komitmen terhadap ketentuan yang ditetapkan oleh syariah. Sedangkan syariah Islam ialah landasan juga aturan yang diturunkan Allah SWT kepada pemeluknya guna dilaksanakan dalam segala aspek kehidupan guna terciptanya kedamaian dan kesejahteraan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah [5]: 48 mengenai perintah kepatuhan terhadap syariah, yaitu:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيِّمًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلْنَا اللَّهُ

وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا ....

Terjemahan:

*“Kami telah menurunkan Kitab (Al-Qur’an) kepadamu dengan membawa kebenaran, yang membenarkan kitab-kitab yang diturunkan sebelumnya dan menjaganya maka putuskanlah mereka menurut apa yang telah diturunkan Allah dan janganlah kamu mengikuti keinginan mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang padamu. Untuk setiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang...”*

Selanjutnya Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah [5]: 49, bahwa setiap permasalahan harus diselesaikan berlandaskan syariah:

وَأَنْ أَحْكُمَ بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَأَحْذَرُهُمْ أَنْ يَنْقُتُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ ۗ وَإِنَّ كَثِيرًا مِنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ

Terjemahan:

*“Dan hendaklah engkau memutuskan perkara diantara mereka menurut apa yang diturunkan Allah, dan janganlah engkau mengikuti keinginan mereka. Dan waspadalah terhadap mereka, jangan sampai mereka memperdayakan engkau terhadap sebgaiapa apa yang telah diturunkan Allah kepadamu. Jika mereka berpaling (dari hukum yang telah diturunkan Allah), maka ketahuilah bahwa Allah berkehendak menimpakan musibah disebabkan dosa-dosa mereka. Dan sungguh, kebanyakan manusia adalah orang-orang fasik.”*

Wawasan seseorang mengenai syariah akan membangun kemampuan seseorang untuk mematuhi peraturan dan menjauhi larangan Allah SWT, yang pada akhirnya akan menciptakan akhlak yang beretika



dan bermoral. Kaimanan kepada Allah SWT membawa konsistensi emosi terhadap pribadi dan memberikan dorongan positif dalam semua kegiatan berbisnis. Hal tersebut sesuai firman Allah SWT dalam QS. Ath-Thalaq [65]: 2-3 tentang janji Allah untuk meringankan setiap kegiatan orang yang bertaqwa.

... وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ ...

Terjemahan:

*“...Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Dia akan mencukupkan (keperluan)nya...”*

- b. *Assurance* (jaminan) adalah wawasan mendalam seorang pegawai tentang produk, kecakapan dalam penyampaian layanan, perilaku yang ramah/sopan, dan keandalan untuk membangun kepercayaan pengguna layanan.

Wawasan dan penguasaan atas suatu produk senantiasa didapatkan melalui pembelajaran yang giat dan serius. Islam mewajibkan setiap muslim untuk terus berproses dan meningkatkan kapabilitasnya. Hal ini didasarkan pada firman Allah SWT tentang kelebihan orang-orang yang berpengetahuan, seperti dalam QS. AL-Ankabut [29]: 43, yaitu:

... وَمَا يَعْزُبُ عَنْهَا إِلَّا الْعَالِمُونَ ...

Terjemahan:

*“Tiada yang memahaminya kecuali bagi orang-orang yang berilmu”*

Juga dalam QS. Az-Zumar [39]: 9

... قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ ...

Terjemahan:

*“Katakanlah, apakah sama (kedudukan) orang-orang yang mengetahui (berilmu) dengan orang-orang yang tidak mengetahui (bodoh).”*

Serta dalam QS. Al-Mujadilah [58]: 11, yaitu:

... يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ...

Terjemahan:

*“...Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*

Lebih lanjut Allah SWT juga mewajibkan setiap orang Islam untuk menyampaikan kalimat yang baik ketika berhubungan dengan orang lain, seperti firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah [2]: 83, yaitu:

... وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ...

Terjemahan:

*“...serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia...”*

Tutur kata yang baik (sopan) dan lembut (ramah) akan membangun hubungan yang berkualitas. Keberhasilan seorang menjalin hubungan

yang baik akan menghasilkan keuntungan untuk semua orang yang terlibat.

- c. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan secara handal dan akurat memberikan kinerja yang dijanjikan kepada pengguna layanan, yang berarti bahwa pengguna layanan dapat mengetahui dan memiliki anggapan alami bahwa kinerja layanan oleh perusahaan kredibel, akurat, dan memberikan kemudahan untuk mereka. Keandalan tersebut terlihat dari sistem pelayanan dan cara pelayanannya.

Menurut Lovelock dan Wright, keandalan merupakan pusat kualitas layanan, hal itu dikarenakan pengguna layanan mengevaluasi kinerja berdasarkan pengalaman mereka menerima layanan. Oleh sebab itu, penyedia layanan syariah dituntut dapat memberikan layanan yang sudah diklaim secara handal dan akurat. Seperti dorongan yang dikemukakan oleh Nabi Muhammad SAW yang artinya:

*“...Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya...”* (HR. Muslim)

Konsep kualitas layanan dari sudut pandang syariah adalah suatu bentuk penilaian persepsi pelanggan atas pemberian layanan oleh organisasi layanan berdasarkan nilai-nilai etika untuk setiap aktivitas mereka sesuai dengan apa yang diterangkan oleh *syara'*. Pelayanan

syariah memiliki tujuan utama untuk semakin bertaqarrub Allah SWT. Perbuatan ini mempunyai hikmah untuk membangun *customer trust* yang menjadi *value* penting bagi sebuah perusahaan.

- d. *Tangible* (bukti fisik), berkaitan dengan fasilitas fisik perusahaan, perlengkapan yang dipergunakan, dan sarana komunikasi yang dipergunakan. Bukti fisik adalah identitas perusahaan yang ditunjukkan melalui penampakan fisik sekaligus faktor penentu penilaian awal pengguna layanan terhadap suatu perusahaan.

Kegagalan untuk menunjukkan bukti fisik yang baik akan merusak citra organisasi dan dapat menciptakan persepsi pelanggan yang negatif. Dari Ibnu Abbas rodhiallohu ‘anhu bahwa Rasulullah SAW bersabda, yang artinya:

*“Jika semua orang dibiarkan menuduh semauanya, niscaya akan banyak orang yang menuduh harta suatu kaum dan darahnya. Oleh karena itu, haruslah seorang yang menuduh itu membawa bukti-buktinya dan yang menolak untuk bersumpah.”*

Hikmah yang didapat dari hadist diatas adalah pentingnya tampilan fisik terhadap kebenaran sebuah pengakuan, atau dapat diartikan bahwa pengakuan itu akan terabaikan tanpa adanya tampilan fisik.

Profesionalitas suatu penyedia layanan dapat diketahui melalui tampilan fisik yang ditunjukkan. Hal ini mengarah pada fakta bahwa penyedia layanan tidak dapat dianggap profesional ketika mereka tidak menunjukkan tampilan fisik yang bisa dirasakan pengguna layanan

dalam proses pelayanan mereka. Oleh sebab itu, penyedia layanan syariah dituntut dapat menciptakan tampilan fisik yang mendukung operasional mereka, sehingga pengguna layanan merasa nyaman dan percaya pada perusahaan tersebut.

Bukti fisik penyedia layanan syariah tercermin dari tampilan fisik yang merepresentasikan nilai-nilai keislaman, dari kenyamanan, kemudahan akses sarana prasarana, kebersihan dan tampilan fisik lainnya yang dapat bermanfaat untuk menambah keimanan dan religiusitas mereka.

- e. *Empathy* (perhatian), kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan dan tujuan pengguna layanan melalui komunikasi yang baik dan kepedulian khusus kepada pengguna layanan.

Penyedia layanan syariah harus selalu peduli terhadap setiap pelanggannya yang mengarah pada sikap komunikatif yang disertai dengan pemahaman akan kebutuhan pelanggannya. Kondisi tersebut merupakan bentuk kepatuhan penyedia layanan kepada amanah Allah SWT untuk senantiasa mengerti keadaan dan keperluan orang lain, seperti firman Allah SWT dalam QS. An-Nahl [16]: 90, yakni:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم

لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahan:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari*

*perbuatan keji, kemungkar dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”*

Juga dalam QS. AL-Qashash [28]: 77:

... وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ...

Terjemahan:

*“...dan berbuat baiklah sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu...”*

*Empathy* mampu mempererat ikatan diantara perusahaan dengan pelanggannya yang pada akhirnya dapat membangun pola hubungan positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

- f. *Responsiveness* (daya tanggap), suatu kemauan yang mengacu pada ketersediaan sumber daya penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan kapabilitas penyedia layanan dalam memberikan layanan yang responsif dan akurat.

Daya tanggap termasuk dalam profesionalisme. Sebuah penyedia layanan yang professional bertekad menawarkan layanan yang paling baik, memperhatikan keinginan dan umpan balik pengguna layanan serta menanggapi dengan tepat dan cepat. Apabila profesionalisme tidak dijalankan berarti manajemen penyedia layanan telah berbuat sewenang-wenang kepada pelanggan. Allah SWT secara jelas telah mencegah setiap orang Islam untuk berlaku sewenang-wenang dalam kegiatan di bidang usaha, seperti yang tertera dalam QS. Saad [38]: 24, yakni:

... وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبغِي بَعْضُهُمْ عَلَى بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ...

Terjemahan:

“...dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian dari mereka berbuat zalim kepada yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan berbuat kebajikan...”

Allah SWT mewajibkan setiap orang Islam untuk selalu tertib, cepat tanggap dan serius menjalankan segala kegiatannya, seperti firman Allah SWT dalam QS. Al-Insyirah [94]: 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Terjemahan;

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

## 2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Tjiptono menjelaskan bahwa IPA dipublikasikan pertama kali pada tahun 1997 oleh Martilla dan James untuk menilai hubungan antara tanggapan pelanggan dengan preferensi peningkatan kualitas produk/jasa yang diketahui dengan sebutan *quadrant analysis* (Fajri dkk, 2019). Menurut Brant dan Latu Everet, IPA memiliki manfaat guna menyajikan informasi terkait aspek layanan yang dipercaya pelanggan benar-benar berdampak pada kepuasan dan loyalitas mereka, serta aspek layanan yang diyakini pelanggan harus diperbaiki karena situasi saat ini tidak memuaskan (Sahrul Ramdan, 2020).

Menurut Rizal Nugraha, Ambar Harsono dan Hari Adiarto, *Importance Performance Analysis* (IPA) bisa dimanfaatkan guna mengurutkan komponen-komponen yang berbeda dari rangkaian layanan dan menentukan

kebijakan yang dibutuhkan. Metode ini, penghitungan kesesuaian digunakan guna memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan dan seberapa baik pemahaman perusahaan mengenai kebutuhan pelanggannya (Syahputra dkk, 2020).

Jadi *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode pengukuran tingkat kepentingan dan kemampuan/kinerja untuk menentukan kepuasan bagi pelanggan. Tingkat kepentingan adalah pentingnya atribut layanan perusahaan bagi pelanggan, dan tingkat kinerja adalah persepsi pelanggan terhadap produk/jasa yang diberikan oleh perusahaan (Purnomo dan Dyah Riandadari, 2015).

Teknik ini mengevaluasi bagaimana tingkat kinerja berdampak pada kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh huruf (X) dan evaluasi tingkat kepentingan yang ditunjukkan oleh huruf (Y). Cara menghitung tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja menggunakan rumus berikut (Martilla dan James, 1977):

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian kepentingan

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.



Jika  $T_{ki} > 100\%$  kinerja dianggap telah mencapai kepuasan pelanggan, begitu juga sebaliknya jika besar  $T_{ki} < 100\%$  maka kinerja dianggap belum mencapai kepuasan pelanggan. Sesudah mengetahui tingkat kesesuaian dari kepentingan dan kinerja, langkah berikutnya ialah melakukan analisis kuadran dengan mengukur rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk masing-masing atribut dengan menggunakan rumus (Martilla dan James, 1977):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ke-i

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

$n$  : Jumlah responden

Langkah berikutnya ialah memetakan hasil perhitungan yang diperoleh ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius ialah diagram yang terbagi menjadi empat bagian dan ditentukan oleh dua garis yang berpotongan membentuk sudut  $90^\circ$  pada titik-titik berikut (Martilla dan James, 1977):

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \quad \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}_i$  : Rata-rata dari rata-rata skor kinerja

$\bar{\bar{Y}}_i$  : Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan

$k$  : Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Dimana  $\bar{X}_i$  berpotongan membentuk sudut  $90^\circ$  terhadap sumbu horizontal, yaitu sumbu yang menggambarkan atribut kinerja (X) atau penilaian pelanggan. Sementara nilai  $\bar{Y}_i$  berpotongan membentuk sudut  $90^\circ$  terhadap sumbu vertikal, yaitu sumbu yang menggambarkan pentingnya atribut (Y) atau keinginan pelanggan.

Sesudah mendapatkan total nilai atribut beserta nilai rata-rata dari kinerja dan kepentingan, selanjutnya hasil perhitungan tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang ditunjukkan pada Gambar 2.1



**Gambar 2.1 Diagram Kartesius**

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut (Irma Pujiastuti, 2019):

a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini, nilai kepentingan tinggi dan kinerjanya rendah.

Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang ada dinilai penting oleh

pengguna namun kinerja yang dirasakan tidak memenuhi harapan mereka (kepuasan yang dicapai tergolong sangat rendah). Oleh karena itu, kinerja atribut di kuadran ini perlu ditingkatkan.

b. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini, nilai kepentingan tinggi dan kinerjanya tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang ada dirasa penting oleh pengguna dan sebanding dengan persepsinya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Oleh karena itu, kinerja atribut di kuadran ini harus dipertahankan.

c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini, nilai kepentingan rendah dan kinerjanya rendah. Hal tersebut membuktikan bahwa atribut yang ada dinilai memiliki tingkat persepsi atau kinerja relatif rendah dan tidak diharapkan atau begitu penting bagi pengguna. Oleh karena itu, tidak perlu mengutamakan atau memperhatikan secara lebih atribut di kuadran ini.

d. Kuadran 4 (Berlebihan)

Pada kuadran ini, nilai kepentingan rendah dan kinerjanya tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang ada dianggap kurang penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan, namun pelayanan yang diberikan berlebihan. Oleh karena itu, sebaiknya sumber daya yang terkait dengan aspek-aspek tersebut dialokasikan ke aspek lain yang mempunyai prioritas lebih tinggi.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Sementara penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian merupakan referensi penting untuk mendukung penelitian, sehingga penelitian-penelitian terdahulu yang relevan peneliti kumpulkan sebagai referensi tambahan untuk penelitian kali ini. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Research Gap
1.	Muhammad Abduh dan Effed Darta Jurnal Akuntabilitas Vol. 14 No. 1, Januari 2020	Kepuasan Mustahik terhadap Penyaluran dan Manfaat Zakat untuk Modal Usaha di Kota Bengkulu	- Penyaluran zakat produktif oleh Rumah Zakat Kota Bengkulu telah berjalan lancar serta berkontribusi dan berdampak positif bagi penerima manfaatnya guna mempertahankan usaha dan meningkatkan pendapatan mereka. - Terdapat sebagian aspek yang butuh diperhatikan dan ditingkatkan oleh	- Objek penelitian sebelumnya bertempat di Rumah Zakat Kota Bengkulu, sedangkan penelitian yang diangkat peneliti bertempat di BAZNAS Kabupaten Nganjuk. - Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian terdahulu yakni

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	<i>Research Gap</i>
			<p>Rumah Zakat Kota Bengkulu yaitu pengembangan keterampilan dan kemampuan kewirausahaan, manajemen keuangan dan pemasaran, penggunaan keuntungan, pendampingan dan pengawasan dalam proses bisnis dan konsultasi usaha.</p>	<p>mustahik Rumah Zakat Kota Bengkulu, sedangkan penelitian selanjutnya yaitu mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya yakni <i>Satisfaction Matrix</i>, sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).</p>

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Research Gap
2.	Febria Ningtyas Putri Hidayat Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Purwokerto, 2020	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah dengan Metode <i>Importance Performace Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	- Diketahui atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu pelayanan yang cepat dan kemudahan memperoleh informasi. - Dari hasil analisis CSI didapat presentase sebesar 79% yang menunjukkan kepuasan nasabah terhadap kinerja kualitas pelayanan BRSyari'ah.	- Objek penelitian terdahulu bertempat di BRI Syari'ah pada IAIN Purwokerto, sedangkan objek penelitian yang diangkat peneliti bertempat di BAZNAS Kabupaten Nganjuk. - Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian sebelumnya yaitu mahasiswa IAIN Purwokerto yang menjadi nasabah BRI Syari'ah, sedangkan populasi yang

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	<i>Research Gap</i>
				<p>diangkat peneliti yaitu mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk.</p> <p>- Metode penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya yakni <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Gap Analysis</i>.</p>

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Research Gap
3.	Trisna, Defi Irwansyah, Mochamad Ari Saptari dan Maisyaroh <i>Industrial Engineering Journal</i> Vol. 8 No. 1, Januari 2019	Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan Model Kano	Diketahui prioritas atribut yang perlu diperbaiki oleh pihak swalayan yaitu penanda lokasi barang yang jelas, keamanan tempat parkir, adanya label harga pada barang dan harga yang diberikan sesuai dengan label.	- Objek penelitian terdahulu bertempat di swalayan, sedangkan objek penelitian yang diangkat peneliti bertempat di BAZNAS Kabupaten Nganjuk. - Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian sebelumnya yaitu pelanggan aktif swalayan, sedangkan populasi yang diangkat peneliti yaitu mustahik BAZNAS



No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	<i>Research Gap</i>
				Kabupaten Nganjuk. - Metode penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya yakni <i>Importance            Performance            Analysis</i> (IPA) dan Model Kano, sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan metode <i>Importance            Performance            Analysis</i> (IPA) dan <i>Gap            Analysis</i> .
4.	Aulia Rahmi Skripsi, Jurusan Ekonomi Syari'ah,	Analisis Kepuasan Mustahik pada Badan Amil Zakat	- Berdasarkan hasil perhitungan dimensi pelayanan secara menyeluruh,	- Objek penelitian terdahulu bertempat di BAZNAS

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Research Gap
	UIN Imam Bonjol Padang, 2018	Nasional (BAZNAS) Kota Padang (Studi Kasus Badan Amil Zakat Kota Padang)	<p>kesamaan antara pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Padang dengan harapan mustahik memiliki GAP sebesar -0,44. Skor ini tergolong rendah, sehingga perlu adanya perbaikan pada pelayanan BAZNAS Kota Padang.</p> <p>- Diketahui terdapat satu dimensi yang harus mendapatkan perhatian khusus, dua dimensi yang berkategori layanan yang sudah sesuai dengan harapan pelanggan, dan dua dimensi yang mempunyai kategori kinerja</p>	<p>Kota Padang sedangkan objek penelitian yang diangkat peneliti bertempat di BAZNAS Kabupaten Nganjuk.</p> <p>- Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian sebelumnya yaitu mustahik BAZNAS Kota Padang sedangkan populasi yang diangkat peneliti yaitu mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk.</p> <p>- Metode penelitian terdahulu dan selanjutnya</p>

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	<i>Research Gap</i>
			yang baik dan melampaui harapan dari para pelanggan.	memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).
5.	Anwar Jurnal Sistem Teknik Industri Vol. 20 No. 1, Januari 2018	Analisis Kepuasan Mustahiq terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) (Studi Kasus pada Baitul Mal)	Diketahui atribut prioritas yang harus ditingkatkan oleh Baitul Mal Kota Lhokseumawe agar dapat secara efisien menyelesaikan permasalahan mustahik terkait program zakat yaitu amil yang dapat menjelaskan informasi secara jelas kepada mustahik, pengetahuan amil mengenai zakat, zakat yang diberikan telah mencukupi keperluan dasar	- Objek penelitian terdahulu bertempat di Baitul Mal Kota Lhokseumawe, sedangkan objek penelitian yang diangkat peneliti bertempat di BAZNAS Kabupaten Nganjuk. - Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	<i>Research Gap</i>
			<p>mustahik dan pemberian zakat dapat meningkatkan kesejahteraan mustahik.</p>	<p>sebelumnya yaitu mustahik Baitul Mal Kota Lhokseumawe, sedangkan populasi yang diangkat peneliti yaitu mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya yakni <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan Model Kano, sedangkan penelitian selanjutnya hanya menggunakan</p>

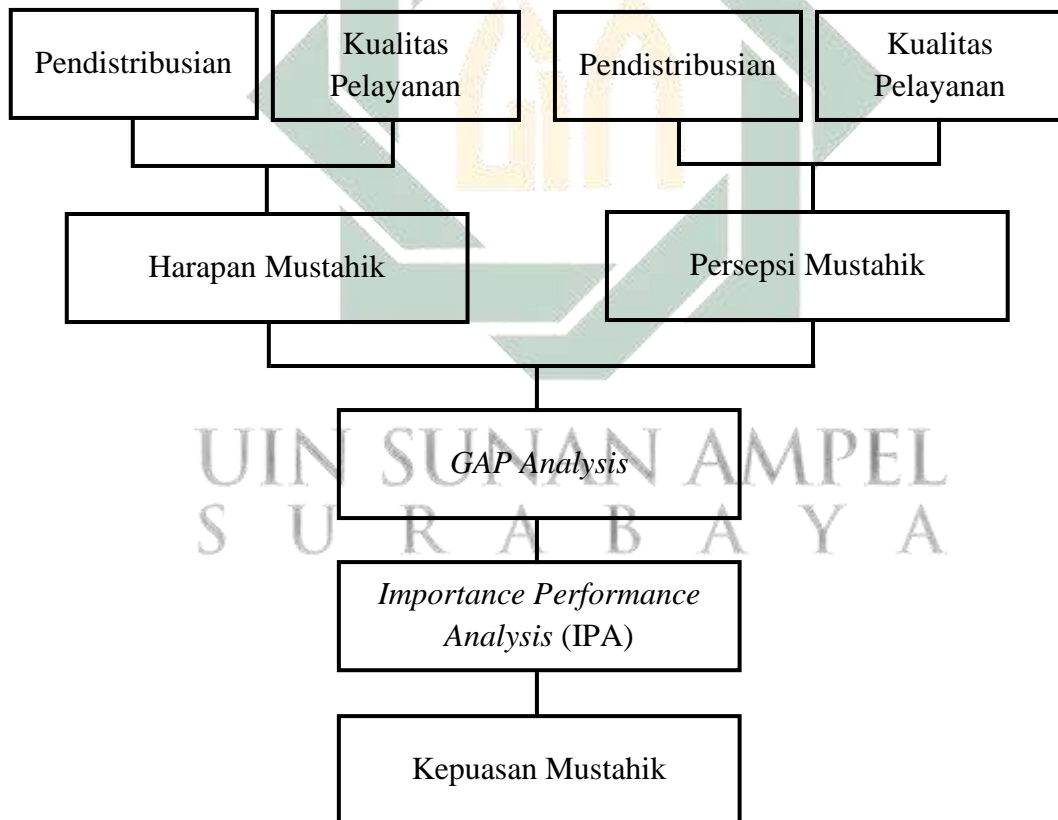
No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	<i>Research Gap</i>
				metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Gap Analysis</i> .

Berdasarkan Tabel 2.1 terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan lima penelitian terdahulu. Persamaan tersebut yaitu sama-sama meneliti mengenai tingkat kepuasan untuk mengetahui kinerja dari sebuah lembaga atau perusahaan. Sedangkan perbedaan terletak pada penggunaan analisis data, yaitu penelitian ini metode yang digunakan ialah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *GAP Analysis*, sedangkan penelitian sebelumnya metode yang digunakan ialah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan metode lain seperti *Satisfaction Matrix*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan Model Kano. Penelitian ini juga mengangkat atribut-atribut dari pendistribusian dan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian sebelumnya hanya mengangkat atribut dari salah satu pendistribusian atau kualitas pelayanan.

Jadi, penelitian ini dapat dikatakan memiliki pembaharuan, yaitu pendistribusian dan kualitas pelayanan diangkat secara bersamaan oleh peneliti.

## 2.9 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model pemikiran konseptual terkait hubungan antara teori dengan faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2019). Kerangka konseptual penelitian saat ini ialah menganalisis kepuasan mustahik terhadap pendistribusian dan kualitas pelayanan di BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini bermaksud membandingkan antara tingkat pendistribusian dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan mustahik. Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka konseptual penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2.2



**Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual**

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang memfokuskan pada pengujian teori dengan mengukur variabel penelitian secara numerik dan menggunakan prosedur statistik untuk analisis data (Danar Paramita, 2021). Sedangkan, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif komparatif. Jenis penelitian deskriptif komparatif adalah penelitian yang membandingkan dua variabel atau lebih (Hafsari, 2015).

Penelitian ini bertujuan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja antara pendistribusian dan kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diinginkan mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk, sehingga dapat diketahui atribut-atribut yang harus dipertahankan ataupun perlu mendapat prioritas dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk pencapaian kepuasan mustahiknya.

### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian ini sejak tanggal 24 Maret 2023 hingga 09 Mei 2023 terhadap sejumlah mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk yang mendapat bantuan tunai atau bantuan berupa sembako. Lokasi penelitian dilakukan di BAZNAS Kabupaten Nganjuk yang berlokasi di Jl. KH. Agus Salim No. 02 Nganjuk dan kediaman para mustahik yang tersebar di beberapa

kecamatan di Kabupaten Nganjuk. Waktu penelitian ini dilakukan secara kondisional pada jam-jam tertentu, seperti pada saat kegiatan/pekerjaan dari para mustahik berhenti sejenak (jam istirahat). Waktu tersebut dipilih oleh peneliti agar dapat menyesuaikan dan tidak terganggu oleh kegiatan lain.

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1 Populasi

Populasi ialah wilayah umum yang mencakup objek/subjek dengan karakteristik dan kelebihan khusus yang diidentifikasi peneliti guna penyelidikan dan diambil kesimpulannya (Darmanah, 2019). Populasi penelitian ini adalah seluruh mustahik yang terdaftar pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk pada tahun 2021 dengan jumlah 5.065 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel ialah bagian dari populasi meliputi jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut (Arifin, 2014). Sampel dipandang mewakili populasi yang karenanya dapat mewakili gejala yang telah diteliti atau diamati secara keseluruhan.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian saat ini digunakan metode *probability sampling*. *Probability sampling* diartikan sebagai teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan memberi kesempatan atau kemungkinan bahwa semua anggota populasi akan terpilih sebagai sampel (Fauzy, 2019).



Teknik *probability sampling* yang digunakan pada penelitian saat ini ialah teknik *simple random sampling*. Penentuan sampel populasi dilakukan peneliti secara sembarang tanpa mengamati sampel berdasarkan strata dari segi apapun. Sampel yang akan dijadikan objek dalam penelitian ini yaitu sebagian dari mustahik penerima bantuan zakat BAZNAS Kabupaten Nganjuk.

Untuk menetapkan ukuran besarnya sampel populasi pada penelitian ini digunakan rumus Isaac dan Michael sebagai berikut:

$$n = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

$\lambda^2$  : Chi kuadrat, dengan dk = 1, taraf kesalahan 10%

P : Proporsi target populasi adalah 0,5

Q : Proporsi tanpa atribut 1-P = 0,5

d : error sebesar 10%

N : Jumlah populasi

$$n = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$= \frac{2,706 \times 5.065 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2 \times (5.065 - 1) + (2,706 \times 0,5 \times 0,5)} = \frac{3.426,4725}{51,3165}$$

$$= 66,8$$

$$n = 66,8 \text{ dibulatkan } 67$$

Terlihat dari perhitungan diatas bahwa dalam penelitian ini jumlah sampel minimal berjumlah 67 responden. Namun, demi mendapatkan data yang lengkap dan bebas cacat peneliti menyebarkan 80 kuesioner kepada mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk.

### 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

#### 3.4.1 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel bertujuan memberikan batasan dan penjelasan untuk variabel yang diperlukan pada penelitian. Dalam penelitian ini terlihat pada tabel 3.1

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Nomor Instrumen
Pendistribusian Muhamamad Anas Zarqa (1992)	Prosedur Distribusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemilihan mustahik sesuai ketentuan agama Islam.</li> <li>Pendistribusian dilakukan dengan transparan dan akuntabel.</li> <li>Proses pendistribusian zakat dilaksanakan dengan cara yang mudah.</li> </ol>	Semantik diferensial	1, 2, 3
	Manfaat Distribusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Selalu memprioritaskan kebutuhan mustahik.</li> </ol>	Semantik diferensial	4, 5, 6

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Nomor Instrumen
		2. Berdampak positif terhadap ekonomi mustahik. 3. Berdampak positif terhadap kesejahteraan mustahik.		
Kualitas Pelayanan	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)  Othman dan Owen (2001)	1. Pelaksanaan sesuai syariat Islam. 2. Perhitungan zakat sesuai syariat Islam. 3. Penyediaan layanan yang berbasis Syariah.	Semantik diferensial	7, 8, 9
	<i>Assurance</i> (Jaminan)  Parasuraman, et al (1995)	1. Amil bersikap ramah dan sopan. 2. Amil memahami zakat. 3. Jumlah Amil mencukupi.	Semantik diferensial	10, 11, 12
	<i>Reability</i> (Kehandalan)  Parasuraman, et al (1995)	1. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah mustahik. 2. Memiliki prosedur pendaftaran mustahik yang mudah.	Semantik diferensial	13, 14, 15, 16

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Nomor Instrumen
		3. Kemampuan dalam menjawab pertanyaan mustahik. 4. Amil mampu memberikan penjelasan dengan jelas dan detail.		
	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)  Parasuraman, et al (1995)	1. Kondisi kantor rapi, bersih dan nyaman. 2. Ruang pelayanan yang memadai. 3. Amil berakhlak Islami. 4. Lokasi yang mudah dijangkau.	Semantik diferensial	17, 18, 19, 20
	<i>Emphaty</i> (Empati)  Parasuraman, et al (1995)	1. Amil bersedia memberikan informasi terbaru kepada mustahik. 2. Amil mengetahui kebutuhan mustahik. 3. Amil memberikan perhatian yang adil pada mustahik.	Semantik diferensial	21, 22, 23
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Amil melayani mustahik dengan cepat dan tepat waktu. 2. Amil bersedia membantu mustahik.	Semantik diferensial	24, 25, 26

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Nomor Instrumen
	Parasuraman, et al (1995)	3. Amil merespon dan menindaklanjuti keluhan kesah mustahik.		

### 3.4.2 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel pada penelitian ini digunakan skala *Semantic Differential*. Skala ini berfungsi untuk mengukur sikap atau karakteristik seseorang. Bentuknya bukan berupa pilihan ganda atau *checklist* tetapi disusun berjarak dengan tanggapan sangat positif di sebelah kanan, dan tanggapan sangat negatif di sebelah kiri atau sebaliknya (Yanti, 2019). Jawaban setiap item instrument pada penelitian ini diberi skor seperti pada Tabel 3.2

**Tabel 3. 2 Skala Pengukuran**

Tingkat Harapan			Tingkat Persepsi		
Kode	Pernyataan	Skor	Kode	Pernyataan	Skor
STP	Sangat Tidak Penting	1	STP	Sangat Tidak Puas	1
TP	Tidak Penting	2	TP	Tidak Puas	2
KP	Kurang Penting	3	KP	Kurang Puas	3
N	Netral	4	N	Netral	4
AP	Agak Penting	5	AP	Agak Puas	5
P	Penting	6	P	Puas	6
SP	Sangat Penting	7	SP	Sangat Puas	7

### 3.5 Jenis Data dan Sumber Data

#### 3.5.1 Jenis Data

Terdapat dua jenis data yang dipergunakan pada penelitian ini, yakni sebagai berikut:

a. Data Kualitatif

Data kualitatif ialah data yang penyajiannya berbentuk kata-kata, kalimat, dan gambar (Indah Pratiwi, 2017). Data kualitatif pada penelitian saat ini ialah gambaran secara umum mengenai objek penelitian, meliputi sejarah berdirinya lembaga, visi, misi dan tujuan lembaga, struktur organisasi lembaga dan kondisi mustahik.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang secara langsung dapat diuji atau dihitung, berbentuk laporan atau keterangan yang diperlihatkan berupa angka (Sugiyono, 2010). Penelitian ini memerlukan data kuantitatif berupa jumlah penyaluran ZIS dan jumlah mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk serta hasil pengisian kuesioner.

#### 3.5.2 Sumber Data

Sumber data ialah entitas berasalnya data yang diperlukan didapat (Arikunto, 2013). Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan sumber data primer dan sekunder. Berikut data primer dan sekunder penelitian ini:

a. Data Primer

Data primer ialah data yang peneliti kumpulkan secara langsung (Rahmadi, 2011). Data primer yang diperoleh pada penelitian saat ini melalui survey langsung dengan penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan yang dibagikan kepada mustahik yang menerima zakat dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang tidak langsung didapat peneliti melainkan bersumber dari perantara berupa media atau literatur yang masih sesuai dengan pokok pembahasan (Rahmadi, 2011). Data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dengan menganalisis arsip, data dan dokumen yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah langkah yang dilaksanakan peneliti guna memperoleh data atau informasi di lapangan yang bertujuan untuk penelitian dan mendukung bukti (Siregar, 2012). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan mustahik di BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Kuesioner yang dipergunakan ialah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang memperbolehkan responden memilih dan menjawab secara langsung pernyataan/pertanyaan, dan alternatif jawaban menggunakan skala *Semantic Differential*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara pengumpulan data melalui pengumpulan data tertulis yang berisi informasi, penjelasan dan pemikiran tentang fenomena aktual yang relevan dengan topik penelitian (Amiruddin, 2016). Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk yang berisi tentang sejarah, Visi dan Misi, struktur organisasi, jumlah penyaluran zakat dan jumlah mustahik dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk.

c. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dijalankan secara sistematis berdasarkan masalah dan hipotesis penelitian yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian (Rosaliza, 2015). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur, ialah wawancara sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti atau pencari data memahami dengan benar informasi yang akan didapat. Beragam pertanyaan diajukan oleh peneliti dengan



berfokus pada pedoman wawancara yang disusun secara teratur dan komprehensif. Tujuan teknik ini untuk mencari lebih dalam informasi tentang pendistribusian dan kualitas pelayanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait mengenai data yang dibutuhkan oleh penulis.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Hasil penelitian menggunakan bantuan alat statistik untuk menganalisis data penelitian yang didapat dari software SPSS (*Statistical Products and Service Solutions*) versi 25. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 3.7.1 Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Ghozali (2016) memaparkan bahwa pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya hasil angket. Sebuah angket dianggap valid jika pernyataan dalam angket dapat menunjukkan apa yang hendak diukur dengan angket tersebut.

Menurut (Widiyanto, 2012) uji validitas dengan *pearson correlation* digunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi *product moment*

$X$  : Skor tiap pertanyaan/item

$Y$  : Skor total

$N$  : Jumlah responden

Uji validitas dilakukan guna mengetahui nilai korelasi ( $r$ ) antara data tiap pernyataan dengan skor total. Uji signifikansi diketahui melalui perbandingan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table.

Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table, berarti pertanyaan dinyatakan valid.

Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table, berarti pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016) uji reliabilitas merupakan alat ukur guna mengukur angket yang menjadi indikator variabel atau konstruk. Reliabilitas berguna mengetahui kuesioner yang kredibel melalui pengukuran variabel. Sebuah kuesioner dianggap reliabel apabila tanggapan atas pernyataan stabil atau konsisten, meskipun pertanyaan tersebut telah dicoba beberapa kali. *Cronbach Alpha* digunakan untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini. Menurut (Arikunto, 2013) uji reliabilitas dengan

*Cronbach Alpha* digunakan rumus:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

$r_{11}$  : Koefisien reliabilitas instrument

$k$  : Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varian butir

$\sum \sigma_t^2$  : Jumlah skor total

Instrument yang digunakan dalam mengukur setiap variabel dianggap reliabel apabila memenuhi batas reliabilitas yang ditetapkan, yaitu (Ghozali, 2016):

Apabila  $\alpha > 0,70$ , berarti pertanyaan reliabel.

Apabila  $\alpha < 0,70$ , berarti pertanyaan tidak reliabel.

### 3.7.2 Analisis *Gap*

Tahap berikutnya sesudah menentukan data valid dan reliabel ialah menentukan nilai *gap*. Menurut teori kualitas, nilai *gap* adalah perbedaan antara tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat harapan (ekspektasi). Rumus dari analisis kesenjangan (*gap*) sebagai berikut (Parasuraman, 1985):

$$Q_i (Gap) = Perf(i) - Imp(i)$$

Keterangan:

$Q_i$  : Tingkat kesenjangan kualitas

$Perf(i)$  : Nilai kualitas yang dirasakan saat ini

$Imp(i)$  : Nilai kualitas yang diharapkan

Jika nilai *gap* positif maka kualitas pelayanan berada dalam standar yang dapat diterima/baik. Jika nilai *gap* yang dihasilkan negatif maka kualitas pelayanan dikatakan berada pada standar yang buruk. Sedangkan menurut Parasuraman (1991) dalam (Yulianti, 2016) jika hasil *gap*  $< -1$  berarti kualitas pelayanan yang diberikan baik, dan jika hasil *gap*  $> -1$  berarti kualitas pelayanan yang diberikan

tidak baik. Selanjutnya dilakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan.

### 3.7.3 *Importance Performance Analysis* (IPA)

IPA dipergunakan guna melihat kepuasan pelanggan dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Oleh karena itu, akan terlihat atribut-atribut mana saja yang perlu perbaikan atau dipertahankan performannya oleh perusahaan. Berikut tahapan pengolahan data dengan menggunakan metode IPA yaitu:

- a. Penentuan tingkat kesesuaian

Rumus yang digunakan dalam tahap pertama ini ialah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian kepentingan

Menurut (Supranto, 2006) tingkat kesesuaian memiliki tiga kriteria penilaian kepuasan pelanggan, yaitu

- 1) Tingkat kesesuaian  $> 100\%$ , berarti pelayanan sangat memuaskan. Maksudnya layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan.

- 2) Tingkat kesesuaian = 100%, berarti pelayanan telah memuaskan. Maksudnya layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan.
- 3) Tingkat kesesuaian < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan. Maksudnya layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Steers dalam (Zahara, 2021) untuk kriteria tingkat kesesuaian < 100% dibagi kedalam tiga kategori persentase tingkat kepuasan sebagaimana pada Tabel 3.3.

**Tabel 3. 3 Tingkat Kepuasan**

No.	Persentase Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
1.	20%-40%	Kepuasan Rendah
2.	41%-79%	Kepuasan Sedang
3.	80%-100%	Kepuasan Tinggi

- b. Penentuan skor rata-rata setiap atribut tingkat kepentingan dan kinerja

Tahap ini menggunakan rumus seperti berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ke-i

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

$n$  : Jumlah responden

- c. Penentuan skor rata-rata atribut tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan

Tahap ini menggunakan rumus seperti berikut:

$$\bar{\bar{X}}_l = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_l}{k} \quad \bar{\bar{Y}}_l = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_l}{k}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}_l$  : Rata-rata dari rata-rata skor kinerja

$\bar{\bar{Y}}_l$  : Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan

$k$  : Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

- d. Konvensi setiap atribut dalam diagram kartesius

Tahap terakhir adalah konvensi setiap atribut dalam diagram kartesius yang digunakan untuk menjawab pertanyaan pertama dan kedua dari rumusan masalah. Setiap wilayah memiliki kondisi khusus untuk setiap atributnya, sehingga dapat ditempatkan pada salah satu kategori dari empat kuadran pada diagram kartesius, sebagai berikut:

- 1) Kuadran I (prioritas utama) akan diketahui atribut-atribut yang dipandang penting oleh mustahik namun pelaksanaan dari pihak BAZNAS yang belum sesuai dengan harapan atau keinginan mereka. Atribut pada kuadran satulah yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau diperbaiki.

- 2) Kuadran II (pertahankan prestasi) akan diketahui atribut-atribut yang dipandang penting oleh mustahik dan BAZNAS sudah berhasil menerapkannya seperti keinginan atau harapan mereka. Atribut yang berada pada kuadran ini haruslah dijaga.
- 3) Kuadran III (prioritas rendah) akan diketahui atribut-atribut yang dipandang kurang penting oleh mustahik dan implementasinya dijalankan secara cukup atau biasa saja, sehingga hal tersebut tidak menjadi masalah bagi BAZNAS.
- 4) Kuadran IV (berlebihan) akan diketahui atribut-atribut yang dirasa kurang penting bagi mustahik tetapi BAZNAS menerapkannya secara berlebihan. Dalam hal ini, BAZNAS perlu menurunkan tingkat kinerja setiap atribut dalam kategori ini.

Untuk menjawab pertanyaan ketiga dari rumusan masalah dilakukan dengan melihat pengujian diagram kartesius. Dari diagram kartesius akan diketahui setiap posisi atribut dari pendistribusian dan kualitas pelayanan berdasarkan empat kuadran seperti yang telah dijelaskan di atas. Atribut yang berada pada kuadran satulah yang akan mendapatkan rekomendasi dari peneliti. Sehingga BAZNAS Kabupaten Nganjuk dapat memperbaiki kelemahan kinerjanya yang telah terindikasi melalui diagram kartesius tersebut.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

#### 4.1.1 Sejarah BAZNAS Kabupaten Nganjuk

Pada akhir tahun 1960 telah dirintis upaya-upaya pengelolaan zakat melalui bermacam-macam usaha dan dengan berbagai cara, akan tetapi baru pada tanggal 23 September 1999 dapat diwujudkan dalam bentuk Undang-Undang yaitu Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, lalu dikeluarkan juga Keputusan Menteri Agama Nomor 581 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 1999 serta telah diterbitkan Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat dengan Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/291 Tahun 2000. Sedangkan Badan Pengelolanya baru sempat dibentuk pada tanggal 17 Januari 2001 dengan Keputusan Presiden RI Nomor 08 Tahun 2001 Tentang Badan Amil Zakat Nasional.

Badan Amil Zakat (BAZ) tingkat provinsi dan tingkat kabupaten/kota sudah dibentuk hampir di seluruh Indonesia. Untuk BAZ Kabupaten Nganjuk dibentuk sejak tanggal 04 April 2002 sesuai dengan keputusan Bupati Nganjuk Nomor: 188/117/K/426.101.02/2002 tentang Pembentukan Badan Amil Zakat



(BAZ) Kabupaten Nganjuk tahun 2002 sampai 2005, dan telah mengirimkan peserta pelatihan manajemen zakat baik di tingkat nasional maupun di tingkat provinsi yang berguna untuk meningkatkan kualitas petugasnya dalam pengelolaan zakat, infaq, dan shodaqoh di Kabupaten Nganjuk.

#### 4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan BAZNAS Kabupaten Nganjuk

##### a. Visi

Menjadi Lembaga Pengelola Zakat, Infaq, dan Shodaqoh yang Amanah dan Profesional.

##### b. Misi

- 1) Bekerja sama dengan seluruh komponen masyarakat untuk mengupayakan hasil pengumpulan ZIS yang optimal.
- 2) Melakukan inovasi dalam mengembangkan teknik pengumpulan ZIS dan penyaluran di tengah masyarakat.

##### c. Tujuan

- 1) Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menunaikan dan pelayanan ibadah zakat.
- 2) Meningkatkan fungsi dan peranan pranata keagamaan (zakat) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Nganjuk

Adapun susunan struktur organisasi dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk, sebagai berikut:

- a. Ketua BAZNAS : Drs. H. Achmad Hidayat
- b. Bidang Pengumpulan
  - 1) Wakil Ketua I : Drs. H. Miskar, MA
  - 2) Staf : Lilik Nurhayati, S.Pd.I
- d. Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan
  - 1) Wakil Ketua II : Dra. Hj. Suraya Kusnaniati, M.HI
  - 2) Staf : Ahmad Dain Arif, S.Pd.I
- e. Bagian Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan
  - 1) Wakil Ketua III : Suwarno
  - 2) Staf : Achsin, BA
- f. Bagian Administrasi
  - 1) Wakil Ketua IV : Drs. Moh. Ridwan, M.Ag
  - 2) Staf : Puji Astutik, SE

#### 4.1.4 Deskripsi Responden

Deskripsi responden membantu peneliti menjelaskan secara singkat data pribadi dari seseorang yang peneliti wawancarai, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan saat ini.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	38	47%
Perempuan	42	53%

Sumber: Data diolah, 2023

Pada Tabel 4.1 menunjukkan dari 80 responden terdapat responden laki-laki berjumlah 38 orang atau sebanyak 47% dan

responden perempuan berjumlah 42 orang atau sebanyak 53%. Oleh karena itu, sebagian besar responden berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yakni 53%.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 18 Tahun	1	1%
19-25 Tahun	2	3%
26-50 Tahun	17	21%
> 50 Tahun	60	75%

Sumber: Data diolah, 2023

Pada Tabel 4.2 menunjukkan dari 80 responden berdasarkan tingkat usia mayoritas berusia di atas 50 tahun dengan jumlah 60 responden atau sebesar 75%. Sedangkan responden dengan usia antara 26-50 tahun sebanyak 17 responden atau sebesar 21%. Sisanya berjumlah 2 responden atau 3% di usia antara 19-25 tahun dan 1 responden atau 1% usia di bawah 18 tahun.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD/Sederajat	37	46%
SMP/Sederajat	24	30%
SMA/Sederajat	17	21%
S1	2	3%
Lainnya	0	0%

Sumber: Data diolah, 2023

Pada Tabel 4.3 menunjukkan dari 80 responden berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan

SD/Sederajat yakni berjumlah 37 responden atau sebanyak 46%, tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 24 responden atau sejumlah 30%, tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 17 responden atau sejumlah 21% dan tingkat pendidikan S1 berjumlah 2 responden atau sebanyak 3%.

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Bekerja	18	23%
Pelajar	2	3%
Buruh	17	21%
Petani	17	21%
Pedagang	10	12%
Lainnya	16	20%

Sumber: Data diolah, 2023

Pada Tabel 4.4 menunjukkan dari 80 responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh responden yang tidak bekerja sebanyak 18 responden atau setara 23%. Sedangkan responden dengan jenis pekerjaan buruh dan petani memiliki persamaan jumlah yaitu 17 responden atau setara 21%, jenis pekerjaan pedagang berjumlah 10 responden atau setara 12%. Sisanya berjumlah 16 responden atau 20% untuk jenis pekerjaan lainnya dan 2 responden atau 3% dengan jenis pekerjaan pelajar.

Pada Tabel 4.5 menunjukkan dari 80 responden berdasarkan jenis bantuan zakatnya didominasi oleh responden dengan penerima bantuan biaya hidup dhuafa sebanyak 63 responden atau setara 79%,

penerima bantuan biaya pendidikan berjumlah 2 responden atau setara 3%, penerima bantuan biaya berobat berjumlah 5 responden atau setara 6% dan sisanya berjumlah 10 responden atau 12% untuk penerima bantuan rehab rumah.

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Zakat**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Penerima bantuan biaya hidup dhuafa	63	79%
Penerima bantuan biaya pendidikan	2	3%
Penerima bantuan biaya berobat	5	6%
Penerima bantuan rehab rumah	10	12%

Sumber: Data diolah, 2023

#### 4.1.5 Uji Kualitas Data

Sebelum digunakan kuesioner terlebih dahulu diuji kualitas datanya. Melakukan uji kualitas data bertujuan untuk mencari tahu tingkat kevalidan dan keandalan pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang dipergunakan dalam penelitian. Atribut yang valid dan reliabel adalah syarat untuk memperoleh hasil penelitian yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Pada penelitian ini pengujian kualitas data dibantu dengan *software* SPSS (*Statistical Products and Service Solutions*) versi 25. Berikut hasil uji validitas dan uji reliabilitas penelitian ini:

##### a. Uji Validitas

Setelah 30 kuesioner awal tersebar, peneliti melakukan pengujian validitas datanya. Uji validitas dilakukan untuk mengukur keabsahan setiap atribut yang ada pada kuesioner yang telah dibagikan. Pengujian dilaksanakan dengan menerapkan *Pearson Correlation*, yakni skor tiap atribut dikaitkan dengan skor total, dimana koefisien korelasi untuk tiap atribut dibandingkan dengan r tabel yang berdasar tingkat signifikansi sebesar 5%. Dalam uji validitas ini digunakan sampel sebanyak 30 responden, maka didapat r tabel sebesar 0,361.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada dimensi prosedur distribusi, manfaat distribusi, *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiviness* pada tingkat persepsi dan harapan mustahik. Tabel 4.6 akan memaparkan hasil dari uji validitas pada variabel pendistribusian yang meliputi dimensi prosedur distribusi dan manfaat distribusi.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pendistribusian**

Atribut	r Hitung		r Tabel
	Ekspetasi	Persepsi	
P1	0,855	0,794	0,361
P2	0,855	0,828	0,361
P3	0,836	0,838	0,361
P4	0,869	0,713	0,361
P5	0,931	0,856	0,361
P6	0,931	0,835	0,361

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui kondisi  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka variabel pendistribusian dinyatakan memiliki kondisi yang valid untuk setiap item pernyataan pada bagian ekspektasi dan persepsi. Oleh karena itu, semua pernyataan dalam penelitian ini mengenai dimensi prosedur distribusi dan dimensi manfaat distribusi dapat diandalkan dan layak.

Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiviness*) dapat dilihat pada Tabel 4.7.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Atribut	r Hitung		r Tabel
	Ekspektasi	Persepsi	
P7	0,909	0,832	0,361
P8	0,779	0,833	0,361
P9	0,846	0,805	0,361
P10	0,813	0,822	0,361
P11	0,829	0,754	0,361
P12	0,830	0,811	0,361
P13	0,556	0,639	0,361
P14	0,885	0,778	0,361
P15	0,926	0,777	0,361
P16	0,953	0,812	0,361
P17	0,928	0,687	0,361
P18	0,908	0,891	0,361
P19	0,966	0,644	0,361
P20	0,968	0,825	0,361

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Sambungan)**

Atribut	r Hitung		r Tabel
	Ekspetasi	Persepsi	
P21	0,927	0,810	0,361
P22	0,912	0,899	0,361
P23	0,860	0,701	0,361
P24	0,644	0,760	0,361
P25	0,915	0,838	0,361
P26	0,911	0,822	0,361

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui kondisi r hitung lebih besar dari r tabel, maka variabel kualitas pelayanan dinyatakan memiliki kondisi yang valid untuk setiap item pernyataan pada bagian ekspetasi dan persepsi. Oleh karenanya, semua pernyataan pada penelitian ini mengenai dimensi *compliance*, dimensi *assurance*, dimensi *reliability*, dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dan dimensi *responsiviness* dapat diandalkan dan layak.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mencari tahu sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang dipergunakan relatif stabil meskipun telah dilangsungkan pengukuran beberapa kali pada responden yang berbeda. Pengujian dilaksanakan untuk menguji nilai *Cronbach Alpha*, jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 berarti atribut kuesioner dianggap reliabel/handal.



Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan pada dimensi prosedur distribusi, manfaat distribusi, *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiviness* dengan menggunakan 30 responden.

Tabel 4.8 akan memaparkan hasil dari uji reliabilitas pada variabel pendistribusian pada tingkat persepsi dan harapan mustahik.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Pendistribusian**

Dimensi	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		N of Items
	Ekspetasi	Persepsi	
Prosedur Distribusi	0,806	0,753	3
Manfaat Distribusi	0,895	0,717	3

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan semua atribut pernyataan mengenai dimensi prosedur distribusi dan manfaat distribusi reliabel, dikarenakan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70. Oleh karenanya, seluruh atribut pernyataan dalam kuesioner yang dipergunakan pada penelitian ini akan mendapatkan data yang tetap/konsisten, artinya jika pernyataan disebar ulang akan didapat tanggapan yang relatif sama.

Hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiviness*) terlihat pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Dimensi	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		N of Items
	Ekspetasi	Persepsi	
<i>Compliance</i>	0,790	0,731	3
<i>Assurance</i>	0,739	0,706	3
<i>Reliability</i>	0,866	0,737	4
<i>Tangible</i>	0,957	0,761	4
<i>Emphaty</i>	0,881	0,730	3
<i>Responsiviness</i>	0,773	0,715	3

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.9 menunjukkan semua atribut pernyataan mengenai dimensi *compliance*, dimensi *assurance*, dimensi *reliability*, dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dan dimensi *responsiviness* reliabel, dikarenakan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70. Oleh karenanya, semua atribut pernyataan dalam kuesioner yang dipergunakan pada penelitian ini akan mendapatkan data yang tetap, artinya jika pernyataan disebar ulang akan didapat tanggapan yang relatif sama.

#### 4.1.6 Analisis *Gap*

Analisis *gap* dilakukan guna mencari tahu kesenjangan skor antara tingkat harapan mustahik (ekspetasi) terhadap tingkat kinerja (persepsi) yang didapat dan dirasakan mustahik atas pelayanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Pada penelitian ini pengukuran nilai *gap* dibantu dengan *software Microsoft Excel*. Untuk menghitung nilai *gap* digunakan rumus:

$$Gap = \text{Persepsi} - \text{Ekspetasi}$$

Analisis kesenjangan pada penelitian ini dilaksanakan pada tiga hal, yaitu analisis setiap atribut, analisis setiap dimensi, dan analisis rata-rata secara keseluruhan. Hasil perhitungan kesenjangan tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Analisis *Gap* Dimensi Prosedur Distribusi

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi prosedur distribusi pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10 Hasil *Gap* Dimensi Prosedur Distribusi**

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P1	6,788		6,863		0,075	
P2	6,788	6,783	6,750	6,813	-0,038*	0,029
P3	6,775		6,825		0,050	

Sumber: Data diolah, 2023

Pada dimensi prosedur distribusi, berdasarkan Tabel 4.10 terlihat bahwa pada atribut P2 yaitu pendistribusian dilakukan secara transparan dan akuntabel sesuai dengan besaran yang telah ditetapkan menunjukkan *gap* negatif sebesar -0,038. Hal ini berarti kinerja yang dirasakan mustahik sudah tergolong baik walaupun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, tetapi atribut ini tentu harus diperbaiki dan ditingkatkan. Kendati demikian *gap* atribut lainnya bernilai positif, dengan kesenjangan tertinggi

sebesar 0,075 pada atribut P1 yaitu pemilihan mustahik dilakukan sesuai dengan ketentuan agama Islam. Hal ini menunjukkan kinerja yang dirasakan mustahik sudah sangat baik dan memenuhi harapan mustahik.

b. Analisis *Gap* Dimensi Manfaat Distribusi

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi manfaat distribusi pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada Tabel 4.11.

**Tabel 4.11 Hasil *Gap* Dimensi Manfaat Distribusi**

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P4	6,825	6,817	6,425	6,154	-0,400*	-0,663*
P5	6,825		6,038		-0,788*	
P6	6,800		6,000		-0,800*	

Sumber: Data diolah, 2023

Pada dimensi manfaat distribusi, berdasarkan Tabel 4.11 terlihat bahwa *gap* setiap atribut bernilai negatif, dengan nilai *gap* paling tinggi berada pada atribut P6 yaitu zakat yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk membantu mustahik mendapatkan kehidupan yang lebih layak dengan *gap* sebesar -0,800. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi manfaat distribusi sudah baik meskipun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, tetapi atribut pada dimensi ini tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan.

c. Analisis *Gap* Dimensi *Compliance*

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi *compliance* (kepatuhan), pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada Tabel 4.12.

**Tabel 4.12 Hasil *Gap* Dimensi *Compliance***

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P7	6,875	6,821	6,900	6,650	0,025	-0,171*
P8	6,825		6,825		0	
P9	6,763		6,225		-0,538*	

Sumber: Data diolah, 2023

Pada dimensi *compliance*, berdasarkan Tabel 4.12 terlihat pada atribut P9 yaitu tersedianya program dan layanan yang syariah menunjukkan *gap* negatif sebesar -0,538. Hal ini berarti kinerja yang dirasakan mustahik sudah tergolong baik walaupun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, tetapi atribut ini tentu harus diperbaiki dan ditingkatkan. Kendati demikian *gap* atribut lainnya bernilai positif, dengan kesenjangan tertinggi sebesar 0,025 pada atribut P7 yaitu BAZNAS Kabupaten Nganjuk beroperasi sesuai dengan hukum dan prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan mustahik sudah sangat baik dan memenuhi harapan mustahik.

d. Analisis *Gap* Dimensi *Assurance*

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi *assurance* (jaminan), pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada Tabel 4.13.

**Tabel 4.13 Hasil *Gap* Dimensi *Assurance***

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P10	6,925	6,858	6,775	6,638	-0,150*	-0,221*
P11	6,800		6,650		-0,150*	
P12	6,850		6,488		-0,363*	

Sumber: Data diolah, 2023

Pada dimensi *assurance*, berdasarkan Tabel 4.13 terlihat *gap* setiap atribut bernilai negatif, dengan nilai *gap* paling tinggi berada pada atribut P12 yaitu BAZNAS Kabupaten Nganjuk memiliki jumlah amil yang cukup dengan *gap* sebesar -0,363. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi *assurance* sudah baik meskipun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, tetapi atribut pada dimensi ini tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan.

e. Analisis *Gap* Dimensi *Reliability*

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi *reliability* (kehandalan), pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada Tabel 4.14.

Pada dimensi *reliability*, berdasarkan Tabel 4.14 terlihat *gap* setiap atribut bernilai negatif, dengan nilai *gap* paling tinggi

berada pada atribut P16 yaitu BAZNAS Kabupaten Nganjuk memiliki amil yang mampu menyelesaikan masalah mustahik dengan *gap* sebesar -0,675. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi *reliability* sudah baik meskipun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, tetapi atribut pada dimensi ini tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan.

**Tabel 4.14 Hasil Gap Dimensi Reliability**

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P13	6,875	6,759	6,463	6,366	-0,413*	-0,394*
P14	6,800		6,688		-0,113*	
P15	6,713		6,338		-0,375*	
P16	6,650		5,975		-0,675*	

Sumber: Data diolah, 2023

f. Analisis *Gap* Dimensi *Tangible*

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi *tangible* (bukti

fisik), pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada

Tabel 4.15.

**Tabel 4.15 Hasil Gap Dimensi Tangible**

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P17	6,775	6,706	6,688	6,669	-0,088*	-0,038*
P18	6,638		6,475		-0,163*	
P19	6,750		6,900		0,150	
P20	6,663		6,613		-0,050*	

Sumber: Data diolah, 2023

Pada dimensi *tangible*, berdasarkan Tabel 4.15 terlihat atribut P19 dengan pernyataan BAZNAS Kabupaten Nganjuk memiliki Amil yang berakhlak islami memiliki nilai *gap* positif sebesar 0,150. Hal ini menunjukkan kinerja yang dirasakan mustahik sudah sangat baik dan memenuhi harapan mustahik. Kendati demikian terdapat atribut yang memiliki nilai negatif, dengan nilai *gap* paling tinggi berada pada atribut P18 yaitu BAZNAS Kabupaten Nganjuk memiliki ruang pelayanan yang sesuai dengan fungsingnya (-0,163). Hal ini memperlihatkan jika tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* sudah tergolong baik walaupun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, namun masih terdapat beberapa atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

g. Analisis *Gap* Dimensi *Emphaty*

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi *emphaty* (empati) pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada

Tabel 4.16.

**Tabel 4.16 Hasil *Gap* Dimensi *Emphaty***

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P21	6,713	6,750	6,388	6,308	-0,325*	-0,442*
P22	6,700		5,988		-0,713*	
P23	6,838		6,550		-0,288*	

Sumber: Data diolah, 2023



Pada dimensi *emphaty*, berdasarkan Tabel 4.16 terlihat *gap* setiap atribut bernilai negatif, dengan nilai *gap* paling tinggi berada pada atribut P22 yaitu BAZNAS Kabupaten Nganjuk memiliki amil yang selalu memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan mustahik dengan *gap* sebesar -0,713. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi *emphaty* sudah baik meskipun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, tetapi atribut pada dimensi ini tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan.

#### h. Analisis *Gap* Dimensi *Responsiviness*

Hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi *responsiviness* (daya tanggap) pada tingkat persepsi dan harapan mustahik terlihat pada Tabel 4.17.

**Tabel 4.17 Hasil *Gap* Dimensi *Responsiviness***

Atribut	Mean Ekspetasi		Mean Persepsi		Gap	
	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
P24	6,950	6,783	6,225	6,213	-0,725*	-0,571*
P25	6,713		6,288		-0,425*	
P26	6,688		6,125		-0,563*	

Sumber: Data diolah, 2023

Pada dimensi *responsiviness*, berdasarkan Tabel 4.17 terlihat bahwa *gap* setiap atribut bernilai negatif, dengan nilai *gap* paling tinggi berada pada atribut P24 yaitu BAZNAS Kabupaten Nganjuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu dengan *gap* sebesar -0,725. Hal ini memperlihatkan bahwa

dimensi *responsiveness* sudah baik meskipun hasil *gap* menunjukkan nilai negatif, tetapi atribut pada dimensi ini tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan.

i. Rata-rata *Gap* Keseluruhan

Hasil pengukuran rata-rata kesenjangan secara keseluruhan pada tingkat persepsi dan harapan mustahik, terlihat pada Tabel 4.18.

**Tabel 4.18 Hasil Rata-Rata *Gap* Secara Keseluruhan**

No.	Dimensi	Mean Ekspetasi	Mean Persepsi	Gap	Rank
1.	Prosedur Distribusi	6,783	6,813	0,029	8
2.	Manfaat Distribusi	6,817	6,154	-0,663*	1
3.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	6,821	6,650	-0,171*	6
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	6,858	6,638	-0,221*	5
5.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	6,759	6,366	-0,394*	4
6.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	6,706	6,669	-0,038*	7
7.	<i>Emphaty</i> (Empati)	6,750	6,308	-0,442*	3
8.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6,783	6,213	-0,571*	2
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		6,785	6,496	-0,284*	

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui hasil rata-rata *gap* secara keseluruhan menunjukkan nilai *gap* negatif yakni sebesar -0,284, dengan *gap* negatif paling tinggi terdapat pada dimensi manfaat

distribusi sebesar -0,663 dan *gap* negatif paling rendah terdapat pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sebesar -0,038. Hal ini menunjukkan ekspektasi mustahik dan apa yang dipersepsikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk belum sesuai dalam hal pendistribusian dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan pada beberapa pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk yang selama ini telah diberikan kepada mustahik.

#### 4.1.7 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dipergunakan untuk memperkirakan sejauh mana kualitas kinerja BAZNAS Kabupaten Nganjuk memenuhi ekspektasi mustahik dalam rangka memuaskan mustahiknya. Dari analisis IPA akan terlihat atribut layanan mana saja yang perlu diperbaiki atau dipertahankan kinerjanya. Langkah pertama yang dilakukan ialah menganalisis tingkat kesesuaian antara harapan dan penerapannya.

##### a. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mencari tahu pencapaian kualitas kinerja layanan yang BAZNAS Kabupaten Nganjuk berikan dengan berdasar pada penilaian mustahiknya. Tingkat kesesuaian diukur dengan menghitung perbandingan antara persepsi atas layanan yang didapat dengan ekspektasi atas layanan yang diharapkan. Hasil yang diperoleh akan

menunjukkan kualitas kinerja dari layanan yang dinilai dalam bentuk persen kesesuaian.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan urutan prioritas peningkatan aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Dengan diketahuinya urutan prioritas tersebut maka pihak BAZNAS Kabupaten Nganjuk akan mengetahui atribut mana saja yang perlu ditingkatkan dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan. Sehingga harapan mustahik dapat dipenuhi.

Tingkat kesesuaian setiap atribut diranking dari yang tertinggi (satu) hingga yang paling rendah (dua puluh enam). Semakin tinggi prioritas menandakan kualitas layanan lebih sesuai dengan harapan musahik, dan sebaliknya semakin rendah prioritas menandakan persepsi mustahik terhadap kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan mustahik. Berikut ini hasil perhitungan tingkat kesesuaian terlihat pada Tabel 4.19.

**Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian**

No.	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi (Xi)	Tingkat Ekspetasi (Yi)	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rank
1.	Prosedur Distribusi	P1	549	543	101,10	2
		P2	540	543	99,45	6
		P3	546	542	100,74	3
2.	Manfaat Distribusi	P4	514	546	94,14	17
		P5	483	546	88,46	25
		P6	480	544	88,24	26

**Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Sambungan)**

No.	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi (Xi)	Tingkat Ekspetasi (Yi)	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rank
3.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	P7	552	550	100,36	4
		P8	546	546	100,00	5
		P9	498	541	92,05	20
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	P10	542	554	97,83	10
		P11	532	544	97,79	11
		P12	519	548	94,71	15
5.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P13	517	550	94,00	18
		P14	535	544	98,35	9
		P15	507	537	94,41	16
		P16	478	532	89,85	22
6.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P17	535	542	98,71	8
		P18	518	531	97,55	12
		P19	552	540	102,22	1
		P20	529	533	99,25	7
7.	<i>Emphaty</i> (Empati)	P21	511	537	95,16	14
		P22	479	536	89,37	24
		P23	524	547	95,80	13
8.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	P24	498	556	89,57	23
		P25	503	537	93,67	19
		P26	490	535	91,59	21
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>			518	542	95,55	

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.19 memperlihatkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian dengan nilai persentase rendah merupakan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Meskipun beberapa atribut memiliki persentase tingkat

kesesuaian lebih dari 100%, namun dilihat dari rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kinerja BAZNAS Kabupaten Nganjuk belum dapat memenuhi harapan mustahik dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95.55%. Kendati demikian bisa dikatakan tingkat kesesuaian dikategorikan sudah baik dengan tingkat kepuasan tinggi karena mendekati 100%. Setelah diketahui atribut prioritas kepuasan mustahik maka selanjutnya dibuatlah diagram kartesius untuk memplotkan atribut-atribut tersebut kedalam empat kuadran.

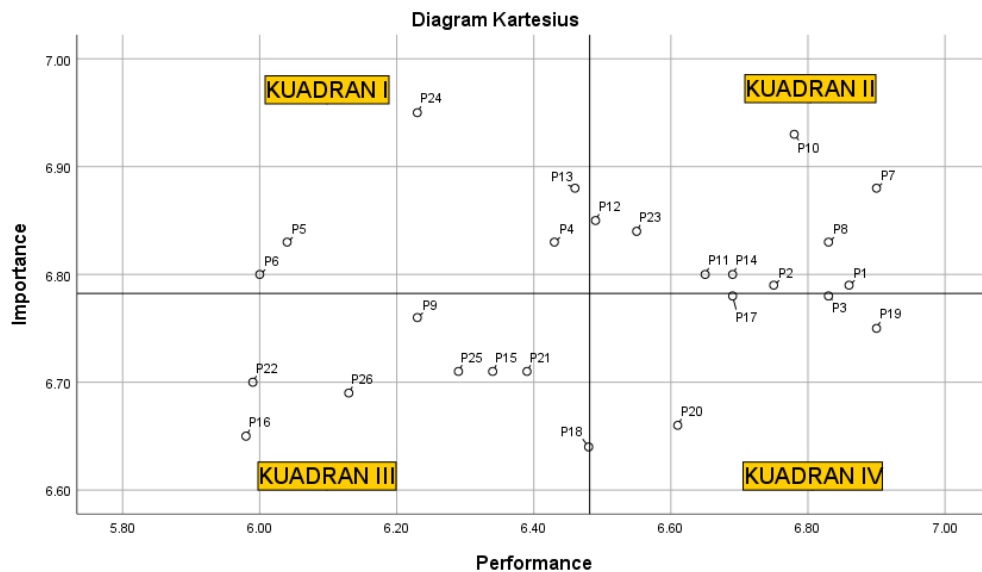
#### b. Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius digunakan untuk mengetahui atribut yang paling penting secara terperinci dan mengurutkan setiap atributnya dari masing-masing dimensi. Sehingga akan didapat gambaran yang akan menetapkan urutan prioritas untuk meningkatkan aspek-aspek atribut yang perlu diperbaiki dan yang perlu dipertahankan agar diperoleh kepuasan mustahik. Untuk membuat diagram kartesius perlu diketahui nilai rata-rata untuk tiap atribut pernyataan dari tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi. Berikut hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi setiap dimensi pada variabel pendistribusian dan variabel kualitas pelayanan terlihat pada Tabel 4.20.

**Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspetasi**

No.	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi (Xi)	Tingkat Ekspetasi (Yi)
1.	Prosedur Distribusi	P1	6,863	6,788
		P2	6,750	6,788
		P3	6,825	6,775
2.	Manfaat Distribusi	P4	6,425	6,825
		P5	6,038	6,825
		P6	6,000	6,800
3.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	P7	6,900	6,875
		P8	6,825	6,825
		P9	6,225	6,763
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	P10	6,775	6,925
		P11	6,650	6,800
		P12	6,488	6,850
5.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P13	6,463	6,875
		P14	6,688	6,800
		P15	6,338	6,713
		P16	5,975	6,650
6.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P17	6,688	6,775
		P18	6,475	6,638
		P19	6,900	6,750
		P20	6,613	6,663
7.	<i>Emphaty</i> (Empati)	P21	6,388	6,713
		P22	5,988	6,700
		P23	6,550	6,838
8.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	P24	6,225	6,950
		P25	6,288	6,713
		P26	6,125	6,688
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>			6,48	6,78

Tabel 4.20 menunjukkan skor rata-rata dari setiap atribut tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi. Dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram kartesius agar diketahui posisi setiap atribut dari masing-masing dimensi kedalam empat kuadran, yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV. Keempat kuadran memberi gambaran yang berbeda antara satu dengan yang lain. Keempat kuadran ini ditentukan oleh nilai rata-rata tingkat persepsi sebesar 6,48 pada sumbu X dan nilai rata-rata pada tingkat ekspektasi sebesar 6,78 pada sumbu Y. Dari olah data yang dibantu aplikasi SPSS 25.0 diperoleh gambar diagram kartesius seperti pada Gambar 4.1.



**Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius**

Gambar 4.1 menggambarkan situasi yang berbeda pada setiap kuadran. Pengelompokan berdasar pada tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang



mengharuskan BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk segera melaksanakan perbaikan pada atribut yang oleh mustahik dianggap penting. Hasil dari diagram kartesius menunjukkan terdapat lima atribut yang berada di kuadran I, sembilan atribut berada di kuadran II, delapan atribut berada di kuadran III dan empat atribut di kuadran IV.

#### 1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menunjukkan tingkat kepuasan yang masih sangat rendah, dikarenakan atribut-atribut yang dipandang penting oleh mustahik mempunyai kinerja yang belum sesuai dengan harapan mereka. Sehingga atribut-atribut pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar tercapai kepuasan mustahik.

Peringkat prioritas berdasar pada nilai tingkat persepsi setiap atribut yang dibandingkan dengan nilai rata-rata persepsi secara keseluruhan sebesar 6,48. Semakin rendah nilai tingkat persepsi, semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan mustahik dan sebaliknya, semakin tinggi nilai tingkat persepsi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mustahik.

Atribut-atribut dari pendistribusian dan kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran I diagram kartesius terlihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Atribut Prioritas Kuadran I

No.	Dimensi	Atribut	Pernyataan	Tingkat Persepsi (Xi)
1.	Manfaat Distribusi	P6	Zakat yang diberikan BAZNAS Kab. Nganjuk mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik.	6,000
2.	Manfaat Distribusi	P5	Zakat yang diberikan BAZNAS Kab. Nganjuk telah memenuhi kebutuhan pokok mustahik.	6,038
3.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	P24	BAZNAS Kab. Nganjuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.	6,225
4.	Manfaat Distribusi	P4	BAZNAS Kab. Nganjuk memprioritaskan kebutuhan mustahik.	6,425
5.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P13	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang mampu menyelesaikan masalah mustahik.	6,463

Berdasarkan Tabel 4.21 diketahui bahwa dalam kuadran I terdapat tiga atribut dari dimensi manfaat distribusi, dan masing-masing satu atribut dari dimensi *reliability* (kehandalan) dan *responsiviness* (daya tanggap).

Apabila dihubungkan dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian layanan pada tabel dapat diketahui bahwa pencapaian pendistribusian dan kualitas pelayanan setiap atribut yang berada pada kuadran I masih berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95,55% dan apabila dihubungkan dengan tabel perhitungan nilai *gap*, setiap atribut yang berada pada kuadran I masih memiliki kesenjangan negatif di atas rata-rata sebesar -0,284. Oleh karena itu, atribut pada kuadran ini diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

## 2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi, dikarenakan atribut-atribut yang diharapkan mustahik sebanding dengan kinerja yang dirasakan. Sehingga atribut-atribut pada kuadran ini diprioritaskan untuk dijaga kinerjanya.

Peringkat prioritas berdasar pada nilai tingkat persepsi setiap atribut yang dibandingkan dengan nilai rata-rata persepsi secara keseluruhan sebesar 6,48. Semakin rendah nilai tingkat persepsi, semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan mustahik dan sebaliknya, semakin tinggi nilai tingkat persepsi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mustahik.

Atribut-atribut dari pendistribusian dan kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran II diagram kartesius terlihat pada Tabel 4.22.

**Tabel 4.22 Atribut Prioritas Kuadran II**

No.	Dimensi	Atribut	Pernyataan	Tingkat Persepsi (Xi)
1.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	P12	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki jumlah amil yang cukup.	6,488
2.	<i>Emphaty</i> (Empati)	P23	BAZNAS Kab. Nganjuk tidak membeda-bedakan antara mustahik yang satu dengan yang lainnya.	6,550
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	P11	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang mempunyai pengetahuan tentang zakat.	6,650
4.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P14	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki prosedur pendaftaran yang mudah untuk menjadi mustahik.	6,688
5.	Prosedur Distribusi	P2	Pendistribusian dilakukan secara transparan dan akuntabel sesuai dengan besaran yang ditetapkan.	6,750
6.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	P10	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang bersikap ramah dan sopan terhadap mustahik.	6,775

Tabel 4.22 Atribut Prioritas Kuadran II (Sambungan)

No.	Dimensi	Atribut	Pernyataan	Tingkat Persepsi (Xi)
7.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	P8	Perhitungan zakat BAZNAS Kab. Nganjuk dilakukan sesuai dengan syariat Islam.	6,825
8.	Prosedur Distribusi	P1	Pemilihan mustahik dilakukan sesuai ketentuan agama Islam.	6,863
9.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	P7	BAZNAS Kab. Nganjuk beroperasi sesuai dengan hukum dan prinsip Syariah.	6,900

Berdasarkan Tabel 4.22 diketahui bahwa dalam kuadran II terdapat tiga atribut dari dimensi *assurance* (jaminan), dua atribut dari dimensi prosedur distribusi dan *compliance* (kepatuhan) serta masing-masing satu atribut dari dimensi *reliability* (kehandalan) dan *emphaty* (empati).

Apabila dihubungkan dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian layanan pada tabel dapat diketahui pencapaian pendistribusian dan kualitas pelayanan setiap atribut yang berada pada kuadran II berada di atas rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95,55% dan apabila dihubungkan dengan tabel perhitungan nilai *gap*, setiap atribut yang berada pada

kuadran II masih memiliki kesenjangan negatif di bawah rata-rata sebesar -0,284. Oleh karena itu, atribut pada kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya.

### 3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III berisi beberapa atribut yang dipandang kurang penting oleh mustahik dan kinerjanya biasa saja. Namun, bukan berarti atribut pada kuadran ini tidak perlu diperbaiki, dikarenakan atribut pada kuadran ini memiliki tingkat ekspektasi yang tetap lebih tinggi dari tingkat persepsinya. Sehingga tetap perlu adanya perbaikan meskipun bukan prioritas utama untuk diperbaiki.

Peringkat prioritas berdasar pada nilai tingkat persepsi setiap atribut yang dibandingkan dengan nilai rata-rata persepsi secara keseluruhan sebesar 6,48. Semakin rendah nilai tingkat persepsi, semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan mustahik dan sebaliknya, semakin tinggi nilai tingkat persepsi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mustahik.

Atribut-atribut dari pendistribusian dan kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran III diagram kartesius terlihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Atribut Prioritas Kuadran III

No.	Dimensi	Atribut	Pernyataan	Tingkat Persepsi (Xi)
1.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P16	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang dapat menjelaskan informasi secara jelas dan detail.	5,975
2.	<i>Emphaty</i> (Empati)	P22	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang selalu memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan mustahik.	5,988
3.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	P26	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang selalu mendengarkan keluhan dan bersedia membantu memecahkan masalah mustahik.	6,125
4.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	P9	Tersedianya layanan yang berbasis Syariah.	6,225
5.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	P25	BAZNAS Kab. Nganjuk selalu bersedia membantu mustahik yang sedang kesulitan.	6,288
6.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P15	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh mustahik.	6,338

Tabel 4.23 Atribut Prioritas Kuadran III (Sambungan)

No.	Dimensi	Atribut	Pernyataan	Tingkat Persepsi (Xi)
7.	<i>Emphaty</i> (Empati)	P21	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada mustahik.	6,388
8.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P18	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki ruang pelayanan yang sesuai dengan fungsinya.	6,475

Berdasarkan Tabel 4.23 diketahui bahwa dalam kuadran III terdapat dua atribut dari dimensi *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), serta dimensi *responsiviness* (daya tanggap) dan masing-masing satu atribut dari dimensi *compliance* (kepatuhan) dan dimensi *tangible* (bukti fisik).

Apabila dihubungkan dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian layanan pada tabel dapat diketahui pencapaian pendistribusian dan kualitas pelayanan setiap atribut yang berada pada kuadran III masih berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95,55% dan apabila dihubungkan dengan tabel perhitungan nilai *gap*, setiap atribut yang berada pada kuadran III masih memiliki kesenjangan negatif di atas rata-rata sebesar -0,284. Oleh karena itu, atribut pada kuadran



tidak dijadikan prioritas untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan kinerjanya.

#### 4) Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan beberapa atribut yang mempunyai tingkat kepentingan rendah bagi mustahik tetapi kinerja yang dirasakan berlebihan. Sehingga atribut-atribut pada kuadran ini perlu diturunkan tingkat kinerjanya.

Atribut-atribut dari pendistribusian dan kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran IV diagram kartesius terlihat pada Tabel 4.24.

**Tabel 4.24 Atribut Prioritas Kuadran IV**

No.	Dimensi	Atribut	Pernyataan	Tingkat Persepsi (Xi)
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P20	Lokasi BAZNAS Kab. Nganjuk yang strategis dan mudah dijangkau.	6,613
2.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P17	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki gedung yang rapi, bersih dan nyaman.	6,688
3.	Prosedur Distribusi	P3	BAZNAS Kab. Nganjuk melakukan proses pendistribusian zakat dengan cara yang mudah.	6,825
4.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P19	BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki Amil yang menunjukkan akhlak Islami.	6,900

Berdasarkan Tabel 4.24 diketahui bahwa dalam kuadran IV terdapat tiga atribut dari *tangible* (bukti fisik) dan satu atribut dari dimensi prosedur distribusi.

Apabila dihubungkan dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian layanan pada tabel dapat diketahui pencapaian pendistribusian dan kualitas pelayanan setiap atribut yang berada pada kuadran IV berada di atas rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95,55% dan apabila dihubungkan dengan tabel perhitungan nilai *gap*, setiap atribut yang berada pada kuadran IV masih memiliki kesenjangan negatif di bawah rata-rata sebesar -0,284.

#### 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan mustahik diukur dengan menggunakan *gap analysis* dan *importance performance analysis* dan dari hasil analisa ini akan diketahui seberapa baik layanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk memenuhi keinginan para mustahiknya.

##### a. Analisa Karakteristik Responden

Analisa karakteristik responden memiliki tujuan untuk menganalisa hal-hal yang terjadi dan mempengaruhi pengolahan data terhadap responden serta meninjau penyebab dari terjadinya hal-hal tersebut, sehingga didapat gambaran terkait keadaan diri responden. Sampel yang

dijadikan responden ialah mustahik yang telah memperoleh bantuan dana zakat dan terdaftar pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk pada tahun 2021.

#### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian pada Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah mustahik yang memperoleh bantuan dana zakat dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk lebih didominasi oleh mustahik perempuan, dimana jumlah mustahik laki-laki sebanyak 38 orang mustahik atau sebesar 47% dan jika dibandingkan dengan jumlah mustahik perempuan yakni 42 orang atau sebesar 53%. Akan tetapi hal tersebut tidak bisa dijadikan dasar dikarenakan setiap tahun jumlah mustahik yang memperoleh zakat berbeda-beda. Hal ini terjadi karena dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan sebagian besar mustahik adalah perempuan yang tidak memiliki pekerjaan atau mereka yang sudah tidak mampu untuk bekerja lagi.

#### 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penelitian pada Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah mustahik yang memperoleh bantuan dana zakat dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk yang usianya di bawah 18 tahun hanya berjumlah 1 orang mustahik atau sebesar 1%, sedangkan yang usianya 19-25 tahun berjumlah 2 orang mustahik atau sebesar 3%, untuk yang usianya antara 26-50 tahun yaitu sebanyak 17 orang mustahik atau sebesar 21%, dan untuk yang usianya di atas 50 tahun sebanyak 60 orang mustahik atau sebesar 75%. Dalam hal ini dapat

diketahui jika mayoritas mustahik atau sekitar 75% mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk berusia di atas 50 tahun. Hal ini terjadi karena dari hasil wawancara peneliti, BAZNAS Kabupaten Nganjuk memang lebih berfokus pada penyaluran untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari mustahik. Oleh karenanya mustahiknya didominasi usia di atas 50 tahun.

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil penelitian pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah mustahik yang memperoleh bantuan dana zakat dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan pendidikan SD/Sederajat sebanyak 37 orang mustahik atau sebesar 46%, responden dengan pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 24 orang mustahik atau sebesar 30%, responden dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 17 orang mustahik atau sebesar 21%, sedangkan responden dengan pendidikan S1 sebanyak 2 orang mustahik atau sebesar 3%. Hal ini terjadi dikarenakan kemiskinan sering kali dilatarbelakangi oleh tingkat pendidikan yang rendah. Oleh sebab itu mustahik pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk didominasi oleh mustahik yang berpendidikan SD/Sederajat.

### 4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil penelitian pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah mustahik yang memperoleh bantuan dana zakat dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk yang tidak memiliki pekerjaan

sebanyak 18 orang mustahik atau sebesar 23%, responden yang berstatus pelajar sebanyak 2 orang mustahik atau sebesar 3%, responden yang bekerja sebagai buruh dan petani memiliki jumlah yang sama yakni sebanyak 17 orang mustahik atau sebesar 21%, responden yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 10 orang mustahik atau sebesar 12%, sedangkan responden yang memiliki pekerjaan selain itu sebanyak 16 orang mustahik atau sebesar 20%. Hal ini terjadi karena mereka yang tidak memiliki pekerjaan cenderung tidak bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-harinya. Selain itu dari hasil pengamatan peneliti mustahik-mustahik tersebut juga sudah tidak mampu bekerja. Oleh karenanya mustahik pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk didominasi dengan mustahik yang tidak bekerja.

##### 5) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Zakat

Dari hasil penelitian pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah mustahik yang memperoleh bantuan dana zakat dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan penerima bantuan biaya hidup dhuafa sebanyak 63 orang mustahik atau sebesar 79%, responden penerima bantuan biaya pendidikan sebanyak 2 orang mustahik atau sebesar 3%, responden penerima bantuan biaya berobat sebanyak 5 orang mustahik atau sebesar 6%, sedangkan responden penerima bantuan rehab rumah sebanyak 10 orang mustahik atau sebesar 12%. Hal ini terjadi dikarenakan dari hasil

wawancara peneliti memang BAZNAS Kabupaten Nganjuk lebih berfokus pada bantuan berupa pemenuhan untuk kebutuhan pokok mustahik. Dan dari hasil pengamatan peneliti sebagian mustahik BAZNAS memiliki keterbatasan untuk dapat bekerja dan kondisi kehidupan yang kurang layak. Oleh sebab itu mustahik pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk didominasi oleh mustahik penerima bantuan biaya hidup dhuafa.

b. Tingkat Kepuasan Mustahik Pada Pendistribusian BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.19 menunjukkan terdapat atribut pada pendistribusian yang memiliki nilai tingkat kesesuaian masih berada di bawah 95,55% dan jika dilihat pada Tabel 4.11 atribut-atribut tersebut juga memiliki kesenjangan negatif dan memiliki nilai lebih besar dari -0,284. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pendistribusian BAZNAS Kabupaten Nganjuk belum bisa memuaskan mustahiknya.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Abduh dan Darta (2020) tentang kepuasan mustahik terhadap penyaluran dan manfaat zakat. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kepuasan mustahik dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor dari penyaluran dan manfaat zakat yang disebabkan oleh beberapa alasan. Oleh karenanya, penting bagi BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk mengetahui atribut-atribut yang

dirasa mustahik belum sesuai dengan harapannya serta langkah perbaikan yang diperlukan.

Hal tersebut dapat diketahui dari hasil pemetaan dari diagram kartesius yang dipergunakan untuk memperlihatkan posisi-posisi atribut yang mengelompokkan tingkat kepentingan layanan bagi mustahik. Sehingga terlihat atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dan atribut apa saja yang harus dipertahankan. Dari hasil pemetaan akan didapat empat kuadran, dimana atribut pada kuadran I yang harus diprioritaskan perbaikannya.

Hasil penelitian pada Tabel 4.21 menunjukkan bahwa pada pendistribusian terdapat tiga atribut yaitu atribut 4,5, dan 6 dari dimensi manfaat distribusi yang berada pada kuadran I ini, dimana atribut-atribut tersebut dijadikan prioritas utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya agar sesuai dengan harapan mustahik. Atribut-atribut tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Zakat yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik dengan nilai *gap* sebesar - 0,800.

Pada dasarnya zakat berfungsi sebagai salah satu instrumen dalam Islam yang digunakan untuk mengentaskan kemiskinan, dimana hal tersebut telah menjadi amanat yang tertuang dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 dalam Pasal 3B yang menyatakan pengelolaan zakat ditujukan untuk mensejahterakan

masyarakat dan menanggulangi kemiskinan (PUSKAS BAZNAS, 2023).

Namun penelitian yang dilakukan Haque et al., (2016) dalam (Fatimah, 2019) memaparkan jika di Indonesia meski zakat telah mempunyai landasan hukum, akan tetapi belum maksimal dalam hal implementasi pendistribusian zakat itu sendiri. Dalam hal ini, kesadaran dari implementasi zakat tidak diimbangi dengan level pemahaman yang cukup.

Agar pendistribusian zakat berjalan secara efektif, maka faktor sosial ekonomi perlu ditekankan. Zakat seharusnya tidak hanya diprioritaskan untuk disalurkan secara konsumtif saja, namun zakat juga harus bersifat produktif.

Begitu juga yang terjadi pada pendistribusian di BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, kendala yang terjadi dikarenakan program pendistribusian yang dilakukan BAZNAS hanya bersifat konsumtif yang berfokus pada fakir miskin untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Oleh karenanya, manfaat zakat yang dirasakan belum bisa mensejahterakan kehidupan mustahik. Maka langkah perbaikan yang dapat dilakukan BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk mewujudkan kesejahteraan mustahiknya ialah dengan merancang program pendistribusian yang bersifat produktif.



Dilihat dari latar belakang mustahik dari segi usia masih memungkinkan BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk melakukan pendistribusian zakat secara produktif, dengan berfokus pada mustahik dengan usia antara 26-50 tahun dan diatas 50 tahun. Meskipun mayoritas mustahik berusia di atas 50 tahun namun sebagian besar dari mereka masih mampu untuk bekerja. Begitu juga jika dilihat dari segi pekerjaan, mayoritas mustahik tidak memiliki pekerjaan atau keahlian namun BAZNAS dapat memberikan pelatihan terlebih dahulu untuk membekali mustahik dengan kemampuan berwirausaha dan setelah itu dapat memberikan modal usaha bagi para mustahik tersebut. Hal ini juga dapat berlaku bagi mustahik yang memiliki pekerjaan lain yang memungkinkan mereka untuk memulai atau mengembangkan suatu usaha.

Dari hasil wawancara peneliti memang BAZNAS Kabupaten Nganjuk sudah pernah manjelaskan pendistribusian secara produktif pada tahun 2020, namun program distribusi tersebut gagal. Oleh karenanya, BAZNAS tidak melanjutkan program tersebut untuk tahun berikutnya sampai sekarang. Maka dari itu untuk dapat memulai pendistribusian secara produktif lagi BAZNAS Kabupaten Nganjuk dapat melakukan evaluasi terlebih dahulu terkait program yang telah dijalankan sebelumnya dan jika memang amil yang bertanggungjawab belum memiliki keahlian, pihak BAZNAS dapat bekerjasama dengan pihak lain yang ahli dalam bidangnya. Sehingga

tujuan dari BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk mensejahterakan masyarakat dapat tercapai.

Penelitian yang dilakukan (Arfandi, 2022) membuktikan bahwa dana zakat produktif yang disalurkan kepada para mustahik memiliki pengaruh yang positif untuk mensejahterakan mustahik. Selain itu menurut Bapak Hanum bagian *research and development* BAZNAS dalam (Fatimah, 2019) menyatakan jika 80% zakat di Indonesia masih bersifat konsumtif dan sisanya 20% telah bersifat produktif. Sehingga hal ini menjadi tugas organisasi pengelola zakat agar fungsi zakat dapat dimaksimalkan untuk mengentaskan kemiskinan. Karena dengan pendistribusian zakat secara produktif akan membantu faktor-faktor sosial lainnya sehingga tujuan dan fungsi zakat dapat tercapai.

- 2) Zakat yang diberikan BAZNAS Kab. Nganjuk telah memenuhi kebutuhan pokok mustahik dengan nilai *gap* sebesar -0,788.

Salah satu manfaat zakat bagi para mustahik ialah tercukupinya kebutuhan mereka sehingga zakat dapat menjadi jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan mereka. Dalam hal ini, zakat yang disalurkan BAZNAS Kabupaten Nganjuk dirasa mustahik hanya membantu untuk memenuhi kebutuhan pokok mereka saja. Padahal sebagian besar mustahik mengharapkan zakat yang diberikan mampu meningkatkan taraf hidup mereka.

Selaras dengan penelitian (Harisah, 2019) yang menyatakan distribusi zakat secara konsumtif hanya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang sederhana saja dan tidak bisa digunakan untuk pengembangan ekonomi mustahik. Oleh karena itu, langkah perbaikan yang dapat dilakukan ialah BAZNAS Kabupaten Nganjuk dapat melakukan studi kelayakan serta pengembangan program pendistribusian.

Seperti yang telah peneliti paparkan sebelumnya bahwa pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk masih berfokus pada pendistribusian secara konsumtif, dimana pendistribusian tersebut merupakan program berjangka pendek. Padahal jika dilihat dari usia dan pekerjaan mustahik sebagian besar dari mereka memiliki peluang untuk dijadikan mustahik yang berdaya. Oleh karenanya, BAZNAS Kabupaten Nganjuk perlu melakukan studi kelayakan dan pengembangan program pendistribusian.

Pengembangan program pendistribusian yang peneliti maksud ialah BAZNAS dapat menjalankan program zakat secara produktif dan studi kelayakan yang dilakukan digunakan untuk melihat mustahik yang layak untuk memperoleh dana dari program zakat produktif tersebut. Sehingga program yang dibuat dapat berjalan dengan lancar dan pendistribusian yang dilakukan dapat tepat sasaran, karena program disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing mustahik.

Rekomendasi tersebut didasarkan pada penelitian yang dilakukan (Hidayat, 2016) mengenai analisis kelayakan mustahik. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa program pendistribusian yang dilakukan dapat berjalan lancar dengan adanya studi kelayakan mustahik. Dan penelitian oleh (Fitri, 2017) yang menyatakan bahwa peningkatan kesejahteraan umat dapat diimplementasikan melalui penerapan penyaluran zakat melalui kegiatan yang produktif. Sehingga mustahik dapat memandirikan dirinya dan tidak bergantung pada zakat yang diberikan.

- 3) BAZNAS Kab. Nganjuk memprioritaskan kebutuhan mustahik dengan nilai *gap* sebesar -0,400.

Pendistribusian pada dasarnya harus tepat sasaran. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat menjelaskan bahwa dalam melakukan pendistribusian dana zakat harus berdasarkan skala prioritas dengan menjalankan prinsip pemerataan, keadilan dan kewilayahan. Sehingga manfaat pendistribusian dapat dirasakan oleh setiap mustahik. Oleh karenanya, langkah perbaikan yang dapat dilakukan BAZNAS Kabupaten Nganjuk yaitu:

*Pertama*, BAZNAS perlu melakukan pengawasan dan melakukan evaluasi pada setiap program yang dijalankan. Pengawasan dilaksanakan saat kegiatan distribusi sedang berlangsung yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara

proses dan capaian apakah sudah sesuai dengan rencana ataukah tidak, jika ditemukan penyimpangan maka segera dapat dibenahi. Sedangkan evaluasi dilaksanakan pada akhir kegiatan distribusi guna mengetahui hasil dari capaian akhir dari program distribusi yang telah terlaksana. Sehingga BAZNAS Kabupaten Nganjuk dapat mengetahui apakah zakat yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan mustahik atau belum.

Menurut Hardiyanto (2020) menyatakan bahwa pengawasan dan evaluasi mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting, karena digunakan untuk memastikan proses pelaksanaan kegiatan yang sedang dijalankan sudah sesuai dengan target atau tujuan awal. Oleh karenanya, BAZNAS Kabupaten Nganjuk pada setiap program pendistribusiannya perlu melakukan pengawasan dan evaluasi yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk perencanaan pada program distribusi selanjutnya.

*Kedua*, BAZNAS dapat membuat standarisasi dan daftar prioritas yang digunakan untuk mengurutkan mustahik BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Penentuan prioritas mustahik dapat dilakukan dengan pembuatan skala yang didalamnya berisi poin pengelompokkan mustahik, seperti penghasilan, jumlah tanggungan, pekerjaan, keadaan rumah, kendaraan, dsb. Sehingga dapat diketahui urutan prioritas mustahik mulai dari mustahik yang perlu

mendapatkan perhatian khusus hingga mustahik yang layak untuk dibantu.

Dari hasil pengamatan peneliti, BAZNAS Kabupaten Nganjuk memang tidak membedakan mustahik yang satu dengan yang lain. Meskipun hal ini dirasa adil karena tidak akan memunculkan kesalahpahaman antara mustahik satu dengan mustahik yang lainnya, Namun, bagi peneliti BAZNAS Kabupaten Nganjuk bisa membedakan setiap mustahiknya berdasarkan keadaannya. Karena peneliti temukan beberapa mustahik perlu perhatian khusus dari BAZNAS. Sehingga mereka yang sangat membutuhkan dan sangat terbatas keadaannya untuk dapat memenuhi kebutuhannya akan mendapat prioritas untuk dibantu dibandingkan mustahik lain yang memiliki kondisi yang jauh lebih baik. Cara ini juga dapat diterapkan untuk melakukan studi kelayakan mustahik untuk mengelompokkan mustahik mana yang berhak menerima zakat konsumtif dan mana mustahik yang bisa menerima zakat produktif. Sehingga zakat yang disalurkan dapat tepat sasaran.

c. Tingkat Kepuasan Mustahik Pada Kualitas Pelayanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.19 menunjukkan terdapat atribut pada kualitas pelayanan yang memiliki nilai tingkat kesesuaian masih berada di bawah 95,55% dan jika dilihat pada Tabel 4.14 dan Tabel 4.17 atribut-atribut tersebut juga memiliki kesenjangan negatif dan

memiliki nilai lebih besar dari -0,284. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk belum bisa memuaskan mustahiknya.

Sejalan dengan teori Parasuraman (1985) yang menyatakan jika semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pengguna layanan. Begitupun sebaliknya, semakin jelek kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan maka kepuasan yang dirasakan pengguna layananpun akan semakin rendah. Oleh karenanya, penting bagi BAZNAS Kabupaten Nganjuk untuk mengetahui atribut-atribut yang dirasa mustahik belum sesuai dengan harapannya serta langkah perbaikan yang diperlukan.

Hal tersebut dapat diketahui dari hasil pemetaan dari diagram kartesius yang dipergunakan untuk memperlihatkan posisi-posisi atribut yang mengelompokkan tingkat kepentingan layanan bagi mustahik. Sehingga terlihat atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dan atribut apa saja yang harus dipertahankan. Dari hasil pemetaan akan didapat empat kuadran, dimana atribut pada kuadran I yang harus diprioritaskan perbaikannya.

Hasil penelitian pada Tabel 4.21 menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan terdapat dua atribut yaitu atribut 13, dan 24 dari dimensi kehandalan dan dimensi daya tanggap yang berada pada kuadran I ini, dimana atribut-atribut tersebut dijadikan prioritas utama yang harus

diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya agar sesuai dengan harapan mustahik. Atribut-atribut tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) BAZNAS Kab. Nganjuk memiliki amil yang mampu menyelesaikan masalah mustahik dengan nilai *gap* sebesar -0,413.

BAZNAS sebagai organisasi pengelola zakat memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal, akurat, dan memuaskan baik kepada muzaki maupun mustahik. Karena muzaki ataupun mustahik akan mengetahui dan memiliki anggapan yang alami bahwa kinerja layanan oleh BAZNAS dapat memberikan kemudahan bagi mereka. Sehingga performa pelayanan yang diberikan harus selalu dalam keadaan baik. Oleh karenanya, langkah perbaikan yang dapat dilakukan BAZNAS Kabupaten Nganjuk adalah meningkatkan kemampuan amil dalam merespon dengan cepat permasalahan mustahik.

Kemampuan amil akan mempengaruhi kinerja dari pelayanan yang diberikan kepada mustahik. Jika mustahik merasa puas berarti pelayanan yang diberikan sudah baik, dan sebaliknya jika mustahik tidak merasa puas berarti pelayanan yang diberikan kurang baik. Apabila hal ini tidak dijadikan perhatian maka akan berdampak pada citra organisasi pengelola zakat di mata masyarakat.

- 2) BAZNAS Kab. Nganjuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu dengan nilai *gap* sebesar -0,725.



Menurut Bapak Subadi selaku Ka. Kankemenag Wonogiri menyatakan bahwa organisasi pengelola zakat dalam mengemban amanah serta dalam mendistribusikan zakat kepada para mustahik harus secara tepat sasaran dan tepat waktu (Kemenag, 2018).

Dalam indikator ini, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa mustahik, kendala pada pelayanana yang cepat dan tepat waktu ini adalah keterlambatan proses penyaluran dana zakat yang diserahkan kepada mustahik. Oleh karena itu, langkah perbaikan yang dapat dilakukan BAZNAS Kabupaten Nganjuk yaitu:

*Pertama*, BAZNAS dapat memperluas kerjasama dengan pihak lain atau komunitas daerah untuk mempermudah pendistribusian dana zakat. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti jika amil BAZNAS Kabupaten Nganjuk yang bertugas di lapangan hanya ada satu amil saja, sedangkan jumlah mustahik yang mendapatkan bantuan dana zakat dari BAZNAS berjumlah ribuan dan tersebar diseluruh desa yang ada di Kabupaten Nganjuk. Dan dari penuturan amil BAZNAS bahwa mereka sudah menjalin kerjasama dengan perangkat desa (kepala desa) namun kerjasama tersebut juga belum menyeluruh ke semua desa. Hal tersebut menjadi penyebab pelayanan yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk seringkali tidak tepat waktu dalam hal pendistribusian. Oleh karenanya, peneliti memberikan rekomendasi karena keterbatasan SDM pada

BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan memperluas kerjasama dengan pihak lain atau komunitas daerah sekaligus meningkatkan komunikasinya, sehingga pendistribusian zakat akan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilakukan karena BAZNAS Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu penanggungjawab atas pengelolaan zakat yang ada di Kabupaten Nganjuk.

*Kedua*, rekomendasi ini dijadikan opsi terakhir jika masalah keterlambatan penyaluran tidak dapat dihindarkan maka, pihak BAZNAS harus mengatakan yang sebenarnya mengenai kendala penyaluran tersebut dan menjelaskannya kepada mustahik dengan tenang dan ramah agar mustahik dapat memahaminya. Namun, dari hasil wawancara mustahik sebagian besar mustahik tidak keberatan atas keterlambatan penyaluran yang terjadi, akan tetapi hal ini tetap harus dijadikan evaluasi oleh pihak BAZNAS karena atribut ini dianggap belum memuaskan oleh mustahik.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tingkat Kepuasan Mustahik Pada Pendistribusian BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa pada pendistribusian yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Nganjuk masih terdapat tiga atribut dari dimensi manfaat distribusi yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki karena dinilai belum memuaskan mustahiknya yaitu atribut yang berada pada kuadran I diagram kartesius, atribut-atribut tersebut antara lain:

- 1) Zakat yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik.
  - 2) Zakat yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk telah memenuhi kebutuhan pokok mustahik.
  - 3) BAZNAS Kabupaten Nganjuk memprioritaskan kebutuhan mustahik.
- b. Tingkat Kepuasan Mustahik Pada Pendistribusian BAZNAS Kabupaten Nganjuk dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa pada kualitas pelayanan yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk masih terdapat dua atribut dari dimensi *reliability* (kehandalan) dan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki karena dinilai belum memuaskan mustahiknya yaitu atribut yang berada pada kuadran I diagram kartesius, atribut-atribut tersebut antara lain:

- 1) BAZNAS Kabupaten Nganjuk memiliki amil yang mampu menyelesaikan masalah mustahik.
- 2) BAZNAS Kabupaten Nganjuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti menemukan beberapa atribut yang belum memuaskan mustahik terkait pendistribusian dan kualitas pelayanan BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Oleh karenanya, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan layanan pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk. Saran yang peneliti berikan antara lain:

- a. Bagi BAZNAS Kabupaten Nganjuk
  - 1) Zakat yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik, dengan saran perbaikan perlu adanya pembaharuan dengan merancang program pendistribusian yang bersifat produktif.

- 2) Zakat yang diberikan BAZNAS Kabupaten Nganjuk telah memenuhi kebutuhan pokok mustahik, dengan saran perbaikan perlu dilakukannya studi kelayakan dan pengembangan program pendistribusian.
  - 3) BAZNAS Kabupaten Nganjuk memprioritaskan kebutuhan mustahik, dengan saran perbaikan adanya pengawasan serta adanya evaluasi secara berkala dan pembuatan standarisasi serta daftar prioritas penerima zakat.
  - 4) BAZNAS Kabupaten Nganjuk memiliki amil yang mampu menyelesaikan masalah mustahik, dengan saran perbaikan peningkatan kemampuan amil.
  - 5) BAZNAS Kabupaten Nganjuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, dengan saran perbaikan bekerjasama dengan pihak lain, dan jujur atas masalah yang terjadi.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari jika untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dikatakan sudah tepat dikarenakan dengan metode tersebut diketahui atribut-atribut yang menjadi kelemahan dan keunggulan pada sebuah perusahaan. Namun, ketika peneliti hendak memberikan rekomendasi untuk perbaikan pada atribut yang dipandang pengguna layanan belum memuaskan, tidak bisa dilakukan hanya dengan menggunakan metode IPA saja. Karena pada metode IPA tidak diketahui faktor-faktor

penyebab atribut-atribut tersebut belum memuaskan. Oleh karenanya, dibutuhkan teknis analisis lain sebagai pendukung metode IPA dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Sehingga pencapaian kepuasan pengguna layanan akan lebih mudah terpenuhi.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Adapun beberapa hal yang menurut peneliti menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan tahun pada data penelitian terkait pendistribusian yang hanya terbatas pada penyajian di tahun 2018-2020 saja, hal tersebut dikarenakan pada PUSKAS BAZNAS laporan pendistribusian untuk tiga tahun terakhir belum tersedia.
- b. Karakteristik responden berdasarkan jenis bantuan zakat tidak berfokus pada satu jenis program sehingga mempengaruhi hasil pengelolaan dan analisis data, hal tersebut dikarenakan setiap mustahik memiliki penilaian yang berbeda-beda terhadap pendistribusian dan kualitas pelayanan sesuai jenis bantuan yang diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdan Syakuro, A. dan K. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 202.
- Abduh, M. dan E. D. (2020). Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha di Kota Bengkulu. *Jurnal Akuntabilitas*, 14(1).
- Amiruddin. (2016). *Metode Penelitian Sosial*. Parama Ilmu.
- Anggraini, N. dan R. R. A. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1927.
- Arfandi. (2022). Pengaruh Pendayagunaan Zakat Produktif Terhadap Kesejahteraan Mustahik (Studi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sorong). *Jurnal El-Iqtishod*, 6(2), 47.
- Arif, A. D. (2022, Agustus 18). Pelayanan Distribusi Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Nganjuk. (R. D. Firnanda, Interviewer).
- Arifin, Z. (2014). *Penelitian Pendidikan (Metode dan Paradigma Baru)*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Armaniah dkk, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Managerial-Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 63.
- Asegaf, M. M. (2020). Analisis Fatwa MUI Tahun 1982 tentang Mentasharufkan Dana Zakat untuk Kegiatan Produktif dan Kemaslahatan Umum (Perspektif Yusuf Qardhawi). *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, 1(1), 3.
- Azzahra, N. (2021). *Pendistribusian Dana Zakat Melalui Program Pekanbaru Makmur Di BAZNAS Kota Pekanbaru*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bidang Haji Zakat dan Wakaf. (2011). *Fiqh Zakat*. Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

- BPS. (2022). *Statistik Indonesia 2022*. Badan Pusat Statistik.
- Damanhur, N. (2016). Analisis Pengaruh Bantuan Zakat terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Visioner Dan Strategis*, 5(2), 73.
- Daniar Paramita, R. W. N. R. dan R. B. S. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen* (Edisi Ke-3). WIDYAGAMA Press.
- Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. Hira Tech.
- Dimas, B. (2022). *Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam>
- Douglas Harijanja dkk, D. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *JURNAL GAUSSIAN*, 4(4), 776.
- Dwiana Putri, A. dan S. R. T. A. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta dan Chocolate Cabang Unika Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(2), 3.
- Fajri dkk, L. (2019). Penerapan Metode IPA (Importance Perfomance Analysis) untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus: Koridor I Keudah-Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 2(2), 166.
- Fatimah. (2019). *Pengaruh Zakat terhadap Pengurangan Kemiskinan di Indonesia*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling* (Edisi ke-2). Universitas Terbuka.
- Filantropi Indonesia. (2021). *Indonesia Kembali Jadi Negara Paling Dermawan di Dunia*. Filantropi Indonesia. <https://filantropi.or.id/indonesia-kembali-jadi-negara-paling-dermawan-di-dunia/>
- Fitri, M. (2017). Pengelolaan Zakat Produktif Sebagai Instrument Peningkatan Kesejahteraan Umat. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 172.
- Gracia, R. H. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan*



- Pemberian Zakat (Studi Kasus Pada Rumah Zakat Infaq dan Shodaqoh UGM).* Universitas Gadjah Mada.
- Hafsari, R. (2015). *Analisis Kecukupan Modal PT Bank QNB Kesawan Tbk Sebelum dan Sesudah Akuisisi.* Universitas Pendidikan Indonesia.
- Hamzah. (2019). Zakat Mal dalam Perspektif Hadis Maudhu'iy. *TASAMUH: Jurnal Studi Islam*, 11(1), 157.
- Harisah. (2019). Praktik Distribusi Zakat Konsumtif Tradisional di Karang Panang Sampang. *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman*, 5(2), 144.
- Hidayat, F. (2016). *Analisis Kelayakan Mustahik Dalam Program Ekonomi Mandiri.*
- Hidayati, Athi', D. (2020). Peta Distribusi Zakat, Infak, dan Sedekah (Studi Developmental pada BAZNAS Kabupaten Jombang). *ZISWAF : Jurnal Zakat Dan Wakaf*, 7(1), 88.
- Indah Pratiwi, N. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 211.
- Iqbal, M. (2019). Hukum Zakat dalam Perspektif Hukum Nasional. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(1), 35.
- Irma Pujiastuti, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Beramal dengan Metode Importance Perfomance Analysis dan Customer Satisfaction Index di PT. BPRS PNM Patuh Beramal Mataram.* UIN Mataram.
- Kalimah, S. (2020). Pandangan Ulama Empat Mazhab dalam Memutuskan Upah Amil Zakat Guna Meningkatkan Optimalisasi Keprofesionalan Amil Zakat. *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 1(1), 18.
- Kemenag Jateng. (2018). *Penyaluran Zakat Kepada yang Berhak Menerima Harus Tepat Sasaran dan Tepat Waktu.* Kemenag Jateng. <https://jateng.kemenag.go.id/berita/penyaluran-zakat-kepada-yang-berhak-menerima-harus-tepat-sasaran-dan-tepat-waktu/>
- Kurniati dkk, E. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kue Bayat Bengkulu. *Jurnal Teknologi Dan Industri Pertanian Indonesia*, 08(02), 68.
- Munawar, W. dan Q. (2016). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO

- 9001:2008 di Badan Amil Zakat Nasional. *Jurnal Syarikah*, 2(1), 150.
- Mutmainna, M. dan H. (2019). Manajemen Pendistribusian Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional di Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 230.
- Napiardo, W. (2015). Zakat Sebagai Ibadah Maliyah Ijtima'iyah dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Syariah*, 1(2), 20.
- Nurhayati, S. dkk. (2019). *Akuntansi dan Manajemen Zakat*. Salemba Empat.
- Paryanti, S. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 73.
- Pendidikan Nasional, D. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Permatasari, C. dan N. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki. *As-Syirkah : Islamic Economics & Financial Journal*, 1(1), 43.
- Pril Ranto, D. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja pada Toko Modern di Yogyakarta. *JBTI*, 6(1), 15.
- Purnomo dan Dyah Riandadari, W. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Perfomance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *JTM: Jurnal Teknik Mesin*, 3(3), 55.
- PUSKAS BAZNAS. (2022). *OUTLOOK ZAKAT INDONESIA 2022*. Pusat Kajian Strategis - Badan Amil Zakat Nasional.
- PUSKAS BAZNAS. (2023). *Laporan Zakat dan Pengentasan Kemiskinan 2022*. BAZNAS, PUSKAS.  
<https://www.puskasbaznas.com/publications/published/officialnews/1763-laporan-zakat-dan-pengentasan-kemiskinan-2022>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian* (A. Press (ed.); Cet 1).
- Rahmi, A. (2018). *Analisis Kepuasan Mustahik Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padang (Studi Kasus Badan Amil Zakat Kota Padang)*. UIN Imam Bonjol Padang.
- Ridlo, A. (2014). Zakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Al-'Adl*, 7(1), 120.
- Rizko Yulianto, A. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 244–245.
- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2), 71.
- Sahrul Ramdan, U. (2020). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual-Importance Perfomance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Salby Alamry dan Sugiyono, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 3.
- Samsul. (2020). Tujuan dan Sasaran Zakat dalam Konteks Ibadah dan Muamalah. *IBEF: Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 1(1), 88–93.
- Sauri, S. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Siregar, S. (2012). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT. Raja Grafindo.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 16.
- Sugiyono. (2010). *Statistik untuk Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Research & Development*. Alfabeta.
- Syafi'i, M. (2019). Manajemen Pendistribusian Zakat Produktif Berdasarkan Akad Syar'i Dalam Mengembangkan UMKM di BAZNAS Kabupaten Jember 2018-2019. *At-Tasharruf: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 1(1), 12.
- Syafiq, A. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Islam. *Jurnal El-Faqih*, 5(1), 109–110.
- Syahputra dkk, H. (2020). Penerapan Metode Importance Perfomance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *JEMSI:*

- Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 335.
- Syukur, M. (2018). Distribusi Perspektif Etika Ekonomi Islam. *Profit : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 2(2), 32.
- Tri Hariyadi, K. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Mustahik Pada Program Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC)*. UPI.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pub. L. No. Pasal 26, 12 (2011).
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 73.
- Wibowo, A. (2015). Distribusi Zakat dalam Bentuk Penyertaan Modal Bergulir Sebagai Accelerator Kesetaraan Kesejahteraan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 30.
- Widiyanto, J. (2012). *SPSS For Windows*. Badan Penerbit FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yanti, N. (2019). *Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Yulianti, Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zahara, L. S. (2021). *Survei Tingkat Kepuasan Sarana Prasarana Gedung Olahraga Bolabasket Sudirman Kabupaten Garut*. Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Zikri, A. dan M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 925.
- Zuaminatul Rosa, S. (2021). *Pendistribusian Dana Zakat di Lazisnu Kecamatan Babadan Kabupaten Ponorogo*. IAIN Ponorogo.