

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUSTAHIK
(Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh
Tenggara)**



Disusun Oleh:

**M. HASBUL WAFI
NIM. 190602106**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK (Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara)



Disusun Oleh:

**M. HASBUL WAFI
NIM. 190602106**

**جامعة الرانيري
AR - RANIRY**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

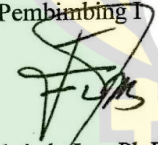
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUSTAHIK
(Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara)**

Disusun Oleh:

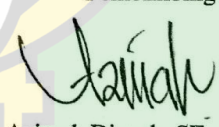
M. Hasbul Wafi
NIM: 190602106

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I


Firhriady Lc., Ph.D
NIP. 198008122006041004

Pembimbing II


Azimah Dianah, SE., M.S.I Ak
NIP. 198802262023212035

Mengetahui,
Ketua Prodi,


Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag., M.SI
NIP. 187612172009122001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : M. Hasbul Wafi
NIM : 190602106
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail : 190602106@student.ar-raniry
 demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak
Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya
ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi (tulis
jenis karya ilmiah)

Yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik
(Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara).**
Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-
Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan,
mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan
mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya
selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit
karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk
tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya
ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 14 Agustus 2025

Mengetahui

Penulis

M. Hasbul Wafi
190602106

Pembimbing I

Fithriah, Lc., M.A., Ph.D
NIP. 198008122006041004

Pembimbing II

Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak
NIP. 198802262023212035

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : M. Hasbul Wafi

NIM : 190602106

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 14 Agustus 2025

Yang Menyatakan



M. Hasbul Wafi

KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik (Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara)”**. Shalawat beriring salam mari kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi kita seluruh umat Islam.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat guna penulisan skripsi dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

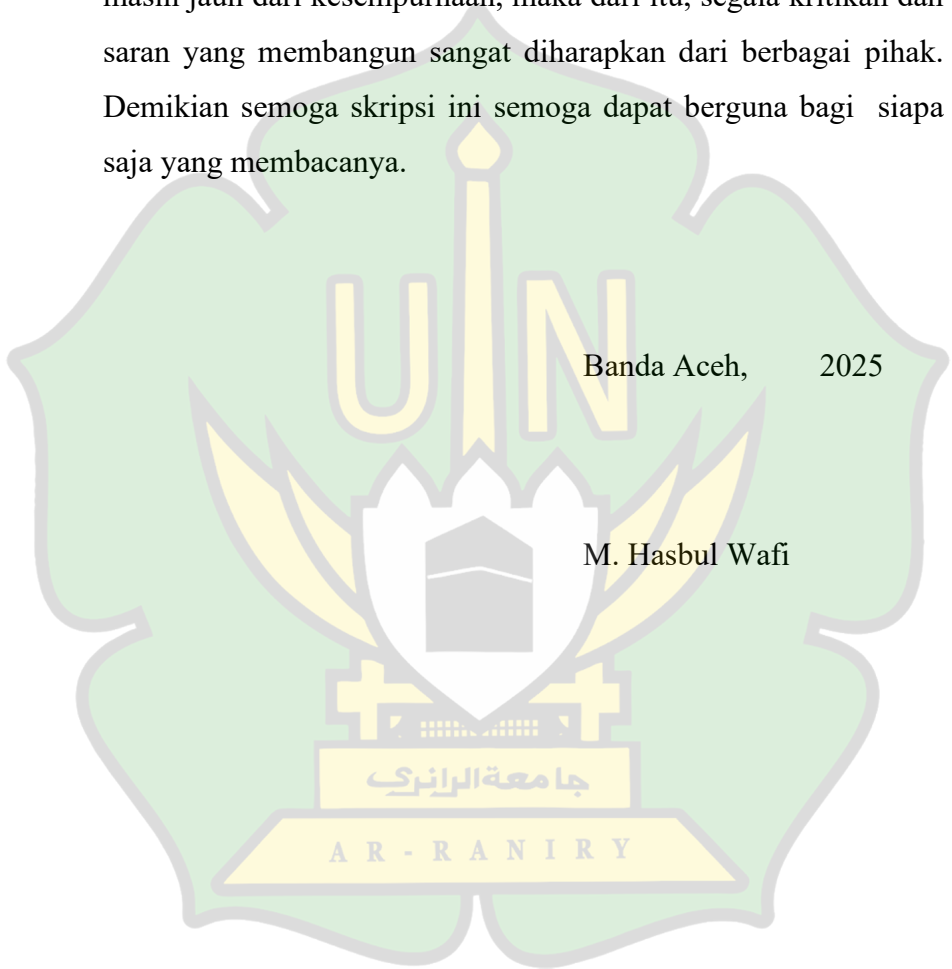
1. Prof.Dr. Hafas Furqani, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag.,M.Si. dan Bapak Muksal, S.E.I., M.E.I. selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Fithriady Lc., MA., PhD Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Azimah Dianah, SE., M.S.I, Ak Selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dengan masukan dan dukungan demi terselesainya skripsi ini.
6. Azimah Dianah, SE., M.S.I, Ak sebagai penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan akademik selama masa studi saya.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Kedua orang tua saya Ayah Drs. Aridin dan Ibu Ida Meutia, SP yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan kasih sayang yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
9. Seluruh keluarga serta kerabat yang menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan proposal ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi pembelajaran bersama. Akhir katapenulis berharap semoga proposal penelitian ini bisa berguna danbermanfaat bagi siapapun yang membacanya

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan semua kebbaikannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini semoga dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 2025

M. Hasbul Wafi



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Faṭḥah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Faṭḥah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Faṭḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَة : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : M.Hasbul Wafi
Nim : 190602106
Fakultas / Progran studi: Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Mustahik.
Pembimbing I : Fithriady,Lc., M.A., Ph.D
Pembimbing II : Azimah Dianah, S.E.,M.Si.,Ak

Badan Amil Zakat mempunyai peranan penting dalam membantu masyarakat dan keberhasilan dalam mengembangkannya sangat ditentukan oleh dengan bagaimana amil dapat mempertahankan, melayani dan memberdayakan masyarakat sehingga peranan Badan Amil Zakat dapat dirasakan oleh masyarakat khususnya para mustahikTujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh Tenggara. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan *purposive sampling* berupa mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara sebanyak 100 responden. Metode analisis data adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesis menggunakan alat bantu *Software SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan secara parsial terdapat variabel kehandalan, ketanggapan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan variabel jaminan dan bukti fisik tidak terdapat pengaruh.

Kata Kunci : Baitul Mal, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Mustahik

DAFTAR ISI

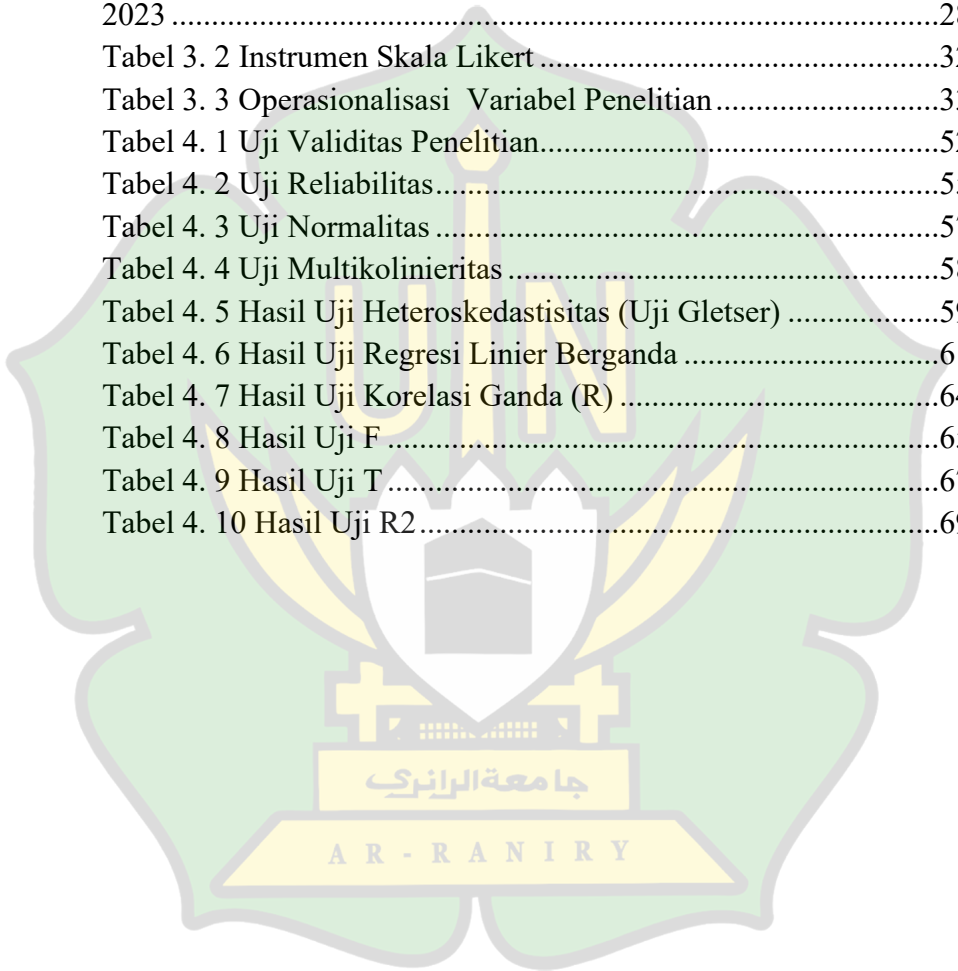
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	xiv
PERSETUJUAN SKRIPSI	xv
PENGESAHAN SKRIPSI	xviii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	xix
KATA PENGANTAR	x
HALAMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK	
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademisi	9
1.4.2 Manfaat Praktisi	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Lembaga Zakat	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Pengertian.....	11

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Kepuasan Mustahik.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Berfikir	20
2.7 keterkaitan antar Variabel	16
2.7 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.4.1 Sumber Data.....	30
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Skala Pengukuran.....	23
3.6 Operasionalisasi Variabel	24
3.7 Uji Kualitas Intrumen	36
3.7.1 Uji Validitas	36
3.7.2 Uji Reabilitas.....	36
3.8 Metode Analisis Data	37
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.2 Statistik Deskriptif.....	38
3.8.3 Analisis Regresi Berganda	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil	32
4.1.1 Profil Baitul Mal Aceh Tenggara.....	32

4.1.2 Karakteristik Responden.....	36
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	39
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.1.5 Analisis Regresi Berganda.....	60
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Kehandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara	70
4.2.2 Ketanggapan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara	71
4.2.3 Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara	73
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Penerima Bantuan Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara	6
Tabel 3. 1 Jumlah Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara Tahun 2023	28
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
Tabel 4. 1 Uji Validitas Penelitian	52
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 3 Uji Normalitas	57
Tabel 4. 4 Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Gletser)	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi Ganda (R)	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji F	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji T	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji R2	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh Tenggara	45
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4. 3 Umur Responden	49
Gambar 4. 4 Tingkat Pendidikan Responden	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zakat merupakan rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh umat Islam. Kewajiban zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam. Selain merupakan hubungan vertikal antara seorang hamba dengan Allah SWT, zakat juga berperan dalam perekonomian dengan menjadi sarana pemerataan pendapatan di antara umat Islam. Zakat diharapkan mampu untuk mengurangi jumlah kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghilangkan sifat kikir dari yang memiliki harta dan mempererat hubungan silaturahmi sesama umat Islam.

Sesungguhnya zakat merupakan sebagian dari sedekah yang wajib dikeluarkan oleh seseorang jika jumlah hartanya telah mencapai satu nishab (nilai harganya mencapai 94 gram emas) dan umur hartanya mencapai satu tahun. Kalau kedua syarat tersebut belum tercapai, maka kewajiban berzakat bagi seseorang tidak ada. Dengan begitu, yang diwajibkan berzakat adalah orang kaya yang telah memiliki harta melebihi kebutuhan pokoknya (Harahap, 2020).

Adanya zakat dapat membantu kehidupan ekonomi masyarakat miskin khususnya masyarakat Muslim di Indonesia. Pemerintah Indonesia mendirikan sebuah Lembaga pengelola zakat yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 581 Tahun 1999 dan Keputusan Jendral Bimbingan Masyarakat Islam

dan Urusan Haji Nomor D/291 Tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat. Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 dikemukakan bahwa organisasi pengelolaan zakat terdiri atas dua jenis yaitu Badan Amil Zakat (Pasal 6) dan Lembaga Zakat (Pasal 7).

Menurut Muhtadi (2020); Akmal et al., (2022) pengelolaan zakat oleh Lembaga bertujuan antara lain : pertama, membangun dan mengembangkan kesadaran para muzakki sesuai norma agama. Kedua, meningkatkan kinerja Lembaga keagamaan lebih dioptimalkan untuk mewujudkan kesejahteraan penerima manfaat. Ketiga, optimalisasi manfaat dari zakat. Program-program pemberdayaan masyarakat memanfaatkan dana zakat ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas kehidupan mustahiq tersebut sehingga ada perubahan status dari penerima berubah menjadi pemberi zakat (Hasan, 2011).

Dalam konteks di atas, Lembaga pengelola zakat memiliki peranan penting agar pengumpulan dan pemanfaatan/pendayagunaan zakat akan lebih optimal dalam peningkatan para mustahik. Lembaga pengelola ZIS dapat melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat pemberdayaan pada bina ekonomi, sosial dan fisik. Lembaga ini yang melaksanakan program-program pemberdayaan di bidang kesehatan, ekonomi produktif, sosial dan lain sebagainya.

Menurut Outlook Zakat Indonesia (2024) secara umum, kinerja pengumpulan zakat nasional memiliki tren yang positif setiap

tahunnya. Pada tahun 2022 lalu, pengumpulan zakat berhasil mencapai angka Rp.22,475 triliun, didukung dengan performa zakat yang terus membaik disertai kesadaran masyarakat yang semakin meningkat dalam membayar zakat melalui Lembaga zakat resmi. Pada tahun yang sama, penyaluran zakat mencapai angka Rp.21,635 triliun dengan total mustahik yang dibantu sebanyak 33,9 juta jiwa. Dari total mustahik tersebut, sebanyak 463.154 jiwa telah berhasil dientaskan berdasarkan standar garis kemiskinan, dimana 194.543 di antaranya merupakan mustahik yang masuk dalam kategori miskin ekstrem. Baznas dan seluruh pengelola zakat di Indonesia juga mampu menentaskan kemiskinan nasional dengan persentase kontribusi sebesar 1,76% pada tahun 2022. Adapun kinerja pengelolaan zakat yang diukur dengan instrument Indeks Zakat Nasional menunjukkan angka 0,60 (cukup baik) dengan dimensi makro sebesar 0,68 (baik) dan dimensi mikro sebesar 0,57 (cukup baik).

Arah kebijakan pengelolaan zakat pada tahun 2024 kedepannya akan difokuskan dalam pengoptimalkan pengumpulan, penyaluran, pengembangan SDM dan IT, pengendalian dan penguatan jaringan. Pengumpulan zakat akan ditargetkan mencapai angka Rp.43 triliun (dalam dan luar neraca) dengan melakukan optimalisasi terhadap pengumpulan *on balance sheet* maupun *off balance sheet* : memperluas cakupan muzakki dan munfik, serta meningkatkan literasi zakat di kalangan masyarakat. Adapun penyaluran zakat akan dilakukan berbasis SGD's dengan sasaran prioritas pendistribusian

dan pendayagunaan meliputi penurunan prevalensi stunting, pemberdayaan disabilitas dan penghapusan kemiskinan ekstrem. Target penerima manfaat nasional ditargetkan mencapai 71 juta jiwa. Kemudian, dari sisi pengembangan SDM dan IT, arah kebijakan akan difokuskan pada penguatan kebijakan pengembangan SDM amil zakat, peningkatan kapasitas kompetensi amil zakat dan pengimplementasian SiMba sebagai *platform* Satu Data Zakat Nasional Pengelolaan Data (SDZN). Pada aspek pengendalian, dua kebijakan penting yang akan diprioritaskan yaitu kepemilikan dokumen renstra yang selaras dengan renstra BAZNAS RI dan terlaksananya pengesahan RKAT oleh Baznas RI. Terakhir arah kebijakan utama pengelolaan zakat pada tahun 2024 yaitu penguatan jaringan baik dengan pemerintah, muzaki, mustahik, maupun seluruh *stakeholder* perzakatan.

Kelembagaan zakat pada dasarnya merupakan aplikasi informasi yang dikuasai sumber daya manusia untuk mengatur pekerjaannya dalam kesatuan-kesatuan kegiatan, memadu kesatuan-kesatuan kegiatan itu menjadi sebuah struktur yang tersusun dengan baik dan harmonis dan membudayakan pengoperasian kegiatan-kegiatan itu menjadi bagian dari tata dan sistem nilai manusia. Kelembagaan zakat yang meliputi administrasi, organisasi, institusi dan tradisi termasuk bagian dari fungsi sumber daya manusia. Sehingga kelembagaan itu merupakan manifestasi sumber daya manusia diluar dirinya (Idris, 1997).

Pandangan Sutomo, dkk (2017) banyaknya Lembaga Amil Zakat (LAZ) tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai sehingga setiap LAZ akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. LAZ juga akan berusaha menjaga kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat (mustahik).

Seperti yang dinyatakan Hendrianto (2016) sampai saat ini banyak muncul badan amil zakat baik yang berada ditingkat pusat wilayah, daerah, bahkan ditingkat desa, baik yang dibentuk oleh pemerintah maupun oleh organisasi sosial keagamaan lainnya, seperti Baitul Mal, dompet dhuafa, di masjid-masjid dan lainnya. Hal ini pertumbuhan dan perkembangan badan pengelolaan zakat tidak akan terlepas dari peranan seluruh pihak dalam mewujudkan. Salah satu unsur terpenting dalam pengembangannya di masa depan adalah dari masyarakat yang beragama Islam. Pada hakikatnya keberhasilan dalam mengembangkan Badan Amil Zakat sangat ditentukan oleh dengan bagaimana amil dapat mempertahankan masyarakat, sehingga peranan Badan Amil Zakat berjalan dengan baik.

Tabel 1. 1 Daftar Penerima Bantuan Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara

Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Penerima (Jiwa)			
		Fakir	Miskin	Fi Sabilillah	Total
Lawe Siga- Gala	19	78	136	38	252
Leuser	18	72	126	36	234
Lawe Alas	28	123	208	56	387
Babul Makmur	10	41	71	20	132
Semadam	13	52	93	26	171
Lawe Bulan	20	99	145	43	287
Badar	16	72	119	32	223
Babul Rahmah	18	72	126	36	234
Tanoh Alas	14	62	98	28	188
Bukit Tusam	23	92	165	46	303
Lawe Sumur	17	72	126	34	232
Deleng Pokhisen	14	63	102	28	193
Bambel	33	152	247	71	470
Babussalam	27	118	207	54	379
Darul Hasanah	28	127	201	56	384
Ketambe	25	102	177	52	331
Jumlah	323	1.397	2.347	656	4.400

Sumber : Baitul Mal Aceh Tenggara (2024)

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2009), seseorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapatkan *value* dari pemasok, *value* yang dimaksud di sini adalah produk, pelayanan, atau bersifat emosi kalau *value* pelanggan adalah pelayanan maka kepuasan akan datang bila pelayanan yang diperoleh benar-benar memuaskan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan orang lain. Oleh karena itu, perusahaan dan pelanggan akan sangat diuntungkan jika kepuasan terjadi. Dalam kajian ini yang menjadi pelanggan yaitu mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara.

Pengukuran kepuasan menurut Kurniasih (2021) dalam melayani konsumen, adalah 1) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 2) *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, 3) *Asurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko, 4) *Emphaty* (Empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi, 5) *Tangible* (Bukti Fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Merujuk pada sistem operasional prosedur tentang pelaksanaan fasilitas dan pemberian pelayanan teknis di lingkungan Baitul Mal Aceh tenggara, dengan SOP yang ada maka Baitul Mal memiliki tanggung jawab untuk dapat bekerja secara professional dengan memperhatikan kualitas layanannya agar menjadi lembaga kepercayaan ummat, dalam hal ini adalah mustahik. Melihat Resnstra (Rencana Strategi) Baitul Mal Aceh Tenggara tentangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong cukup baik namun belum maksimal sehingga perlunya penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Mustahik pada Program Penerima Zakat di Kabupaten Aceh Tenggara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mustahik?
2. Apakah kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mustahik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun untuk tujuan penelitian yaitu :

1. Menganalisis kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mustahik
2. Menganalisis kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mustahik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi di bidang Pendidikan khususnya bagi para mahasiswa agar bisa mengetahui lebih lanjut mengenai analisis kepuasan mustahik terhadap pelayanan Baitul Mal Aceh Tenggara.

1.4.2 Manfaat Praktisi

a) Bagi Baitul Mal Aceh Tenggara

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi lembaga khususnya mengenai peningkatan pelayanan menjadi lebih baik bagi masyarakat umumnya mustahik khususnya.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan khususnya kepada mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara.