

**ANALISIS KEPUASAN MUSTAHIK PADA BADAN AMIL ZAKAT  
NASIONAL (BAZNAS) KOTA PADANG  
(Studi Kasus Badan Amil Zakat Kota Padang)**

**Skripsi**

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai  
Persyaratan Dalam Menyusun Skripsi Jurusan Ekonomi Syari'ah*



*Oleh:*

**AULIA RAHMI**  
**NIM. 1413060368**

**PRODI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1439 H/2018 M**

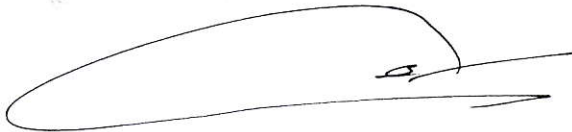
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Dengan Judul: “**Analisis Kepuasan Mustahik Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padang (Studi Kasus Badan Amil Zakat Kota Padang)**”. Yang disusun oleh **Aulia Rahmi NIM. 1413060368** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke Sidang Munaqasyah.

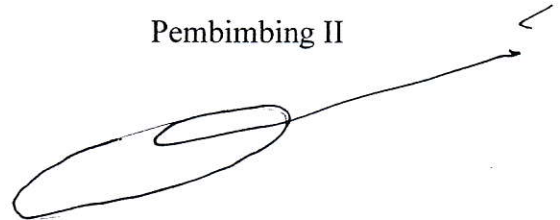
Padang, Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II



**H. Ahmad Wira.,M.Ag.,M.Si.,Ph.D**  
**NIP. 197112011996031002**



**Romi Iskandar.,SE.,MM.**  
**NIP. 197405202005011005**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Analisis Kepuasan Mustahik Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padang**”. Yang ditulis oleh **Aulia Rahmi, Nim 1413060368**. Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, tahun 2018.

Dalam pengumpulan dan pemberdayaan zakat, Indonesia memiliki potensi yang cukup besar, terutama di BAZNAS Kota Padang yang telah menjadi acuan bagi BAZNAS lain dalam pengumpulan zakatnya. Dalam pendistribusian dana tersebut BAZNAS memiliki berbagai program, salah satunya program Padang Sejahtera. Dengan tingginya pengumpulan dana zakat di BAZNAS Kota Padang tersebut, penulis ingin mengetahui kepuasan Mustahik dalam penerimaan dana zakatnya terkhususnya dalam program Padang Sejahtera.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual yang dirasakan pelanggan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan merasakan puas dan sebaliknya. Begitu besarnya pengaruh kepuasan bagi perusahaan, menjadi suatu tantangan besar bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dimana perusahaan jasa yang produknya berupa jasa sangat mengandalkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya. Agar dapat bersaing perusahaan jasa harus mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik untuk tetap bisa mempertahankan pelanggannya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mustahik di BAZNAS Kota Padang. Penelitian ini berjenis penelitian asosiatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Pengambilan sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 95 Mustahik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling.

Hasilnya di dapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Padang dengan harapan mustahik terdapat GAP atau tingkat kepuasan sebesar -0.44, skor ini dikategorikan dalam kelompok <sup>rendah</sup>, sehingga pelayanan di BAZNAS Kota Padang masih perlu memperbaiki pelayanan-pelayanannya. Pada hasil Importance Performance Analysis dari 5 dimensi kualitas pelayanan, Kuadran A terdapat 1 dimensi kualitas pelayanan, yang menjadi prioritas utama namun kinerjanya kurang yaitu dimensi daya tanggap. Kuadran B terdapat 2 dimensi kualitas pelayanan, yang dinilai sudah sesuai dengan harapan pelanggan yaitu dimensi wujud fisik dan kepedulian. Kuadran C terdapat 2 dimensi kualitas pelayanan, yang dinilai kinerjanya sudah sangat tinggi, dengan harapan konsumen rendah yaitu dimensi jaminan dan keandalan.

**Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan Muzakki.**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Mustahik Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padang”** dapat penulis selesaikan. Setelah mengalami serangkaian perbaikan, baik kekurangan kelengkapan data maupun kesalahan-kesalahan dalam penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Alhamdulillah, dengan ridha-Mu ya Allah. Amanah ini telah selesai, sebuah langkah telah usai dan perjalanan yang sebenarnya akan dimulai. Ananda persembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda Drs.H. Alkaf dan Ibunda tercinta Dra.Hj.Yulhasni Fitri yang telah berjuang keras demi kelancaran studi ananda, terimakasih ananda sampaikan pada ayahanda dan ibunda tersayang telah melimpahkan kasih sayang untuk ananda sampai saat ini, untuk adik-adik tersayang, Afda Refani dan Alfarid Hilman terimakasih telah selalu ada dalam keadaan apapun, menasehati, mendorong, memotivasi, dan saling mengingatkan, semoga kita bisa membahagiakan dan membanggakan ayahanda dan ibunda tercinta di dunia dan di akhirat kelak.

Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusan ananda untuk membalas semua pengorbanan ayahanda dan ibunda tercinta, semoga dengan kado kecil ini

rasa lelah, letih dan sakit yang ayahanda dan ibunda rasakan sedikit terobati. Kado kecil ini belum ada artinya dibandingkan pengorbanan dan perjuangan ayahanda dan ibunda selama ini, semoga Allah membalas semua kebaikan ayahanda dan ibunda, Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Melalui kata pengantar ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Kepada rektor UIN Imam Bonjol Padang Bapak Dr. H. Eka Putra Wirman, Lc.,M.A, beserta jajaran.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Ahmad Wira M.Ag., M.Si., P.Hd, beserta jajaran.
3. Ketua jurusan Ekonomi Syari'ah Bapak H. Hari Candra M.A dan sekretaris jurusan Ekonomi Syari'ah Bapak Aslan Deri Ichsandi, SH.,MH.
4. Dosen Pembimbing Akademik (PA) Bapak H. Hari Candra,M.A,yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahnya selama masa perkuliahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Selaku pembimbing I Bapak H. Ahmad Wira.M.Ag.,M.Si.,P.Hd. dan Bapak Romi Iskandar.SE.,MM. selaku pembimbing II terimakasih telah meluangkan waktu, memberi bimbingan, memotivasi dan sumbangan pemikiran sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Trimakasih Kepada Bapak H.Hari Candra M.A dan Bapak Roni Andespa SE.,MM. yang telah memberikan kritikan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Staf pengajar Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mencurahkan ilmunya dan membimbing selama diperkuliahan dan semua staf akademik yang telah membantu dalam proses administrasi selama di kampus.
8. Teman-teman Ekonomi Syari'ah angkatan 14 terutama konsentrasi Manajemen yang senasib seperjuangan selama 4 tahun ini. Terimakasih atas semangat dan pertolongannya serta dukungannya.
9. Terima kasih juga untuk saudara beda darah, penghapus air mata dikala lara, mbekku elu, eca, imuih, mice dan menyek. Buat menyek semoga selalu istiqomah dalam berjuang, Allah selalu bersama kita. Trimakasih telah mewarnai 4 tahun masa perkuliahan kita.
10. Untuk senior Ekonomi Syari'ah semuanya yang telah memberi masukan dan semangat serta adik-adik junior yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa jadi kebanggaan almamater di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN IB Padang.

Akhirnya terima kasih ditunjukkan kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Semoga segala bantuan, petunjuk dan bimbingan yang telah diberikan menjadi ibadah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dalam mengembangkan Ilmu Pengetahuan khususnya Ekonomi Syari'ah. Penulis menyadari sepenuhnya

skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dari teknik maupun materinya. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati dan senang hati membuka diri terhadap setiap bentuk saran maupun kritikan yang sifatnya membangun. Maka dalam segala keterbatasan tersimpan harapan. Sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Padang, 30 Agustus 2018

**AULIA RAHMI**



UIN IMAM BONJOL  
PADANG

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
1. Manfaat Teoritis .....	9
2. Manfaat Praktis .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Pelanggan .....	12
1. Pengertian Kepuasan.....	12
2. Teori Kepuasan pelanggan.....	13
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	17
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
5. Penanganan Keluhan Pelanggan .....	22
B. Kualitas Pelayanan .....	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
C. Zakat.....	28
1. Pengertian Zakat.....	28
2. Dasar Hukum Zakat .....	30



3. Syarat- syarat Wajib Berzakat.....	32
4. Tujuan Zakat .....	32
5. Sasaran Zakat .....	34
6. Indikator Kesuksesan Pengelolaan Zakat.....	37
D. Penelitian Terdahulu .....	43
E. Kerangka Berfikir.....	48
F. Hipotesis.....	50
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	51
B. Metode Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel .....	52
1. Populasi .....	52
2. Sampel .....	53
D. Defenisi Operasional.....	54
1. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	54
2. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	55
E. Instrument Penelitian .....	56
F. Sumber Data.....	58
1. Data Primer .....	58
2. Data Sekunder .....	59
G. Teknik Pengumpulan Data.....	59
H. Teknik Analisis Data.....	60
1. Metode Analisis Deskriptif .....	60
2. Pengukuran SERVQUAL / Analisis GAP .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum BAZNAS Kota Padang .....	67
1. Sejarah dan Letak Geografis BAZNAS .....	67
2. Visi, Misi dan Motto BAZNAS Kota Padang .....	68
a. Visi .....	68
b. Misi .....	68
c. Motto .....	69

3. Struktur dan Program BAZNAS Kota Padang .....	69
a. Struktur BAZNAS Kota Padang .....	69
b. Program BAZNAS Kota Padang .....	69
B. Deskripsi Responden .....	72
C. Hasil Analisis GAP .....	74
D. Pembahasan Variabel .....	81
1. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan <i>Mustahik</i> di BAZNAS Kota Padang .....	81
2. Hubungan Kepedulian dengan Kepuasan <i>Mustahik</i> di BAZNAS Kota Padang .....	82
3. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan <i>Mustahik</i> di BAZNAS Kota Padang .....	83
4. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan <i>Mustahik</i> di BAZNAS Kota Padang .....	84
5. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan <i>Mustahik</i> di BAZNAS Kota Padang .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

UTN IMAM BONJOL  
PADANG

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Perolehan Ziswaf BAZNAS Kota Padang .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Mustahik Zakat Tahun 2017.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 3.1 Pemberian Skor Skala Liker pada Kenyataan.....	58
Tabel 3.2 Pemberian Skor Skala Liker pada Persepsi.....	58
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	73
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur .....	74
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 4.5 Hasil Analisis GAP .....	75
Tabel 4.6 Importance-Performance Analysis (IPA) Plotting Data Pernyataan Kenyataan-Persepsi .....	77
Tabel 4.7 Importance-Performance Analysis (IPA)Plotting Data Masing-masing Indikator .....	79

UIN IMAM BONJOL  
PADANG

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Skema Krangka Berfikir.....	49
Gambar 3.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Baznas Kota Padang.....	69
Gambar 4.2 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Data Pernyataan Persepsi-Harapan .....	78
Gambar 4.3 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Data Pernyataan Persepsi-Harapan Masing-masing Indikator.....	80



UIN IMAM BONJOL  
PADANG