

ABSTRAK

Chantyka Dykyany Putri 2020, Analisis Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat Dt Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya): Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Program Misykat lahir dari kemiskinan dengan tujuan dapat membantu masyarakat kalangan menengah ke bawah agar ekonominya bisa tumbuh dan berkembang dan memberikan bantuan berupa permodalan, tidak hanya itu pendampingan program misykat memberikan materi tentang kewirausahaan kepada anggota. Namun dalam praktik dilapangan materi kewirausahaan belum optimal dilakukan setiap minggu dan hanya bisa merealisasikan materi tentang kandungan AL-Qur'an dan pengajian. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan dua sumber data yaitu sumber data primer yang diperoleh dari pendamping misykat dan anggota misykat dan sumber data sekunder yang berupa laporan jumlah mustahik dan laporan besarnya pembiayaan modal usaha anggota misykat. Teknik pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara kepada pendamping misykat serta anggota misykat dan melalui kuesioner kepada anggota misykat sebanyak 10 responden. Dalam penelitian ini peneliti sebagai instrument penelitian.

Hasil penelitian diperoleh bahwa kepuasan mustahik terhadap program misykat daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya berdasarkan pendampingan meliputi *Reliability* dengan pendamping datang langsung ke mustahik, pengajian bersama, dan selalu datang tepat waktu. *Responsiveness* membantu dalam pelayanan yang cepat, tepat dan informasi tersampaikan. *Assurance* memberikan kepastian pelayanan kepada anggota dalam kemampuan pengetahuan dan kesopanan. *Empaty* dengan perhatian yang tulus secara pribadi kepada anggota serta kepedulian, kemudahan dan perhatian. *Tangibles* memberikan rasa nyaman dan kepuasan dalam kebersihan dan kenyamanan kantor DT Peduli Tasikmalaya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mustahik zakat pada program misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya) terdapat ketidakpuasan dalam besarnya pengembalian biaya pinjaman modal mustahik setiap minggu, konsistensi petugas pendamping misykat dan keberadaan informasi prosedur pelayanan.

Kata Kunci : Program Misykat, Pendampingan, Kepuasan Mustahik