BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif LAZNAS Daarut Tauhid Peduli (DT Peduli)

1. Profil LAZNAS Daarut Tauhid Peduli (DT Peduli)

Lembaga Amil Zakat Nasional Daarut Tauhid Peduli merupakan lembaga nirlaba yang bergerak dibidang pengelolaan dana zakat, infaq, sedekah dan wakaf. Hasil penghimpunan dana ZISWAF tersebut digulirkan kepada penerima manfaat dalam bentuk program pelayanan dan pemberdayaan dalam bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan, dakwah dan sosial kemanusiaan. Prioritas utama saat ini adalah meningkatkan kekuatan ekonomi bagi masyarakat sehingga dapat mewujudkan kemandirian masyarakat secara bersama-sama.

Didirikan oleh KH. Abdullah Gymnastiar pada tanggal 16 juni 1999 sebagai bagian dari yayasan Daarut Tauhid dan bertekad untuk menjadi model Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang amanah, profesional, akuntabel dan terkemuka dengan daerah operasi yang merata. Kiprah Daarut Tauhid Peduli ini mendapat perhatian pemerintah, kemudian ditetapkan menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) sesuai dengan SK Menteri Agama no. 257 tahun 2016 pada tanggal 11 juni 2016.[61]

[61] Dt Peduli. 2004. *Profile Lembaga*, diakses dari https://dtpeduli.org pada tanggal 27 Februari 2020, pukul 08.31

2. Visi dan Misi LAZNAS DT Peduli

   Membersihkan dan memberdayakan

   Visi

   Menjadi model Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang amanah, professional, akuntabel dan terkemuka dengan daerah operasi yang merata.

   Misi

   a. Mengoptimalkan potensi ummat melalui Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).
   b. Memberdayakan masyarakat dalam bidang ekonomi, pendidikan, dakwah dan sosial menuju masyarakat mandiri.

3. Legal Formal Lembaga

   a. SK. MENTERI AGAMA RI No. 257 tahun 2016 tentang Legalitas DPU DT sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS).
   b. AKTA NOTARIS Wiranti Ahmadi, SH No. 08, Tanggal 04 September 1990.
   c. BERITA NEGARA RI No. 102, Tanggal 21 Desember 2004.
   d. KEMENKUMHAM RI No. AHU-AHA.01.06.0010422, tanggal 07 Agustus 2018.

4. Program DT Peduli

   a. Peduli Ekonomi

      1) Balai Kreatif. Program pemberdayaan bagi mustahik melalui pelatihan peningkatan keterampilan untuk meningkatkan taraf ekonomi.

      2) *Microfinance* Syariah. Program pemberdayaan melalui pinjaman modal disertai pelatihan manajemen, perubahan karakter dan jaringan usaha.

      3) Desa Ternak Mandiri (DTM). Proses pemberdayaan ekonomi produktif peternak kecil dipedesaan melalui *entripoint* penitipan hewan domba untuk dikelola serta atas dasar kesepakatan dalam Mol dengan Mitra.

      4) Difabel *Creative Center* (DCC). Program pemberdayaan bagi kaum difabel dalam bentuk pelatihan atau skill tertentu.

   b. Peduli Kemanusiaan

      1) Waterwell (Sumur Air Bor). Program dalam bentuk bantuan air bersih hingga pembangunan sarana dan prasarana mulai dari pembangunan penampungan air hingga pipanisasi.

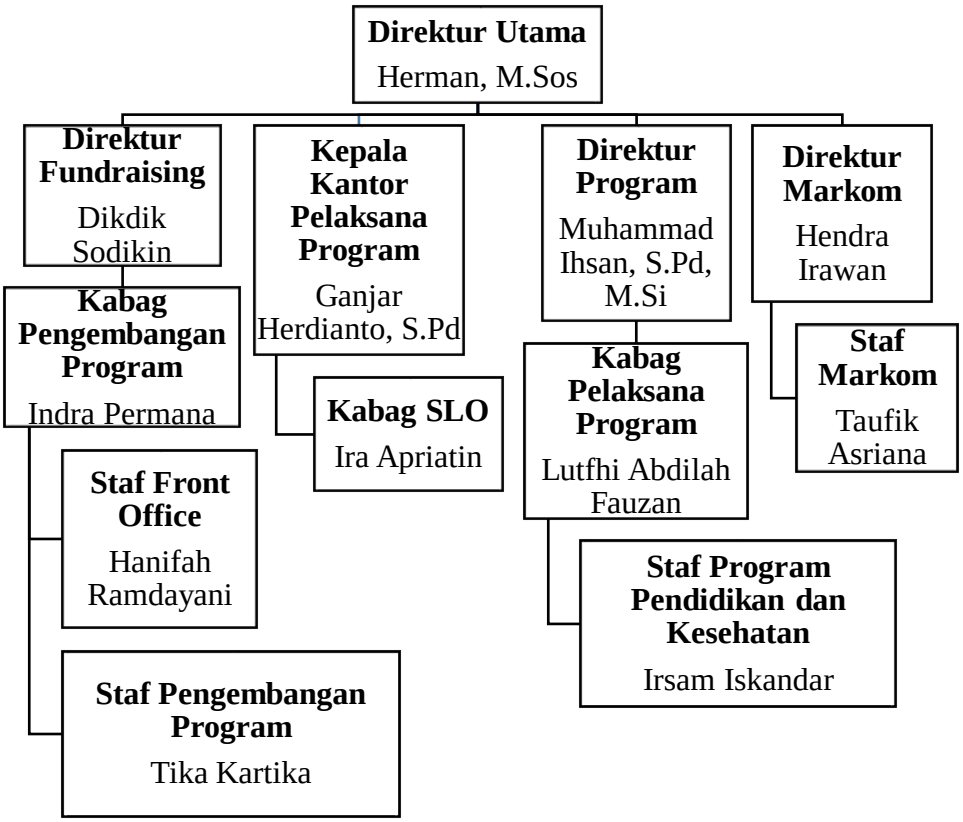
      2) Bangun Masjid. Membangun masjid dan sarana ibadah diberbagai lokasi yang terdampak bencana alam atau konflik kemanusiaan, baik yang berada dipelosok negeri maupun dimancanegara.

3) Santri Penanggulangan Bencana (SATGUNA). Merespon para korban bencana alam atau konflik kemanusiaan mulai pada tahap emergency hingga masa recovery dengan melakukan berbagai aktivitas program.
4) Ambulance/ Layanan Sosial. Melayani masyarakat atau pemenuhan kaum dhuafa yang bersifat periodik, rutin ataupun incidental.

c. Peduli Kesehatan
1) Bina Sehat Tangguh. Pemberdayaan kesehatan berbasis komunitas untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat baik di level individu, keluarga hingga populasi.
2) Pengobatan Gratis. Layanan kesehatan gratis dan pemberian makanan tambahan.
3) Sosialisasi Kesehatan Gigi di Sekolah. Pentingnya menjaga kesehatan gigi.
4) Posyandu Lansia.

d. Peduli Pendidikan
1) Adzkia *Islamic School*. Program beasiswa bagi generasi prestasi dipelosok negeri yang putus sekolah atau tidak mampu secara ekonomi.
2) Bangun Sekolah Pelosok Negeri. Sinergi bersama pemerintah, swasta atau seluruh komponen dalam membangun ruang kelas baru menunjang keberlangsungan kegiatan belajar mengajar.

5. Struktur Organisasi DT Peduli



Gambar 4. 1

Struktur Organisasi DT Peduli Kantor Pelaksana

Program Priangan Timur

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)

   a. Program Misykat DT Peduli

      Program Misykat DT Peduli memberikan dana modal usaha kepada kaum dhuafa untuk meringankan beban mereka, sehingga mereka yang mendapatkan modal diharuskan membuka usaha

secara mandiri. Namun, sebelumnya mereka diharuskan terlebih dahulu mengikuti pembekalan untuk mengelola uang yang akan diterimanya nanti. Mereka tiap minggu mengikuti kegiatan pendampingan yang di pandu oleh pendamping misykat.

Tidak hanya diberi bantuan modal usaha tetapi anggota misykat mendapatkan materi yang berkaitan dengan kewirausahaan yang diberikan tidak setiap minggu karena harus mengikuti modul yang telah ditetapkan, *leadership,* manajemen keuangan dan pengetahuan kerohanian (agama). Mereka yang menjadi anggota misykat mempunyai kewajiban untuk membantu berjalannya program-program pemberdayaan yang dikembangkan misykat.[62]

1) Proses sosialisasi program misykat

Sosialisasi lebih ditekankan pada pengajian yang dilakukan selama satu minggu sekali dengan adanya pendampingan dan pengajian rutin yang harus diikuti oleh ibu-ibu untuk bisa menerima bantuan pembiayaan modal usaha pada program misykat.

a) Pemberdayaan dana ZIS
b) Lembaga keuangan sebagai fasilitas
c) Untuk membebaskan dari pinjaman uang riba

[62] Hasil wawancara dengan Kang Tatang Syafaat selaku penanggung jawab program misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 11 Juni 2020, pukul 10.00 kantor DT Peduli

2) Persyaratan untuk menjadi mustahik (anggota misykat) di Daarut Tauhid Peduli :

a) Mustahik

b) Kartu Keluarga

c) Kartu Tanda Penduduk (KTP)

3) Proses Rekrutmen Calon Anggota Misykat

Dengan adanya uji kelayakan merupakan proses seleksi bagi calon anggota yang berminat dan telah terdaftar untuk mengikuti program misykat. Kegiatan yang dilakukan adalah sosialisasi secara bersama pada masyarakat dalam satu tempat, penggalian data tentang kondisi secara umum seluruh calon dengan cara wawancara , hal-hal yang digali adalah kondisi umum rumah tangga, asset keluarga, usaha, serta kondisi rumah. Berikut adalah tahapannya:

(a) Asesmen wilayah

(b) Sosialisasi

(c) Survey anggota

(d) Latihan wajib majelis

(e) Menjadi anggota misykat

4) Tugas Pendamping Majelis

(a) Menarik calon ibu-ibu

(b) Memberikan materi sesuai dengan modul

(c) Pengajian

(d) Keluhan atau evaluasi

b. Karakteristik Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)

Karakteristik pada setiap anggota misykat harus memiliki ciri atau sifat serta kemampuan untuk memperbaiki kualitas kehidupan anggota yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain. Karakteristik anggota misykat dapat digunakan untuk mengetahui keragaman dari anggota berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis usaha, lama menjadi anggota misykat dan pengahasilan per bulan.

Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi anggota misykat berdasarkan kriteria tersebut sebagai berikut:

1) Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria anggota misykat berdasarkan jenis kelamin peneliti gunakan untuk membedakan responden laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 10 responden yang terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sedangkan tidak ada responden yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukan bahwa pemberian bantuan diberikan kepada perempuan (Ibu-ibu) agar bisa memperoleh penghasilan sendiri tanpa bergantung sepenuhnya kepada suami dan perempuan juga sebagai bendahara yang mengelola keuangan rumah tangga serta sebagai madrasah bagi anak-anaknya.[63]

2) Kriteria Responden Berdasarkan Usia

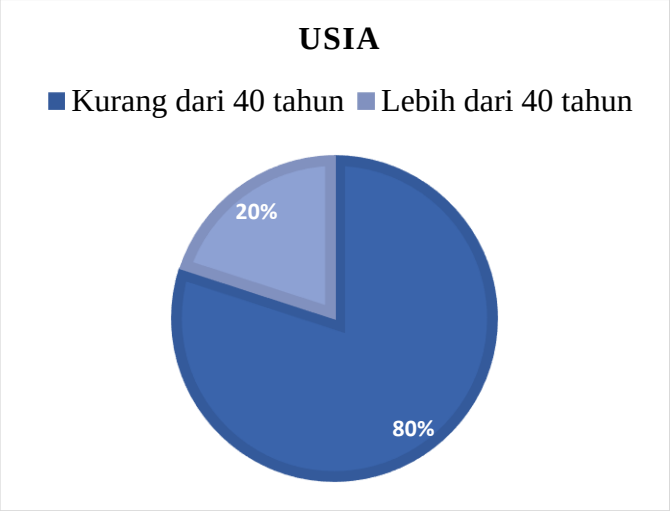
Kriteria responden anggota misykat berdasarkan usia dibagi kedalam dua kategori yakni kurang dari 40 tahun dan lebih dari

[63] Hasil wawancara dengan Kang Tatang selaku penanggung jawab program misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 11 Juni 2020, pukul 10.00 kantor DT Peduli

40 tahun. Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 10 responden yang terbanyak anggota misykat adalah yang usianya lebih dari 40 tahun dan responden yang paling sedikit usianya kurang dari 40 tahun. Hal ini menunjukan bahwa usia para anggota misykat di daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya rata-rata usia lebih dari 40 tahun, karena dengan usia yang masih produktif ibu-ibu tersebut bisa menghasilankan pendapatan dengan cara usaha sesuai dengan bidang dan keahlian sendiri.[64]

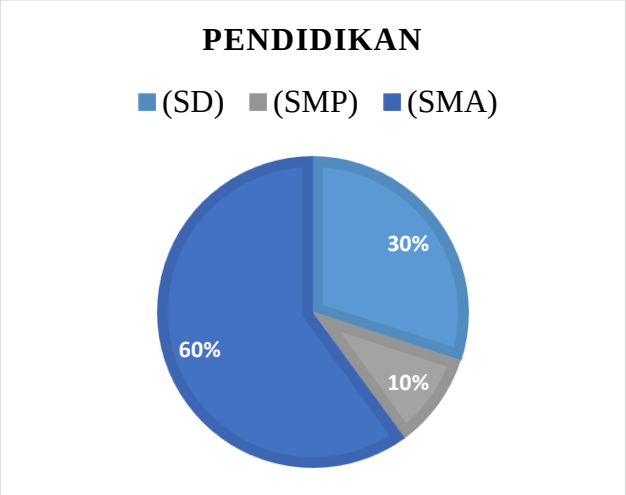
[64] Hasil wawancara dengan ibu Wulansari selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.00 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

3) Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi tiga kategori, yakni: Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 10 responden yang terbanyak memiliki jenjang pendidikan SMA sedangkan responden dengan jenjang pendidikan SMP sedikit. Hal ini menunjukan bahwa karakteristik pendidikan anggota misykat daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya sebagian besar berpendidikan SMA dikarenakan pemikiran yang sudah cukup dewasa untuk bisa memperoleh penghasilan dengan cara sendiri

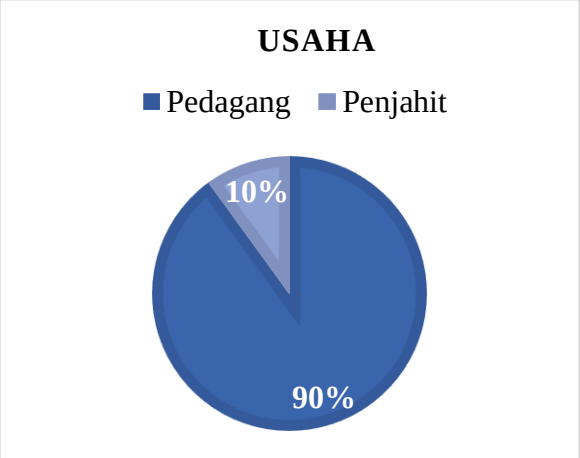
dan agar kebutuhannya bisa terpenuhi sehingga perekonomian rumah tangga meningkat.[65]

4) Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi dua kategori, yakni: pedagang dan penjahit. Jumlah responden berdasarkan jenis usaha dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha



Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 10 responden yang terbanyak memiliki jenis usaha sebagai pedagang sedangkan responden yang memiliki jenis usaha sebagai penjahit sedikit dan hanya ada satu orang. Hal ini menunjukan bahwa karakteristik jenis usaha anggota misykat

[65] Hasil wawancara dengan ibu Ningsih selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.20 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya sebagian besar sebagai pedagang dikarenakan ibu-ibu anggota misykat bisa mengolah makanan untuk dijual dan memperoleh penghasilan setiap harinya dari hasil usaha berdagang.[66]

5) Kriteria Responden Berdasarkan lama menjadi Anggota Misykat

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi anggota misykat dibagi menjadi dua kategori, yakni: kurang dari 10 tahun dan lebih dari 10 tahun. Jumlah responden berdasarkan lama menjadi anggota misykat dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 5

Karakteristik Responden Berdasarkan

Lama Menjadi Anggota Misykat

[66] Hasil wawancara dengan ibu Atikah selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.45 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 10 responden yang terbanyak anggota misykat adalah yang lama menjadi anggota kurang dari 10 tahun dan responden yang paling sedikit menjadi anggota misykat lebih dari 10 tahun. Hal ini menunjukan bahwa banyak anggota misykat yang baru bergabung dan belum mengetahui keberadaan misykat saat itu, kalau untuk yang sudah lebih dari 10 tahun ada anggota misykat yang sudah keluar dan tidak meminjam lagi modal usaha jadi yang tersisa hanya 4 orang dari anggota yang dulu.[67]

6) Kriteria Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan dibagi menjadi dua kategori, yakni: kurang dari Rp. 2.000.000 per bulan dan lebih dari Rp. 2.000.000 per bulan. Jumlah responden berdasarkan penghasilan perbulan dari anggota misykat dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

[67] Hasil wawancara dengan ibu Reti selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 14.10 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

Tabel 4. 6

Karakteristik Responden Berdasarkan

Penghasilan Perbulan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 10 responden yang terbanyak anggota misykat adalah penghasilannya lebih dari Rp. 2.000.000 per bulan dan responden yang paling sedikit berpenghasilan kurang dari Rp. 2.000.000 per bulan. Hal ini menunjukan bahwa banyak sekali anggota misykat yang sangat terbantu dengan adanya pemberian bantuan pinjaman modal usaha yang dilakukan oleh program misykat di daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya dan penghasilan ibu-ibunya itu bertambah dari sebelum diberi bantuan pinjaman modal usaha.[68]

[68] Hasil wawancara dengan ibu Wulansari selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.00 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

c. Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)

Kepuasan mustahik merupakan salah satu hal yang paling penting bagi suatu lembaga/perusahaan, apalagi Lembaga Amil Zakat Nasional seperti DT Peduli dimana lembaga DT Peduli dapat mengetahui apakah bisa memberikan kepuasan atau tidak kepada para mustahik baik dalam hal pembiayaan, pelayanan, kecepatan dalam hal merespon untuk melayani mustahik atau muzakki, keramahan dan kesopanan ataupun kondisi ruang lingkungan kerja.

Dalam hal pendampingan pembiayaan terhadap program misykat yang dilakukan di daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya yang diadakan setiap satu minggu sekali memberikan kepuasan kepada para mustahik (anggota misykat). Kepuasan tersendirinya tidak hanya di beri bantuan modal usaha tapi yang paling utama adalah pengajian dengan menanamkan nilai-nilai ketauhidan, bagaimana memanaje keuangan rumah tangga, madrasah bagi anak-anak, cara berwirausaha yang baik dan benar sesuai dengan syariat Islam.[69] Selain itu para anggota misykat diberi pemahaman materi sesuai dengan modul yang telah di sediakan oleh lembaga DT Peduli untuk di sampaikan setiap minggunya.

[69] Hasil wawancara dengan ibu Wulansari selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.00 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

Untuk mengukur kepuasan mustahik (anggota misykat) dapat melihat penilaian terhadap program misykat DT Peduli (Studi pada majelis misykat Al-Huda Tasikmalaya) dengan jumlah responden adalah 10 dan skor maksimal untuk masing-masing butir pertanyaan 5, maka skor ideal untuk masing-masing butir pertanyaan 10 x 5 = 50. Dengan demikian, penilaian kepuasan mustahik zakat pada program misykat DT Peduli (Studi pada majelis misykat Al-Huda Tasikmalaya) untuk masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 7

Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)

No.	Faktor yang mempengaruhi kepuasan mustahik	Skor Kepuasan	Skor Ideal	Persentase
1	Layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik	41	50	82%
2	Kenyamanan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik	42	50	84%
3	Konsistensi petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik	34	50	68%
4	Besarnya pengembalian biaya pinjaman modal mustahik setiap minggu	26	50	52%

5	Ketepatan waktu yang sediakan petugas pendamping misykat	49	50	98%
6	Kecepatan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani pembiayaan bagi mustahik	39	50	78%
7	Kesediaan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam membantu melayani mustahik	40	50	80%
8	Ketepatan proses layanan yang diberikan petugas pendamping misykat DT Peduli kepada mustahik	41	50	82%
9	Keberadaan informasi prosedur pelayanan program misykat bagi mustahik	34	50	68%
10	Kemampuan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik	37	50	74%
11	Keamanan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik	36	50	72%
12	Keyakinan mustahik terhadap layanan program misykat yang diberikan DT Peduli	36	50	72%
13	Kesopanan dan sifat petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik	45	50	90%
14	Pengetahuan yang dimiliki petugas pendamping misykat dalam memberikan pelayanan kepada mustahik	37	50	74%
15	Keramahan petugas pendamping misykat dan pegawai lain DT Peduli dalam melayani mustahik	49	50	98%

16	Kepedulian petugas pendamping misykat dan pegawai lain DT Peduli dalam melayani mustahik	41	50	82%
17	Perhatian para pegawai DT Peduli secara individual dalam melayani mustahik	38	50	76%
18	Kemudahan dalam memberikan pembiayaan modal usaha	39	50	78%
19	Kestrategisan letak dan lokasi DT Peduli	42	50	84%
20	Kebersihan kantor DT Peduli	42	50	84%
21	Kenyamanan ruang tunggu DT Peduli	43	50	86%
22	Kerapihan penampilan petugas pegawai dan pendamping misykat dengan pemakaian seragam dan tanda pengenal pegawai di kantor DT Peduli	37	50	74%

Secara rinci untuk mengukur kepuasan mustahik zakat pada program misykat DT Peduli (Studi pada majelis misykat Al-Huda Tasikmalaya) dari masing-masing butir pertanyaan sesuai indikator adalah sebagai berikut:

1) *Reliability* (Keandalan Melayani Sesuai Janji)

Dalam praktiknya di DT Peduli Tasikmalaya keandalan melayani sesuai janji dilakukan dengan baik kepada para mustahik (anggota misykat) sehingga bebas dari kesalahan dan memuaskan. Layanan program misykat yang dilakukan oleh

pendamping memberikan kepuasan kepada aggota misykat.[70] Berikut hasil penilaian mustahik terhadap program misykat DT Peduli Tasikmalaya.

Tabel 4. 8

Kepuasan Layanan Program Misykat yang Diberikan DT Peduli Kepada Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
1	9	0	0	0	41
10%	90%	0%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (1 x 5) + (9 x 4) = 41

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 1 responden (10%), 9 responden (90%) menyatakan puas dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kepuasan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik (anggota misykat) memiliki skor 41.

Keandalan melayani sesuai janji juga dapat memberikan kepuasan kepada anggota misykat dengan datang langsung ke tempat mustahik (anggota misykat) dalam hal pemberian bantuan

[70] Hasil wawancara dengan ibu Ningsih selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.20 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

pembiayaan modal usaha bagi mereka yang membutuhkan bantuan pembiayaan untuk modal usaha.[71]

Berikut hasil penilaian mustahik terhadap program misykat DT Peduli Tasikmalaya.

Tabel 4. 9

Kenyamanan Layanan Program Misykat yang Diberikan DT Peduli Kepada Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
2	8	0	0	0	42
20%	80%	0%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (2 x 5) + (8 x 4) = 42

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 2 responden (20%), 8 responden (80%) menyatakan puas dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kenyamanan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik (anggota misykat) memiliki skor 42.

Penyampaian materi yang sesuai dengan modul yang telah disediakan oleh lembaga DT Peduli sangat konsisten dan teratur tahapannya dimulai dari mengaji bersama, hafalan ayat dan

[71] Hasil wawancara dengan ibu Wulansari selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.30 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

hadits, murajaah, berbagi pengalaman sesama anggota misykat dan mendapatkan ilmu yang bermanfaat di setiap kumpulan dalam satu pekan. [72] Berikut hasil penilaian mustahik terhadap program misykat DT Peduli Tasikmalaya.

Tabel 4. 10

Konsistensi Petugas Pendamping Misykat DT Peduli dalam Melayani Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
1	5	1	3	0	34
10%	5%	10%	30%	0%	100%

Jumlah skor = (1 x 5) + (5 x 4) + (1 x 3) + (3 x 2) = 34

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 1 responden (10%), 5 responden (50%) menyatakan puas, 1 responden (10%) yang menyatakan netral, 3 responden (30%) yang menyatakan tidak puas karena dalam hal penyampaian materi yang disampaikan oleh pendamping misykat sebelumnya beda-beda pendamping, ada yang disampaikan oleh mahasiswa yang menerima beasiswa DT dari berbagai macam jurusan sehingga penyampaian materi yang diberikan setiap minggu tidak konsisten dan selalu berbeda-beda dan anggota misykat merasa kebingungan dengan penyampaian materi yang tidak sampai selesai dalam setiap

[72] Hasil wawancara dengan ibu Atikah selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.45 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

minggunya selalu berganti materi, terakhir tidak ada jawaban responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap Konsistensi petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik (anggota misykat) memiliki skor 34.

Peningkatan pinjaman pembiayaan bantuan modal usaha kepada para anggota misykat sedikit mengalami keluhan dari para anggota misykat untuk saat ini mengalami peningkatan sekitar 20% dari pengembalian pembiayaan tiap pekan sebelumnya karena saat ini majelis misykat DT Peduli sudah berbentuk KOPMU (koperasi pemberdayaan umat).[73] Berikut hasil penilaian mustahik terhadap program misykat DT Peduli Tasikmalaya.

Tabel 4. 11

Besarnya Pengembalian Biaya Pinjaman Modal Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda) Setiap Minggu

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
0	2	2	6	0	26
0%	20%	20%	60%	0%	100%

Jumlah skor = (2 x 4) + (2 x 3) + (6 x 2) = 26

[73] Hasil wawancara dengan ibu Santi selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 14.00 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden dengan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas, 2 responden (20%) yang menyatakan puas, 2 responden (20%) menyatakan netral, 6 responden (60%) yang menyatakan tidak puas karena dalam hal pegembalian pinjaman modal usaha kepada ibu-ibu penghasilannya tidak selalu tetap tiap minggunya oleh karena itu jika di minggu pertama tidak bisa bayar pinjaman modal maka di minggu selanjutnya harus membayar 2 kali dengan minggu kamarin, atau jika tidak bisa membayar pinjaman pokok maka anggota misykat harus membayar uang tabungan setiap minggunya karena itu rutin dilakukan sehingga bisa untuk dikatakan wajib membayar, terakhir tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan tidak puas terhadap besarnya pengembalian biaya pinjaman modal mustahik (anggota misykat) setiap minggu memiliki skor 26.

Ketepatan waktu menjadi salah satu hal yang penting bagi seorang pendamping misykat agar mereka bisa dinilai baik dan positif oleh anggota misykat. Berikut hasil penilaian mustahik terhadap program misykat DT Peduli Tasikmalaya.

Tabel 4. 12

Ketepatan Waktu yang Disediakan Petugas Pendamping Misykat

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
4	6	0	0	0	44
40%	60%	0%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (4 x 5) + (6 x 4) = 44

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 4 responden (40%), 6 responden (60%) menyatakan puas dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap ketepatan waktu yang disediakan petugas pendamping misykat memiliki skor 44.

Berdasarkan indikator hasil pembahasan tentang *Reliability* (Keandalan melayani sesuai janji) diatas, yang menyatakan respon paling kecil dengan skor 26 adalah besarnya pengembalian pinjaman modal mustahik (anggota majelis misykat al-huda Tasikmalaya) karena penghasilan ibu-ibu setiap hari bahkan setiap minggu selalu berubah-ubah dan tidak selalu tetap dari hasil usaha berdagang dan mereka diharuskan membayar pengembalian pinjaman modal usaha sesuai dengan kesepakatan di awal yang menggunakan akad murabahah yang mana para anggota diharuskan membayar tanpa melihat marjin yang didapatkan sesuai dengan batas waktu yang telah di tentukan. Oleh karena itu,

lembaga DT Peduli melalui program misykat dengan adanya pendampingan yang diadakan setiap satu minggu sekali dengan pengembalian pinjaman modal usaha tiap minggu di kembalikan lagi kepada anggota misykat bahwa mereka sanggup membayar berapa sehingga tidak menjadi beban bagi anggota misykat majelis al-huda Tasikmalaya asalkan lunas dalam tempo waktu yang telah di sepakati selama 50 minggu atau satu tahun.

2) *Responsiveness* (Pelayanan yang Cepat)

Responsiveness (Pelayanan yang cepat) yang diberikan pendamping misykat kepada para anggota misykat DT Peduli daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya, sangat membantu sekali dalam memberikan pelayanan yang cepat. Sehingga kualitas pelayanan cepat ini di dalam suatu lembaga DT Peduli harus di wujudkan secara baik melalui pendamping misykat agar anggota misykat merasa dihargai atas tanggapan atau respon pendamping atas segala keinginan dari anggota.[74]

[74] Hasil wawancara dengan Kang Tatang selaku penanggung jawab program misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 11 Juni 2020, pukul 10.00 kantor DT Peduli

Tabel 4. 13

Kecepatan Petugas Pendamping Misykat DT Peduli dalam Melayani Pembiayaan Bagi Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
0	9	1	0	0	39
0%	90%	1%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (9 x 4) + (1 x 3) = 39

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden dengan tidak ada yang menyatakan sangat puas, 9 responden (90%) yang menyatakan puas, 1 responden (10%) menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kecepatan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani pembiayaan bagi mustahik (anggota misykat) memiliki skor 39.

Tabel 4. 14

Kesediaan Petugas Pendamping Misykat DT Peduli dalam Membantu Melayani Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
1	8	1	0	0	40
10%	80%	10%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (1 x 5) + (8 x 4) + (1 x 3) = 40

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 1 responden (10%), 8 responden (80%) menyatakan puas, 1 responden (10%) yang menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kesediaan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam membantu melayani mustahik (anggota misykat) memiliki skor 40.

Tabel 4. 15

Ketepatan Proses Layanan yang Diberikan Petugas Pendamping Misykat DT Peduli kepada Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
3	6	0	1	0	41
30%	60%	0%	1%	0%	100%

Jumlah skor = (3 x 5) + (6 x 4) + (1 x 2) = 41

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 3 responden (30%), 6 responden (60%) menyatakan puas, tidak ada responden yang menyatakan netral, 1 responden (10%) yang menyatakan tidak puas karena dalam hal proses layanan pemberian bantuan modal usaha ada sebagian anggota misykat yang menyatakan tidak puas misalnya dalam hal pencairan dana anggota misykat harus menunggu beberapa minggu dalam hal pencairan dana yang

diberikan saat melakukan pendampingan tiap minggu yang diberikan oleh pendamping misykat langsung, bahkan jika ingin melakukan pencairan harus datang ke kantor menemui bagian pencairan baru dana tersebut bisa untuk di cairkan, terakhir tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap ketepatan proses layanan yang diberikan petugas pendamping misykat DT Peduli kepada mustahik (anggota misykat) memiliki skor 41.

Tabel 4. 16

Keberadaan Informasi Prosedur Pelayanan Program Misykat bagi Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda) DT Peduli

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
0	7	0	3	0	34
0%	70%	0%	30%	0%	100%

Jumlah skor = (7 x 4) + (3 x 2) = 34

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden dengan tidak ada yang menyatakan sangat puas, 7 responden (70%) yang menyatakan puas, tidak ada responden yang menyatakan netral, 3 responden (30%) yang menyatakan tidak puas dalam hal pemberian informasi misalnya pendamping misykat tidak bisa hadir atau datang ke majelis Al-Huda dikarenakan pendamping misykat sedang keluar kota dan beliau hanya bisa mengabarkan kepada koordinatornya dan ibu anggota misykat yang lain kadang

suka tidak menerima informasi tersebut dari kordinatornya dikarenakan sibuk dengan pekerjaan rumahnya samapai-sampai beliau lupa mengabarinya, terakhir tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap keberadaan informasi prosedur pelayanan program misykat bagi musahik (anggota misykat) DT Peduli memiliki skor 34.

Berdasarkan indikator hasil pembahasan tentang *Responsiveness* (Pelayanan yang cepat) diatas, yang menyatakan respon paling kecil dengan skor 34 adalah keberadaan informasi prosedur pelayanan program misykat bagi mustahik (anggota misykat majelis al-huda Tasikmalaya) DT Peduli karena dalam hal penyampaian informasi hanya disampaikan kepada koordinator misykat al-huda saja sehingga ibu koordinator misykat kadang suka lupa sibuk dengan pekerjaannya sehingga anggota yang lain kadang menerima informasi tersebut dengan cepat atau terlambat misalnya pendamping tidak bisa hadir dalam kumpulan setiap satu minggu sekali di karenakan ada halangan atau izin ada acara dadakan dari kantor DT Peduli ke Bandung atau keluar kota lainnya sedangkan ibu-ibu sudah siap berangkat dari rumah ke tempat kumpulan pendampingan tersebut dan mereka memberhentikan pekerjaan yang semestinya mereka kerjakan di

rumah atau di tempat dagangnya. Oleh karena itu, seharusnya pendamping misykat tidak hanya menyampaikan informasi tersebut ke koordinator saja dan pendamping harus memiliki kontak anggota yang lain untuk memberi kabar sebelumnya kepada ibu-ibu bahwa pendamping berhalangan untuk bisa hadir sehingga ibu-ibu tersebut bisa menyampaikan informasi ke anggota yang dekat dan saling memberi kabar satu sama lain.

3) *Assurance* (Kepastian Pelayanan)

Lembaga DT Peduli memberikan kepastian pelayanan kepada anggota misykat melalui pendampingan. Dengan adanya kepastian pelayanan yang dimiliki oleh pendamping misykat dalam hal pengetahuan, kemampuan, sifat dipercaya, keamanan dan keyakinan dalam hal pelayanan sangat baik yang dirasakan oleh mustahik (anggota misykat) dimulai dari hal yang kecil setiap melakukan pendampingan selama satu minggu sekali.[75]

Kepastian pelayanan yang diberikan oleh pendamping misykat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan sehingga pendamping mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri, dan profesional yang berdampak pada kepuasan anggota misykat yang diterima.

[75] Hasil wawancara dengan ibu Reti selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 14.10 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

Tabel 4. 17

Kemampuan Petugas Pendamping Misykat DT Peduli dalam Melayani Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
0	7	3	0	0	37
0%	70%	30%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (7 x 4) + (3 x 3) = 37

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden dengan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas, 7 responden (70%) yang menyatakan puas, 3 responden (30%) menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kemampuan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik (anggota misykat) memiliki skor 37.

Tabel 4. 18

Keamanan Layanan Program Misykat yang Diberikan DT Peduli kepada Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
0	6	4	0	0	36
0%	60%	40%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (6 x 4) + (4 x 3) = 36

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden dengan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas, 6 responden yang menyatakan puas, 4 responden menyatakan netral

dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap keamanan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik (anggota misykat) memiliki skor 36.

Tabel 4. 19

Keyakinan Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda) terhadap Layanan Program Misykat yang Diberikan DT Peduli

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
0	6	4	0	0	36
0%	60%	40%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (6 x 4) + (4 x 3) = 36

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden dengan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas, 6 responden (60%) yang menyatakan puas, 4 responden (40%) menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap keyakinan mustahik (anggota misykat) terhadap layanan program misykat yang diberikan DT Peduli memiliki skor 36.

Tabel 4. 20

Kesopanan dan Sifat Petugas Pendamping Misykat DT Peduli dalam Melayani Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
5	5	0	0	0	45
50%	50%	0%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (5 x 5) + (5 x 4) = 45

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 5 responden (50%), 5 responden (50%) menyatakan puas dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sama banyaknya responden yang menyatakan sangat puas dan puas terhadap kesopanan dan sifat petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik (anggota misykat) memiliki skor 45.

Tabel 4. 21

Pengetahuan yang Dimiliki Petugas Pendamping Misykat dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
2	6	1	1	0	39
20%	60%	10%	10%	0%	100%

Jumlah skor = (2 x 5) + (6 x 4) + (1 x 3) + (1 x 2) = 39

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 2 responden (20%), 6 responden (60%) menyatakan puas, 1 responden (10%) yang menyatakan netral, 1 responden (10%) yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap pengetahuan yang dimiliki petugas pendamping misykat dalam memberikan pelayanan kepada mustahik (anggota misykat) memiliki skor 39.

Berdasarkan indikator hasil pembahasan tentang *Assurance* (Kepastian pelayanan) diatas, yang menyatakan respon paling kecil dengan skor 36 adalah keamanan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik (anggota majelis misykat al-huda Tasikmalaya) dan keyakinan mustahik (anggota majelis misykat al-huda Tasikmalaya) terhadap layanan program misykat yang diberikan DT Peduli karena anggota masih ragu dengan keamanan dan keyakinan dengan adanya pendampingan dalam hal pengembalian biaya modal usaha ditakutkan ada yang tidak ke catat atau sebagianya dan masih kurangnya keyakinan dari para mustahik dengan tidak mengetahui betul program misykat itu seperti apa. Oleh karena itu, seharusya pendamping misykat melalui program misykat bisa meyakinkan kepada anggota misykat bahwa pelayanan yang diberikan kepada ibu-ibu sangat aman dan

memberikan keyakinan dan pemahaman tentang keberadaan program misykak seperti apa hadir di tengah-tengah kondisi masyarakat. Jadi lebih di seringkan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

4) *Empaty* (Empati)

Sifat empati harus dimiliki oleh pendamping misykat dengan memberikan perhatian yang tulus kepada anggota misykat secara pribadi agar bisa mengetahui dan memahami keinginan anggota misykat. Pendampingan misykat yang dilakukan di daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya memberikan perhatian yang sama kepada semua anggota misykat tanpa membedakan satu sama lain tentang keluh kesah dari para anggota misykat.[76]

Tabel 4. 22

Keramahan Petugas Pendamping Misykat DT Peduli dalam Melayani Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
9	1	0	0	0	49
90%	10%	0%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (9 x 5) + (1 x 4) = 49

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 9 responden (90%), 1 responden (10%) menyatakan puas dan tidak ada responden yang

[76] Hasil wawancara dengan ibu Supartika selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 14.25 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

menyatakan netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan sangat puas terhadap keramahan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik (anggota misykat) memiliki skor 49.

Tabel 4. 23

Kepedulian Petugas Pendamping Misykat DT Peduli dalam Melayani Mustahik (Anggota Majelis Misykat Al-Huda)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
1	9	0	0	0	41
10%	90%	0%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (1 x 5) + (9 x 4) = 41

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 1 responden (10%), 9 responden (90%) menyatakan puas, tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kepedulian petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik (anggota misykat) memiliki skor 41.

Tabel 4. 24

Perhatian Para Pegawai DT Peduli Secara Individual dalam Melayani Mustahik

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
1	6	3	0	0	38
10%	60%	30%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (1 x 5) + (6 x 4) + (3 x 3) = 38

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 1 responden (10%), 6 responden (60%) menyatakan puas, 3 responden (30%) yang menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap perhatian para pegawai DT Peduli secara individual dalam melayani mustahik memiliki skor 38.

Tabel 4. 25

Kemudahan dalam Memberikan Pembiayaan Modal Usaha

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
0	9	1	0	0	39
0%	90%	10%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (9 x 4) + (1 x 3) = 39

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden dengan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas, 9 responden (90%) menyatakan puas, 1 responden (10%) yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak

puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kemudahan dalam memberikan pembiayaan modal usaha memiliki skor 39.

Berdasarkan indikator hasil pembahasan tentang *Empaty* diatas, yang menyatakan respon paling kecil dengan skor 38 adalah perhatian para pegawai DT Peduli secara individual dalam melayani mustahik karena tidak semua para pegawai yang ada di DT Peduli memberikan perhatian yang khusus kepada anggota misykat karena sibuk dengan pekerjaan dan urusan sendiri jadi yang bisa memberikan perhatian secara pribadi hanyalah pendamping misykat saja itu juga dilihat dari kondisi ibu-ibu yang memang membutuhkan perhatian dan bantuan. Oleh karena itu, seharusnya perhatian yang diberikan kepada anggota misykat tidak hanya pendamping saja yang mendengar keluhan dari para ibu-ibu tetapi atasannya seperti manajer, ketua program dan para pegawai yang lain juga harus bisa mendengar keluhan dari para anggota misykat agar anggota misykat merasa di respon dan di hargai sehingga memberikan kepuasan kepada mustahik.

5) *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Lembaga DT Peduli menunjukan eksistensinya kepada pihak ekternal dengan memperlihatkan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor DT Peduli yang dapat diandalkan

keadaan lingkungan sekitarnya dengan memberikan kepuasan dan rasa nyaman bagi orang lain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai DT Peduli. Tidak hanya berupa penampilan fisik tapi juga letak kantor DT Peduli sangat strategis berada di tempat-tempat yang sering di lalui oleh banyak orang dan dekat dengan perkantoran, gedung DPRD, rumah sakit, sekolahan, dan pool budiman.[77] Kebersihan lingkungan kerja sangat nyaman dengan adanya peralatan kantor yang cukup bagus dan memadai. Tidak hanya itu petugas pendamping misykat juga berpenampilan rapih dan sopan serta menutup aurat.

Tabel 4. 26

Kestrategisan Letak dan Lokasi DT Peduli

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
4	5	0	1	0	42
40%	50%	0%	10%	0%	100%

Jumlah skor = (4 x 5) + (5 x 4) + (1 x 2) = 42

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 4 responden (40%) , 5 responden (50%) menyatakan puas, tidak ada responden yang menyatakan netral, 1 responden (10%) yang menyatakan tidak puas karena letak kantor DT Peduli yang sekarang jauh dan berada di jalan Ir. H Juanda daerah Indihiang berbeda dengan kantor DT

[77] Hasil wawancara dengan ibu Wulansari selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.30 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya

Peduli sebelumnya yang berada di Jalan Sutisna Senjaya daerah Tawang yang lokasinya lebih dekat dengan Majelis Al- Huda yang ada di daerah Lengkong Tengah, jadi kalau ada apa-apa ibu anggota misykat tinggal langsung datang ke kantor. Kalau untuk sekarang anggota misykat memikirkan uang transportasi yang lumayan cukup jauh untuk datang langsung ke kantor jika ada keperluan, terakhir tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kestrategisan letak dan lokasi DT Peduli memiliki skor 42.

Tabel 4. 27

Kebersihan Kantor DT Peduli

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
3	6	1	0	0	42
30%	60%	10%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (3 x 5) + (6 x 4) + (1 x 3) = 42

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 3 responden (30%), 6 responden (60%) menyatakan puas, 1 responden (10%) yang menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kebersihan kantor DT Peduli memiliki skor 42.

Tabel 4. 28

Kenyamanan Ruang Tunggu DT Peduli

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
3	7	0	0	0	43
30%	70%	0%	0%	0%	100%

Jumlah skor = (3 x 5) + (7 x 4) = 43

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 3 responden (30%), 7 responden (70%) menyatakan puas, tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kenyamanan ruang tunggu DT Peduli memiliki skor 43.

Tabel 4. 29

Kerapihan Penampilan Petugas Pegawai dan Pendamping Misykat dengan Pemakaian Seragam dan Tanda Pengenal Pegawai di Kantor DT Peduli

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Skor
2	5	1	2	0	37
20%	50%	10%	20%	0%	100%

Jumlah skor = (2 x 5) + (5 x 4) + (1 x 3) + (2 x 2) = 37

Pada tabel diatas, diketahui jawaban sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat puas terdapat 2 responden (20%), 5 responden (50%) menyatakan puas, 1 responden (10%) yang menyatakan netral, 2 responden (20%) yang menyatakan tidak puas

karena pendamping misykat kadang suka memakai tanda pengenal kadang juga tidak sehingga ada sebagian anggota yang tidak mengetahui kalau bertemu di jalan saat akan melakukan kumpulan pengajian rutin mingguan bahwa itu adalah pendamping misykat atau para pekerja yang ada di kantor DT Peduli, karena yang mereka kenakan bajunya hanya pakaian batik dan kemeja tanpa tanda pengenal, terakhir tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap kerapihan penampilan petugas pegawai dan pendamping misykat dengan pemakaian seragam dan tanda pengenal pegawai di kantor DT Peduli memiliki skor 37.

Berdasarkan indikator hasil pembahasan tentang *Tangibles* (Tampilan fisik) diatas, yang menyatakan respon paling kecil dengan skor 37 adalah kerapihan penampilan petugas pegawai dan pendamping misykat dengan pemakaian seragam dan tanda pengenal pegawai di kantor DT Peduli karena para pendamping misykat jarang menggunakan baju yang ada tulisan DT Peduli atau tanda pengenal seperti name tag dari para pendamping pada saat akan melakukan pendampingan selama satu minggu sekali, yang mereka kenakan hanyalah baju kemeja biasa atau baju batik. Oleh karena itu, seharusnya pendamping misykat pada saat melakukan pendampingan memakai baju atau name tag atau tanda pengenal

lainnya yang mengatas namakan DT Peduli agar masyarakat bisa mengetahui dan diketahui keberadaan Daarut Tauhid Peduli tersebut dan juga sebagai ajang sosialisasi untuk memperkenalkan lembaga amil zakat DT Peduli, jadi yang terkenalnya tidak hanya KH. AA Gym saja.

Berdasarkan hasil rekapitulasi diatas, dapat dilihat dari tingkat kepuasan mustahik zakat pada program misykat DT Peduli (Studi pada majelis misykat Al-Huda Tasikmalaya) dengan jumlah responden 10 , sedangkan skor terendah untuk masing-masing butir pertanyaan adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5 maka sebagai berikut:

a) Jumlah skor tertinggi untuk seluruh butir pertanyaan = 10 x 5 = 50.
b) Jumlah skor terendah untuk seluruh butir pertanyaan = 10 x 1 = 10

Dari kedua jumlah skor tertinggi dan terendah tersebut, kemudian dapat dibuat interval pengelompokan tingkat kepuasan konsumen sebagai berikut:

Interval = (Nilai tertinggi – Nilai terendah) / 5

Keterangan:

Dibagi 5 karena akan dikelompokan menjadi kategori : Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas.

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat dihitung :

Interval = (50-10) / 5 = 8

Dengan demikian, skor data penelitian dapat dikelompokan menjadi kategori yaitu:

Sangat Puas = Skor 42 sampai dengan 50

Puas = Skor 34 sampai dengan 42

Netral = Skor 26 sampai dengan 34

Tidak Puas = Skor 18 sampai dengan 26

Sangat Tidak Puas = Skor 10 sampai dengan 18

Tabel 4. 30

Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)

No.	Faktor yang mempengaruhi kepuasan mustahik	Skor Kepuasan	Skor Ideal	Persentase	Kategori Tingkat Kepuasan
1	Layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik	41	50	82%	Puas
2	Kenyamanan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik	42	50	84%	Sangat Puas
3	Konsistensi petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik	34	50	68%	Puas
4	Besarnya pengembalian biaya pinjaman modal mustahik setiap minggu	26	50	52%	Netral
5	Ketepatan waktu yang sediakan petugas pendamping misykat	49	50	98%	Sangat Puas

6	Kecepatan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani pembiayaan bagi mustahik	39	50	78%	Puas
7	Kesediaan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam membantu melayani mustahik	40	50	80%	Puas
8	Ketepatan proses layanan yang diberikan petugas pendamping misykat DT Peduli kepada mustahik	41	50	82%	Puas
9	Keberadaan informasi prosedur pelayanan program misykat bagi mustahik	34	50	68%	Puas
10	Kemampuan petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik	37	50	74%	Puas
11	Keamanan layanan program misykat yang diberikan DT Peduli kepada mustahik	36	50	72%	Puas
12	Keyakinan mustahik terhadap layanan program misykat yang diberikan DT Peduli	36	50	72%	Puas
13	Kesopanan dan sifat petugas pendamping misykat DT Peduli dalam melayani mustahik	45	50	90%	Sangat Puas
14	Pengetahuan yang dimiliki petugas pendamping misykat dalam memberikan pelayanan kepada mustahik	37	50	74%	Puas
15	Keramahan petugas pendamping misykat dan pegawai lain DT	49	50	98%	Sangat Puas

	Peduli dalam melayani mustahik				
16	Kepedulian petugas pendamping misykat dan pegawai lain DT Peduli dalam melayani mustahik	41	50	82%	Puas
17	Perhatian para pegawai DT Peduli secara individual dalam melayani mustahik	38	50	76%	Puas
18	Kemudahan dalam memberikan pembiayaan modal usaha	39	50	78%	Puas
19	Kestrategisan letak dan lokasi DT Peduli	42	50	84%	Sangat Puas
20	Kebersihan kantor DT Peduli	42	50	84%	Sangat Puas
21	Kenyamanan ruang tunggu DT Peduli	43	50	86%	Sangat Puas
22	Kerapihan penampilan petugas pegawai dan pendamping misykat dengan pemakaian seragam dan tanda pengenal pegawai di kantor DT Peduli	37	50	74%	Puas

d. Dampak Ekonomi Bagi Anggota Misykat DT Peduli Setelah Meneriman Bantuan Modal Usaha

Dampak Ekonomi sangat berpengaruh besar dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat terutama anggota misykat yang bermuara kepada kemakmuran anggota yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan baik konsumtif maupun produktif. Dengan adanya pemberian bantuan modal usaha pada program misykat yang diberikan kepada ibu-ibu yang usianya masih

produktif di daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya pada Majelis Al-Huda sangat membantu sekali dalam hal meningkatkan pendapatan ekonomi rumah tangga, karena yang awalnya tidak memiliki pendapatan kini bisa memperoleh pendapatan dengan menggunakan uang tersebut untuk modal usaha sehingga tidak bergantung sepenuhnya kepada suami.[78]

Adapun yang memiliki usaha sebelum menjadi anggota dengan pendapatan Rp. 50.000 per hari kini bisa bertambah menjadi kurang lebih Rp. 100.000 – Rp. 150.000 per hari karena ada tambahan modal dan berbagai macam jenis serta produk usaha, seperti jualan es kelapa muda kini bertambah menjadi es campur dan es jeruk.[79]

Adapun anggota yang telah memiliki usaha namun masih kekurangan modal oleh lembaga DT Peduli diberi bantuan pinjaman modal sehingga usahanya menjadi berkembang yang awalnya hanya berjualan satu jenis kini menjadi berbagai macam jenis misalnya, buka toko bengkel kini membuka juga jualan makanan berat seperti Lengko di depan toko bengkel tersebut.[80]

[78] Hasil wawancara dengan ibu Reti selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 14.10 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya
[79] Hasil wawancara dengan ibu Supartika selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 14.25 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya
[80] Hasil wawancara dengan ibu Atikah selaku anggota misykat DT Peduli Tasikmalaya pada tanggal 14 Juni 2020, pukul 13.45 daerah Lengkong Tengah Tasikmalaya