

Kepuasan Mustahik Pada Program Bandung Cerdas Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Salwa Arazia, Deden Gandana Madjakusumah, Ira Siti Rohmah Maulida

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

salwarazia@gmail.com, gandana1959@gmail.com, irasitirohmah@gmail.com

Abstract—Bandung Smart is an educational assistance program aimed at elementary, middle, high school, diploma, undergraduate and education levels outside the region or abroad. Recipients of assistance from this program are given priority to beneficiaries who come from underprivileged families or children who meet the specified criteria. Of course, the satisfaction of program recipients is important to note, because mustahik is the main target in the distribution of zakat. So Amil zakat must have responsibility and a high sense of concern, so that good service quality can be created. This study aims to analyze how the satisfaction level of mustahik in the Smart Bandung program at BAZNAS Bandung City. This research is a quantitative study using the method Customer Satisfaction Index (CSI) and processed using Microsoft Excel 2019. The results show that mustahik are satisfied with the quality of service provided. It is evident from the results of the data processing Customer Satisfaction Index which shows the results of 77.38% which are included in the "satisfied" category.

Keywords—Service Quality, Smart Bandung Program.

Abstrak—Bandung Cerdas merupakan program bantuan pendidikan yang ditujukan untuk tingkat, SD, SMP, SMA, Diploma, S1 dan pendidikan luar daerah ataupun luar negeri. Penerimaan bantuan dari program ini diutamakan diberikan kepada penerima manfaat yang berasal dari keluarga kurang mampu atau anak yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Tentunya Kepuasan dari penerima program penting untuk diperhatikan, sebab mustahik merupakan target utama dalam pendistribusian zakat. Maka Amil zakat harus memiliki tanggung jawab dan rasa kepedulian yang tinggi, supaya dapat terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan mustahik pada program Bandung Cerdas di BAZNAS Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) serta diolah menggunakan Microsoft Excel 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mustahik merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Terbukti dari hasil olah data Customer Satisfaction Index yang menunjukkan hasil 77,38% yang termasuk pada kategori "puas".

Kata Kunci—Kualitas Pelayanan, Program Bandung Cerdas.

I. PENDAHULUAN

Bandung Cerdas merupakan program bantuan pendidikan yang ditujukan untuk tingkat, SD, SMP, SMA, Diploma, S1 dan pendidikan luar daerah ataupun luar negeri. Penerimaan bantuan dari program ini diutamakan diberikan kepada penerima manfaat yang berasal dari keluarga kurang mampu atau anak yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Dalam pelaksanaannya penyaluran dana zakat program Bandung Cerdas melebihi batas maksimal yang telah ditentukan.

Telah dijelaskan dalam penetapan target, program pencapaian dan pengukuran yang disusun oleh BAZNAS Kota Bandung pada tahun 2020, tercantum bahwa penyaluran bantuan pendistribusian maksimal 5 hari kerja dan penyaluran bantuan pendayagunaan maksimal 14 hari kerja. Keterlambatan penyaluran dana zakat tersebut menyebabkan BAZNAS Kota Bandung seringkali mendapat complain dari mustahik. Selain itu mustahik merasa, komunikasi antara mustahik dengan pihak BAZNAS Kota Bandung tidak berjalan dengan baik.

Pelayanan (service) bukan sebatas melayani melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Islam mengajarkan umatnya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atas usaha yang dijalankan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT. Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikam pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan

dalam menjalankan syariat Islam.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana pelayanan penyaluran zakat kepada mustahik pada program Bandung Cerdas di BAZNAS Kota Bandung? Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan kepada mustahik pada program Bandung Cerdas di BAZNAS Kota Bandung?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui proses penyaluran zakat pada program Bandung Cerdas di BAZNAS Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mustahik pada program Bandung Cerdas di BAZNAS Kota Bandung.

II. LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *survey*. Jenis data pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau *field research* yaitu dengan meneliti langsung pada objek penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder, data primer berupa wawancara dan kuesioner. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dimana peneliti telah membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan informasi yang akan digali. Selain itu penulis menggunakan Teknik *simple random sampling* dalam menentukan salah satu mustahik yang akan menjadi narasumber. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu mustahik penerima program Bandung Cerdas tingkat Mahasiswa tahun 2020 di BAZNAS Kota Bandung. Kuesioner dalam penelitian ini diberikan dalam bentuk *google form*. Data sekunder berupa wawancara dan studi literatur. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa rekaman wawancara, pengambilan gambar saat sedang wawancara dan dokumen ketentuan penyaluran zakat BAZNAS Kota Bandung sedangkan studi literatur pengumpulan data dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Teknik pengumpulan terdiri dari Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table dengan *degree of freedom (df) = n-2* dengan jumlah populasi 40 orang. Maka $df = 40-2 = 38$ dengan *margin 5%* maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,312. Reliabilitas variabel ditentukan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach*, apabila nilai α lebih besar dari 0,60 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan. *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. adapun kriteris *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut: 81% - 100%

“Sangat Puas” 66% - 80,99% “Puas” 51% - 65,99% “Cukup Puas” 35% - 50,99% “Kurang Puas” 0% - 34,99% “Tidak Puas”.

III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan penanggung jawab program Bandung Cerdas, bahwasannya beliau mengakui bahwa dalam pelayanan penyaluran zakat kepada mustahik pada program Bandung Cerdas belum terlaksana dengan maksimal. Tidak adanya layanan hotline 24 jam baik melalui telepon, whats app atau email untuk menindak lanjuti keluhan mustahik menjadi latar belakang permasalahan yang ada. Sehingga penanggung jawab program Bandung Cerdas tidak mampu berkomunikasi dengan baik terhadap mustahik. Begitupula dalam pendistribusian bantuan dana yang diberikan, beliau mengakui bahwa dalam pelaksanaannya terealisasi selama satu sampai dua bulan, sedangkan dalam SOP yang ditetapkan oleh bidang pendistribusian dan pendayagunaan bantuan tersebut seharusnya maksimal disalurkan dalam jangka waktu 5 hari kerja. Namun disamping itu dalam melaksanakan pekerjaannya beliau selalu berupaya untuk mengedepankan prinsip-prinsip Syariah, menjaga kepercayaan mustahik, membuat prosedur pelayanan program Pendidikan yang tidak rumit, memerhatikan kenyamanan tempat pelayanan dan selalu siap untuk membantu mustahik.

Begitupula berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu mustahik penerima bantuan program Bandung Cerdas, bahwasannya beliau mengakui bahwa tidak adanya layanan hotline 24 jam baik melalui telepon, whats app atau email menyulitkan mustahik untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Sehingga apabila ada yang perlu dikonfirmasi kepada pihak Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung, mustahik harus datang langsung ke kantor. Mengingat jarak yang ditempuh dari rumah ke kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung cukup jauh dan harus mengeluarkan ongkos jalan untuk sampai ketempat tujuan tentunya hal tersebut dirasa kurang efektif. Selain itu pendistribusian bantuan dana yang diberikan memakan waktu satu sampai dua bulan sedangkan diawal pengajuan disampaikan bahwa bantuan tersebut akan diproses selama 5 hari kerja. Kantor tempat pelayanan dirasa cukup baik, penanggung jawab program selalu bisa menjelaskan mengenai apa yang ditanyakan oleh mustahik dan selalu mengedepankan prinsip Syariah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

Adapun hasil olah data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* sebagai berikut:

	MIS	MSS	WS	WF	WT	
i1	4,49	s1	4,37	6,28	27,44	386,91
i2	4,44	s2	4,17	6,22	25,92	CSI
i3	4,41	s3	4,29	6,18	26,54	77,38
i4	4,61	s4	4,51	6,45	29,13	PUAS
i5	4,68	s5	4,46	6,56	29,27	
i6	4,59	s6	4,49	6,42	28,82	
i7	3,59	s7	3,34	5,02	16,78	
i8	3,51	s8	3,51	4,92	17,27	
i9	3,24	s9	2,66	4,54	12,08	
i10	4,63	s10	4,46	6,49	28,96	
i11	4,68	s11	4,37	6,56	28,63	
i12	4,71	s12	4,59	6,59	30,22	
i13	2,68	s13	2,29	3,76	8,61	
i14	2,76	s14	2,49	3,86	9,6	
i15	2,80	s15	2,61	3,93	10,25	
i16	3,80	s16	3,51	5,33	18,71	
i17	3,80	s17	3,46	5,33	18,45	
i18	3,98	s18	3,63	5,57	20,23	
Jumlah	71,41	Jumlah	67,22			

Gambar 1 Hasil olah data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung dalam kategori baik, hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden yang kebanyakan menilai puas pada kualitas pelayanan yang diberikan.

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1.	Amil patuh pada ketentuan Syariah.			4	14	22
2.	Setiap permasalahan diselesaikan berdasarkan Syariah.			7	17	16
3.	Informasi yang disampaikan Amil akurat.			7	13	20

Gambar 2 tanggapan responden terhadap dimensi *Compliance*

Kepatuhan pada Prinsip Syariah yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung dalam kategori sangat baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden yang kebanyakan menilai sangat puas pada variable ini. Hasil olah data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada variabel ini sebesar 85,53% atau setara dengan kategori "Sangat Puas".

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1.	Amil memperlakukan mustahik dengan sopan dan baik.			3	10	26
2.	Amil memiliki wawasan yang memadai mengenai Zakat, Infaq dan Shadaqah.			3	14	23
3.	Amil menjamin keamanan data yang diberikan mustahik.			5	12	23

Gambar 3 tanggapan responden terhadap dimensi *Assurance*

Keyakinan (*Assurance*) yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung dalam kategori sangat baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden yang kebanyakan menilai sangat puas pada variable ini. Hasil olah data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada variabel ini sebesar 89,75% atau setara dengan kategori "Sangat Puas".

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1.	Prosedur pelayanan program Pendidikan tidak rumit.	2	4	16	18	
2.	Informasi yang diberikan mengenai kapan pengajuan program pendidikan bisa di proses sudah jelas.	1	4	13	22	
3.	Pencairan dana program Pendidikan diberikan maksimal 5 hari setelah pengajuan	9	10	11	20	

Gambar 4 tanggapan responden terhadap dimensi *Reliability*

Kehandalan (*Reliability*) yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung dalam kategori cukup baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden yang kebanyakan menilai puas pada variable ini. Hasil olah data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada variabel ini sebesar 63,70% atau setara dengan kategori "Cukup Puas".

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1.	Kantor tempat pelayanan nyaman, rapih dan bersih.	1	4	7	10	18
2.	Kantor tempat pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap.				16	16
3.	Amil berpakaian sesuai dengan syariat.			7	10	23

Gambar 5 tanggapan responden terhadap dimensi *Tangible*

Bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung dalam kategori sangat baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden yang kebanyakan menilai sangat puas pada variable ini. Hasil olah data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada variabel ini sebesar 89,44% atau setara dengan kategori "Sangat Puas".

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1.	Adanya layanan <i>hotline</i> 24 jam melalui telepon, whats app atau email untuk menindak lanjuti keluhan mustahik.	11	17	12		
2.	Amil memahami kebutuhan mustahik	8	16	16		
3.	Amil Mampu berkomunikasi dengan baik.	6	16	18		

Gambar 6 tanggapan responden terhadap variabel *Empathy*

Empati (*empathy*) yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung dalam kategori kurang baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden yang kebanyakan menilai kurang puas pada variable ini. Hasil olah data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada variabel ini sebesar 49,32% atau setara dengan kategori "Tidak Puas".

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1.	Amil tanggap terhadap keluhan mustahik.	1	6	17	11	
2.	Amil cepat dalam menyelesaikan masalah.	1	7	18	14	
3.	Amil selalu siap untuk membantu mustahik.	1	17	13	19	

Gambar 7 tanggapan responden terhadap variabel *Responsiveness*

Daya Tanggap (Responsiveness) yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden yang kebanyakan menilai puas pada variabel ini. Hasil olah data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada variabel ini sebesar 70,76% atau setara dengan kategori “Puas”.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Apabila penulis kaitkan antara permasalahan penelitian dengan hasil penelitian terkait adanya indikasi ketidakhandalan dan empati, maka memang benar kualitas pelayanan yang diberikan berkenaan dengan variabel tersebut belum maksimal. Hal tersebut terbukti dengan jawaban yang diberikan oleh penanggung jawab program Bandung Cerdas dan Mustahik penerima program Bandung Cerdas yang menyatakan bahwa adanya keterlambatan dalam pendistribusian dan kurang baiknya komunikasi yang terjalin.

Hasil kuesioner yang telah disebar menyatakan bahwa tingkat kepuasan mustahik terhadap program Bandung Cerdas sebesar 77,38% atau setara dengan kategori “Puas”. Adapun hasil olah data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada tiap variabel dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mustahik pada variabel Compliance (Prinsip Syariah) sebesar 85,53% atau setara dengan kategori “Sangat Puas”, variabel Assurance (Keyakinan) sebesar 89,75% atau setara dengan “Sangat Puas”, variabel Reliability (Kehandalan) sebesar 63,70% atau setara dengan “Cukup Puas”, variabel Tangible (Bukti Fisik) sebesar 89,44% atau setara dengan “Sangat Puas”, variabel Empathy (empati) sebesar 49,32% atau setara dengan “Tidak Puas” dan variabel Responsiveness (Daya Tanggap) sebesar 70,76% atau setara dengan “Puas”.

Apabila penulis kaitkan antara permasalahan penelitian dengan hasil penelitian terkait adanya indikasi ketidakhandalan dan empati, maka memang benar kualitas pelayanan yang diberikan berkenaan dengan variabel tersebut belum maksimal. Hal tersebut terbukti dengan jawaban yang diberikan responden pada variabel Reliability (Kehandalan) yang hasil sebesar 63,70% atau setara dengan kategori “Cukup Puas” dan Empathy (empati) yang hasilnya sebesar 49,32% atau setara dengan kategori “Tidak Puas”.

Hal tersebut bisa disebabkan karena terjadinya kesenjangan kualitas pelayanan dimana terdapat kesenjangan persepsi manajemen yang tidak paham terhadap keinginan mustahik. Selain itu kurangnya interaksi dengan mustahik, dapat menyebabkan hubungan yang kurang baik antara pihak penanggung jawab program dengan mustahik yang bersangkutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Kepuasan Mustahik pada Program Bandung Cerdas di BAZNAS Kota Bandung” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan penyaluran zakat kepada mustahik pada program Bandung Cerdas di BAZNAS Kota

Bandung sudah baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban-jawaban kuesioner responden, yang menilai puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Hasil olah data yang telah penulis lakukan, menunjukkan tingkat kepuasan mustahik sebesar 77,38% yang termasuk pada kategori “puas”

2. Diantara 6 variabel kualitas pelayanan dalam islam yang telah penulis teliti, terdapat 1 variabel yang hasilnya dinyatakan “tidak puas”. Variabel tersebut adalah empati (empathy), yang dapat dilihat dari jawaban-jawab kuesioner responden yang menilai tidak puas pada pelayanan yang diberikan. Adapun hasil akhir dari olah data yang telah penulis lakukan, menunjukkan tingkat kepuasan mustahik sebesar 49,32% yang termasuk pada kategori “tidak puas”.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Deatriani, Rani, Asep Ramdan Hidayat, and Ira Siti Rohmah Maulida, ‘Analisis Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Rekrutmen, Seleksi, Dan Penempatan Kerja Pada Klinik Rumah Syifa’, *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 6.2 (2020), 157–61
- [2] Nurjanah, Gina Siti, Eva Misfah Bayuni, and Yayat Rahmat Hidayat, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Ditinjau Dari Prespektif Islam’, *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 2019, 370–76
- [3] Salma, Fitria Solahika, and Ririn Tri Ratnasari, ‘Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya1’, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, 2.4 (2015), 322–39
- [4] Zainal, Veithzal Rivai, *Islamic Marketing Management*, ed. by Yanita Nur Indah Sari, 2nd edn (Jakarta: Bumi Aksara, 2018)
- [5] Apriliyani, Sri., Malik, Zaini Abdul., Surahman, Maman. Peran Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Banjarnegara dalam Meningkatkan Perekonomian Kaum Dhuafa. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 1, 7-12.