

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Efektivitas Penyaluran Dana Zakat

1. Pengertian Efektivitas Penyaluran Dana Zakat

Efektivitas penyaluran dana zakat Merujuk pada sejauh mana proses pendistribusian dana zakat dapat mencapai tujuan utamanya, yaitu membantu *mustahik* (penerima zakat) untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, ekonomi, dan spiritual, sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas dalam konteks ini meliputi pencapaian tujuan dengan cara yang tepat dan akurat, melalui pemilihan alternatif yang cermat dari berbagai metode penyaluran, seperti langsung kepada individu, melalui lembaga amil, atau program-program sosial seperti pendidikan dan kesehatan.¹

Efektivitas dapat diartikan sebagai tolak ukur untuk memberikan gambaran mengenai seberapa jauh target yang telah ditentukan dapat dicapai.² Adapun yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk mencapai sasaran dan tujuan

¹ Diakses melalui <https://kbbi.web.id/efektifitas-atau-efektivitas> pada 19 November 2025 pukul 14.45

² Husein, Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada (2008), h. 45-47

tanpa memberikan tekanan yang tidak wajar dalam pelaksanaannya.³

Sedangkan menurut Efendi, efektivitas merupakan suatu komunikasi dengan prosesnya yaitu untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya sesuai dengan anggaran biaya, waktu, dan jumlah personil yang telah ditetapkan.⁴

Dari beberapa definisi yang telah disebutkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah sesuatu yang terjadi sesuai dengan apa yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya atau telah mencapai sasaran. dengan kata lain suatu kegiatan berhasil dilaksanakan sesuai dengan target atau tujuan yang telah diharapkan dan waktu yang tepat sesuai dengan yang dijadwalkan. sementara itu, Gibson mengungkapkan bahwa efektivitas dapat diukur dari beberapa kriteria, diantaranya kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat,

³ Bachtiar Rifa, *'Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan Dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo'*, 1 (2013).

⁴ Effendi, *Komunikasi Teori Dan Praktek*. Jakarta : PT Grasindo Rosda Karya. (2010),h.56-58.

tersedianya sarana dan prasarana, serta sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.⁵

Dari berbagai definisi tersebut, dapat didefinisikan bahwa efektivitas penyaluran dana zakat adalah kondisi di mana dana tersebut disalurkan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, mencapai tujuan seperti pengentasan kemiskinan atau pemberdayaan umat, dalam waktu yang tepat, dan tanpa penyimpangan yang signifikan seperti penyelewengan dana.

2. Pengukuran- Pengukuran Efektivitas Penyaluran Dana Zakat

Pengukuran-pengukuran efektivitas penyaluran dana zakat yang dapat diterapkan yaitu:

- a. Tujuan harus ditetapkan secara konkret, misalnya menargetkan *mustahik* fakir dan miskin sebagai prioritas utama. kejelasan ini penting agar setiap kegiatan penyaluran dana zakat tepat sasaran, terukur, dan sesuai dengan ketentuan syariah.
- b. Kejelasan strategi yaitu pelaksanaan dapat mencakup pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem digital untuk pelacakan penyaluran, pemetaan *mustahik*, serta monitoring efektivitas program. Dengan adanya strategi yang jelas dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

⁵ Tangkilisan, Hessel N.S. *Manajemen Publik*. Jakarta: Pt. Grasindo, 2005.h. 34-36.

- c. proses analisis kebijaksanaan yang kuat pengambilan keputusan harus didasarkan pada fatwa ulama, rujukan fikih, dan regulasi yang berlaku. analisis ini memastikan bahwa seluruh kebijakan yang diterapkan tetap berada dalam koridor syariah dan relevan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat.
- d. perencanaan matang yaitu harus memperhitungkan risiko seperti inflasi, bencana alam, perubahan kondisi ekonomi, atau gejolak sosial. dengan perencanaan matang, lembaga dapat menyiapkan skenario alternatif sehingga penyaluran tetap berkelanjutan dan efektif.⁶
- e. penyusunan program yang tepat yaitu program harus dirancang sesuai kebutuhan *mustahik*, misalnya melalui program produktif (modal usaha, pelatihan keterampilan, pendampingan bisnis) yang bertujuan untuk pemberdayaan dan kemandirian ekonomi jangka panjang, bukan hanya bantuan konsumtif.
- f. ketersediaan sarana yaitu pendukung seperti sistem informasi, sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur transportasi, kantor layanan, hingga perangkat digital harus tersedia agar proses

⁶ Laode M. Kamaluddin, "Policy And Governance Of Zakat Management In Indonesia," *Journal Of Islamic Economics*, 2018.

penghimpunan, pengelolaan, dan penyaluran dana dapat berjalan lancar.⁷

- g. Pengawasan mendidik yaitu sistem pengawasan dan pengendalian yang tidak hanya bertujuan untuk menjaga kemajuan suatu program atau kegiatan, tetapi juga untuk memberikan pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat dalam konteks efektivitas penyaluran dana zakat ini berartimelakukan audit rutin untuk pembelajaran dan perbaikan. dengan demikian, efektivitasnya bukan hanya mengenai jumlah dana yang disalurkan, namun juga mengenai dampak jangka panjang, seperti peningkatan kemandirian *mustahik*.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penyaluran Dana Zakat

a. Manajemen Penyaluran/Mekanisme Distribusi

Manajemen Penyaluran/Mekanisme Distribusi adalah bagaimana mekanisme penyaluran zakat di BMH Bengkulu diatur. peneliti menjelaskan bahwa mekanisme penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah di BMH meliputi alur pengajuan, survei kelayakan *mustahik* (misalnya mahasiswa), dan pembinaan setelah penyaluran.⁸

⁷ Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani, 2002. h.23-25.

⁸ Muhammad Fadhil, '*Efektivitas Penyaluran Dana Zakat, Infaq Dan Shadaqah Di Baitul Maal Hidayatullah (Bmh) Kota Bengkulu Dalam Meningkatkan Program Pesantren Mahasiswa*', 2021.

b. Strategi Penyaluran / Target Program

Strategi Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Bengkulu dalam menyalurkan dana zakat juga menjadi faktor penting misalnya melalui program beasiswa pendidikan untuk pesantren Hidayatullah.⁹

c. Transparansi dan Kepercayaan Muzakki

Efektivitas juga dipengaruhi oleh transparansi laporan keuangan dan profesionalitas pengelola zakat, yang berdampak langsung pada kepercayaan muzakki. bahwa transparansi laporan keuangan dan manajemen zakat memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki.¹⁰

d. Kepuasan *mustahik*

Faktor kepuasan *mustahik* sangat penting karena penerima zakat yang puas akan mencerminkan distribusi yang efektif. sebagian besar *mustahik* di Kota Bengkulu menyatakan kepuasan terhadap prosedur penyaluran zakat dan manfaat zakat untuk modal usaha.¹¹

⁹ Lingki Ramika, '*Strategi Penyaluran Dana Zakat Di Baitul Maal Hidayatullah (Bmh) Perwakilan Bengkulu Dalam Program Beasiswa Pendidikan Islamic Boarding School Di Pesantren Hidayatullah Bengkulu*', 2021.

¹⁰ Yuli Yusnita, '*Pengelola Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Baitul Maal Hidayatullah (Bmh) Perwakilan*', 4.2 (2024), 539–54.

¹¹ Muhamad Abduh, '*Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran Dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha Di Kota Bengkulu*', 14.1 (2020), 13–33.

e. Penghimpunan Dana / Fundraising

Efektivitas penyaluran tidak hanya soal distribusi, tetapi juga soal seberapa baik dana bisa dihimpun. strategi penghimpunan zakat (fundraising) di BMH Bengkulu juga memengaruhi efektivitas keseluruhan.¹²

f. Problematika Penghimpunan/Hambatan Operasional

Hambatan internal seperti masalah operasional amil dan pengelolaan dana juga bisa mengurangi efektivitas penyaluran. menunjukkan bahwa BMH Bengkulu pernah menghadapi tantangan dalam menghimpun dana zakat secara berkelanjutan.

4. Indikator Efektivitas Peyaluran Dana Zakat

a. Ketepatan sasaran

Dalam penelitian ini, peneliti mendefinisikan ketepatan sasaran sebagai tingkat kesesuaian penyaluran dana zakat profesi yang dilakukan oleh Baitul Maal Hidayatullah Kota Bengkulu kepada *mustahik* yang benar-benar berhak sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Ketepatan sasaran ini tidak hanya dilihat dari terpenuhinya kriteria penerima, tetapi juga dari kesesuaian bantuan dengan kebutuhan nyata *mustahik*, sehingga penyaluran dana zakat dapat memberikan manfaat yang optimal dan berpengaruh

¹² Zalika Fauza And Others, 'Strategi Fundraising Dana Zakat Infaq Sedekah Dan Wakaf (Ziswaf) Pada E-Commerce Linkaja Syariah', 3.1 (2023), 171–83.

terhadap tingkat kepuasan *mustahik*. sesuai dengan delapan golongan yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an (QS. At-Taubah: 60).

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا
وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ
السَّبِيلِ ۖ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۚ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ٦٠

Artinya: Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, para amil zakat, orang-orang yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) para hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang-orang yang sedang dalam perjalanan (yang memerlukan pertolongan), sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui lagi Mahabijaksana.

Penyaluran dapat dikatakan efektif apabila lembaga zakat mampu mengidentifikasi dan menyalurkan dana tepat kepada kelompok yang membutuhkan, bukan kepada penerima yang tidak berhak. dengan demikian, prinsip ini menjadi tolok ukur utama keberhasilan distribusi zakat dari sisi keadilan sosial dan akurasi pendataan *mustahik*.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan sejauh mana dana zakat profesi disalurkan sesuai dengan periode yang telah direncanakan oleh lembaga zakat. penyaluran yang dilakukan tepat waktu membantu *mustahik* mendapatkan manfaat zakat secara maksimal, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan mendesak, seperti biaya pendidikan, kesehatan, atau modal usaha. keterlambatan dalam penyaluran bisa mengurangi efektivitas dan menurunkan kepercayaan *mustahik* terhadap lembaga zakat.¹³

c. Ketepatan jumlah dan jenis bantuan

Indikator ini menunjukkan sejauh mana jumlah dan bentuk bantuan yang diterima *mustahik* sesuai dengan kebutuhan dan rencana program. misalnya, *mustahik* yang membutuhkan modal usaha seharusnya menerima bantuan produktif, bukan konsumtif. efektivitas akan tinggi jika jumlah dan jenis zakat yang diberikan benar-benar sesuai dengan kondisi ekonomi *mustahik* dan mampu meningkatkan taraf hidupnya.¹⁴

¹³ Nurul Huda and others, 'Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Melalui Pendekatan Modifikasi', 4 (2013).

¹⁴ Saad, R., & Farouk, A. A Comprehensive Review of Zakat Allocation and Distribution. Journal of Islamic Accounting and Business Research, 10(4), (2019). 514–533.

d. Manfaat ekonomi

Manfaat ekonomi menggambarkan dampak nyata dari zakat profesi terhadap peningkatan kesejahteraan *mustahik*. hal ini bisa dilihat dari peningkatan pendapatan, kemandirian ekonomi, atau kemampuan *mustahik* memenuhi kebutuhan dasar setelah menerima zakat. semakin besar perubahan positif yang dirasakan *mustahik*, semakin tinggi tingkat efektivitas penyaluran zakat yang dilakukan oleh lembaga zakat.

e. Kepuasan *mustahik*

Kepuasan *mustahik* merupakan ukuran subjektif terhadap sejauh mana penerima merasa puas terhadap pelayanan, transparansi, dan manfaat zakat yang diterimanya. kepuasan ini tidak hanya dilihat dari sisi materi, tetapi juga dari kepercayaan dan rasa keadilan dalam proses penyaluran. *mustahik* yang merasa puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap lembaga zakat dan mendukung keberlanjutan program zakat.¹⁵

5. Pengertian Zakat

Kata zakat jika ditinjau dari segi bahasa merupakan kata dasar dari zakat yang memiliki arti berkah, tumbuh, bersih dan baik. sedangkan secara terminologis,

¹⁵ Khasanah, U. *Analisis Kepuasan Mustahik terhadap Penyaluran Zakat*. Jurnal Al-Ma'arif, 16(2), (2019).181–192.

zakat merupakan sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak. zakat merupakan rukun Islam yang ketiga.¹⁶ definisi zakat juga dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, dimana dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam.¹⁷

6. Dasar Hukum Zakat

Landasan hukum zakat perintah zakat ini disyariatkan didalam alquran surah At-Taubah Ayat 103 yang berbunyi:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلَّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

artinya: ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. sesungguhnya doa kamu itu

¹⁶Qardhawi, Yusuf, *Hukum Zakat*, terj. Salman Harun, dkk., Bogor: Pustaka Litera Antarnusa, 2007.h.12-16.

¹⁷ Asma Nur Khoiriyah Indri Yuliafitri, 'Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki(Studi Persepsi Pada Laz Rumah Zakat)', *Ekonomi Islam*, 7.2 (2016).

(menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah maha mendengar lagi maha mengetahui.¹⁸

7. Zakat Profesi

Zakat profesi adalah zakat yang dikenakan pada tiap pekerjaan atau keahlian profesional tertentu, baik yang dilakukan sendiri maupun yang dilakukan bersama dengan orang/lembaga lain, yang mendatangkan penghasilan (uang) yang memenuhi nisab (batas minimum untuk bisa berzakat). contohnya adalah profesi dokter, konsultan, advokat, dosen, seniman, dan lain-lain.

Nisab zakat profesi serta besarnya presentase zakatnya disamakan dengan zakat uang; yaitu 2,5% dari sisa pendapatan bersih setahun. (yaitu, pendapatan kotor dikurangi jumlah pengeluaran untuk kehidupan hidup layak, untuk makanan, pakaian, serta cicilan rumah selama setahun, jika ada).¹⁹

Besar zakat penghasilan tergantung kepada sumber penghasilan itu sendiri, apabila penghasilan berasal dari pendapatan sebagai pegawai dan golongan profesi yang diperoleh dari pekerjaan (penerima gaji) maka zakatnya sebesar seperempat puluh (2,5%). sedangkan ukuran nishab yang paling tepat digunakan adalah pendapatan dalam

¹⁸ Adanan Murrah Nasution, 'Pengelolaan Zakat Di Indonesia', 1 (2020), 293–305.

¹⁹ Mujahidin, A. *Penentuan Nisab Zakat Profesi dan Relevansinya dengan Ekonomi Modern*. *Al-Maslahah: Jurnal Hukum Islam*, 12(1), (2016). 45–57.

setahun, yaitu apabila penghasilan pegawai dalam satu tahun mencapai nishab (setara dengan 85 gram emas) maka sudah wajib zakat.²⁰ Untuk lebih memudahkan dan meringankan dalam pelaksanaannya, zakat dapat dibayarkan setiap kali menerima gaji. apalagi dewasa ini sudah banyak Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dikelola secara profesional yang akan mengelola dan menyalurkan dana zakat secara profesional, sehingga manfaatnya akan lebih besar bagi pembangunan umat Islam. penghasilan profesi dari segi wujudnya berupa uang. dari sisi ini, ia berbeda dengan tanaman dan lebih dekat dengan emas dan perak. oleh karena itu kadar zakat profesi yang diqiyaskan dengan zakat emas dan perak, yaitu 2,5% dari seluruh penghasilan kotor.

B. Kepuasan *Mustahik*

Kepuasan adalah hasil evaluasi pelanggan setelah melakukan pembelian barang atau jasa, dan pelanggan merasa bahwa barang atau jasa yang dibeli mempunyai kinerja yang sama atau melebihi harapan mereka.²¹

Kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah

²⁰ Suhartini, E., & Santoso, D. *Implementasi Zakat Profesi pada Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Dampaknya terhadap Pengelolaan Zakat*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 4(2), (2020). 112–125.

²¹ Phillip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 Dan 2, 1 dan 2*. (Jakarta: PT Indeks, 2016), h. 138.

penggunaan atau pemakaian.²²

Adapun membayar zakat diwajibkan bagi setiap umat Islam yang mampu melaksanakannya. Tetapi bagi umat Islam yang tidak mampu atau ukuran kualitatifnya menghadapi keterbatasan untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari, bagi golongan ini tidak diwajibkan untuk membayar zakat. dan sebaliknya, mereka yang harus diberikan zakat. menurut ketentuan Islam, pihak yang berhak menerima zakat terdiri dari 8 golongan yaitu :

1. *Al-Fuqara* (Fakir)

Adalah orang yang sangat sengsara hidupnya, tidak memiliki harta dan tidak mempunyai tenaga untuk menutupi kebutuhan dirinya dan keluarganya. orang fakir adalah orang yang paling utama untuk mendapatkan zakat, karena tidak memiliki hal-hal untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

2. *Al-Masakin* (Orang Miskin)

Orang miskin berbeda dengan orang fakir. Ia tidak melarat, ia mempunyai penghasilan, dan ia memiliki pekerjaan tapi dalam keadaan kekurangan, tidak mencukupi untuk menutupi kebutuhan dirinya dan keluarganya. misalnya seseorang yang bekerja sebagai tukang sampah, tetapi

²² Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Cetakan Kedua Belas.* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 30.

penghasilannya hanya cukup untuk memenuhi setengah dari kebutuhannya..²³

3. Al-Amilin (Amil Zakat)

Orang yang dipilih oleh pihak berwenang untuk mengumpulkan dan membagikan zakat kepada golongan yang berhak menerimanya. amil zakat adalah orang yang ahli dalam mengelola zakat. mereka harus memiliki syarat tertentu yaitu, muslim, baligh, merdeka, adil, mendengar, melihat, laki-laki dan mengerti tentang hukum agama.

4. Al-Muallafah (Muallaf)

Adalah orang yang baru masuk Islam dan belum mantap imannya. seorang muallaf berhak mendapatkan zakat agar mereka yang baru masuk Islam dalam keadaan harta sedikit dan keimanan lemah harus didekati dengan bantuan zakat²⁴

5. Al-Riqab (Budak)

Adalah orang yang ingin memerdekakan dirinya dari majikannya dengan tebusan uang. zakat dalam hal ini berfungsi untuk membebaskan seorang muslim yang ditawan oleh orang-orang kafir. atau dalam arti lain zakat juga digunakan untuk membebaskan seorang budak muslim dari majikannya agar merdeka.

²³ Afrah Afifah And M Yarham, 'Peran Zakat Dalam Mengentas Kemiskinan', 4.1 (2023), 42–59.

²⁴ J. Paul Peter Jerry C. Olson, *Consumer Behavior & Marketing*, 2014.h.67-69.

6. Al-Gharim atau (Orang Yang Terlilit Hutang)

Adalah orang yang memiliki hutang meskipun mampu dapat dibantu dengan zakat. zakat dalam hal ini berfungsi untuk membebaskan seorang muslim dari hutang.

7. Fisabilillah

Adalah orang yang berjuang di jalan Allah tanpa imbalan, karena merelakan diriya bekerja dan berjuang untuk kepentingan Islam.

8. Ibnu Sabil

Musafir yang sedang dalam perjalanan yang bukan bertujuan untuk maksiat di negeri rantauan, lalu mengalami kesulitan dan kesengsaraan dalam perjalanan.²⁵

C. Indikator Kepuasan *Mustahik*

Kepuasan merupakan perilaku atau tindakan yang mewakili perasaan konsumen setelah menggunakan suatu layanan apakah sudah sesuai dengan harapan atau tidak. kepuasan mengacu pada keadaan psikologis, dimana konsumen memiliki perasaan atau pengalaman sebelumnya. kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam pertumbuhan dan keberlangsungan suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan konsumennya.

²⁵ Imron Natsir Ramli Semmawi, Asri Ady Bakri, Edy Susanto, Ummu Kalsum, '*Peran zakat produktif Dalam Meningkatkan Pendapatan Mustahik Di Indonesia*', 08.02 (2024), 1–13.

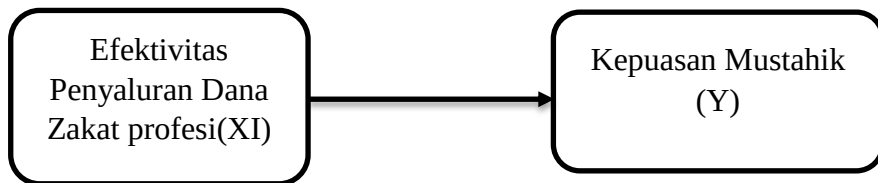
Kepuasan ini mencakup tiga dimensi utama, yaitu sikap, perasaan bahagia, dan rasa puas.²⁶ untuk menilai kepuasan konsumen, dapat dilakukan melalui penilaian kepuasan secara keseluruhan, membandingkan harapan dengan kenyataan, serta melihat kesenjangan antara kondisi ideal dan persepsi yang ada. kepuasan konsumen juga dapat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas komunikasi serta mutu layanan, yang mencakup akses, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, pemahaman terhadap konsumen, dan bukti fisik layanan.

Indikator Kepuasan *mustahik* merupakan seperangkat tolok ukur yang dipakai untuk mengidentifikasi sejauh mana penerima zakat (*mustahik*) merasa puas terhadap pelayanan, bantuan, atau program yang diselenggarakan oleh lembaga pengelola zakat. Indikator ini digunakan untuk melihat apakah:

1. layanan sudah sesuai harapan *mustahik*,
2. bantuan tepat sasaran,
3. pelayanan mudah diakses,
4. lembaga zakat transparan dan akuntabel,
5. program memberi dampak nyata bagi kesejahteraan *mustahik*.

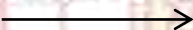
²⁶ Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. *Effects Of Service Quality And Customer Satisfaction On Loyalty Of Bank Customers. Cogent Business And Management*, 8(1). (2021).

D. Kerangka Berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Sumber : Eka Ifa Apriliana dikutip dari <https://www.atlantispress.com/proceedings/aprish-19/125957184?utm> pada sabtu 16 november 2025 pkl.16.04

Keterangan :	
	:Menunjukan Variabel
	:Menunjukan Pengaruh

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab dugaan sementara terkait pengaruh efektivitas penyaluran dana zakat profesi terhadap kepuasan *mustahik* di Baitul Maal Hidayatullah Kota Bengkulu.

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa semakin efektif penyaluran zakat yang dilakukan, maka semakin besar manfaat yang dirasakan oleh *mustahik*. Kondisi tersebut akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan *mustahik* terhadap bantuan yang diterima. Karena sifat hipotesis adalah dugaan atau spekulatif maka perlu diuji.²⁷

1. Hipotesis 1

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas penyaluran dana zakat profesi terhadap kepuasan *mustahik* di BMH Kota Bengkulu.

2. H_a = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas penyaluran dana zakat profesi terhadap kepuasan *mustahik* di BMH Kota Bengkulu.

²⁷ Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. *Foundations of behavioral research* 4th ed. Holt, NY. (2000).h. 45-48.