

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TAUFIK UBAIDILLAH

NIM : 222641223

Jenjang : Magister

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul "***PERSEPSI MUZAKKI TERHADAP PELAYANAN BAZNAS KOTA CILEGON DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa Sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Serang, Juni 2024

Saya yang menyatakan,

  
**TAUFIK UBAIDILLAH**  
NIM. 222641223

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini secara khusus pertama untuk mengetahui bagaimana Persepsi Muzakki Terhadap Pelayanan Baznas Kota Cilegon ,kedua untuk mengetahui Faktor apa yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh Baznas Kota Cilegon. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer atau data yang diperoleh dari hasil pembagian angket questioner kepada muzakki serta data diolah untuk memperoleh hasil persepsi muzakki terhadap kualitas pelayanan Baznas Kota Cilegon dalam penyelenggaraan tugasnya. Jumlah responden pada peneltiaan ini sebanyak 100 orang responden yang merupakan muzakki di Baznas Kota Cilegon. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil uji gap dan Analisis Peformance Importance (IPA) menunjukkan bahwa kinerja dan peforma pelayanan Baznas Kota Cilegon sudah dapat memenuhi harapan masyarakat. Ini ditunjukkan oleh nilai gap sebesar 0.90 (positif) antara persepsi Muzakki terhadap pelayanan Baznas Kota Cilegon dan preferensi Muzakki terhadap pelayanan Baznas Kota Cilegon secara keseluruhan, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan antara atribut pelayanan Baznas yang di harapkan oleh muzakki. Dalam analisis berikutnya (analisis kepentingan kinerja), atribut layanan ditampilkan di Kuadran A dari Diagram Kartesius. Sangat disarankan untuk meningkatkan kualitas dengan menggunakan atribut mana pun dari Kuadran A, karena atribut ini dianggap penting bagi muzakki. Namun, pada kenyataannya, atribut-atribut ini masih kurang dari apa yang diharapkan muzakki. Penelitian ini menunjukkan bahwa komponen Pengelolaan Sarana dan Prasarana dan Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan adalah komponen utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan Baznas Kota Cilegon bagi muzakki. Dimana kedua elemen tersebut pada diagram kartesius termasuk dalam kategori Kuadran A (Prioritas Tinggi).

***Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan.***

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Direktur Pascasarjana  
UIN Sultan Maulana Hasanuddin  
Banten di Serang

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul :

**“PERSEPSI MUZAKKI TERHADAP PELAYANAN BAZNAS KOTA CILEGON DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**

Yang ditulis oleh :

Nama : TAUFIK UBAIDILLAH

NIM : 222641223

Jenjang : Magister

Program Studi : Ekonomi Syariah

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Magister Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.E (Magister Ekonomi.)

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pembimbing I



**Dr. Wazin Baihaqi, M.Si.**  
NIP. 19630225199003 1 005

Pembimbing II

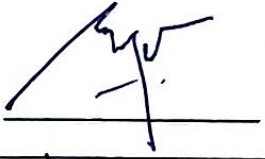


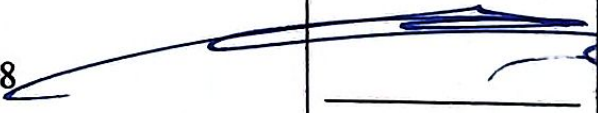

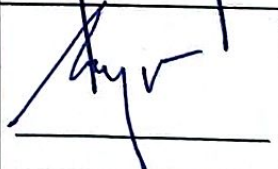


**Dr. Efi Syarifudin, M.M**  
NIP. 19780314 200501 1005

# PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis Berjudul : Persepsi Muzakki Terhadap Pelayanan Baznas Kota  
Cilegon Dengan Menggunakan Metode Importance  
Performance Analysis (Ipa)  
Nama : TAUFIK UBAIDILLAH  
NIM : 222641223  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah :

Ketua	:	<b><u>Dr. Efi Syarifudin, M.M</u></b> NIP. 197803142005011005	
Sekretaris	:	<b><u>Dr. Aspandi M.H.I</u></b> NIP. 19830605 2022031001	
Penguji I	:	<b><u>Prof. Dr. Itang, M.Ag</u></b> NIP. 197108041998031003	
Penguji II	:	<b><u>Dr. Wasehuddin, M.Si</u></b> NIP. 197012172008011008	
Pembimbing I	:	<b><u>Dr. Wazin Baihaqi, M.Si</u></b> NIP. 196302251990031005	
Pembimbing II	:	<b><u>Dr. Efi Syarifudin, M.M</u></b> NIP. 197803142005011005	

Diujikan di Serang pada tanggal 11 Juni 2024

Waktu : 08.30-10.30 WIB

Hasil/Nilai : 3,96

Predikat : Memuaskan/Sangat Memuaskan/Cumlaude

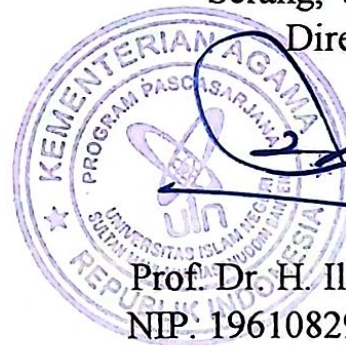
## PENGESAHAN

Tesis Berjudul : Persepsi Muzakki Terhadap Pelayanan Baznas Kota  
Cilegon Dengan Menggunakan Metode  
Importance  
Performance Analysis (Ipa)  
Nama : TAUFIK UBAIDILLAH  
NIM : 222641223  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tanggal Ujian : -

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat mengikuti sidang Tesis  
Magister untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi.

Serang, Juni 2024

Direktur



Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A  
NIP: 19610829 199003 1002

## **PERSEMBAHAN**

Tesis ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, yang telah membuat saya sampai sejauh ini, senantiasa mendidik dari kecil hingga dewasa, serta selalu memotivasi dan mendukung saya baik cara moril dan materil. Tesis ini juga saya persembahkan kepada istri beserta anak-anak saya yang selalu setia mendampingi dalam penyusunan tesis ini.

Selanjutnya saya persembahkan tesis ini juga kepada pimpinan serta staf Baznas Kota Cilegon yang telah ikut serta membantu dan berkontribusi sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Selain itu juga, kepada rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana khususnya jurusan Ekonomi Syariah, yang selalu mendukung dan bersama-sama melalui perjalanan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

MOTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

*“Sebaik-baiknya manusia adalah orang yang bermanfaat bagi orang yang lain”*

## RIWAYAT HIDUP



Taufik Ubaidillah lahir di Cilegon Pada tanggal 7 Juni 1966, anak ketujuh dari 8 bersaudara, buah kasih pasangan dari Ayahanda "H. Marzuki Sidik" dan Ibunda "Hj. Rt. Dianah". Penulis menempuh pendidikan tepat pada umur 7 tahun di SDN Samangraya tahun 1973 dan selesai Pada Tahun 1979, dan Pada Tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama di SMP Cilegon selesai Pada Tahun 1983, dan Pada Tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) pada SMAN 01 Cilegon. Penulis mengambil Jurusan IPS dan selesai Pada Tahun 1986. Pada Tahun 1987 Penulis terdaftar pada salah satu Perguruan Tinggi Negeri Islam IAIN Sunan Gunung Jati (SGD) Serang Fakultas Syariah dan selesai pada tahun 1995. Penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul "Mahar dalam Perkawinan Islam (Studi Pendapat Empat Imam Madzhab)".



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>LEMBAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Rumusan Masalah .....</b>	<b>13</b>
<b>E. Tujuan dan Manfaat .....</b>	<b>13</b>
<b>F. Sistematika Pembahasan.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
<b>A. Teori Relevan.....</b>	<b>16</b>
1. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) .....	16
2. Muzakki .....	21
3. Pelayanan .....	27
4. Persepsi .....	45
5. Preferensi .....	52
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>59</b>

C. Kerangka Berfikir .....	63
D. Jadwal Penelitian.....	67

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tempat Penelitian .....	68
B. Operasional Variabel Penelitian .....	68
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	69
1. Studi Pustaka.....	69
2. Dokumentasi .....	69
3. Kuisi oncr.....	70
4. Observasi .....	72
D. Populasi dan Sampel.....	73
E. Metode Analisis Data .....	75
1. Uji Asumsi Klasik .....	76
2. Analisis Tingkat Kesesuaian Importance dan Performance (IPA).....	77

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	83
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	83
2. Karakteristik Responden.....	84
B. Pengujian Data Penelitian .....	89
1. Uji Asumsi Klasik.....	89
2. Analisis Gap.....	105
3. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	111
4. Analisis Diagram Kartesius .....	113
C. Pembahasan .....	123

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	134
B. Saran .....	136

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Miskin Kota Cilegon Tahun 2018-2020 (Jiwa)....	3
Tabel 1.2 Target Muzakki 2024 BAZNAS Kota Cilegon.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	50
Tabel 2.2 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 3.1 Skor Pernyataan Importance .....	61
Tabel 3.2 Skor Pernyataan Performance .....	61
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4.2 Usia Responden Berdasarkan Usia .....	75
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas pada Aspek Sumber Daya Manusia .....	78
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pada Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana ..	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pada Aspek Prosedur Pelaksanaan.....	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pada Aspek Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan.....	82
Tabel 4.8 Interpretasi Nilai Reliabilitas .....	84
Tabel 4.9 Hasil Uji pada Aspek Sumber Daya Manusia.....	85
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana .....	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Pada Aspek Prosedur Pelaksanaan .....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Pada Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan.....	87
Tabel 4.13 Uji Normalitas Aspek Sumber Daya Manusia .....	88
Tabel 4.14 Uji Normalitas Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana.....	89
Tabel 4.15 Uji Normalitas Aspek Prosedur Pelaksanaan.....	90
Tabel 4.16 Uji Normalitas Aspek Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan.....	56
Tabel 4.17 Uji Normalitas Keseluruhan.....	92
Tabel 4.18 Hasil Analisis gap per Atribut.....	94

Tabel 4.19 Hasil Analisis Gap per Dimensi.....	95
Tabel 4.20 Hasil Gap Keseluruhan.....	97
Tabel 4.21 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Persentase.....	99
Tabel 4.22 Hasil Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Preferensi Muzakki .....	99
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi dan Preferensi .....	101
Tabel 4.24 Atribut Dalam Kuadran A.....	105
Tabel 4.25 Atribut Dalam Kuadran B .....	106
Tabel 4.26 Atribut dalam Kuadran C.....	107
Tabel 4.24 Atribut dalam Kuadran D.....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Tunggu dan Ruang Konsultasi.....	7
Gambar 2.1 Proses Pembentukan Persepsi.....	42
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	57
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	70
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	74
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	75
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Persepsi dan Preferensi.....	10