

## **Tingkat Kepuasan Mustahik Terhadap Program Pemberdayaan Zakat (Studi Kasus UIN Sumatera Utara Medan)**

**Allya Zahra Putri Nasution<sup>1</sup>, Ema Julia Ningsih<sup>2</sup>, Muhammad Riski<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia  
1,2,3

Corresponding Author: [allya0501231005@uinsu.ac.id](mailto:allya0501231005@uinsu.ac.id)<sup>1\*</sup>, [julia0501231029@uinsu.ac.id](mailto:julia0501231029@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>,  
[muhhammad0501231032@uinsu.ac.id](mailto:muhhammad0501231032@uinsu.ac.id)<sup>3</sup>

---

### **Info Artikel**

**Submitted:** 30 Mei 2026

**Revised:** 16 Juni 2026

**Accepted:** 22 Juni 2026

**Published:** 29 Juni 2026

**Keywords:** *Mustahik Satisfaction, Zakat Empowerment, Islamic Higher Education, Productive Zakat.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Mustahik, Pemberdayaan Zakat, Perguruan Tinggi Islam, Zakat Produktif.*

---

### **Abstract**

*Zakat management within higher education institutions holds a strategic potential to support educational sustainability and socio-economic empowerment for the academic community. This study aims to analyze in-depth the level of mustahik satisfaction regarding the zakat empowerment program at the State Islamic University (UIN) of North Sumatra Medan, as well as to identify the supporting factors and constraints affecting the program's effectiveness. This study employed a qualitative approach with a case study design. Data were gathered through in-depth interviews with three mustahik informants selected via purposive sampling, complemented by non-participant observation and documentation studies. Data validity was ensured through source and technique triangulation. The results indicated that, overall, the level of mustahik satisfaction is relatively high, particularly in the dimensions of direct economic benefits, targeting accuracy, and spiritual impact. Zakat assistance has proven effective in alleviating tuition fees and academic operational costs. However, this study revealed several fundamental weaknesses, including delays in fund disbursement procedures, a lack of transparency regarding continuous eligibility evaluation criteria, and a severe shortage of non-financial assistance, such as soft skills development and entrepreneurship training. The current program remains predominantly consumptive-curative—merely helping mustahik to survive rather than successfully shifting toward productive economic independence. This study recommends accelerating the disbursement bureaucracy, adjusting the assistance nominal value to actual needs, enhancing informational transparency, and integrating financial aid with intensive and sustainable mentoring and training programs.*

---

### **Abstrak**

*Pengelolaan zakat di lingkungan perguruan tinggi memiliki potensi strategis dalam mendukung keberlanjutan pendidikan dan pemberdayaan ekonomi sivitas akademika. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tingkat kepuasan mustahik terhadap program pemberdayaan zakat di Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara Medan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas program tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tiga orang narasumber mustahik yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang dilengkapi dengan observasi nonpartisipan serta studi dokumentasi. Validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mustahik tergolong cukup tinggi, terutama pada aspek pemenuhan manfaat ekonomi langsung, ketepatan sasaran distribusi, dan penguatan dampak spiritual. Bantuan zakat terbukti efektif meringankan biaya perkuliahan*

dan operasional studi mahasiswa. Namun, penelitian ini menemukan beberapa kelemahan mendasar, yaitu keterlambatan prosedur pencairan dana, kurangnya transparansi mengenai indikator evaluasi kelayakan berkala, serta minimnya program pendampingan non-finansial seperti pembinaan soft skills dan pelatihan kewirausahaan. Program yang berjalan dinilai masih dominan bersifat konsumtif-kuratif untuk membantu bertahan (survive), belum sepenuhnya bertransformasi ke arah kemandirian ekonomi produktif. Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya percepatan birokrasi pencairan, penyesuaian nominal bantuan dengan kebutuhan aktual, peningkatan keterbukaan informasi, serta pengintegrasian bantuan dana dengan program pembinaan dan pendampingan yang intensif dan berkelanjutan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

**Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara**

## **Pendahuluan**

Zakat merupakan salah satu instrumen utama dalam sistem ekonomi Islam yang berfungsi tidak hanya sebagai ibadah ritual, tetapi juga sebagai mekanisme distribusi kekayaan untuk mengurangi kesenjangan sosial dan kemiskinan. Dalam konteks negara dengan penduduk Muslim terbesar seperti Indonesia, potensi zakat sangat besar dan apabila dikelola secara profesional dapat menjadi sumber daya strategis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya kelompok mustahik sebagai penerima manfaat. Pergeseran paradigma pengelolaan zakat dari pola konsumtif menuju pola produktif dan pemberdayaan menjadi sangat penting agar zakat tidak sekadar memenuhi kebutuhan jangka pendek, tetapi juga mampu mengubah kondisi ekonomi mustahik secara berkelanjutan (Baco et al., 2025).

Dalam praktiknya, lembaga-lembaga pengelola zakat baik Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ) telah mengembangkan berbagai program pemberdayaan ekonomi berbasis zakat produktif yang menysasar sektor usaha mikro dan kecil mustahik. Program-program ini umumnya berupa penyediaan modal usaha, pendampingan manajerial, pelatihan kewirausahaan, serta monitoring usaha guna memastikan dana zakat benar-benar berdaya guna dalam meningkatkan pendapatan dan kemandirian mustahik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pendayagunaan zakat secara produktif dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan mustahik melalui peningkatan penghasilan, aset, dan kemampuan memenuhi kebutuhan dasar keluarga. Namun demikian, keberhasilan program pemberdayaan zakat tidak hanya ditentukan oleh desain program, tetapi juga oleh tingkat kepuasan mustahik sebagai penerima manfaat yang mencerminkan kualitas pelayanan, ketepatan sasaran, dan relevansi program dengan kebutuhan mereka.

Konsep pemberdayaan zakat berangkat dari gagasan bahwa mustahik tidak selayaknya diposisikan hanya sebagai objek bantuan, melainkan sebagai subjek pembangunan yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Melalui pemberdayaan, zakat diarahkan untuk mengangkat mustahik dari kondisi miskin dan bergantung menjadi individu yang produktif, berdaya saing, dan pada akhirnya diharapkan dapat bertransformasi menjadi muzakki. Sejumlah studi menemukan bahwa program zakat produktif yang disertai pendampingan intensif mampu mendorong perubahan perilaku ekonomi mustahik, dari sekadar konsumtif menuju pola pengelolaan keuangan yang lebih terencana. Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan bukan hanya menyentuh aspek material, tetapi juga aspek mental, sosial, dan spiritual mustahik, sehingga memerlukan pengelolaan program yang sistematis dan berkelanjutan.

Meskipun demikian, tidak semua program pemberdayaan zakat berjalan optimal sebagaimana yang diharapkan. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa masih terdapat mustahik yang belum merasakan perubahan signifikan terhadap kondisi ekonomi mereka meskipun telah menerima bantuan zakat produktif. Hambatan yang sering muncul antara lain minimnya pendampingan berkelanjutan, lemahnya kapasitas manajerial usaha mustahik, serta terbatasnya akses pasar bagi produk yang dihasilkan. Di samping itu, faktor internal seperti kurangnya motivasi, keterampilan, dan disiplin usaha pada diri mustahik juga mempengaruhi keberhasilan program pemberdayaan. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan sejauh mana program pemberdayaan zakat telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mustahik, yang tercermin dalam tingkat kepuasan mereka terhadap layanan dan hasil program yang diterima.

Tingkat kepuasan mustahik merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kinerja lembaga pengelola zakat dan efektivitas program pemberdayaan yang dilaksanakan. Kepuasan ini berkaitan dengan beberapa dimensi, seperti kualitas layanan amil zakat, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, ketepatan sasaran, kesiapan pendampingan, serta dampak nyata program terhadap perbaikan kondisi ekonomi dan sosial mustahik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan profesionalisme lembaga zakat melalui transparansi pengelolaan, sosialisasi yang intensif, dan perbaikan administrasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan kepuasan mustahik. Kepuasan mustahik yang tinggi akan memperkuat hubungan emosional dan kepercayaan terhadap lembaga zakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut (Asramhusuna & Lahaji, 2021).

Dalam konteks pendidikan tinggi Islam, perguruan tinggi negeri keagamaan (PTKIN) seperti Universitas Islam Negeri (UIN) tidak hanya berperan sebagai lembaga pendidikan dan penelitian,

tetapi juga sebagai institusi yang mengelola dana zakat untuk mendukung pemberdayaan sivitas akademika dan masyarakat sekitar. UIN Sumatera Utara Medan sebagai salah satu PTKIN di Indonesia memiliki potensi besar dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah yang dihimpun dari dosen, pegawai, mahasiswa, dan masyarakat, yang kemudian disalurkan melalui berbagai program sosial dan pemberdayaan. Program-program tersebut dapat berupa beasiswa pendidikan bagi mahasiswa kurang mampu, bantuan usaha produktif bagi keluarga mahasiswa, maupun pemberdayaan ekonomi masyarakat di sekitar kampus. Dalam situasi sosial ekonomi yang dinamis, keberadaan program pemberdayaan zakat di lingkungan kampus menjadi sangat relevan untuk mengatasi kesenjangan dan mendorong kemandirian ekonomi mustahik.

Penelitian mengenai pemberdayaan zakat di berbagai lembaga telah banyak dilakukan, misalnya pada BAZNAS Sumatera Utara, BAZNAS Enrekang, dan LAZ lainnya, yang umumnya menitikberatkan pada pengaruh zakat produktif terhadap peningkatan kesejahteraan mustahik. Hasilnya menunjukkan adanya dampak positif berupa peningkatan pendapatan, pengurangan angka kemiskinan, serta perbaikan kualitas hidup mustahik setelah mengikuti program pemberdayaan. Namun, kajian yang secara khusus mengulas tingkat kepuasan mustahik terhadap program pemberdayaan zakat di lingkungan perguruan tinggi Islam, khususnya di UIN Sumatera Utara Medan, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik mustahik di lingkungan kampus, seperti mahasiswa penerima beasiswa dan masyarakat sekitar kampus, memiliki dinamika kebutuhan dan harapan yang mungkin berbeda dengan mustahik di lembaga zakat daerah atau nasional.

## **Kajian Teoritis**

### **1. Konsep Zakat, Mustahik, dan Pemberdayaan**

Zakat merupakan rukun Islam yang memiliki dimensi ekonomi dan sosial, sekaligus instrumen distribusi kekayaan untuk mengurangi kesenjangan antara aghniya (orang kaya) dan dhuafa (orang lemah). Secara istilah, zakat adalah harta tertentu yang dikeluarkan setelah memenuhi nisab dan haul untuk diberikan kepada pihak-pihak yang berhak (mustahik) sesuai syariat. Di Indonesia, zakat diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 dan dikelola oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) serta Lembaga Amil Zakat (LAZ), sehingga pengelolaannya memiliki dasar hukum formal dan standar manajerial yang jelas.

Mustahik adalah individu atau kelompok yang memenuhi kriteria delapan asnaf sebagaimana termaktub dalam Q.S. At-Taubah ayat 60, yaitu fakir, miskin, amil, muallaf, riqab, gharim, fi sabilillah, dan ibnu sabil. Dalam literatur fikih kontemporer, mustahik tidak hanya dipahami sebagai

penerima bantuan konsumtif, tetapi juga sebagai subjek pemberdayaan ekonomi yang diarahkan menjadi muzakki di masa depan. Dengan perspektif ini, program pemberdayaan zakat tidak berhenti pada distribusi bantuan, tetapi mencakup pembinaan, peningkatan kapasitas, dan penguatan usaha produktif penerima manfaat (Siregar et al., 2024).

Pemberdayaan zakat secara produktif dimaknai sebagai pendayagunaan dana zakat dalam bentuk modal usaha, pelatihan, dan pendampingan sehingga mustahik mampu meningkatkan pendapatan dan kesejahteraannya secara berkelanjutan. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa zakat produktif mampu meningkatkan pendapatan rumah tangga, indeks kesejahteraan, dan menurunkan kesenjangan kemiskinan di berbagai daerah. Marliyah & Andriani (2022) menegaskan bahwa zakat produktif memiliki efek berganda (*multiplier effect*) melalui perputaran modal usaha yang terus berlanjut di tangan mustahik. Dalam konteks kampus, unit zakat seperti El-Zawa UIN dan lembaga serupa di UIN Sumatera Utara berpotensi besar menjadi motor pemberdayaan ekonomi sivitas akademika dan masyarakat sekitar melalui desain program yang terarah dan terukur.

## **2. Teori Kepuasan Mustahik dan Kualitas Layanan**

Kepuasan mustahik dapat dipahami sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan lembaga amil zakat dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dalam banyak studi, konsep ini mengadopsi teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja layanan sama atau melebihi ekspektasi penerima. Dalam konteks zakat, mustahik bukan pelanggan komersial, namun mereka berperan sebagai penerima manfaat yang kualitas hidupnya sangat dipengaruhi oleh mutu program dan pelayanan lembaga zakat (Sulistiyawan & Fariadi, 2025).

Model kualitas layanan yang paling banyak digunakan adalah SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) yang terdiri dari lima dimensi: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Keandalan merujuk pada kemampuan lembaga untuk menyalurkan zakat tepat sasaran, tepat waktu, dan sesuai yang dijanjikan; daya tanggap menyangkut kesigapan amil dalam melayani, menjawab pertanyaan, dan menindaklanjuti keluhan mustahik. Jaminan berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, dan kemampuan amil membangun rasa aman; empati tercermin dari perhatian personal, kemudahan akses, dan pemahaman terhadap kondisi mustahik; sedangkan bukti fisik terlihat dari fasilitas, sarana, dan penampilan petugas.

Penelitian Ahmad Roni Taufiqi (2025) pada mustahik El-Zawa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menunjukkan bahwa keandalan dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

mustahik, sedangkan jaminan, empati, dan bukti fisik tidak berpengaruh secara parsial, meski secara simultan kelima dimensi tetap berpengaruh bersama-sama. Hasil ini mengindikasikan bahwa dalam konteks lembaga zakat kampus, aspek yang paling dirasakan mustahik adalah ketepatan dan kecepatan pelayanan, sementara unsur lain dianggap pelengkap. Temuan serupa juga muncul pada beberapa penelitian lembaga zakat lain yang menegaskan pentingnya peningkatan profesionalisme, transparansi, dan perbaikan administrasi sebagai faktor pembentuk kepuasan dan kepercayaan mustahik.

### **3. Pemberdayaan Zakat dan Kesejahteraan Mustahik**

Secara teoritis, program pemberdayaan zakat diarahkan untuk mengubah status mustahik dari penerima bantuan konsumtif menjadi pelaku ekonomi produktif yang mandiri. Pemberdayaan dilakukan melalui paket intervensi yang mencakup bantuan modal usaha, pelatihan kewirausahaan, pendampingan usaha, dan akses jaringan pemasaran. Kerangka ini sejalan dengan maqashid al-syariah di bidang ekonomi, yaitu menjaga harta (*hifz al-mal*) dan mengurangi kemiskinan struktural melalui mekanisme distribusi yang berkeadilan. Dengan demikian, keberhasilan program pemberdayaan tidak hanya diukur dari jumlah bantuan yang disalurkan, tetapi dari peningkatan pendapatan, kemandirian, dan perubahan status sosial ekonomi mustahik (Fatimah et al., 2025).

Penelitian-penelitian empiris menunjukkan bahwa pendayagunaan zakat secara produktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan mustahik, antara lain tercermin dalam peningkatan pendapatan, penurunan poverty gap, dan perbaikan indeks kesejahteraan rumah tangga. Studi di BAZNAS Labuhanbatu Utara, misalnya, menemukan bahwa pendayagunaan zakat memiliki dampak positif terhadap kesejahteraan mustahik, dan keberlanjutan usaha memperkuat pengaruh tersebut. Temuan lain di berbagai daerah menunjukkan bahwa zakat produktif dapat menjelaskan variasi kesejahteraan mustahik hingga di atas 30–70 persen, meskipun masih ada faktor lain di luar zakat yang turut memengaruhi. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan zakat yang berorientasi pemberdayaan dan keberlanjutan usaha menjadi prasyarat penting bagi keberhasilan pengentasan kemiskinan berbasis zakat.

Dalam konteks UIN Sumatera Utara Medan, program pemberdayaan zakat yang dijalankan unit zakat kampus akan berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan mustahik, baik dari kalangan mahasiswa, karyawan, maupun masyarakat sekitar kampus. Pengalaman El-Zawa UIN di beberapa daerah menunjukkan bahwa penyaluran zakat untuk bantuan pendidikan, modal usaha, dan kegiatan sosial mampu mengurangi beban ekonomi mustahik secara nyata. Oleh karena itu, kajian tingkat kepuasan mustahik terhadap program-program pemberdayaan tersebut menjadi penting untuk

menilai sejauh mana program telah menyentuh kebutuhan riil, memperbaiki taraf hidup, dan memenuhi harapan penerima manfaat.

#### **4. Hubungan Kualitas Program, Kepuasan, dan Kepercayaan Mustahik**

Secara teoritis, kualitas program pemberdayaan zakat dan kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan dan kepercayaan mustahik terhadap lembaga pengelola zakat. Ketika program dirancang sesuai kebutuhan (*need based*), dilaksanakan secara transparan, dan didampingi secara berkelanjutan, mustahik akan merasakan manfaat langsung dan cenderung menilai lembaga secara positif. Mukhlis & Beik (2013) menekankan bahwa profesionalisme lembaga zakat melalui transparansi pengelolaan, intensitas sosialisasi, dan perbaikan administrasi menjadi faktor penting yang mendorong kepercayaan publik sekaligus kepuasan mustahik. Kepercayaan ini bukan hanya berpengaruh pada loyalitas mustahik sebagai penerima program, tetapi juga dapat mendorong transformasi mustahik yang telah berdaya menjadi muzakki yang menyalurkan zakat melalui lembaga yang sama.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan zakat yang belum efektif dan efisien misalnya kurangnya penghimpunan dana, belum adanya perencanaan kerja yang matang, dan lemahnya pengarsipan keuangan dapat menghambat pelaksanaan program dan menurunkan kepuasan mustahik. Di sisi lain, penerapan tata kelola yang baik seperti kepatuhan terhadap regulasi BAZNAS, penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan, serta pencatatan keuangan yang akuntabel, terbukti meningkatkan trust dan persepsi positif masyarakat terhadap lembaga zakat.

#### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus karena fokus kajian terarah pada pengalaman dan persepsi mustahik di satu konteks khusus, yaitu program pemberdayaan zakat di UIN Sumatera Utara Medan. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali makna subjektif, tingkat kepuasan, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mustahik secara mendalam dan holistik, bukan sekadar mengukur angka kepuasan secara kuantitatif. Penelitian studi kasus memungkinkan peneliti memotret fenomena pemberdayaan zakat secara intensif, mendetail, dan kontekstual, sehingga hasil kajian diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif terhadap keberhasilan dan kelemahan program dari sudut pandang mustahik.

Lokasi penelitian ditetapkan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan atau unit/lembaga pengelola zakat yang menjadi pelaksana program pemberdayaan zakat di kampus tersebut, karena di lokasi inilah program pemberdayaan dijalankan dan mustahik menerima intervensi program.

Subjek penelitian adalah mustahik penerima manfaat program pemberdayaan zakat, sementara informan kunci dipilih tiga orang mustahik yang dianggap mewakili variasi pengalaman, lama mengikuti program, dan jenis bantuan pemberdayaan yang diterima. Pemilihan tiga narasumber dilakukan secara purposive sampling, dengan kriteria: merupakan mustahik aktif yang telah mengikuti program minimal satu tahun, mampu mengomunikasikan pengalaman secara jelas, dan bersedia diwawancarai secara mendalam.

Teknik utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview) dengan tiga mustahik sebagai narasumber, menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur agar peneliti memiliki panduan pokok bahasan namun tetap memberi ruang bagi narasumber untuk bercerita secara bebas. Pertanyaan wawancara mencakup beberapa aspek, antara lain: pengalaman awal menjadi mustahik, jenis bantuan dan layanan pemberdayaan yang diterima, persepsi terhadap kualitas layanan lembaga, manfaat program terhadap kondisi ekonomi, sosial, dan keagamaan, serta penilaian umum tingkat kepuasan terhadap program. Proses wawancara dilakukan secara tatap muka di tempat yang nyaman bagi narasumber, direkam dengan izin narasumber, dan dilengkapi catatan lapangan mengenai ekspresi, situasi, serta konteks sosial saat wawancara untuk memperkaya data (Zia, 2024).

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi nonpartisipan terhadap pelaksanaan program pemberdayaan zakat, seperti kegiatan pelatihan, pendampingan usaha, atau pertemuan kelompok mustahik, guna melihat secara langsung interaksi antara pengelola program dan penerima manfaat. Observasi ini membantu memverifikasi kecocokan antara pernyataan mustahik dalam wawancara dengan praktik nyata di lapangan, misalnya terkait kedisiplinan pendamping, kualitas materi pelatihan, dan suasana pelayanan. Peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen relevan, seperti laporan program, data mustahik, profil lembaga zakat kampus, dan pedoman pelaksanaan program pemberdayaan, untuk melengkapi dan mengkontekstualisasikan data hasil wawancara dan observasi.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti sendiri, karena peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, penganalisis, sekaligus penafsir makna data yang diperoleh dari lapangan. Untuk memandu proses pengumpulan data, peneliti menyusun instrumen bantu berupa pedoman wawancara yang memuat daftar pertanyaan terbuka mengenai dimensi kepuasan mustahik, misalnya terkait kejelasan informasi program, relevansi bantuan dengan kebutuhan, kemudahan akses layanan, sikap dan responsivitas pengelola, serta perubahan yang dirasakan setelah mengikuti program. Peneliti juga menyiapkan lembar observasi untuk mencatat

aspek-aspek penting selama kegiatan program dan format checklist dokumen yang perlu dikumpulkan, sehingga data yang diperoleh lebih terstruktur dan tidak banyak yang terlewat.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti tahapan analisis data kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi dengan cara mengelompokkan informasi sesuai tema, seperti dimensi kepuasan pelayanan, manfaat ekonomi, manfaat sosial, dan hambatan program pemberdayaan zakat. Selanjutnya pada tahap penyajian data, peneliti menyusun uraian naratif, kutipan pernyataan mustahik yang relevan, dan matriks tematik untuk menggambarkan pola-pola kepuasan serta perbedaan pengalaman di antara tiga narasumber, sehingga memudahkan dalam melihat hubungan antar kategori.

Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sepanjang proses penelitian dengan terus-menerus membandingkan temuan antar narasumber dan antar sumber data, sehingga kesimpulan mengenai tingkat kepuasan mustahik dan faktor-faktor yang memengaruhinya bersifat induktif dan berangkat dari data lapangan. Verifikasi kesimpulan dilakukan dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap rekaman wawancara, catatan lapangan, serta dokumen program, dan bila diperlukan melakukan konfirmasi (*member check*) kepada narasumber untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti tidak menyimpang dari maksud mereka. Melalui proses ini, diharapkan diperoleh temuan mengenai gambaran umum kepuasan mustahik terhadap program pemberdayaan zakat di UIN Sumatera Utara Medan, termasuk rekomendasi perbaikan program berdasarkan suara langsung dari penerima manfaat.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari ketiga narasumber mustahik, serta mencocokkan data wawancara dengan observasi dan dokumentasi. Peneliti juga menerapkan perpanjangan keikutsertaan dan ketekunan pengamatan, yaitu dengan beberapa kali hadir dalam kegiatan program pemberdayaan dan melakukan pengamatan berulang untuk memahami pola interaksi dan dinamika program secara lebih mendalam. Selain itu, peneliti menyusun deskripsi yang kaya dan rinci tentang konteks penelitian, prosedur, dan temuan, sehingga pembaca dapat menilai kemungkinan keteralihan (*transferability*) hasil penelitian ke konteks lain yang memiliki karakteristik serupa.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan wawancara mendalam dengan tiga mustahik penerima program pemberdayaan zakat di UIN Sumatera Utara Medan, secara umum tingkat kepuasan mereka terhadap program dapat dikategorikan cukup tinggi, terutama terkait manfaat ekonomi yang langsung dirasakan. Program dinilai mampu membantu meringankan beban biaya pendidikan dan kebutuhan hidup sehari-hari, meskipun masih terdapat beberapa catatan kritis terkait mekanisme penyaluran, pendampingan, serta keberlanjutan program.

Narasumber 1 menyampaikan bahwa bantuan zakat yang diterima secara rutin setiap semester sangat membantu dalam menutupi kekurangan biaya kuliah, transportasi, dan kebutuhan belajar seperti buku dan fotokopi. Ia menilai prosedur pengajuan beasiswa zakat relatif jelas, mulai dari pengisian formulir, pengumpulan berkas, hingga proses verifikasi pihak kampus dan lembaga pengelola zakat. Namun, ia mengungkapkan bahwa proses pencairan dana sering kali mengalami keterlambatan dari jadwal yang dijanjikan, sehingga menyulitkan ketika harus segera membayar kewajiban administrasi kampus.

Dari sisi kualitas layanan, Narasumber 1 merasa petugas amil zakat cukup ramah dan komunikatif, terutama ketika memberikan informasi terkait persyaratan dan jadwal pencairan. Akan tetapi, ia menilai aspek transparansi masih bisa ditingkatkan, misalnya dengan menyampaikan secara terbuka besaran dana yang diterima setiap mustahik dan dasar perhitungannya, agar tidak menimbulkan kesan pilih kasih antar penerima. Pandangan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya transparansi dan profesionalisme lembaga zakat sebagai faktor kunci peningkatan kepuasan mustahik.

Narasumber 2, yang berasal dari keluarga dengan kondisi ekonomi lebih rentan, menekankan bahwa program pemberdayaan zakat tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga psikologis dan sosial. Ia merasa lebih percaya diri untuk melanjutkan kuliah karena tidak terlalu terbebani biaya, dan merasakan adanya peningkatan motivasi belajar setelah menjadi penerima manfaat program. Pengalaman ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa program zakat produktif dan beasiswa dapat meningkatkan kepercayaan diri, motivasi berprestasi, dan partisipasi sosial mustahik.

Namun demikian, Narasumber 2 mengkritisi kurangnya pendampingan non-finansial dari pihak kampus atau lembaga zakat. Menurutnya, sosialisasi lebih banyak berhenti pada aspek teknis penyaluran bantuan, belum banyak menyentuh pembinaan soft skills, penguatan spiritual, maupun pelatihan kewirausahaan bagi penerima zakat. Padahal, penelitian terdahulu tentang program

pemberdayaan zakat menunjukkan bahwa pendampingan intensif dan berkelanjutan merupakan faktor penting untuk memastikan mustahik tidak hanya terbantu sesaat, tetapi dapat berproses menuju kemandirian.

Berbeda dengan dua narasumber sebelumnya, Narasumber 3 memberikan penilaian yang lebih moderat terhadap program. Ia mengakui bantuan zakat membantu kebutuhan dasar, tetapi merasa nilai bantuan masih relatif kecil jika dibandingkan dengan kenaikan biaya hidup dan kebutuhan kuliah yang terus meningkat. Ia menyebut bahwa setelah beberapa semester, jumlah bantuan tidak mengalami penyesuaian yang berarti, sehingga daya beli manfaat zakat cenderung menurun. Masukan ini relevan dengan diskusi dalam literatur zakat produktif yang menyoroti pentingnya penyesuaian nilai bantuan mengikuti dinamika kebutuhan dan inflasi agar dampak program tetap signifikan.

Narasumber 3 juga menyoroti soal kejelasan kriteria seleksi dan evaluasi kelayakan penerima. Ia mengaku kurang mengetahui indikator apa yang digunakan untuk menentukan apakah seorang mahasiswa masih layak menerima bantuan atau tidak pada semester-semester selanjutnya. Minimnya komunikasi mengenai evaluasi program dapat menimbulkan ketidakpastian dan kecemasan di kalangan mustahik, yang pada gilirannya bisa menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap lembaga pengelola zakat. Temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa sistem monitoring dan evaluasi berbasis indikator yang jelas perlu diperkuat dalam program pemberdayaan zakat.

Jika ditinjau dari aspek keberdayaan, ketiga narasumber sama-sama menyatakan bahwa program zakat di UIN Sumatera Utara Medan setidaknya mampu menjaga keberlanjutan studi mereka dan mengurangi ketergantungan ekonomi pada orang tua. Akan tetapi, ketika ditanya apakah program telah mendorong mereka menjadi benar-benar mandiri secara ekonomi, ketiganya sepakat bahwa dampaknya masih berada pada tahap “membantu bertahan” bukan “mengangkat derajat secara signifikan.” Hal ini sejalan dengan beberapa studi yang menemukan bahwa banyak program zakat di perguruan tinggi masih dominan bersifat konsumtif–kuratif, belum sepenuhnya bergeser ke arah skema produktif yang kuat dengan paket modal, pelatihan, dan pendampingan usaha.

Meski demikian, dari sisi kepuasan terhadap keadilan distribusi, mayoritas narasumber merasa bahwa sasaran program sudah cukup tepat, karena prioritas diberikan kepada mahasiswa dari keluarga kurang mampu berdasarkan dokumen pendukung seperti surat keterangan tidak mampu dan slip penghasilan orang tua. Mereka jarang mendengar keluhan serius mengenai adanya

penerima yang sebenarnya tidak layak secara ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme seleksi yang diterapkan sudah relatif baik, sejalan dengan temuan penelitian yang menegaskan bahwa ketepatan sasaran menjadi salah satu penentu utama persepsi keadilan dan kepuasan mustahik (Yuliana et al., 2023).

Dari perspektif spiritual, semua narasumber mengaku bahwa program pemberdayaan zakat di kampus turut memperkuat kesadaran beragama dan kedekatan mereka dengan praktik ibadah, khususnya terkait zakat dan sedekah. Mereka menyatakan menjadi lebih memahami pentingnya peran zakat dalam keadilan sosial, serta termotivasi kelak untuk menjadi muzakki ketika sudah mapan. Kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian tentang program Kampung Zakat dan program zakat produktif lain yang menemukan adanya peningkatan kesadaran beragama dan motivasi berzakat sebagai dampak non-material dari program (Darmawan & Fanani, 2019).

Secara keseluruhan, hasil wawancara dengan tiga narasumber menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mustahik terhadap program pemberdayaan zakat di UIN Sumatera Utara Medan cenderung tinggi pada aspek manfaat ekonomi langsung, ketepatan sasaran, dan dampak spiritual, namun masih perlu diperkuat pada aspek pendampingan, transparansi, dan keberlanjutan. Untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas program, beberapa perbaikan yang disarankan adalah: mempercepat proses pencairan, menyesuaikan nominal bantuan dengan kebutuhan aktual, memperjelas indikator seleksi dan evaluasi, serta mengintegrasikan bantuan finansial dengan pelatihan dan pendampingan berkelanjutan agar mustahik dapat bertransformasi menjadi lebih mandiri.

**Tabel Ringkasan Hasil Wawancara Tiga Narasumber**

<b>Aspek</b>	<b>Narasumber 1</b>	<b>Narasumber 2</b>	<b>Narasumber 3</b>
Manfaat ekonomi	Sangat terbantu biaya kuliah dan kebutuhan belajar	Meringankan beban keluarga, kurangi kecemasan biaya kuliah	Terbantu, tetapi nilai bantuan dirasa masih kecil
Prosedur dan layanan	Prosedur jelas, petugas ramah; keluhan pada keterlambatan pencairan	Prosedur mudah, tetapi sosialisasi hanya soal teknis bantuan	Prosedur dirasa cukup jelas namun informasi evaluasi kurang terbuka
Transparansi	Mengharap penjelasan	Merasa sasaran sudah	Menilai seleksi cukup

dan keadilan	lebih rinci soal besaran bantuan dan dasar perhitungan	tepat bagi yang kurang mampu	adil tetapi indikator kelayakan kurang dipahami
Pendampingan	Hampir tidak ada pendampingan lanjutan	Mengharap pelatihan soft skills dan kewirausahaan	Menganggap pendampingan sangat minim, hanya komunikasi saat pencairan
Dampak keberdayaan	Membantu melanjutkan studi namun belum mandiri ekonomi	Meningkatkan kepercayaan diri dan motivasi belajar	Hanya sampai pada tahap “membantu bertahan”, belum mengangkat signifikan
Dampak spiritual	Lebih paham peran zakat dalam keadilan sosial	Termotivasi kelak menjadi muzakki ketika sudah mapan	Kesadaran beragama meningkat, lebih peduli pada isu keadilan sosial

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis mendalam mengenai tingkat kepuasan mustahik terhadap program pemberdayaan zakat di Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara Medan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program ini secara umum telah memberikan kontribusi nyata dan dinilai positif oleh para penerima manfaat. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus terhadap tiga narasumber perwakilan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mustahik berada pada kategori yang cukup tinggi, khususnya pada dimensi manfaat ekonomi langsung yang mereka rasakan. Bantuan dana zakat yang disalurkan terbukti efektif dalam meringankan beban finansial keluarga, membiayai uang kuliah, serta memenuhi kebutuhan penunjang akademik operasional seperti biaya transportasi, pembelian buku, dan penggandaan materi pembelajaran. Kontribusi finansial ini memiliki peran krusial dalam menjaga keberlanjutan studi mahasiswa agar terhindar dari risiko putus kuliah akibat keterbatasan ekonomi.

Di samping pemenuhan kebutuhan material, program pemberdayaan zakat di lingkungan kampus ini juga membawa dampak positif yang signifikan pada aspek psikologis, sosial, dan spiritual para mustahik. Secara psikologis dan sosial, bantuan ini mampu meningkatkan rasa percaya diri dan memicu motivasi belajar yang lebih tinggi karena kecemasan terhadap kendala finansial dapat

diminimalisir. Dari perspektif spiritual, program ini berhasil memperkuat kesadaran keagamaan dan pemahaman mustahik mengenai urgensi instrumen zakat dalam mewujudkan keadilan sosial. Hal ini pada gilirannya menumbuhkan komitmen internal yang kuat pada diri mustahik untuk belajar dengan giat agar kelak ketika sudah mapan dapat bertransformasi menjadi muzakki. Selain itu, dari sisi keadilan distribusi, mekanisme seleksi yang diterapkan dinilai sudah sangat tepat sasaran karena memprioritaskan mahasiswa yang benar-benar berasal dari latar belakang ekonomi lemah. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa catatan kritis yang menjadi kelemahan program dan memerlukan perbaikan komprehensif dari pihak manajemen pengelola zakat kampus.

Keluhan utama yang disampaikan oleh para mustahik adalah terkait aspek profesionalisme pelayanan, di mana proses pencairan dana bantuan sering kali mengalami keterlambatan dari linimasa yang telah dijanjikan, sehingga mengganggu stabilitas keuangan para mahasiswa. Aspek transparansi juga dirasa masih kurang optimal, terutama mengenai kejelasan indikator penilaian kelayakan dan sistem evaluasi berkala bagi penerima manfaat untuk keberlanjutan program di semester berikutnya. Catatan krusial lainnya adalah masih sangat minimnya program pendampingan non-finansial yang berkelanjutan. Implementasi zakat di kampus saat ini dinilai masih didominasi oleh skema konsumtif-kuratif yang baru sebatas membantu mustahik untuk bertahan hidup, belum sepenuhnya bergeser ke arah pemberdayaan ekonomi produktif yang substantif. Hubungan antara amil dan mustahik masih bersifat transaksional-administratif pada saat pencairan, tanpa adanya program pembinaan soft skills, penguatan mental spiritual, maupun pelatihan kewirausahaan yang terstruktur. Oleh karena itu, guna meningkatkan efektivitas program dan kepuasan mustahik, disarankan bagi pengelola zakat UIN Sumatera Utara Medan untuk mempercepat birokrasi pencairan dana, melakukan penyesuaian nominal bantuan secara berkala, meningkatkan keterbukaan informasi evaluasi, serta wajib mengintegrasikan bantuan dana dengan program pendampingan intensif agar mustahik dapat mencapai kemandirian ekonomi yang berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asramhusuna, & Lahaji. (2021). Zakat Produktif Terhadap Kesejahteraan Mustahik BAZNAS Kabupaten Pohuwato. *As-Syams: Journal Hukum Islam*, 2(2), 78–89.
- Baco, R. D., Raehana, S., & Ahmad. (2025). Analisis Pengelolaan Zakat Produktif Terhadap Pemberdayaan Mustahik Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah ( Studi Kasus : Badan Amil Zakat Nasional ( BAZNAS ) Enrekang ). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11).

- Darmawan, R., & Fanani, S. (2019). Zakat Produktif Dalam Keberhasilan Usaha Mustahiq Ditinjau Dari Indikator Peningkatan Modal, Peningkatan Pendapatan, Peningkatan Jumlah Konsumen, Peningkatan Produksi dan Peningkatan Amal Jariyah Mustahiq (Studi Kasus LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Cabang . *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapa*, 6(11), 2291–2302.
- Fatimah, S. A., Santika, G., & Yuliawaty, L. (2025). Pengaruh Pemberdayaan Ekonomi Basis Zakat Produktif Terhadap Perekonomian Mustahik. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 6718–6729.
- Siregar, F. R., Syahbudi, M., & Nasution, M. L. I. (2024). The Impact of Zakat Utilization and Business Financing on Welfare with Business Sustainability as a Moderating Variable: A Case Study of BAZNAS Labuhanbatu Utara. *Jurnal Ilmiah MIZAN*, 11(2), 363–377. <https://doi.org/10.57053/itqan.v1i1.1.7>
- Sulistiyawan, A., & Fariadi, D. (2025). Pemberdayaan Ekonomi Mustahiq Melalui Optimalisasi Pengelolaan Zakat Produktif di Desa Mojosari Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung. *SAWEU: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1).
- Yuliana, R., Nasution, Y. S. J., & Syahbudi, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Program Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 8(1), 127–142.
- Zia, N. K. (2024). Analisis Efektivitas Penyaluran Zakat Melalui Platform Digital Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2).