

ANALISIS KINERJA LEMBAGA AMIL ZAKAT DENGAN METODE

MASHLAHAH PERFORMA (MaP)

(Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



OLEH

JESY CIPTASARI

NIM. 21402146

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2025

ANALISIS KINERJA LEMBAGA AMIL ZAKAT DENGAN METODE

MASHLAHAH PERFORMA (MaP)

(Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Jesy Ciptasari

21402146

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA LEMBAGA AMIL ZAKAT DENGAN METODE

MASHLAHAH PERFORMA (MaP)

(Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri)

Ditulis Oleh:

Jesy Ciptasari

21402146

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Nilna Fauza, M.HI.
NIP.198610242015032003

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP.199505132020122024

Kediri, 28 April 2025

NOTA DINAS

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo, kota Kediri

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Jesy Ciptasari
NIM : 21402146
Judul : Analisis Kinerja Lembaga Amil Zakat dengan Metode *Maslahah Performa* (MaP) (Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (SI). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

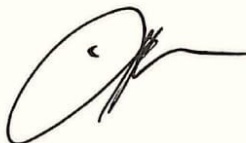
Waalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Nilna Fauza, M.HI.
NIP.198610242015032003

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP.199505132020122024

Kediri, 2 Juni 2025

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo, kota Kediri

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

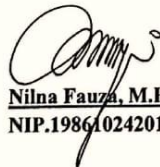
Nama : Jesy Ciptasari
NIM : 21402146
Judul : Analisis Kinerja Lembaga Amil Zakat dengan Metode *Maslahah Performa* (MaP) (Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 26 Mei 2025 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

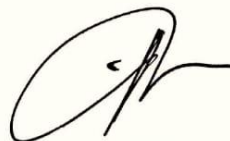
Demikian agar maklum dan atas kesedian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I


Nilna Fauza, M.HI.
NIP.198610242015032003

Pembimbing II


Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP.199505132020122024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KINERJA LEMBAGA AMIL ZAKAT DENGAN METODE *MASHLAHAH PERFORMA* (MaP) (Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri)

JESY CIPTASARI
21402146

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada Tanggal 26 Mei 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP.197501011998031002

(.....)

2. Penguji I

Nilna Fauza, M.HI.
NIP.198610242015032003

(.....)

3. Penguji II

Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP.199505132020122024

(.....)

Kediri, 2 Juni 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP:197501011998031002

(.....)

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(Qur'an Surat Ar-Rad Ayat 11)

**

“Kebahagiaan dari hidupmu tergantung dari kualitas pikiranmu.”

(Marcus Aurelius)

**

“Natus Vincere.”

(Terlahir untuk menang)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jesy Ciptasari

Nim : 21402146

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 28 April 2025

Yang membuat pernyataan



Jesy Ciptasari

NIM.21402146

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya yang amat luar biasa. Tak lupa shalawat serta salam saya curahkan pada Baginda Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa diharapkan syafaatnya dihari akhir. Karya sederhana sebagai bentuk perjuangan saya selama berkuliah ini, saya persembahkan kepada:

1. Tangan pertama yang selalu ada disetiap kondisi peneliti, yakni kedua orang tua. Pintu surga saya, Mamak Tukini yang selalu membimbing dan mendo'akan anak-anaknya dengan penuh kasih sayang dan ketulusan. Cinta pertama saya, Romo Mujiat yang tidak pernah meninggikan suara dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk anak-anaknya. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, baik moral ataupun materi hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Adik dan Kakak saya yang telah memberikan dukungan, memberikan ruang dan kesempatan supaya saya bisa meraih gelar sarjana pertama di keluarga. Terimakasih saya ucapkan pada kak Asih, kak Siu, kak Yahya, dan kak Gento yang telah memberikan nasihat, pengertian, dan pemahaman terkait kerasnya dunia. Mereka selalu memberikan semangat dan selalu menanamkan *mindset* bahwasannya jika menginginkan sesuatu harus berusaha terlebih dahulu. Teruntuk almarhumah kak Winarti, skripsi ini juga sebagai bentuk nyata bagaimana kak Winarti mendidik adiknya bahwa pendidikan juga penting bagi kaum perempuan. Kak Winarti belum menuntaskan Sarjana Stata-1 karena sakit, maka adiknya haruslah mampu menyandang gelar Sarjana Strata-1.

Kepada adik saya, Meli Handayani terimakasih sudah jauh lebih dewasa dan semoga selalu diberi kelancaran serta dikelilingi orang-orang baik.

3. Para keponakan, terimakasih atas hiburan yang sangat cukup mengurangi stres dan meningkatkan mood dalam pengerjaan skripsi peneliti. Semoga bulik bisa menjadi contoh yang baik, dan kalian harus lebih keras juga dalam menggapai cita-cita. Harapannya dipermudah studi kalian dan bisa membanggakan kedua orang tua. Amin.
4. Sahabat seperjuangan saya, Indyka Ferninda Kumalasari yang selalu kebersamai saya dari awal perkuliahan hingga sekarang, serta selalu memberikan *support* terbaiknya.
5. Sahabat seproses, sefrekuensi, dan patner ambis berorganisasi yaitu Siti Khoirunnisa, Yuyun Desi Pratama, Evi Nadia Meliana, Vionada Pratiwi, Kiky Novita Sari, Indira Putri, Diva Aulia, Febylya Diah Anggreini, dan Eka Septi Rizky. Banyak agenda dan pengalaman bersama, hingga saling menasehati dan menemukan solusi. Tak lupa pula sahabat saya Rara Suryanihayah yang sudah saya anggap sebagai saudara sendiri.
6. Seluruh rekan organisasi saya, yaitu sahabat/i PMII Rayon Raden Sa'id angkatan XIX, pengurus DEMA FEBI IAIN Kediri periode 2024-2025, dan pengurus SEMA-I IAIN Kediri periode 2025-2026, serta pengurus Kopri Sunan Ampel Kediri periode 2024-2025 yang telah memberikan warna dalam berproses dan juga pengalaman yang amat berharga selama peneliti berkuliah.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2021 yang telah memberikan pelajaran terkait hidup dan telah menginspirasi serta

memberikan semangat agar peneliti menyelesaikan perkuliahan tepat semester.

8. Seseorang yang belum bisa kutulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata BJ Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.
9. *Last but not least*, untuk Jesy Ciptasari apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri karena telah bangkit dari kebodohan dan kemalasan, serta berani mempertanggungjawabkan apa yang telah dimulai hingga akhir. Banyak hal baru yang dicoba, berani mengambil peluang, dan bertahan disituasi sulit. Terimakasih sudah bertahan hingga sejauh ini, meskipun diri ini merasa tidak mudah, namun pantang untuk menyerah.

ABSTRAK

JESY CIPTASARI, Dosen Pembimbing Nilna Fauza, M.HI dan Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, ME : Analisis Kinerja Lembaga Amil Zakat dengan Metode *Maslahah Performa* (MaP) (Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2025.

Kata Kunci: Kinerja, Lembaga Amil Zakat, dan *Maslahah Performa* (MaP)

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk beragama Islam terbanyak di dunia, tidak heran bilamana potensi zakat yang dihimpun lebih besar daripada negara lain. Akan tetapi, faktanya masih terdapat ketimpangan distribusi kekayaan yang tidak merata. Lembaga Amil Zakat sebagai organisasi yang mengelola baik menghimpun dan mendistribusikan ZISWAF mempunyai peran penting, sehingga kinerja LAZ diharapkan mampu memberikan kemaslahatan pada setiap umat khususnya kepada golongan yang dinilai perlu menerima zakat. Tujuan daripada penelitian ini adalah: (1) Mengetahui kinerja yang telah diterapkan LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri berdasarkan penilaian *Maslahah Performa* (MaP). (2) Mengetahui pengukuran kinerja proses dan kinerja hasil LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri berdasarkan penilaian *Maslahah Performa* (MaP).

Jenis penelitian ini menggunakan metode kombinasi atau *mixmapethod*. Penelitian ini tergolong kombinasi dengan model *sequential exploratory*, dimana peneliti menggunakan metode kualitatif sebagai langkah pertama, kemudian diikuti dengan metode kuantitatif sebagai data penguat. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, angket, triangulasi dan statistik deskriptif. Tahap analisis data pada kualitatif dilakukan dengan reduksi data, *display* data, dan penarikan kesimpulan. Analisis kuantitatif menggunakan statistik deskriptif. Data kuantitatif di dapat pada kuesioner karyawan, *mustahiq*, dan *muzakki* untuk menguatkan orientasi masalah performa khususnya pada orientasi bakat dan orientasi pelanggan. Penelitian ini menganalisis kinerja LAZ dengan menggunakan pendekatan *masalah performa* (MaP) pada Lembaga Amil Zakat Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri baik menggunakan formula kinerja proses (*process oriented*) dan kinerja hasil (*result oriented*).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam orientasi kemaslahatan yang ada di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri. Orientasi tersebut antara lain ibadah, proses internal, bakat, pembelajaran, harta kekayaan, dan pelanggan. Keenam orientasi masalah yang ditemukan dalam penelitian ini mempunyai pondasi kemaslahatan dalam mewujudkan sasaran strategis tercapainya kemaslahatan. LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri memiliki kinerja proses sebesar 0,85 dan kinerja hasil sebesar 0,78 yang berarti bahwa LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri telah menerapkan kinerja MaP meskipun belum maksimal dan lembaga ini sudah memberikan kemaslahatan pada pemangku kepentingan (karyawan, *mustahiq*, dan *muzakki*) meskipun belum secara penuh.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada kita semua khususnya pada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul, “Analisis Kinerja Lembaga Amil Zakat dengan Metode *Maslahah Performa* (MaP) (Studi di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri).” Peneliti berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti baik di dunia maupun akhirat. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan cahaya Islam. Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesainya penelitian ini. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Nilna Fauza, M.HI. dan Ibu Nur Laili Adkhi Rizfa Faiza, M.E. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan bimbingan dengan baik kepada peneliti.

5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
6. Kepala Cabang LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri beserta staff yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan do'a dan dukungannya kepada peneliti dalam menyelesaikan studinya.
8. Teman-teman seperjuangan di prodi Perbankan Syariah angkatan 2020 yang telah memberikan pengalaman berharga dan dorongan semangat kepada peneliti.
9. Terakhir, kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan kontribusi, semangat, motivasi dan pengalaman berharga yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan dan kebaikan kepada seluruh pihak dan juga pahala berlipat ganda dari-Nya, semoga karya ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca, Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun senantiasa peneliti harapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 28 April 2025

Peneliti,

Jesy Ciptasari

NIM.21402146

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	ivi
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Penelitian Terdahulu.....	17
BAB II KAJIAN TEORI.....	21
A. Kinerja	21
1. Pengertian Kinerja	21
2. Indikator Kinerja.....	22
3. Kinerja dalam Perspektif Islam	23
B. <i>Maslahah</i>	25
1. Pengertian <i>Maslahah</i>	25
2. Tingkatan <i>Maslahah</i>	26
C. <i>Maslahah Performa</i> (MaP).....	27
1. Pengertian <i>Maslahah Performa</i> (MaP).....	27
2. Kinerja Proses <i>Maslahah Performa</i> (MaP)	28
3. Kinerja Hasil <i>Maslahah Performa</i> (MaP)	34
4. Formula <i>Maslahah Performa</i> (MaP)	35
D. Kerangka Fikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Kehadiran Peneliti	40
C. Lokasi Penelitian	40
D. Populasi dan Sampel.....	40

E. Sumber Data	42
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Instrumen Penelitian	45
H. Analisis Data	46
I. Pengecekan Keabsahan Data	51
J. Tahap – Tahap Penelitian	52
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
1. Profil LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri	56
2. Visi dan Misi LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri .	58
3. Struktur Organisasi LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri	59
4. Program Relevan dalam Kemaslahatan Umat LAZ Sahabat	62
Mustahiq Sejahtera Kediri.....	62
B. Paparan Data.....	66
1. Implementasi Kinerja LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera	66
Kediri Berdasarkan Penilaian <i>Maslahah Performa</i> (MaP)	66
2. Pengukuran Kinerja Proses dan Kinerja Hasil LAZ Sahabat	81
Mustahiq Sejahtera Kediri Berdasarkan Penilaian <i>Maslahah</i>	81
<i>Performa</i> (MaP).....	81
C. Temuan Penelitian	99
BAB V PEMBAHASAN	101
A. Implementasi Kinerja LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri	101
Berdasarkan Penilaian <i>Maslahah Performa</i> (MaP).....	101
B. Pengukuran Kinerja Proses dan Kinerja Hasil LAZ Sahabat	114
Mustahiq Sejahtera Kediri Berdasarkan Penilaian <i>Maslahah Performa</i>	114
(MaP).....	114
BAB VI PENUTUP	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: PDRB Perkapita dan Jumlah Penduduk Miskin menurut Kabupaten/Kota.....	3
Tabel 1. 2: Data Pembeda LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri dan LAZIS Al-Haromain Kota Kediri	10
Tabel 1. 3: Data Pengelolaan Dana LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri	14
Tabel 1. 4: Peta Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1: Kinerja Proses	48
Tabel 3. 2: Kinerja Hasil	50
Tabel 4. 1: Lima Pilar Program Kerja LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kota Kediri yang Bertujuan Mencapai Masalah.....	64
Tabel 4. 2: Orientasi Ibadah	68
Tabel 4. 3: Orientasi Proses Internal	69
Tabel 4. 4: Orientasi Bakat.....	72
Tabel 4. 5: Orientasi Pembelajaran	75
Tabel 4. 6: Orientasi Harta Kekayaan	77
Tabel 4. 7: Orientasi Pelanggan	78
Tabel 4. 8: Hasil Kuesioner Karyawan	79
Tabel 4. 9: Hasil Kuesioner Muzakki	80
Tabel 4. 10: Hasil Kuesioner Mustahiq	81
Tabel 4. 11: Total Kinerja Proses LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri	90
Tabel 4. 12: Kinerja Hasil Orientasi Ibadah (<i>Hifdzu Din</i>)	91
Tabel 4. 13: Kinerja Hasil Orientasi Proses Internal (<i>Al Nafs</i>).....	93
Tabel 4. 14: Hasil perhitungan % perputaran karyawan (<i>Employee Turnover</i>).....	94
Tabel 4. 15: Kinerja Hasil Bakat (<i>Al-Nasl</i>).....	94
Tabel 4. 16: Kinerja Hasil Orientasi Pembelajaran (<i>Al- 'Aql</i>)	95
Tabel 4. 17: Penghimpunan dana zakat dan realisasi dana pada LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri.....	95
Tabel 4. 18: Kinerja Hasil Orientasi Harta Kekayaan (<i>Al-Mal</i>).....	96
Tabel 4. 19: Jumlah Donatur atau Muzakki LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri.....	96
Tabel 4. 20: Kinerja Hasil Orientasi Pelanggan.....	97
Tabel 4. 21: Total Kinerja Hasil LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1: Garis Kemiskinan Kota Kediri.....	4
Gambar 2. 1: Konsep Masalah Performa	28
Gambar 2. 2: Siklus PDCA Sistem kinerja Masalah Performa (MaP)	29
Gambar 2. 3: Kerangka Fikir	37
Gambar 3. 1: Tahap-Tahap Mixed Method Model Sequential Exploratory	55
Gambar 4. 1: Struktur Organisasi LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri	59
Gambar 4. 2: Surat Keputusan Bergabung dengan Forum Zakat	69
Gambar 4. 3: Sertifikat Kompetensi Tenaga Kerja	71
Gambar 4. 4: Tata Tertib dan Konsekuensi Sahabat Mustahiq Cabang Kediri	74
Gambar 4. 5: Tampilan Aplikasi ZAINS <i>Accounting</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3: Pedoman Wawancara
- Lampiran 4: Kuesioner atau Angket
- Lampiran 5: Dokumentasi Wawancara dan Observasi
- Lampiran 6: Dokumentasi Sebar Kuesioner
- Lampiran 7: Dokumentasi Penghargaan dan Lisensi
- Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup