

## ***PERBANDINGAN METODE TECHNIQUE FOR ORDER BY SIMILARITY TO IDEAL SOLUTION (TOPSIS) DAN A NEW ADDITIVE RATIO ASSESSMEN (ARAS) DALAM PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA KL LAZISMU***

**Syinta Brata<sup>1\*</sup>, Anton Yudhana<sup>2</sup>, Herman<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup>Program Studi Teknik Informatika, Universitas Ahmad Dahlan

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Elektro, Universitas Ahmad Dahlan

---

### **Informasi Makalah**

Dikirim, 09 November 2020

Direvisi, 11 Agustus 2021

Diterima, 25 September 2021

---

### **Kata Kunci:**

Aras

Metode

Mustahik

Muzakki

TOPSIS

Zakat

---

### **INTISARI**

Zakat merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu, Bagi Muzakki, zakat berfungsi sebagai sarana untuk membersihkan dan mensucikan harta serta dapat menumbuhkan rasa kasih sayang dan kepedulian terhadap kaum miskin. Sedangkan bagi Mustahik, zakat dapat melepaskan mereka dari jerat kemiskinan menuju pada kehidupan yang lebih sejahtera. Data Pusat kajian Strategis Badan Amil Zakat menunjukkan serapan zakat di Indonesia masih rendah. Pada 2016, tercatat zakat masuk Rp 5 triliun. Jumlah ini hanya 1 persen dari potensi zakat di Indonesia sebesar Rp 217 triliun. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa potensi zakat di Indonesia belum dapat terserap dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat seputar Lembaga Amil Zakat. Menjalin hubungan yang baik dan menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan Muzakki merupakan cara yang ditempuh untuk menarik minat para Muzakki untuk mempercayakan zakat kepada Lembaga tersebut. Hal tersebut mendorong peneliti membuat Sistem Informasi dan melakukan perbandingan metode yang digunakan dalam penelitian ini agar mengetahui kepuasan Muzakki terhadap layanan yang diberikan serta melakukan perbandingan metode yaitu TOPSIS dan ARAS. dari kedua metode yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, metode TOPSIS mendapatkan nilai 1 pada pilihan jawaban sangat puas di informasi zakat dan bangunan, dan nilai 1 pada pilihan puas untuk informasi zakat sedangkan menggunakan metode ARAS mendapatkan nilai 1 pada pilihan sangat puas di informasi zakat dan bangunan dan nilai 1 untuk pilihan Puas pada informasi zakat. Berdasarkan hal tersebut, perhitungan dari kedua metode yang digunakan dalam penelitian ini mendapatkan hasil yang diharapkan oleh peneliti dan dapat disimpulkan para Muzakki puas terhadap layanan yang diberikan oleh pengurus Kantor Layanan Lazismu Gamping serta hal tersebut diharapkan menumbuhkan hubungan baik antara Muzakki dengan pengurus Kantor layanan Lazismu Gamping sehingga memungkinkan ada Muzakki baru yang akan menyalurkan zakatnya ke Kantor Layanan Lazismu Gamping.

---

### **ABSTRACT**

Zakat is an obligation for every Muslim who can afford it. For Muzakki, zakat serves as a means to clean and purify property and can foster a sense of compassion and concern for the poor. As for Mustahik, zakat can release them from the trap of poverty towards a more prosperous life. Data from the Center for Strategic Studies of the Amil Zakat Agency shows that zakat absorption in Indonesia is still low. In 2016, zakat was recorded at Rp 5 trillion. This amount is only 1 percent of the potential zakat in Indonesia of IDR 217 trillion. From these data, it can be seen that the potential of zakat in Indonesia has not been fully absorbed. This is due to the lack of public knowledge about the Amil Zakat Institution. Maintaining good relations and creating quality services with Muzakki is a way to attract Muzakki's interest to entrust zakat to the institution. This encourages researchers to create an Information System and compare the methods used in this study in order to find out Muzakki's

---

### **Keyword:**

Aras

Metode

Mustahik

Muzakki

TOPSIS

Zakat

---

satisfaction with the services provided and to compare the methods, namely TOPSIS and ARAS. of the two methods used in this study have different levels of satisfaction, the TOPSIS method gets a value of 1 on the answer choice is very satisfied on zakat and building information, and a value of 1 on the choice of satisfied for zakat information while using the ARAS method gets a value of 1 on the very satisfied choice. on zakat information and buildings and a value of 1 for the Satisfied option on zakat information. Based on this, the calculations of the two methods used in this study obtained the results expected by the researchers and it can be concluded that the Muzakki are satisfied with the services provided by the management of the Lazismu Gamping Service Office and it is hoped that this will foster good relations between Muzakki and the management of the Lazismu Gamping Service Office. making it possible for new Muzakki to distribute their zakat to the Lazismu Gamping Service Office

---

### ***Korespondensi Penulis:***

Syinta Brata  
Program Studi Teknik Informatika  
Universitas Ahmad Dahlan  
Jl. Dr. Soepomo SH, Yogyakarta, DI Yoogyakarta  
Email: syinta1908048027@webmail.uad.ac.id

---

## **1. PENDAHULUAN**

Zakat sebagai rukun Islam merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu untuk membayarnya dan diperuntukkan bagi mereka yang berhak menerimanya [1]. Dengan pengelolaan yang baik, zakat merupakan sumber dana potensial yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Bagi Pemberi Zakat (Muzakki), zakat berfungsi sebagai sarana untuk membersihkan dan mensucikan harta mereka serta dapat menumbuhkan rasa kasih sayang dan kepedulian terhadap kaum miskin. Sedangkan bagi Penerima zakat (Mustahik), zakat dapat melepaskan mereka dari jerat kemiskinan menuju pada kehidupan yang lebih baik dan sejahtera [2].

Data Pusat kajian Strategis Badan Amil Zakat menunjukkan serapan zakat di Indonesia masih tergolong sangat rendah. Menurut data BAZNAS pada tahun 2016, tercatat zakat masuk baik itu lembaga zakat Nasiona ataupun Swasta hanya Rp 5 Triliun. Jumlah ini hanya sekitar 1 persen dari potensi zakat di Indonesia yaitu sebesar Rp 217 triliun [3]. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa potensi zakat di Indonesia belum dapat terserap dengan maksimal dan begitupun dengan penyaluran atau pendistribusian zakat yang mana belum secara baik karena masih ada Muzakki yang memberikan zakatnya secara langsung tidak melalui amil zakat baik pemerintah maupun swasta kepada mustahik. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat seputar Lembaga Amil Zakat, serta pemahaman tentang keberadaan atau pun prosedur penyaluran di Lembaga Amil Zakat. Jika Lembaga Amil Zakat menginginkan agar lebih banyak Muzakki yang mau mengeluarkan dana zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat, maka Lembaga Amil Zakat membutuhkan strategi untuk mengoptimalkan penarikan atau pengumpulan dana zakat dari masyarakat di Indonesia.

Salah satu lembaga zakat yang ada di Indonesia adalah Lazismu, dalam operasional programnya, LAZISMU didukung oleh jaringan multilini, yakni sebuah jaringan konsolidasi lembaga zakat yang tersebar di seluruh provinsi Indonesia yang menjadikan program- program pendayagunaan LAZISMU mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia secara cepat, terfokus dan tepat sasaran. LAZISMU Kantor Layanan Gamping Sleman Yogyakarta termasuk ke dalam jaringan multi tersebut[4].

Kemampuan dalam menghimpun dana merupakan modal untuk melakukan kegiatan program dan biaya operasional lembaga. Maju mundurnya setiap Lembaga Amil Zakat juga ditentukan oleh jumlah dana yang dihimpun untuk melaksanakan setiap programnya. Kemampuan dalam menghimpun dana merupakan modal untuk melakukan kegiatan program dan biaya operasional lembaga. Maju mundurnya setiap Lembaga Amil Zakat juga ditentukan oleh jumlah dana yang dihimpun untuk melaksanakan setiap programnya[5].

Menjalin hubungan yang baik, menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan Muzakki baik perseorangan maupun lembaga merupakan cara yang ditempuh untuk menarik minat para Muzakki untuk mempercayakan zakat maupun infaknya kepada Lembaga tersebut. Diharapkan dengan cara tersebut para Muzakki yang telah ada mampu mempengaruhi Muzakki yang lain bahwa Kantor Layanan Lazismu di Gamping tersebut mempunyai pelayanan baik. Sehingga dengan informasi tersebut diharapkan para Muzakki

---

semakin banyak serta Muzakki yang lama akan semakin loyal dan tidak berupaya untuk mencari-cari informasi maupun pindah ke Lembaga Zakat yang lain. Para Muzakki yang sampai saat ini yang masih bingung untuk mempercayakan sebagian zakatnya kepada lembaga zakat yang mana, dan kelemahan para lembaga zakat tidak bisa memberikan pelayanan dan pemeliharaan hubungan yang baik, Muzakki selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan, Hal tersebut mendorong peneliti membuat Sistem Informasi dan melakukan perbandingan metode yang digunakan dalam penelitian ini supaya memberikan kemudahan dalam mendata, memperhatikan Muzakki untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan melakukan perbandingan metode yang ada dalam penelitian ini. Selain itu juga memudahkan pelanggan untuk berinteraksi secara langsung dan memberikan kritik, saran serta keluhan pada perusahaan melalui media website, telepon, e-mail yang sudah dikelola secara maksimal, agar memudahkan Kantor Layanan Lazismu Gamping dalam proses mengelola dan menyimpan data Muzakki yang telah melakukan transaksi sehingga apabila Kantor Layanan Lazismu Gamping membuat program baru cara mempromosikannya yaitu mencari data pelanggan dan mempromosikan program layanan dari Lembaga Zakat dan agar memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pada Lembaga Zakat. Hal ini diharapkan dapat melayani Muzakki dengan maksimal dan dapat mempercepat proses pelaksanaan program sehingga para Muzakki pun merasa sangat puas dan akan melakukan transaksi berkelanjutan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu layanan yang diberikan suatu lembaga terdapat beberapa metode yang dapat digunakan seperti Metode *Technique for Order by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) Metode *Simple Additive Weighting* (SAW), Metode *Weighted Product* (WP), Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP), Metode *Multi-Objective Optimization on the basis of Ratio Analysis* (MOORA), Metode *A New Additive Ratio Assessment* (ARAS), Metode *Evaluation based on Distance from Average Solution* (EDAS), dan lain sebagainya, penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pelayanan Jasa Pengiriman Paket (Kurir) Dengan Menggunakan Metode Topsis Fuzzy” yang di buat oleh Desi Vinsensia yang menentukan kepuasan pelanggan menggunakan metode Topsis Fuzzy Perbandingan metode berdasarkan kepuasan konsumen terhadap kriteria kriteria yang ada. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (pelayanan khusus / perhatian) dan *tangible* (fasilitas / kenyamanan) dari hasil analisis penelitian ini dapat diperoleh bahwa JNE merupakan perusahaan jasa kurir paket dengan peringkat tertinggi berdasarkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan [6]. Penelitian yang dilakukan oleh Tetty Rosmaria Sitompul dan Nelly Astuti Hasibuan yang Berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Tenaga Kerja Untuk *Security Service* Menggunakan Metode ARAS” , Dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah program Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Calon Karyawan Dengan Metode ARAS yang dapat digunakan untuk manajemen data calon karyawan dan kriteria yang terkomputerisasi mulai dari pembobotan, perhitungan nilai dominasi, hitung preferensi, perhitungan nilai indeks dan perhitungan ARAS [7]. Penelitian oleh Dwi Mariska yang berjudul “Perbandingan Metode Edas Dan Aras Pada Pemilihan Rumah Di Kota Pontianak” dalam penelitian ini diharapkan dalam masalah pengambilan suatu keputusan, teknik dan model dari *Multi Criteria Decision Making* (MCDM) sangat sering digunakan, dan berkembang sangat pesat. Pada penelitian ini menggunakan dua metode MCDM yaitu EDAS dan ARAS pada pemilihan rumah di Kota Pontianak. Metode EDAS didasarkan pada skor penilaian (AS) tertinggi untuk mendapatkan pilihan terbaik dari semua alternatif, sedangkan metode ARAS menggunakan nilai utilitas (Ki) tertinggi untuk mendapatkan pilihan terbaik. Data yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 30 data perumahan dengan 11 kriteria. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa metode EDAS dan ARAS menghasilkan pilihan berbeda pada perbandingan alternatif. Untuk alternatif terbaik pada dengan metode EDAS didapatkan alternatif 9 dengan skor penilaian sebesar 0.7372, sementara dengan metode ARAS alternatif 10 merupakan alternatif terbaik dengan nilai utilitas 1 [8].

Berdasarkan penelitian terdahulu, mendorong peneliti membuat Sistem informasi dan melakukan perbandingan dua metode yaitu metode TOPSIS dan ARAS untuk menilai kepuasan Muzakki berdasarkan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini. Hal itu bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mendata, memperhatikan Muzakki untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengetahui tingkat kepuasan Muzakki di Kantor Layanan Lazismu Gamping. Selain itu dengan adanya sistem informasi ini diharapkan dapat memudahkan Muzakki untuk mengisi kuisioner, berinteraksi secara langsung dan memberikan kritik, saran serta keluhan pada Kantor Layanan Lazismu Gamping melalui media website, telepon, e-mail yang sudah dikelola secara maksimal, hal tersebut agar memudahkan Pengurus Kantor Layanan Lazismu Gamping dalam mengelola dan menyimpan data Muzakki yang telah melakukan transaksi pada sistem yang tersedia sehingga apabila pengurus Kantor Layanan Lazismu Gamping membuat agenda dan program baru salah satu cara mempromosikannya yaitu dengan mencari data Muzakki, mempromosikan agenda dan program layanan dari Lembaga Zakat. Hal ini juga diharapkan dapat melayani Muzakki dengan maksimal dan dapat mempercepat proses pelaksanaan program sehingga para Muzakki pun merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Layanan Lazismu Gamping dan Muzakki akan melakukan transaksi secara berkelanjutan sehingga

akan tercipta hubungan baik antar Pengurus Lazismu Gamping dengan Muzakki yang lama maupun Muzakki yang baru akan melakukan penyaluran zakatnya ke Kantor Layanan Lazismu Gamping.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Customer Relationship Management (CRM)

Komponen Customer Relationship Management (CRM) Lukas, mengatakan bahwa keberhasilan CRM ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu, manusia, proses dan teknologi untuk mengoptimalkan hubungan organisasi dengan semua tipe pelanggan [9].

CRM adalah sebuah pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dengan pelanggan pada level bisnis sehingga dapat memaksimalkan komunikasi dan pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda. Pendekatan ini memungkinkan untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah secara terus-menerus kepada pelanggan [10].

CRM menggabungkan kebijakan, proses dan strategi yang diterapkan perusahaan menjadi satu kesatuan. Penggunaan CRM yaitu untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan [11]. CRM adalah sebuah pendekatan baru untuk mengelola hubungan antara korporasi dengan pelanggan bisnis. Dengan hubungan ini, harapannya terdapat komunikasi dan pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda. Pendekatan ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan dan juga nilai tambah yang terus menerus. Saat ini, implementasi CRM hampir selalu menggunakan teknologi informasi untuk menarik pelanggan baru yang menguntungkan hingga mereka memiliki keterikatan pada perusahaan [12].

Dengan kata lain CRM adalah adalah strategi bisnis yang memadukan proses, manusia dan teknologi. Membantu menarik prospek penjualan, mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal.

### 2.2. A New Additive Ratio Assessmen (ARAS)

A New Additive Ratio Assessmen (ARAS) merupakan metode yang didasarkan pada prinsip intuitif bahwa alternatif harus memiliki rasio terbesar untuk menghasilkan solusi yang optimal [13]. Metode ARAS melakukan perbandingan dengan membandingkan nilai setiap kriteria pada masing-masing alternative dengan melihat bobot masing-masing untuk memperoleh alternative yang ideal. Pada metode ARAS nilai fungsi utilitas yang menentukan efisiensi relatif kompleks dari alternatif yang layak berbanding lurus dengan efek relatif dari nilai dan bobot kriteria utama yang dipertimbangkan penentuan alternative terbaik [14].

ARAS didasarkan pada argumen bahwa permasalahan yang rumit dapat dipahami dengan sederhana menggunakan perbandingan relatif. Pada ARAS, rasio jumlah nilai kriteria yang dinormalkan dan ditimbang, yang menggambarkan alternatif yang dipertimbangkan, dengan jumlah nilai kriteria normal dan tertimbang, yang menggambarkan alternatif yang optimal [15].

Dalam pendekatan klasik, metode pengambilan keputusan multi-kriteria fokus pada peringkat. Metode MCDM membandingkan nilai fungsi utilitas solusi yang ada dengan nilai solusi alternatif positif yang ideal atau mengambil jarak ke solusi positif dan ideal negatif yang ideal menjadi pertimbangan. Sedangkan metode ARAS membandingkan fungsi utilitas dari alternatif dengan nilai fungsi utilitas yang optimal [16].

### 2.3. Technique for Order by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)

Technique for Order by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) adalah salah satu metode yang bisa membantu proses pengambilan keputusan yang optimal untuk menyelesaikan masalah keputusan secara praktis [17]. Hal ini disebabkan karena konsepnya sederhana dan mudah dipahami, komputasinya efisien dan memiliki kemampuan untuk mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif keputusan dalam bentuk matematis yang sederhana. Secara umum, prosedur dari metode TOPSIS mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- Menentukan matriks keputusan yang ternormalisasi.
- Menghitung matriks keputusan yang ternormalisasi terbobot.
- Menghitung matriks solusi ideal positif dan matriks solusi ideal negatif.
- Menghitung jarak antara nilai setiap alternatif dengan matriks solusi ideal positif dan matriks solusi ideal negatif.
- Menghitung nilai preferensi untuk setiap alternatif [18].

TOPSIS menggunakan prinsip bahwa alternatif yang terpilih tidak hanya mempunyai jarak terpendek dari solusi ideal positif, namun juga memiliki jarak terpanjang dari solusi ideal negatif. Konsep ini banyak digunakan untuk menyelesaikan masalah keputusan secara praktis. Konsepnya sederhana dan mudah dipahami, komputasinya efisien dan memiliki kemampuan untuk mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif

keputusan kedalam bentuk matematis yang sederhana. Konsep fundamental dari metode ini adalah penentuan jarak Euclidean terpendek dari solusi ideal positif dan jarak [19].

#### 2.4. Bahasa Pemrograman PHP

PHP (Hypertext Preprocessor), merupakan bahasa pemrograman pada sisi server yang memperbolehkan programmer menyisipkan perintah – perintah perangkat lunak web server (apache, IIS, atau apapun) akan dieksekusi sebelum perintah itu dikirim oleh halaman ke browser yang me-request-nya, contohnya adalah bagaimana memungkinkannya memasukkan tanggal sekarang pada sebuah halaman web setiap kali tampilan tanggal dibutuhkan. Sesuai dengan fungsinya yang berjalan di sisi server maka PHP adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun teknologi web application [19]. PHP merupakan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat program. website dimana kode program yang telah dibuat dikompilasi dan dijalankan pada sisi server untuk menghasilkan halaman website yang dinamis[20].

PHP adalah pemrograman interpreter yaitu proses penerjemahan baris kode sumber menjadi kode mesin yang dimengerti computer secara langsung pada saat baris kode dijalankan. PHP disebut sebagai pemrograman Server Side Programming, hal ini dikarenakan seluruh prosesnya dijalankan pada server. PHP adalah suatu bahasa dengan hak cipta terbuka atau yang juga dikenal dengan istilah Open Source, yaitu pengguna dapat mengembangkan kode – kode fungsi PHP sesuai dengan kebutuhannya. Pemrograman PHP dapat ditulis dalam dua bentuk yaitu penulisan baris kode PHP pada file tunggal dan penulisan kode PHP pada halaman html [21].

#### 2.5. Mysql

MySQL adalah database yang menghubungkan script PHP menggunakan perintah query dan escape character yang sama dengan PHP. MySQL mempunyai 12 tampilan client yang mempermudah dalam mengakses database dengan kata sandi untuk mengizinkan proses yang bias dilakukan. phpMyAdmin adalah sebuah software yang berbentuk seperti halaman situs yang terdapat pada web server. Fungsi dari halaman ini adalah sebagai pengendali database MySQL sehingga pengguna MySQL tidak perlu repot untuk menggunakan perintah-perintah SQL. Karena dengan adanya halaman ini semua hal tersebut dapat dilakukan hanya dengan meng-klik menu fungsi yang ada pada halaman phpMyAdmin [19].

MySQL adalah salah satu program yang dapat digunakan sebagai database, dan merupakan salah satu software untuk database server yang banyak digunakan. MySQL bersifat open source dan menggunakan SQL. MySQL bias dijalankan diberbagai platform misalnya Windows, Linux dan lain sebagainya.(Madcoms, 2011). MySQL adalah sebuah implementasi dari system manajemen basisdata relasional (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis dibawah lisensi GPL (General Public License). Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL, namun dengan batasan perangkat lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial. MySQL sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam basisdata yang telah ada sebelumnya; SQL (Structured Query Language). SQL adalah sebuah konsep pengoperasian basisdata, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis[22].

#### 2.6. LAZISMU

LAZISMU adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya.

Didirikan oleh PP. Muhammadiyah pada tahun 2002, selanjutnya dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK No. 457/21 November 2002. Dengan telah berlakunya Undang-undang Zakat nomor 23 tahun 2011, Peraturan Pemerintah nomor 14 tahun 2014, dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 333 tahun 2015. LAZISMU sebagai lembaga amil zakat nasional telah dikukuhkan kembali melalui SK Menteri Agama Republik Indonesia nomor 730 tahun 2016.

LAZISMU adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya [23].

Latar belakang berdirinya LAZISMU terdiri atas dua faktor. Pertama, fakta Indonesia yang berselimut dengan kemiskinan yang masih meluas, kebodohan dan indeks pembangunan manusia yang sangat rendah. Semuanya berakibat dan sekaligus disebabkan tatanan keadilan sosial yang lemah, Kedua, zakat diyakini mampu bersumbangsih dalam mendorong keadilan sosial, pembangunan manusia dan mampu mengentaskan kemiskinan. Sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi zakat, infaq dan wakaf yang terbilang cukup tinggi. Namun, potensi yang ada belum dapat dikelola dan didayagunakan secara maksimal sehingga tidak memberi dampak yang signifikan bagi penyelesaian persoalan yang ada [1].

## 2.7. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan data dan informasi yang lengkap guna mendukung tahapan pengujian yang akan dilakukan. Objek dari penelitian ini adalah Lazismu Gamping yang bergerak dibidang penyaluran zakat yang berlokasi di Gamping Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 2.7.1 Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti akan melakukan pengamatan langsung pada lapangan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung pada Lazismu Gamping untuk mengumpulkan kebutuhan pengujian [24].

### 2.7.2 Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber yaitu pengurus Kantor Layanan Lazismu Gamping terkait kebutuhan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### 2.7.3 Studi Kasus

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan, membaca serta mempelajari data-data yang berasal dari berbagai media seperti buku, jurnal, karya tulis atau artikel yang terkait dengan penelitian. Adapun tahapan penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Pengumpulan Data  
Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data yang terkait dengan sistem perbandingan metode TOPSIS dan ARAS dalam penerapan CRM pada Kantor Layanan Lazismu Gamping.
2. Identifikasi  
Selanjutnya peneliti akan melakukan identifikasi kebutuhan tentang data-data yang akan digunakan untuk melakukan pengujian. Pada langkah ini kemudian peneliti akan menentukan kriteria dan bobot dari data kepuasan dan Muzakki sebagai bahan pendukung untuk melakukan pengujian dengan kedua metode.
3. Pengujian  
Setelah melewati tahap identifikasi, selanjutnya komponen kriteria dan bobot yang telah ditentukan tersebut akan diuji menggunakan kedua metode tersebut dengan simulasi menggunakan Ms. Excel dan website.
4. Perbandingan & Analisis  
Dari hasil yang didapat pada proses pengujian, kemudian peneliti akan membandingkan hasil dari kedua metode untuk menentukan metode terbaik. Untuk mendapatkan hasil mengoptimalkan kedua metode, maka akan terjadi pengulangan proses antara pengujian dan perbandingan hingga didapatkan hasil yang diharapkan [25].

Data yang diperoleh berasal dari pengurus Lazismu dengan melihat data semua pegawai. Data yang diperoleh berupa data Muzakki. Dari data yang didapat kemudian dibuatlah kriteria-kriteria pendukung untuk menilai kepuasan Muzakki pada Lazismu Gamping. Selanjutnya akan ditentukan bobot dari tiap kriteria untuk melakukan pengujian dengan menggunakan Metode TOPSIS dan Metode ARAS setiap kriteria akan dibuat rating kecocokan kemudian dibuat matrik keputusan ternormalisasi sehingga diperoleh nilai dengan bobot terbesar.

Analisis perbandingan kedua metode tersebut dilakukan dengan cara melakukan simulasi perhitungan masing-masing metode dengan menggunakan Ms. Excel dan website Lazismu Gamping, kemudian hasil dari perhitungan inilah yang nantinya akan dibandingkan sebagai perbandingan akurasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Hasil dari penelitian ini masih berupa hipotesis berdasarkan penelitian terdahulu yang perlu pengujian kembali, mengingat penelitian ini merupakan penelitian yang masih berlangsung. Penelitian yang masih berjalan ini telah sampai pada tahap identifikasi masing-masing bobot kriteria yang dibutuhkan untuk melangkah pada tahap selanjutnya. Adapun pembobotan kriteria yang telah ditentukan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Bobot Kriteria

Bangunan	Pelayanan	Informasi Zakat	Bobot
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	5
Puas	Puas	Puas	4
Cukup	Cukup	Cukup	3
Kurang	Kurang	Kurang	2
Sangat Kurang	Sangat Kurang	Sangat Kurang	1

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini yaitu dapat mengetahui perbandingan kedua metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu TOPSIS dan ARAS dan mengetahui tingkat kepuasan Muzakki berdasarkan kriteria-kriteria yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan kedua metode yang digunakan, serta didapatkan cara untuk mengoptimalkan tingkat akurasi dari setiap metode yang diuji.

Berdasarkan penelitian terdahulu penggunaan Metode TOPSIS dan ARAS didapatkan hasil yang berbeda, masing-masing kriteria dinilai dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dimana untuk penelian kriteria informasi zakat menggunakan perhitungan Metode TOPSIS Mendapatkan nilai 1 (satu) pada Pilihan jawaban Sangat Puas sedangkan menggunakan perhitungan Metode Aras mendapatkan nilai 1 pada jawaban puas, pada Kriteria informasi zakat menggunakan perhitungan metode TOPSIS mendapatkan nilai 1 pada pilihan jawaban Puas Sedangkan pada Metode ARAS mendapatkan nilai 1 pada Jawaban sangat puas, dan pada Kriteria bangunan baik menggunakan Metode TOPSIS dan Aras mendapat nilai 1 pada jawaban sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut Metode Topsis Dan Aras dapat menilai tingkat kepuasan berdasarkan kriteria-kriteria yang ada pada penelitian ini, hal tersebut diharapkan dapat membantu pengurus Kantor Layanan Lazismu Gamping mengetahui tingkat kepuasan Muzakki berdasarkan layanan yang ada pada kantor layanan lazismu gamping sehingga pengurus dapat mempertahankan, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan untuk Muzakki dan menciptakan hubungan baik antar Muzakki dan pengurus selain itu diharapkan akan muncul Muzakki baru yang akan menyalurkan zakatnya ke Kantor Layanan Lazismu Gamping,

### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang masih berlangsung. Adapun hasil yang diharapkan ini berdasarkan dari penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Kedua metode yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan kriteria yang berbeda dimana metode TOPSIS mendapatkan nilai 1 pada pilihan jawaban sangat puas di kriteria informasi zakat dan kriteria bangunan, dan nilai 1 pada pilihan puas untuk kriteria informasi zakat sedangkan menggunakan metode ARAS mendapatkan nilai 1 pada pilihan jawaban sangat puas di kriteria informasi zakat dan kriteria bangunan dan nilai 1 untuk pilihan jawaban puas pada kriteria informasi zakat.
2. Berdasarkan perhitungan dari kedua metode yang digunakan dalam penelitian ini, kriteria kriteria yang ada dalam penelitian ini mendapat hasil yang diharapkan oleh peneliti dan dapat disimpulkan para Muzakki puas terhadap kriteria dan layanan yang diberikan oleh peneliti dan pengurus Kantor Layanan Lazismu Gamping.
3. dari hasil tersebut diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan yang ada pada Kantor Layanan lazismu Gamping agar Muzakki tetap merasa puas dan akan terus melakukan transaksi berkelanjutan serta akan muncul Muzakki lain yang akan menyalurkan zakatnya ke kantor layanan Lazismu Gamping.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. R. Akuntansi, D. Keuangan, R. A. Pertiwi, M. Kholmi, and E. T. Kurniawati, "ANALISIS PENERAPAN AKUNTANSI DANA ZAKAT DAN INFAK/SEDEKAH PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAK, DAN SHODAQOH MUHAMMADIYAH (LAZISMU) KABUPATEN MALANG," vol. 5, no. 2, pp. 751–758, 2015.
- [2] R. Julian Eka Putra and N. Nasution, "Aplikasi E-Zakat Penerimaan dan Penyaluran Menggunakan Fuzzy C-Means (Studi Kasus: LAZISMU Pekanbaru)," 2015.

- [3] BAZNAS, "Penerimaan Zakat Di Indonesia," 2019. .
- [4] Lazismu, "Tentang Lazismu," 2018. <https://www.lazismudiy.or.id/tentang-kami/> (accessed Feb. 02, 2021).
- [5] S. Shobron and T. Masruhan, "IMPLEMENTASI PENDAYAGUNAAN ZAKAT DALAM PENGEMBANGAN EKONOMI PRODUKTIF DI LAZISMU KABUPATEN DEMAK JAWA TENGAH TAHUN 2017."
- [6] D. Vinsensia, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pelayan Jasa Pengiriman Paket ( Kurir ) Dengan Menggunakan Metode Topsis Fuzzy," *J. Mantik Penusa*, vol. 16, no. 2, pp. 46–51, 2014.
- [7] T. R. Sitompul and N. A. Hasibuan, "Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Tenaga Kerja Untuk Security Service Menggunakan Metode Aras," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2018, doi: 10.30865/mib.v2i1.812.
- [8] D. M. Midyanti, R. Hidyati, S. Bahri, and U. T. Pontianak, "Perbandingan Metode Edas Dan Aras Pada Pemilihan Rumah Di Kota Pontianak," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 4, no. 2, pp. 119–124, 2019.
- [9] A. Putri, I. E. Yulianto, and M. Kholid Mawardi, "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)," 2015.
- [10] S. Kasus, : Whatsapp, and V. U. Tjhin, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Aplikasi Pengiriman Pesan Instan," *Ultim. InfoSys*, vol. V, no. 1, 2014.
- [11] D. Hamidin, "A-31 MODEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI INSTITUSI PENDIDIKAN," 2008.
- [12] T. Susilowati and A. Suryana, "ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PERPUSTAKAAN STMIK PRINGSEWU DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA," 2012.
- [13] N. K. Dewi *et al.*, *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Game Untuk Anak Usia 5-10 Tahun Menggunakan Metode ARAS.* .
- [14] R. Sanjaya, K. Kunci, : Sistem, P. Keputusan, and P. Terbaik, *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Sistem Pengambilan Keputusan Untuk Menentukan Perumahan Terbaik Berdasarkan Kondisi dan Lokasi Menggunakan Metode ENTROPY dan ARAS.* .
- [15] L. Handayani, M. Syahrizal, and K. Tampubolon, "PEMILIHAN KEPLING TELADAN MENERAPKAN METODE RANK ORDER CENTROID (ROC) DAN METODE ADDITIVE RATIO ASSESSMENT (ARAS) DI KECAMATAN MEDAN AREA," *KOMIK (Konferensi Nas. Teknol. Inf. dan Komputer)*, vol. 3, no. 1, Nov. 2019, doi: 10.30865/komik.v3i1.1638.
- [16] J. Afriany, S. Aisyah, K. Kunci, S. Pendukung Keputusan, and M. Aras, *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Implementasi Metode ARAS Dalam Pemberian Keputusan Bonus Tahunan Karyawan.* .
- [17] I. Herman Firdaus, G. Abdillah, F. Renaldi, and U. Jenderal Achmad Yani Jl, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENENTUAN KARYAWAN TERBAIK MENGGUNAKAN METODE AHP DAN TOPSIS," 2016.
- [18] T. Fatimah and L. Fajarita, "STRATEGI PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI KASUS : BEBILUCK.COM," 2012.
- [19] D. Setiawan and E. H. Saputra, "PENERAPAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE PADA UD TOYORIZ BUSINDO," *J. Ilm. DASI*, vol. 16, no. 1, pp. 34–39, 2015.
- [20] K. E. Setyaputri, A. Fadlil, and D. Sunardi, "Analisis Metode Certainty Factor pada Sistem Pakar Diagnosa Penyakit THT," 2019.
- [21] Y. Irawan, "Sistem Informasi Pemasaran Busana Syar'i dengan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web," *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, May 2019, doi: 10.31539/intecom.s.v2i1.629.
- [22] A. Y. Labolo, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA DOSEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE ADDITIVE RATIO ASSESSMENT (ARAS)," vol. 5, no. 1, 2020.
- [23] Lazismu, "Tentang Lazismu." .
- [24] H. Hasanah, "TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)," 2017. doi: 10.21580/at.v8i1.1163.
- [25] Sugiyono, "Buku Metode Penelitian Pendidikan Sugiyono," 2019.