

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan pada tingkat kepercayaan muzakki Baznas Kabupaten Demak. Adapun permasalahan yang akan simpulkan yakni:

1. Apakah akuntabilitas mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki pada Baznas Demak?
2. Apakah transparansi mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki pada Baznas Demak?
3. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki pada Baznas Demak?

Selaras dari pembahasan serta juga dari hasil penelitian tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Baznas Kabupaten Demak memperoleh simpulan sebagai berikut ini:

1. Variabel akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan muzakki terbukti berpengaruh secara signifikan yang telah dibuktikan dari data yang diolah melalui SPSS yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebanyak 2,085 dengan nilai signifikansi sebanyak 0,043 yang menunjukkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni  $2,085 > 2,012$  yang kemudian disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas memberi pengaruh secara signifikan pada tingkat kepercayaan muzakki di Baznas Kabupaten Demak. Hasil ini sesuai dengan teori akuntabilitas yang menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu kewajiban untuk mempertanggungjawabkan baik keberhasilan maupun kegagalan yang dialami pada pencapaian tujuan serta sasaran yang sebelumnya telah ditetapkan. Hal ini telah dipenuhi oleh Baznas Kabupaten Demak. Berdasarkan temuan ini, maka akuntabilitas perlu di pertahankan dan bahkan perlu ditingkatkan lagi.
2. Variabel transparansi terhadap tingkat kepercayaan muzakki terbukti berpengaruh secara signifikan yang telah dibuktikan dari data yang diolah melalui SPSS yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebanyak 2,129 dengan nilai signifikansi sebanyak 0,039 yang menunjukkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni  $2,129 > 2,012$  yang kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel transparansi memberi pengaruh secara signifikan pada

tingkat kepercayaan muzakki pada Baznas Kabupaten Demak. Hasil ini sesuai dengan teori transparansi yang menyatakan bahwa transparansi merupakan kemudahan bagi masyarakat atau doantur untuk mendapatkan informasi tentang kebijakan serta aktivitas yang dilaksanakan oleh lembaga. Hal ini telah dipenuhi oleh Baznas Kabupaten Demak. Berdasarkan temuan ini, maka transparansi perlu di pertahankan dan bahkan perlu ditingkatkan lagi.

3. Variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan muzakki terbukti berpengaruh secara signifikan yang telah dibuktikan dari data yang diolah melalui SPSS yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebanyak 4,597 dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni  $4,597 > 2,012$  yang kemudian bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberi pengaruh secara signifikan pada tingkat kepercayaan muzakki di Baznas Kabupaten Demak. Hasil ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan juga keinginan dari konsumen dan juga bentuk penyampaian agar dapat mengimbangi harapan dari konsumen secara tepat. Hal ini telah dipenuhi oleh Baznas Kabupaten Demak. Berdasarkan temuan ini, maka kualitas pelayanan perlu di pertahankan dan bahkan perlu ditingkatkan lagi.

## B. Saran

Didasari simpulan yang telah ditulis, peneliti akan memberi saran diantaranya yakni:

1. Bagi peneliti lain apabila akan memakai topik serupa dengan penelitian ini maka disarankan supaya menentukan variabel yang diluar dari variabel penelitian ini atau menambah variabel lain agar menyempurnakan penelitian ini dan juga disarankan untuk menambah jumlah responden.
2. Bagi lembaga Baznas Kabupaten Demak mengingat akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki maka Baznas Kabupaten Demak harus memperhatikan hal-hal penting dalam akuntabilitas yaitu:
  - a. Memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan umat sebagai prioritas utama dalam seluruh aktivitas.
  - b. Melaksanakan segala aktivitas dalam organisasi secara adil.
  - c. Menjalankan pengendalian yang sesuai terhadap perjanjian antara penerima amanah dan pemberi amanah.

d. Mengelola zakat sesuai dengan syariat islam yang terdapat dalam Al-Qur'an dan juga Assunah.

Baznas Kabupaten Demak juga perlu memperhatikan hal- hal penting dalam transparansi mengingat transparansi juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki yaitu:

- a. Seluruh pihak yang berkepentingan dapat mengakses informasi dengan mudah mengenai pengelolaan zakat dari kegiatan ataupun aktivitas keuangan.
- b. Mengungkapkan informasi laporan keuangan dengan jujur dan juga lengkap
- c. Adanya komunikasi secara tertulis kepada muzakki mengenai peraturan-peraturan yang ada di lembaga dan juga kebijakan yang ditetapkan.

Selain akuntabilitas dan transparansi, kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Maka Baznas Kabupaten Demak juga perlu memperhatikan hal- hal penting dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tangibles (Bukti Langsung) yakni terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan juga fasilitas komunikasi.
- b. Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan menjanjikan lembaga dalam memberi layanan dengan tepat waktu, akurat serta memberi kepuasan bagi konsumen.
- c. Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu mengacu pada kemauan pegawai membantu konsumen serta memberi pelayanan yang responsive dan cepat dalam menanggapi kebutuhan atau masalah konsumen.
- d. Assurance (Jaminan) yakni menangkup tentang pengetahuan, ketrampilan, kesopanan serta sifat amanah.
- e. Empathy (Empati) yakni kemudahan untuk berhubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian serta pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.