

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya dari analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek-aspek pelayanan yang berkualitas yang ada di LAZISNU Cabang Kudus adalah meliputi lima aspek. Kelima aspek tersebut adalah bukti fisik (*tangibel*), kehandalan (*relibility*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Dari kelima aspek yang tersebut yang sudah memberikan rasa puas kepada muzakki dan mustahik adalah meliputi aspek kehandalan (*relibility*), empati (*empathy*), serat jaminan dan kepastian (*assurance*). Sedangkan aspek pelayanan yang belum bisa memberikan kepuasan yaitu aspek bukti fisik (*tangibel*) dan aspek daya tanggap (*responsiviness*). Walaupun ada beberapa aspek yang belum bisa memberikan kepuasan, akan tetapi secara keseluruhan telah tertutup oleh nilai puas yang lebih dominan menurut para informan yang ada.
2. Dalam memeberikan pelayanan kepada muzakki dan mustahik, LAZISNU memiliki penghambat dalam memberikan pelayanan, adanya faktor penghambat tersebut LAZISNU juga memilik pendukung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor-faktor tersebut meliputi faktor dari dalam dan dari luar.
  - a. Faktor penghambat
    - 1) Faktor dari dalam meliputi sarana prasarana kantor yang belum maksimal atau kurang memadai, kurangnya jumlah pegawai LAZISNU, kurangnya pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan.

- 2) Faktor dari luar yang menghambat LAZISNU dalam memberikan pelayanan adalah adanya sebagian masyarakat yang masih belum tahu apa itu LAZISNU, dan kurangnya komunikasi dengan masyarakat.
- b. Faktor pendukung
- 1) Faktor dari dalam yang mendukung LAZISNU adalah sudah resminya LAZISNU sebagai LAZNAS, memiliki program kerja yang berkualitas dan bermanfaat bagi umat, memiliki karyawan yang ramah.
  - 2) Faktor dari luar yang mendukung LAZISNU dalam memberikan pelayanan adalah muzakki yang sangat percaya dengan program kerja LAZISNU, muzakki selalu dilibatkan dalam kegiatan atau event-event LAZISNU.
3. Pelayanan LAZISNU Cabang Kudus meningkatkan kualitas pelayanan termasuk tindakan sosial tipe rasional instrumental dan rasional berbasis nilai. Rasional instrumental memiliki ciri-ciri yang berbasis logika atau dalam keadaan sadar yang terbukti pada awal mula LAZISNU adalah karena adanya inisiatif orang-orang NU yang kesulitan dalam memberikan zakatnya serta usulan dari para donatur maka dibentuklah LAZISNU agar dana yang sudah terkumpul dapat disalurkan kepada orang-orang yang benar-benar membutuhkan. Sedangkan rasional berbasis nilai memiliki ciri berbasis agama. Yaitu dana yang sudah terkumpul dapat disalurkan kepada orang-orang yang benar-benar membutuhkan dan hal tersebut sesuai dengan Al-Qur'an yang menyebutkan bahwa didalam hartanya masih terdapat hak-hak orang yang membutuhkan atau 8 asnaf yaitu terdapat pada al-Qur'an surat At-Taubah ayat 34-35, At-Taubah ayat 60 yang menjelaskan siapa saja yang berhak menerima zakat.

## **B. Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian.

Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat Kudus khususnya harus disadarkan kewajibannya dalam melaksanakan atau membayar zakat, untuk membersihkan hartanya.
2. Bagi pengurus LAZISNU Cabang Kudus harus lebih meningkatkan pelayanannya supaya lebih berkualitas.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian penulis mengenai kualitas pelayanan LAZISNU Cabang Kudus memang diakui memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan waktu penelitian yang hanya meliputi jangka waktu kurang lebih 1 bulan.
2. Keterbatasan waktu wawancara dengan pihak LAZISNU Cabang Kudus, sehingga informasi mengenai persoalan kualitas pelayanan LAZISNU Cabang Kudus sehingga dalam melaksanakan analisis data penelitian peneliti masih dikatakan kurang maksimal, belum bisa mencapai keberhasilan semua, masih ada yang belum berhasil.

## **D. Penutup**

Segala puji milik Allah SWT, Tuhan semesta sekalian alam. Dengan pertolongan Allah yang Maha Tinggi dan Maha Agung yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidyahaNya. Sehingga memungkinkan bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tak lupa rahmat serta salam sejahtera selalu dilimpahkan kepada

junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya.

Penulis menyadari betul dalam penyusunan karya ilmiah ini banyak kekurangan dan keterbatasan ilmu yang dimiliki. Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangan sempurna skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati memohon kepada pembaca untuk memberikan kritik yang konstruktif dan saran-saran dalam upaya penyempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik bantuan moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini. Dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembacanya. Semoga apa yang telah dikerjakan penulis menjadi amalan yang diberkahi dan ikhlas semata-mata mengharapkan ridloNya.

Sebagai akhir kata, terbesit suatu harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis-penulis yang akan datang. *Amiin Yaa Rabbal 'Alamin.*

