

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

Penelitian ini bertujuan untuk mencari bukti empiris pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan *muzakki*, transparansi terhadap kepercayaan *muzakki*, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan *muzakki* dan kepercayaan *muzakki* terhadap komitmen *muzakki* dalam membayar zakat.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang ditujukan untuk *muzakki* pada lembaga Rumah Zakat, DPUDT dan PKU wilayah Bandarlampung. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* dengan koreksi *Quota Sampling*. Kuesioner yang disebar sebanyak 120 kuesioner dan 91 kuesioner yang kembali. Dari 91 kuesioner yang kembali terdapat 8 kuesioner yang tidak dapat diolah karena ada beberapa pernyataan yang tidak di jawab oleh konsumen, sehingga hanya 83 kuesioner saja yang dapat diolah dan dianalisa. Waktu penyebaran kuesioner dilakukan selama hampir dua bulan. Hal ini dikarenakan menyesuaikan jadwal pertemuan lembaga zakat dengan *muzakki* mereka. Di samping itu penulis juga melakukan jemput bola dengan mendatangi langsung *muzakki* dan meminta kesediaan mereka untuk mengisi kuesioner. Data diolah dengan menggunakan Smart-PLS dan SPSS versi 18.

Hasil dari olahan PLS menunjukkan beberapa hasil sebagai berikut:

1. Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*.  
Ini berarti sekalipun lembaga telah menerapkan prinsip akuntabilitas, namun bagi *muzakki* hal tersebut tidak memberikan pengaruh atas kepercayaan *muzakki*.
2. Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*.  
Sama halnya dengan akuntabilitas, prinsip transparansi yang telah diterapkan oleh lembaga zakat ternyata berdasarkan penelitian ini tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* pada nilai kritis 0,05. Kepercayaan *muzakki* kemudian mendorong *muzakki* berkomitmen untuk tetap membayar zakat di lembaga zakat daripada harus membayarkannya secara langsung kepada *mustahik*. *Muzakki* bahkan berkomitmen untuk merekomendasikan lembaga zakat tempat mereka membayar kepada teman-temannya.

## **5.2. Keterbatasan dan Saran**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan atau kekurangan diantaranya:

1. Penelitian ini murni dilakukan dengan metode survei dan belum dilengkapi dengan metode wawancara sehingga kemungkinan jawaban responden belum sepenuhnya menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menyempurnakan penelitian ini dengan menggunakan metode survei sekaligus metode wawancara secara

bersamaan sehingga lebih mampu mencerminkan kondisi yang sesungguhnya.

2. Penelitian ini hanya dilakukan pada tiga lembaga zakat di Bandarlampung yang menurut Peraturan Dirjen Pajak No. 33 tahun 2011 termasuk dalam daftar lembaga zakat yang memiliki hak untuk menerima fasilitas pengurangan dalam perhitungan penghasilan bruto pajak penghasilan. Ketiga lembaga tersebut adalah Rumah Zakat, PKPU dan DPUDT sedangkan BAZNAS Lampung tidak dapat diteliti karena terkendala struktur organisasi yang sedang “mati suri”. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi yang lebih luas, bahkan jika memungkinkan studi dilakukan terhadap seluruh lembaga zakat yang berkedudukan di Provinsi Lampung, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang lebih komprehensif.
3. Responden dalam penelitian ini dipilih berdasarkan *random purpose sampling* dengan syarat responden telah menjadi muzakki pada lembaga zakat minimal satu tahun dan membayar langsung ke konter/kantor lembaga zakat. Penyederhanaan syarat ini dikarenakan penulis menemui kendala untuk menelusuri *muzakki* yang membayar zakat melalui fasilitas teknologi seperti pembayaran melalui atm, sms banking, bank atau fasilitas teknologi lainnya dalam penyebaran kuesioner. Jika dimungkinkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan merangkul *muzakki-muzakki* tersebut.

4. Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini terlalu panjang (terdiri atas 39 pertanyaan), sehingga sangat dimungkinkan responden jenuh atau bosan dalam menjawab kuesioner yang telah disiapkan. Hal ini terbukti dari adanya 8 kuesioner yang tidak dijawab dengan tuntas oleh responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini juga merupakan modifikasi kuesioner yang dikembangkan oleh Takidah (2004) dan Rizal (2006), serta KNKG (2006) dan KK SAP (2005), sehingga dikhawatirkan ketidaktelitian penulis dalam melakukan modifikasi kuesioner berpengaruh terhadap hasil penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan kuesioner yang sudah teruji dan dengan daftar pertanyaan yang lebih sederhana namun mampu menjelaskan kondisi yang dipersepsikan sehingga hasil pengujian dapat terukur lebih baik.
5. Penelitian ini hanya menguji tiga variabel yang diduga memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*. Perlu dilakukan eksplorasi faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dan faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap komitmen *muzakki* sehingga lebih mampu menjelaskan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pembentukan kepercayaan dan komitmen *muzakki*.

### **5.3. Implikasi**

Hasil empiris dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi manajemen lembaga zakat dalam mengelola lembaga zakat untuk lebih memperhatikan akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat karena pengaruhnya terhadap kepercayaan *muzakki* belum signifikan. Hasil penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *muzakki* karena akan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Dampak dari kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga zakat akan melahirkan komitmen *muzakki* untuk tetap membayar zakat kepada lembaga zakat tersebut walaupun ada lembaga zakat yang menawarkan jasa serupa, bahkan *muzakki* berkomitmen untuk merekomendasikan kepada teman-teman mereka untuk membayar zakat di lembaga zakat.

Implikasi lain yang penulis harapkan dari penelitian ini berikutnya adalah, *muzakki* dapat memanfaatkan fasilitas pengurangan penghasilan bruto dalam perhitungan kewajiban pajak penghasilan PPh 21 setelah *muzakki* membayar kewajiban keagamaan mereka melalui lembaga zakat: Rumah Zakat, DPUDT dan PKPU sebagai lembaga yang ditunjuk pemerintah berdasarkan PerDirjen No. 33 tahun 2011.