

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan mengenai dampak pelayanan terhadap minat muzakki di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin, sebagai berikut:

1. Pentingnya pelayanan yang baik sangat mempengaruhi minatnya muzakki untuk mendukung Kantor Layanan Lazismu Al- Jihad Banjarmasin. Adalah ditemukan oleh penelitian bahwa terdapat tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang merupakan angka yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan Ha tentang pentingnya pelayanan dalam mempengaruhi minat para donatur di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin, diterima.
2. Pengaruh signifikan variabel pelayanan terhadap minat muzakki Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin dapat dibuktikan melalui hasil analisis Koefisien Determinasi. Dari hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara variabel pelayanan dan minat. Bukti akan hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi yang mencapai 0,970, menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Dapat disimpulkan bahwa nilai R yang mendekati 1 menunjukkan hal yang sama. Perhatikan bahwa semakin tinggi nilai X,

semakin tinggi juga nilai Y. Dalam pokoknya, penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat muzakki sebesar 94,1% dengan nilai R² mencapai 0,941. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki pengaruh yang besar terhadap minat masyarakat untuk membayar zakat maal di Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.

3. Dari penelitian dengan memberikan kuesioner kepada muzakki zakat maal sebagai respondennya maka pada variabel pelayanan diperoleh skor yang paling besar pada indikator *emphaty* dengan isi pernyataan “saya merasa bahwa staff pelayanan dengan sabar memberikan pelayanan kepada saya”, kemudian skor yang paling kecil pada indikator *emphaty* dengan isi pernyataan “staff pelayanan menggali kebutuhan saya dan memastikan bahwa program yang saya pilih sesuai dengan kebutuhan”. Pada variabel minat diperoleh skor yang paling besar pada indikator ketertarikan dengan isi pernyataan “staff pelayanan KL Lazismu Al-Jihad Banjarmasin memiliki kemampuan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas”, dan skor yang paling kecil ada pada indikator keyakinan dengan isi pernyataan “kondisi lantai, dinding, dan langit-langit ruangan terawat dengan baik dan bersih”.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh serta diolah, dapat dibuat beberapa saran terbaik untuk mengatasi permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan untuk memenuhi minat muzakki di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad, diharapkan hasil tersebut dapat digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di kantor Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.
2. Komitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada muzakki agar mereka merasa lebih puas dan percaya pada kami di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.
3. Untuk peneliti selanjutnya bisa menggunakan variabel tingkat pendidikan dan pekerjaan mempengaruhi muzakki menunaikan zakat maal di lembaga zakat.

