

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan berbagai pengujian data dan pembahasan pada bab sebelumnya terhadap 20 indikator mengenai pelayanan Baznas Kota Cilegon kepada muzakki. Penulis menyimpulkan dalam bab terakhir ini sebagai berikut:

1. Persepsi muzakki terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baznas Kota Cilegon sudah memuaskan, hal tersebut diketahui berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara persepsi dan preferensi muzakki terhadap pelayanan Baznas Kota Cilegon memperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 101% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan Baznas Kota Cilegon sangat tinggi, atau kualitasnya sangat baik dan bahkan melampaui harapan muzakki.
2. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa beberapa indikator masuk ke kuadran A, menunjukkan tingkat kinerja yang harus menjadi prioritas guna meningkatkan pelayanan terhadap muzakki bahkan juga kepada masyarakat lebih luas lagi. Adapun

indikator pelayanan yang harus ditingkatkan oleh Baznas Kota Cilegon adalah sebagai berikut :

a) Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Pada aspek pengelolaan sarana dan prasarana terdapat satu indikator "*Ruang tunggu bersih, tertata rapih dan nyaman*" dengan hasil nilai Gap sebesar -0.04. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa perlu adanya peningkatan kenyamanan ruang tunggu bagi muzakki dan masyarakat.

b) Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan

Pada aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan terdapat satu indikator yaitu "*Petugas memberikan informasi yang membantu bagi Muzakki*" dengan nilai Gap sebesar -0.03. berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat diketahui bahwa Baznas Kota Cilegon perlu meningkatkan publikasi kepada muzakki maupun masyarakat baik perihal program, kegiatan, dan informasi yang lainnya sehingga dapat lebih masih dan memiliki jangkauan lebih luas.

## B. Saran

Peneliti bermaksud menghasilkan beberapa rekomendasi berdasarkan data yang disajikan dan penelitian yang telah dilakukan:

1. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa indikator *Ruang tunggu bersih, tertata rapih dan nyaman* termasuk kedalam hal yang perlu diprioritaskan maka penulis menyarankan langkah yang dapat dilakukan Baznas Kota Cilegon untuk perbaikan diantaranya dengan melakukan penataan kursi atau meja agar lebih mempernyaman bagi para muzakki, kemudian kebersihan yang selalu dijaga serta penambahan pengharum ruangan agar menambah nilai kenyamanan para muzakki ketika berada di ruang tunggu.
2. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa indikator *Petugas memberikan informasi yang membantu bagi Muzakki* termasuk kedalam hal yang perlu diprioritaskan maka penulis langkah yang dapat dilakukan oleh Baznas Kota Cilegon untuk perbaikan diantaranya dengan melakukan audiensi baik dalam berupa kegiatan seminar prihal zakat dan menjelaskan bagaimana cara menghitung zakat yang sederhana agar mudah dalam mengeluarkan hartanya untuk berzakat, kemudian dapat pula dialkukan dalam bentuk program jemput zakat yang terus untuk meminimalisir

informasi yang diterima oleh muzakki dan dapat meningkatkan persepsi pelayanan Baznas Kota Cilegon terhadap muzakki.

3. Untuk mendukung terselenggaranya pelayanan terbaik kepada muzakki selama pemaksimalan muzakki, semua pihak, mulai dari pemerintah, lembaga baznas itu sendiri, aparatul wilayah baik kecamatan maupun kelurahan harus berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah yang ada di Baznas yang ada di Kota Cilegon.
4. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak aspek yang perlu dikembangkan dan diperlukan perbaikan lagi. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar peneliti di masa depan dapat menggunakan metode dan variabel lainnya untuk mengukur tingkat kualitas kinerja pelayanan Baznas Kota Cilegon.