

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengembangkan sebuah model untuk meningkatkan kinerja pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Banten. Penelitian ini berangkat dari fenomena bahwa capaian pengumpulan dana zakat pada Provinsi Banten hanya mencapai 1% dari potensi yang ada, sehingga kinerja Baznas masih tergolong rendah serta hasil penelitian-penelitian terdahulu hanya berfokus pada niat (*intention*) dari sisi muzaki sehingga belum maksimal untuk menghasilkan perilaku yang pasti dalam membayar zakat. Telaah pustaka yang dilakukan telah menuntun peneliti dalam menghasilkan sebuah model yang dibentuk oleh hubungan pengaruh antara 6 (enam) konstruk yaitu Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Niat, Penjalaran Berbagi Kesukarelaan dan Kinerja.

Berdasarkan proses analisa data dari kuesioner yang telah terkumpul dari 220 orang responden yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka hasil pengujian dan analisa model secara ringkas disajikan pada bagian berikut ini.

Analisis statistik deskriptif yaitu angka rata-rata dan indeks persepsi menunjukkan bahwa rata-rata persepsi responden yang berprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) pada masing-masing konstruk/variabel secara umum berdasarkan *Three Box Method* tergolong tinggi dimana konstruk Sikap mencapai nilai rata-rata tertinggi yakni 92.62.

Hasil dari analisis *Partial Least Squares* (PLS) nilai terbesar untuk T-statistik pada *path coefficients* adalah kostruk Penjalaran Berbagi Kesukarelaan terhadap Kinerja sebesar 17.001 yang berarti bahwa kostruk Penjalaran Berbagi Kesukarelaan berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Baznas Provinsi Banten.

## **A. KESIMPULAN**

### **5.1.1 Kesimpulan Atas Hipotesis**

#### **5.1.1.1 Pengaruh Sikap Individu terhadap Niat membayar zakat**

**H<sub>1</sub> : Semakin tinggi sikap individu tentang zakat maka semakin tinggi niat membayar zakat.**

Pengujian hipotesis 1 (satu) yang menerima konsepsi bahwa semakin tinggi sikap yang merupakan evaluasi seseorang terhadap sesuatu tindakan akan berpengaruh terhadap kecenderungan atau niatan seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Proses *sharing* pengetahuan secara utuh akan menghasilkan pemahaman tentang zakat yang baik. Dengan pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang zakat serta kepercayaan mendapat pahala dengan berzakat maka ada dua nilai yang akan berkembang baik yaitu nilai sosial dan nilai religius. Nilai sosial dari zakat berkaitan dengan transfer hak-hak orang lain (delapan ashnaf) agar mereka secara sosial dan ekonomi tidak menimbulkan permasalahan sebagai akibat tekanan yang dialami. Sedangkan nilai religius terkait dengan permasalahan zakat mengandung dimensi spiritual.

Hasil penelitian bahwa pemahaman dan pengetahuan responden tentang zakat serta kepercayaan akan mendapat pahala dengan berzakat tergolong tinggi menunjukkan tingkat evaluasi responden tentang zakat sangat baik sehingga mempengaruhi niat responden untuk membayar zakat.

#### **5.1.1.2 Pengaruh Norma Subjektif terhadap Niat membayar zakat**

**H<sub>2</sub> : Semakin kuat tekanan norma subjektif maka akan semakin kuat niat membayar zakat.**

Hipotesis 2 (dua) yang menyatakan semakin kuat tekanan norma subjektif (tekanan sosial) maka akan semakin kuat niat untuk membayar zakat. Kesadaran akan tekanan dari lingkungan sosial menunjukkan tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku tertentu apabila persepsi orang lain terhadap perilaku tersebut bersifat positif.

Penolakan hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa niat seseorang tidaklah semata-mata dipengaruhi oleh tekanan sosial dari orang-orang sekitarnya. Pengaruh tekanan dari orang-orang sekitar yang dirasakan tidak selalu menimbulkan perilaku tertentu tetapi ada faktor-faktor lain yang lebih kuat dalam mempengaruhi niat seseorang untuk berzakat.

#### **5.1.1.3 Pengaruh Kontrol Perilaku terhadap Niat membayar zakat**

**H<sub>3</sub> : semakin tinggi kontrol perilaku individu mengenai zakat maka akan semakin tinggi niat membayar zakat.**

Penerimaan hipotesis 3 (tiga) menunjukkan bahwa semakin tinggi kontrol perilaku individu mengenai zakat maka akan semakin tinggi niat untuk membayar zakat. *Control beliefs* menimbulkan kontrol terhadap perilaku tersebut menunjukkan mudah atau sulitnya seseorang melakukan tindakan dan dianggap sebagai cerminan pengalaman masa lalu.

Niat seseorang dalam membayar zakat dipengaruhi oleh kemampuan atau kekuatan seseorang dalam mengendalikan tindakan untuk membayar zakat berdasarkan kondisi serta keadaan. Kontrol perilaku mencerminkan seberapa kuat tingkat kendali yang dimiliki seseorang dalam menampilkan perilaku tertentu dan niat membayar zakat akan terbentuk apabila individu merasa mampu untuk menampilkan perilaku berzakat.

#### **5.1.1.4 Pengaruh Sikap terhadap Penjalaran Berbagi Kesukarelaan**

**H<sub>4</sub>: Semakin tinggi sikap individu mengenai zakat maka akan semakin positif Penjalaran Berbagi Kesukarelaan**

Uji empirik yang dilakukan ini telah menerima hipotesis 4 (empat) yang menyatakan bahwa semakin tinggi sikap individu mengenai zakat maka akan semakin positif penjalaran berbagi kesukarelaan. Penelitian ini memusatkan perhatian pada persepsi individu terhadap lembaga Baznas Provinsi Banten melalui evaluasi yang dilakukan berdasarkan pemahaman dan pengetahuan individu tentang zakat.

Pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang zakat dan kepercayaan mendapatkan pahala dengan berzakat maka akan mengevaluasi serta mempersepsikan

secara positif kegiatan penyebaran pengetahuan perilaku sosial atas tindakan kolektif yang dilakukan oleh sekelompok masyarakat dalam hal ini adalah informasi penyaluran-penyaluran zakat yang dilakukan oleh Baznas sesuai dengan program-program yang telah ditetapkan sehingga membangkitkan kesukarelaan seseorang tersebut untuk berperilaku sama yakni ingin melakukan pembayaran zakat. Jika sikap mengevaluasi sesuatu secara positif maka menimbulkan kecenderungan perilaku yang positif.

#### **5.1.1.5 Pengaruh Penjalaran Berbagi Kesukarelaan terhadap Niat**

**H<sub>5</sub>: Semakin positif Penjalaran Berbagi Kesukarelaan maka akan semakin positif Niat membayar zakat.**

Ditolaknya uji empirik hipotesis 5 (lima) yang menyatakan bahwa semakin positif Penjalaran Berbagi Kesukarelaan maka akan semakin positif niat individu membayar zakat pada Baznas. Penolakan hipotesis dapat artikan bahwa penyebaran pengetahuan tentang perilaku sosial berdasarkan tindakan kolektif anggota masyarakat dalam hal ini adalah informasi tentang penyaluran zakat oleh lembaga Baznas melalui program-program yang telah ditetapkan tidak mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan pembayaran zakat. Secara umum niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu akan diawali oleh tahapan evaluasi. Dalam hal ini, penelitian dilakukan kepada responden yang sudah menjadi *muzzaki* Baznas Provinsi Banten sehingga tidak ada tahapan evaluasi yang dilakukan oleh responden untuk melakukan pembayaran zakat.

### 5.1.1.6 Pengaruh Penjalaran Berbagi Kesukarelaan terhadap Kinerja

**H<sub>6</sub>: Semakin tinggi Penjalaran Berbagi Kesukarelaan maka akan semakin tinggi Kinerja Baznas**

Hipotesis ke 6 (enam) yang diuji menyatakan bahwa semakin tinggi penjalaran berbagi kesukarelaan maka akan semakin tinggi kinerja Baznas Provinsi Banten yang secara khusus diukur dari pertumbuhan *muzzaki*. Diterimannya uji empirik hipotesis ini dapat diargumentasikan bahwa melalui penyebaran pengetahuan tentang perilaku sosial yang dilakukan oleh Baznas Provinsi Banten dalam hal ini informasi mengenai kegiatan penyaluran zakat melalui program-program yang menuju pada transparansi pengelolaan zakat akan mendorong seseorang berperilaku pasti melakukan pembayaran zakat kepada Baznas Provinsi Banten sehingga menambah realisasi pengumpulan dana zakat dan kinerja Baznas Provinsi Banten menjadi meningkat.

Penjalaran berbagi kesukarelaan membentuk citra positif Baznas dengan membangun rasa dipercaya melalui pengelolaan dana zakat yang dilakukan oleh orang-orang yang kompeten dan profesional, memperkuat jaringan dengan pemanfaatan teknologi yang berkembang, mematuhi norma-norma untuk mencapai tujuan serta memiliki pemimpin yang mampu mengelola organisasi secara *profesional, kredibel* dan *transparan* dengan menetapkan program-program secara terencana dan berkesinambungan merupakan sumber daya inti yang khas sebuah lembaga/organisasi sehingga dapat membangkitkan kesukarelaan masyarakat untuk menjadi *muzzaki* baru dan berdampak yang positif terhadap kinerja Baznas.

### **5.1.1.7 Pengaruh Niat membayar zakat terhadap Kinerja**

#### **H<sub>7</sub>: Semakin tinggi Niat dalam berzakat maka Kinerja semakin meningkat**

Penolakan hipotesis 7 (tujuh) yang menyatakan bahwa semakin tinggi niat dalam berzakat maka akan mempengaruhi kinerja Baznas dapat diargumentasikan bahwa niat seseorang dalam membayar zakat belum pasti menimbulkan perilaku membayar zakat pada Baznas. Niat dapat digambarkan sebagai sebuah keinginan untuk melakukan perilaku.

Walaupun niat merupakan indikasi seberapa keras seseorang berusaha, seberapa banyak usaha yang mereka persiapkan untuk digunakan dan seberapa kuat mengevaluasi sesuatu agar menampilkan sebuah perilaku tetapi niat tidak dapat menghasilkan sebuah kinerja karena niat belum tentu menghasilkan sebuah perilaku. Niat tidak selamanya statis karena dapat berubah dengan berjalannya waktu.

### **5.1.2 Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian**

Penelitian ini berangkat dari masalah kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan dana zakat sebagaimana telah diuraikan pada bab I penelitian ini. Penelitian ini disusun untuk menjadi dasar pijakan membuat kebijakan sebagai usaha mengurangi kesenjangan yang terjadi antara potensi dan realisasi penerimaan dana zakat. Dari hasil penelitian telah menjawab masalah penelitian tersebut yang menghasilkan sebuah proses untuk meningkatkan kuantitas *muzzaki* dalam membayar zakat sehingga penerimaan zakat meningkat dan berimplikasi pada peningkatan kinerja Baznas.

Proses peningkatan kinerja Baznas dapat dilaksanakan dengan mempengaruhi sikap seseorang terhadap zakat melalui konstruk baru yang dibangun penjalaran berbagi kesukarelaan seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini :

**Gambar : 5.1**  
Peningkatan Kinerja Baznas



Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang zakat serta kepercayaan akan mendapatkan pahala dengan mengeluarkan zakat maka akan semakin kuat mengevaluasi serta mempersepsikan secara positif kegiatan penyebaran pengetahuan perilaku sosial atas tindakan kolektif yang dilakukan oleh sekelompok masyarakat dalam hal ini adalah *muzzaki*. Informasi kegiatan penyaluran dana zakat yang dilakukan oleh Baznas sesuai dengan program-program yang telah ditetapkan sehingga mendorong *muzzaki* secara sukarela menjalarkan perilaku berzakat kepada orang lain dengan maksud untuk berperilaku sama yakni ingin melakukan pembayaran zakat pada Baznas dan pada akhirnya memberikan dampak yang positif terhadap kinerja Baznas Provinsi Banten. Dorongan tersebut terjadi karena rasa kepercayaan seseorang terhadap Baznas, kemudahan mendapatkan informasi melalui jejaring sosial yang digunakan, menjunjung tinggi norma-norma yang berkembang



dimasyarakat serta kemampuan pemimpin Baznas dalam mengelola dana zakat melalui program-program yang telah ditetapkan.

## **5.2 IMPLIKASI**

### **5.2.1 Implikasi Teoritis**

Kesimpulan yang dihasilkan oleh penelitian ini membawa beberapa implikasi teoritis terhadap studi tentang manajemen kinerja organisasi antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini memperluas serta memperkuat penelitian terhadap niat individu yang menggambarkan atau mengindikasikan kecenderungan individu dalam menampilkan sebuah perilaku menurut Ajzen dan Fishbein (1991) dalam teori Perilaku Terencana (*Planned Behaviour*). Evaluasi dilakukan oleh individu berdasarkan pengetahuan serta pemahaman akan sesuatu yang diperkuat dengan keyakinan individu berdasarkan persepsi tentang sebuah tindakan yang nyata sehingga menimbulkan kecenderungan perilaku yang pasti.
2. Penelitian ini memperkuat konsepsi tentang teori modal sosial (Ferdinant :2005), teori berbagi pengetahuan (Siowkurur:2016) dan teori penularan (Wycislak:2016) yang dapat meningkatkan kinerja sebuah organisasi/perusahaan. Penjalaran Berbagi Kesukarelaan yang merupakan gabungan dari ketiga konsepsi tersebut menjadi sebuah *novelty* atau kebaruan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan karena dapat membentuk citra positif sebuah organisasi/perusahaan.

3. Penelitian ini juga memperluas konsepsi peningkatan kinerja organisasi melalui sikap. Sikap terhadap kinerja organisasi dapat dimediasi dengan *novelty* dari konsepsi teori modal sosial (Ferdinant :2005), teori berbagi pengetahuan (Siowkurur:2016) dan teori penularan (Wycislak:2016) yang membentuk citra positif organisasi. Menurut Kartono (2000 : 297) sikap merupakan organisasi dari unsur-unsur kognitif, emosional dan momen-momen kemauan yang khusus dipengaruhi oleh pengalaman - pengalaman masa lampau, sehingga sifatnya dinamis dan memberikan pengarahan pada setiap tingkah laku pegawai. Visualisasi atau pengalaman berupa penetapan sebuah kebijakan/aturan organisasi sesuai dengan budaya (norma yang berlaku) dan kesepakatan bersama (adanya kepercayaan) akan membentuk persepsi positif organisasi yang dievaluasi secara positif oleh individu sehingga tercipta iklim kerja yang nyaman serta mendorong individu meningkatkan kinerjanya.

### **5.2.2 Implikasi Manajerial**

Berdasarkan hasil penelitian, konstruk Sikap dan Penjalaran Berbagi Kesukarelaan merupakan konstruk penting dalam meningkatkan Kinerja Baznas dalam hal pengumpulan dana zakat yang ada di Provinsi Banten ini.

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa secara umum yang memiliki pengaruh terbesar dalam menghasilkan sebuah perilaku yang pasti yakni perilaku membayar zakat pada Baznas Provinsi Banten adalah sikap dan penjalaran berbagi kesukarelaan. Hal ini terlihat dari nilai koefisien *path* yang dihasilkan dari penelitian

ini antara Sikap terhadap Penjalaran Berbagi Kesukarelaan memiliki nilai koefisien sebesar 7.112 dan Penjalaran Berbagi Kesukarelaan terhadap Kinerja Baznas memiliki nilai koefisien sebesar 17.001. Dengan demikian pengaruh sikap dan penjalaran berbagi kesukarelaan lebih efektif membuat seseorang berperilaku pasti dalam membayar zakat pada Baznas Provinsi Banten sehingga dapat meningkatkan kinerja Baznas Provinsi Banten.

Implikasi kebijakan dari temuan ini dapat dilakukan berdasarkan teori yang telah dikembangkan, sebagai berikut :

1. Perilaku sikap membayar zakat akan timbul ketika seseorang telah melakukan proses evaluasi terhadap perilaku membayar zakat yang didasarkan pada pengetahuan, keyakinan dan pemahaman individu tentang zakat. Penyebaran informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan Baznas Provinsi Banten saat ini melalui Instagram, *Facebook*, *Twitter* serta Website hendaknya dilakukan secara terus menerus mengingat dukungan media sosial untuk penyebaran informasi pada era digital sekarang ini akan menunjang terjadinya penyebaran informasi secara cepat. Untuk melengkapi penyebaran pada media sosial hendaknya dibuat grup *WhatsApp* yang memungkinkan kecepatan informasi yang hendak disampaikan kepada anggota grup tersebut. Bahkan memungkinkan juga terjadi interaksi antar anggota grup sehingga pemahaman serta pengetahuan didapatkan secara utuh.
2. Orang-orang terdekat seperti keluarga, teman ataupun tokoh panutan memberikan pengaruh terhadap seseorang dalam melakukan keputusan untuk

membayar zakat. Referensi orang yang dianggap penting dapat dilakukan Baznas Provinsi Banten dengan meng-*endors* tokoh pemuka agama/ulama/ustadz yang banyak jamaah serta “*followers*” pada media sosial. Norma subjektif akan lebih berpengaruh efektif menimbulkan niatan berperilaku membayar zakat bila referensi/ saran tersebut datang orang-orang terdekat yakni keluarga, teman ataupun dari tokoh yang menjadi panutan.

3. Kontrol perilaku merupakan suatu kondisi yang sangat penting pada diri seseorang karena mencerminkan kemampuan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Penciptaan kondisi untuk dapat melakukan sesuatu yakni perilaku berzakat dapat dilakukan oleh Baznas Provinsi Banten dengan memberikan edukasi serta pemahaman tentang zakat kepada masyarakat dari segala aspek seperti kebermanfaatan atau faedah zakat, dari sisi keringannya apabila dilakukan secara bertahap atau tidak sekaligus/dikomulatifkan sehingga terbentuk niatan untuk melakukan zakat karena individu tersebut merasa mampu melakukannya.
4. Penjalaran berbagi kesukarelaan merupakan elemen terpenting dalam peningkatan kinerja karena membentuk citra positif sebuah lembaga Baznas. Penjalaran berbagi kesukarelaan merupakan proses tranparansi sebuah kelompok sosial dengan penyampaian informasi kepada khalayak umum melalui jaringan dengan tujuan membangun rasa dipercaya serta kepatuhan terhadap norma yang berkembang dalam masyarakat. Penyebaran informasi baik berupa kegiatan penyaluran dana zakat ataupun informasi yang sifatnya

*edukasi/* pengetahuan dengan memanfaatkan jejaring (*media coverage*) yang dilakukan oleh Baznas Provinsi Banten akan memunculkan sebuah *emotional engagement* individu dalam sebuah kelompok sosial. Dorongan *emotional engagement* tersebut didasari kesamaan harapan, tujuan, norma yang berlaku dan ditaati sehingga *muzzaki* akan secara sukarela menjalankan perilaku berzakatnya kepada masyarakat luas dengan harapan menghasilkan perilaku yang sama yakni membayar zakat dan akan berimplikasi pada kinerja Baznas Provinsi Banten.

5. Niat berzakat seseorang merupakan dorongan kecenderungan individu untuk melakukan perilaku berzakat dengan didasari evaluasi terhadap zakat, siapa yang mereferensikan dan seberapa besar kemampuan individu tersebut untuk melakukannya. Dalam hal Baznas Provinsi Banten membangkitkan niatan individu untuk melakukan pembayaran zakat yakni dengan kegiatan sosialisasi. Dengan melihat hasil penelitian ini bahwa niat kurang signifikan mempengaruhi kinerja Baznas sehingga disarankan Baznas Provinsi Banten lebih mengutamakan meningkatkan citra positif lembaga dimata masyarakat. Dengan citra positif tersebut akan diperoleh sebuah kepercayaan dari masyarakat sehingga kinerja Baznas yakni meningkatkan penerimaan dana zakat akan tercapai.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang secara signifikan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja Baznas yakni peningkatan pengumpulan dana zakat adalah Penjalaran Berbagi Kesukarelaan. Membangun citra positif Baznas Provinsi Banten merupakan faktor penting untuk memperoleh sebuah kepercayaan publik sehingga apapun yang diinformasikan melalui media yang akan memunculkan dorongan *emosional engagement* atau membangkitkan kesukarelaan individu menjadi *muzzaki* baru dan secara otomatis penerimaan dana zakat juga meningkat.