

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab V, dapat disimpulkan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki, yang dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 1,999 dan signifikansi 0,048 ($< 0,05$). Semakin tinggi tingkat transparansi lembaga zakat—yang mencakup keterbukaan laporan keuangan, akses terhadap informasi program, kejelasan prosedur operasional, serta komunikasi aktif—semakin besar kecenderungan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut.

Sementara itu, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzakki, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 0,362 dan signifikansi 0,718 ($> 0,05$). Meskipun secara deskriptif kualitas layanan berada dalam kategori baik, namun secara statistik faktor ini bukanlah penentu utama dalam pengambilan keputusan muzakki dalam menyalurkan zakat. Bahwa ternyata pada penelitian ini berbeda pada penelitian terdahulu karena objeknya ini berbeda dan analisis pada tempat penelitian Lazis Jateng ternyata muzaknya mempunyai karakter yang loyal dan terus konsiten, itu ternyata tidak sama pada cabang lainnya dan terdapat ada budaya-budaya atau karakteristik dari muzakki yang mempengaruhi kualitas layanan, sehingga ketika peneliti mengukur dengan regresi linier itu ternyata tidak positif signifikan.

Selanjutnya, citra lembaga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki, dengan nilai t hitung sebesar 5,040 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), serta nilai beta standar tertinggi yakni 0,530. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif muzakki terhadap reputasi, kredibilitas, dan profesionalisme LAZIS Jateng menjadi faktor dominan dalam memengaruhi preferensi penyaluran zakat.

Dengan demikian, variabel citra lembaga merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan muzakki, karena memiliki nilai *standardized coefficient* (β) tertinggi dibandingkan transparansi maupun kualitas layanan. Citra lembaga yang baik mencerminkan kepercayaan, profesionalitas, dan keterbukaan yang mampu memberikan keyakinan kuat kepada muzakki dalam menentukan pilihan penyaluran zakat.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk LAZIS Jateng Cabang Solo

Disarankan agar LAZIS Jateng Cabang Solo terus mempertahankan dan meningkatkan citra lembaga sebagai faktor paling dominan dalam memengaruhi keputusan muzakki. Penguatan citra dapat dilakukan melalui peningkatan publikasi media sosial, testimoni muzakki, pelaporan program yang lebih humanis dan profesional, serta kolaborasi dengan tokoh masyarakat. Selain itu, aspek transparansi juga perlu dijaga konsistensinya agar membentuk kepercayaan publik yang berkelanjutan.

2. Untuk Bidang Teknik Industri

Penelitian ini dapat menjadi acuan bahwa pendekatan manajerial dan kualitas layanan tidak semata-mata dinilai secara teknis, melainkan juga perlu memperhatikan persepsi dan psikologi pengguna jasa (muzakki). Oleh karena itu, mahasiswa dan peneliti Teknik Industri dapat mengembangkan model evaluasi layanan berbasis persepsi pengguna dan menekankan aspek citra organisasi dalam pendekatan sistem informasi atau manajemen mutu.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah variabel bebas yang hanya terdiri dari tiga faktor. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti kepercayaan (trust), pengaruh sosial, atau kemudahan akses digital. Selain itu, metode penelitian kuantitatif dapat dikombinasikan dengan pendekatan kualitatif agar mampu menggali lebih dalam terkait motivasi dan persepsi muzakki dalam menyalurkan zakatnya.

