

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, penelitian ini menghasilkan temuan bahwa Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Muzakki Baznas DKI Jakarta. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik hubungan yang dibangun antara Baznas DKI Jakarta dengan muzakki serta semakin tinggi tingkat kepercayaan muzakki terhadap lembaga, maka semakin tinggi pula loyalitas muzakki dalam menyalurkan zakat melalui Baznas DKI Jakarta. Sementara itu, Religiositas tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat religiositas muzakki tergolong tinggi, religiositas tidak menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas terhadap lembaga zakat tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa religiositas lebih berperan dalam mendorong kesadaran dan kepatuhan seseorang untuk menunaikan zakat, sedangkan loyalitas terhadap lembaga zakat lebih ditentukan oleh kualitas hubungan yang diberikan lembaga dan tingkat kepercayaan yang berhasil dibangun. Dengan demikian, Kepercayaan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan Loyalitas Muzakki pada Baznas DKI Jakarta, diikuti oleh Manajemen Hubungan Pelanggan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam menjalankan sebuah penelitian, terdapat berbagai keterbatasan yang disadari oleh peneliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Cakupan variabel dalam penelitian ini terbatas pada tiga variabel independen, sehingga masih terbuka kemungkinan adanya faktor-faktor lain yang turut berkontribusi dalam membentuk Loyalitas Muzakki namun belum terjangkau dalam kajian ini.

2. Penelitian ini hanya berfokus pada muzakki yang terdaftar di BAZNAS DKI Jakarta, sehingga temuan yang dihasilkan belum dapat diterapkan secara luas untuk mewakili seluruh lembaga zakat yang ada di Indonesia.
3. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini masih tergolong terbatas, mengingat populasi yang dijadikan subjek kajian adalah muzakki di lingkungan BAZNAS DKI Jakarta yang sesungguhnya memiliki cakupan yang cukup besar.

5.3 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti menyusun beberapa saran praktis dan teoritis sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mengikutsertakan variabel-variabel lain yang berpotensi memberikan kontribusi terhadap loyalitas muzakki, seperti kualitas pelayanan, tingkat kepuasan muzakki, reputasi lembaga, serta kemudahan akses layanan berbasis digital. Di samping itu, perluasan objek penelitian ke berbagai lembaga pengelola zakat lainnya juga perlu dipertimbangkan, guna menghasilkan temuan yang lebih menyeluruh dan representatif.

2. Saran Praktis

Bagi BAZNAS DKI Jakarta, diharapkan dapat meningkatkan transparansi pengelolaan dana zakat, mengoptimalkan pelayanan yang responsif, serta mengintensifkan dakwah zakat untuk meningkatkan loyalitas muzakki pada lembaga. Bagi regulator, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memperkuat kebijakan standarisasi transparansi dan digitalisasi lembaga amal zakat secara nasional. Bagi muzakki, diharapkan dapat terus konsisten menyalurkan zakat melalui lembaga zakat resmi yang memiliki legalitas dan kredibilitas yang jelas agar pengelolaan serta pendistribusian dana zakat dapat dilakukan secara optimal dan tepat sasaran.