

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, terkait pengaruh variabel strategi komunikasi humas dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga Baznas Kabupaten Mojokerto, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh strategi komunikasi humas terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga Baznas Kabupaten Mojokerto, diketahui bahwa strategi komunikasi humas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga Baznas Kabupaten Mojokerto. Maka artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang artinya strategi komunikasi humas tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga Baznas Kabupaten Mojokerto, dikarenakan 70,1% responden mendapatkan informasi Baznas dari teman bukan dari strategi komunikasi yang dilakukan oleh Baznas dan juga dikarenakan mayoritas muzakki baznas ialah PNS.
2. Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga BAZNAS Kabupaten Mojokerto, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga BAZNAS Kabupaten

Mojokerto. Maka artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya kualitas pelayanan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga BAZNAS Kabupaten Mojokerto.

3. Berdasarkan hasil uji F terkait pengaruh strategi komunikasi humas dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga BAZNAS Kabupaten Mojokerto, diketahui bahwa strategi komunikasi humas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga BAZNAS Kabupaten Mojokerto. Maka artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya strategi komunikasi humas dan kualitas pelayanan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga BAZNAS Kabupaten Mojokerto.

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka perlu dipaparkan pula beberapa saran kepada beberapa pihak yang diantaranya yaitu:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan variabel strategi komunikasi humas dengan indikator yang berbeda untuk upaya mengetahui apakah dengan indikator yang berbeda strategi komunikasi humas dapat berpengaruh terhadap kepercayaan, sehingga dapat meningkatkan hasil dari determinasi yang diperoleh. Hal ini juga untuk mengetahui sejauh mana strategi komunikasi humas lembaga BAZNAS dapat mempengaruhi kepercayaan muzakkinya.

2. Bagi lembaga BAZNAS Kabupaten Mojokerto agar selalu memperhatikan kualitas dalam pelayanan diantaranya yaitu pada kondisi kantor BAZNAS Kabupaten Mojokerto, agar lebih meningkatkan kenyamanan tiap muzakki, selain itu kondisi mading yang perlu diperbaiki untuk menarik kepercayaan muzakki dengan menampilkan beberapa informasi kegiatan ataupun informasi terkait pendistribusian dan penghimpunan zakat. Selain itu peneliti juga merekomendasikan untuk merubah strategi komunikasi humas Baznas Kabupaten Mojokerto yang sebelumnya berfokus pada penyebaran informasi yang masif melalui media sosial dan website, menjadi lebih dispesifikan untuk kepentingan baznas, dilihat dari sasaran utama pengelolaan dana zakat ialah PNS, maka baznas perlu melakukan advokasi dan komunikasi persuasi kepada pimpinan kabupaten mojokerto atau bupati dalam mengesahkan dan mensosialisasikan peraturan atau instruksi bupati kepada seluruh PNS agar menyalurkan zakat dan infaq melalui lembaga Baznas Kabupaten Mojokerto.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A. T. dan S. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi muzakki membayar zakat di BAZNAS Yogyakarta [Analysis of the factors that influence muzakki to pay zakat at BAZNAS Yogyakarta]. *Islamic Economics Journal*, 2(1), 58.
- Alhaqqe, A. D. S. (2017). *Strategi Pengelolaan Zakat Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Infaq Dan Shadaqah (Bazis) Dki Jakarta*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Anshori, A. R. (2019). *Strategi Komunikasi Laznas Yatim Mandiri Cabang Gresik Dalam Mencari Donatur*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Assa'diyah, H., & Pramono, S. (2019). Kenapa Muzakki Percaya Kepada Lembaga Amil Zakat? *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 7(1), 81–100.
- Badan Pusat Statistika Kabupaten Mojokerto. (2020). *Data Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Dan Agama Yang Dianut*.
- BAZNAS. (2021). *Outlook Zakat 2021*.  
<https://puskasbaznas.com/publications/books/1418-outlook-zakat-indonesia-2021>
- Budio, S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata*, 2(2), 64.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2000). *Effective Public Relations* (9 (ed.)). Prenadamedia Group.
- Dr. I Gusti Bagus Rai Utama, S. E. M. M. A. M. A. (2018). *STATISTIK PENELITIAN BISNIS DAN PARIWISATA (Dilengkapi Studi Kasus Penelitian)* (1st ed.). Andi.
- Esti, M. (2021). *Strategi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Dalam Meningkatkan Muzakki Di Kabupaten Pesisir Barat*. UIN Raden Intan Lampung.
- Gani, I., & Amalia, S. (2018). *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial Edisi Revisi* (2nd ed.). Penerbit Andi.
- Hamka. (2013). Panduan Zakat Praktis. *Depag*, 53(9), 1689–1699.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Ismail, A. S., Mas'udi, M. F., Bahri, E. S., Halim, I., Tajang, M. N., Qasim, F.,

- Hambali, A., & Erianton, P. (2018). *Fikih Zakat Kontekstual Indonesia* (pp. 1–311).
- Larasati, S. A. E. (2017). *Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas Dan Pendapatan Terhadap Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Berzakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Labuhanbatu Selatan (Studi Kasus Masyarakat Desa Sisumut)*. 53(9), 1689–1699.
- Lukman Mohammad Baga. (1997). sari penting kitab Dr. Yusuf Al-Qadharawy. *Fiqh Zakat*, 1–33.
- Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 20–29.
- Mojokerto, B. K. (n.d.). *Struktur Organisasi Baznas*.  
<https://baznaskabmojokerto.or.id/struktur-organisasi/>
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu komunikasi: suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nova, F. (2011). *Crisis public relations: Strategi PR menghadapi krisis, mengelola isu, membangun citra, dan reputasi perusahaan* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Pebs Feb UI. (2020). *Indonesia Sharia Economic Outlook 2020*. Pusat Ekonomi dan Bisnis Syariah (PEBS).
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali*. Udayana University.
- Prof. Dr. Alo Liliweri, M. S. (2015). *Komunikasi Antar Personal* (1st ed.). Prenadamedia Group.  
<https://books.google.co.id/books?id=QvSIDwAAQBAJ>
- Putri, W. E., Dja'far, H., & Ruslan, M. (2019). *Pengaruh Public Relatin Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana Zakat Terhadap Jumlah Muzakki Di Insan Madani Kota Jambi*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Rachmat Kriyantono, S. S. M. S. (2014). *Teknik Praktis Riset komunikasi* (7th ed.). Prenadamedia Group.
- Rachmat Kriyantono, S. S. M. S. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian & Praktik*. Prenadamedia Group.
- Rahmalia, M. R., & Machdum, S. V. (2020). Membangun Hubungan Pada Proses Fundraising di Lembaga Amil Zakat. *Sosio Informa*, 6(1).
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen public relations & media komunikasi : konsepsi*

*dan aplikasi*. Rajawali Pers.

- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2002). *Dasar-dasar public relations*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, P. D. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017b). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2011). *Metodologi penelitian* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Syahrullah, M. A. (2018). *Strategi Fundraising Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pusat*.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (1st ed.). Andi.
- Wibowo, P. D. (2006). *Manajemen Perubahan* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Widhiarso, W., & UGM, F. P. (2012). Tanya jawab tentang uji normalitas. *Fakultas Psikologi UGM (Diakses Pada 7 Desember 2016)*.