

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil penelitian penilaian kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* dengan menggunakan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, secara keseluruhan BAZNAS Kota Bandung dikategorikan pada penilaian kinerja tertinggi “Baik”. Jika dijabarkan yang dikategorikan baik dalam kinerja BAZNAS Kota Bandung yaitu pada perspektif keuangan dengan indikator tingkat penerimaan, perspektif pelanggan dengan indikator retensi muzaki, perspektif bisnis internal dengan indikator inovasi, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator retensi karyawan, produktivitas karyawan dan pelatihan karyawan. Adapun yang dikategorikan cukup adalah perspektif pelanggan dengan indikator akuisisi muzaki dan perspektif bisnis internal dengan indikator proses operasi.
2. Dari hasil penelitian penilaian kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* dengan menggunakan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, secara keseluruhan BAZNAS Kabupaten Bandung dikategorikan pada penilaian kinerja tertinggi “Baik”. Jika dijabarkan yang dikategorikan baik dalam kinerja BAZNAS Kabupaten Bandung yaitu perspektif pelanggan dengan indikator akuisisi muzaki dan retensi muzaki, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator retensi karyawan, produktivitas karyawan dan pelatihan karyawan. Adapun yang dikategorikan cukup yaitu perspektif keuangan

dengan indikator tingkat penerimaan, dan perspektif bisnis internal dengan indikator inovasi dan indikator proses operasi.

## 5.2. Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa kinerja lembaga BAZNAS Kota Bandung dan BAZNAS Kabupaten Bandung sebagian besar sudah sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan. Kedua lembaga tersebut secara garis besar sudah menunjukkan perbaikan pada setiap tahunnya, program yang dijalankan sudah sesuai dengan rencana program yang ditetapkan. Selanjutnya, adapun implikasi teoritis berdasarkan hasil penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori, konsep referensi dan ilmiah dalam bidang pengelola zakat, khususnya dalam aspek kinerja lembaga zakat.

Adapun rekomendasi penulis berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak Lembaga Zakat

Untuk BAZNAS Kota Bandung dan BAZNAS Kabupaten Bandung bisa menerapkan metode *Balanced Scorecard* dalam menilai kinerjanya. Dengan menerapkan pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard*, dengan empat perspektif didalamnya yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Lembaga zakat dapat menilai kinerja dari aspek keuangan maupun non keuangan. Sehingga lembaga zakat dapat mengetahui pertumbuhan kinerjanya dari berbagai aspek, dan diharapkan penerapannya ini dapat dilakukan untuk kemajuan lembaga untuk lebih baik kedepannya.

### 2. Bagi Pihak BAZNAS Kota Bandung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan rekomendasi untuk BAZNAS Kota Bandung adalah ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu dalam perspektif bisnis internal pada indikator proses operasi dan dalam perspektif pelanggan pada indikator akuisisi muzaki diharapkan BAZNAS Kota Bandung untuk kedepannya dapat meningkatkan jumlah penghimpunan dari zakat, infak dan sedekahnya.

Kebijakan yang dapat dilakukan untuk kedua perspektif ini adalah dengan melakukan sosialisasi menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membayar zakat, infak, dan sedekahnya melalui BAZNAS Kota Bandung. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui media sosial, buku panduan zakat, brosur, dan iklan atau promosi baik di media cetak maupun media elektronik. Selain itu, dalam hal transparansi pendistribusian. Transparansi ini bertujuan agar muzaki atau masyarakat yang telah membayarkan zakat, infak, dan sedekahnya melalui BAZNAS Kota Bandung agar merasa tenang bahwa dananya telah sampai kepada mustahik zakat itu sendiri. Transparansi juga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat itu sendiri kepada BAZNAS sehingga dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap lembaga jumlah muzaki pun akan meningkat. Kebijakan itu dapat menyesuaikan dengan misi BAZNAS Kota Bandung yaitu menerapkan sistem manajemen keuangan yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi terkini, juga memfasilitasi kaum muslimin dan diri sendiri dalam membersihkan harta dan mensucikan jiwa.

### 3. Bagi Pihak BAZNAS Kabupaten Bandung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan rekomendasi untuk BAZNAS Kabupaten Bandung adalah ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu dalam perspektif keuangan pada indikator tingkat penerimaan dan dalam perspektif bisnis internal pada indikator proses operasi. Kebijakan yang dapat dilakukan BAZNAS Kabupaten Bandung dalam hal penghimpunan zakat agar mencapai target yang ditetapkan adalah dengan cara sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak ataupun media sosial, dengan cara sosialisasi ini akan berpengaruh terhadap tingkat kesadaran masyarakat untuk membayarkan zakatnya kepada BAZNAS. Selain ini BAZNAS Kabupaten Bandung dapat melakukan motivasi dan pemahaman kepada masyarakat. Motivasi disini adalah bagaimana caranya agar masyarakat atau muzaki dapat tergugah hatinya untuk membayar zakat, infak dan sedekah melalui BAZNAS Kabupaten Bandung sekaligus memberikan pemahaman kepada

masyarakat bagaimana prosedur pembayaran zakat, infak, sedekah tersebut melalui BAZNAS Kabupaten Bandung. Sehingga untuk kedepannya BAZNAS Kabupaten Bandung dapat memaksimalkan pencapaiannya sesuai dengan visi yang ditetapkan yaitu “Terwujudnya masyarakat Kabupaten Bandung yang repeh rapih kerta raharja melalui optimalisasi dana Zakat, Infak, dan Shodaqoh” sehingga penghimpunan zakat, infak dan sedekahnya dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Selanjutnya dalam perspektif bisnis internal pada indikator inovasi. Kebijakan yang dapat dilakukan adalah dengan cara transparansi pendistribusian sehingga masyarakat dapat mengetahui inovasi program apa saja yang ada di BAZNAS Kabupaten Bandung dan untuk kedepannya BAZNAS Kabupaten Bandung dapat merealisasikan program sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Sehingga dapat mewujudkan salah satu misi BAZNAS Kabupaten Bandung yaitu mengsinergikan potensi jaringan antar pengelolaan ZIS di Kabupaten Bandung untuk dijadikan kekuatan yang solid dalam strategi pemberdayaan masyarakat.

4. Penelitian ini hanya menggambarkan pengukuran kinerja menggunakan indikator *Balanced Scorecard* yang disesuaikan dengan data yang tersedia dari kedua lembaga zakat saja. Masih terdapat indikator lain yang mungkin berpengaruh, namun tidak dimasukkan dalam penelitian. Maka dari itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengembangan model penelitian atau dapat juga menggunakan metode pengukuran kinerja lain seperti Indeks Zakat Nasional (IZN), Indeks Desa Zakat (IDZ), *Centre of Islamic Economic Studies* (CIBEST), ataupun *Indonesia Magnificence of Zakat* (IMZ), ataupun objek penelitian di lembaga atau wilayah yang berbeda serta menggunakan indikator lain diluar model dalam penelitian ini.