

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Pelayanan merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian atas pelayanan berbeda dengan penilaian terhadap produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Disamping perbedaan karakteristik ini dalam penilaian pelayanan, konsumen terlibat secara langsung serta ikut dalam proses jasa tersebut.

Pelayanan juga ditentukan dengan keteraturan sistem informasi yang berdampak pada kelancaran kerja berlaku untuk seluruh lembaga, termasuk lembaga zakat yang menjadi objek penelitian. Walaupun bukan lembaga *Pure Profit Oriented*. Namun donatur atau pelanggan (sebutan bagi organisasi komersil) membutuhkan informasi yang tersistematis. Tersebar nya berbagai lembaga zakat yang semakin menjamur terkadang menyebabkan tarik menarik donatur, dan hal ini membutuhkan kerja keras bagi lembaga jasa seperti lembaga Zakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Walaupun tidak dapat dikatakan hal ini sepenuhnya benar karena lembaga zakat sama-bertujuan baik. Mengkoordinir apa yang telah Allah perintahkan kepada umat manusia, seperti termaktub dalam ayat berikut:

“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahalanya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan.” (Qs. Al-baqarah: 110)

1. Berdasarkan uraian sebelumnya mengenai penerapan sistem informasi manajemen DPU-DT, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi di DPU-DT dan mengakses Informasi di Internet mengenai DPU-DT masih kurang. Secara umum donatur menyatakan ragu-ragu atas hal ini. Kemudahan dalam mendapatkan informasi berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
 - b. Tingkat kelengkapan Informasi di DPU-DT masih kurang, Karena secara umum donatur menyatakan tidak setuju atas kelengkapan Informasi yang diberikan DPU-DT. Kelengkapan Informasi yang diberikan DPU-DT berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
 - c. Tingkat kemudahan dalam meminta informasi di tiap divisi DPU-DT masih kurang, dalam hal ini berarti keluasan lingkup informasi di DPU-DT harus diperbaiki. Karena secara umum donatur menyatakan tidak setuju atas kemudahan dalam meminta informasi di tiap divisi DPU-DT. Tingkat keluasan lingkup informasi yang dijangkau DPU-DT berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
 - d. Ketelitian yang tinggi terhadap informasi yang diberikan DPU-DT harus ditingkatkan. Karena secara umum donatur masih tidak setuju terhadap ketelitian yang tinggi terhadap informasi yang diberikan DPU-DT.

- Ketelitian Informasi yang tinggi berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
- e. Keakuratan informasi yang diberikan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur masih tidak setuju terhadap keakuratan informasi yang diberikan DPU-DT. Keakuratan informasi berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
 - f. Ketersediaan informasi yang selalu ada pada saat dibutuhkan di DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donator tidak setuju menanggapi pernyataan akan informasi DPU-DT yang selalu ada pada saat dibutuhkan. Ketersediaan informasi berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
 - g. Kejelasan akan informasi DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur masih tidak setuju menanggapi pernyataan kejelasan informasi DPU-DT. Kejelasan informasi berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
 - h. Relevansi informasi DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur masih ragu-ragu akan kesesuaian informasi dengan kebutuhan. Relevansi berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
 - i. Tingkat kemampuan petugas yang memproses (*People processing*) masih kurang. Karena secara umum donator masih tidak setuju menanggapi pernyataan bahwa santri karya dapat menjalankan proses penyajian informasi dan dalam menjalankan sarana teknologi informasi dengan

- optimal. *People processing* (petugas yang memproses) berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
- j. Kemudahan untuk dipahami akan informasi yang diberikan pada donatur masih kurang. Karena secara umum donatur tidak setuju menanggapi pernyataan Informasi yang diberikan pada donatur mudah dipahami donatur. Kemudahan informasi untuk dipahami berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
- k. Kebermanfaatan informasi yang diberikan DPU-DT harus ditingkatkan. Karena secara umum donatur masih tidak setuju menanggapi informasi yang diberikan bermanfaat. Kebermanfaatan informasi berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan DPU-DT.
2. Berdasarkan uraian sebelumnya mengenai tingkat pelayanan DPU-DT pada donatur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
- Ketepatan pelayanan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur masih tidak setuju menanggapi ketepatan pelayanan DPU-DT. Ketepatan pelayanan DPU-DT pada donatur harus ditingkatkan.
 - Akurasi pelayanan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur tidak setuju akan pernyataan pelayanan petugas (santri karya) DPU Daarut tauhiid bebas dari kesalahan. Akurasi pelayanan DPU-DT pada donatur harus ditingkatkan.
 - Kelengkapan akan pelayanan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur tidak setuju akan pernyataan ketersediaan sarana DPU-DT yang

- memadai. Kelengkapan untuk pelayanan DPU-DT pada donatur harus ditingkatkan.
- Kemudahan akan pelayanan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur tidak setuju akan pernyataan petugas dan fasilitas pendukung di DPU-DT sudah memadai atau banyak. Kemudahan akan pelayanan DPU-DT pada donatur harus ditingkatkan.
 - Variasi model pelayanan Inovasi pelayanan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur tidak setuju akan pernyataan DPU daurut tauhiid selalu melakukan inovasi pelayanan pada donatur.
 - Tingkat fleksibilitas pelayanan DPU-Dt masih kurang. Karena secara umum donatur menyatakan tidak setuju akan pernyataan pelayanan terhadap donatur bersifat fleksibel.
 - Kenyamanan pelayanan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur menyatakan tidak setuju akan pernyataan kemudahan pelayanan di DPU-DT. Kenyamanan pelayanan DPU-DT harus ditingkatkan.
 - Atribut pendukung layanan DPU-DT masih kurang. Karena secara umum donatur menyatakan tidak setuju akan pernyataan kelengkapan atribut pendukung layanan di DPU-DT seperti kebersihan lingkungan dan tempat parkir. Kelengkapan atribut pendukung layanan di DPU-DT harus ditingkatkan.
 - Pelayanan petugas untuk bertanggung jawab akan penerimaan keluhan dan penanganannya masih kurang. Karena secara umum donatur menyatakan tidak setuju dengan pernyataan pelayanan petugas dalam hal ini sudah baik.

- Kesiapan petugas dalam melayani masih kurang. Karena secara umum donatur menyatakan tidak setuju dengan pernyataan petugas DPU-DT siap dalam melayani donatur.
3. Berdasarkan uraian pembahasan-pembahasan sebelumnya. Sistem informasi manajemen mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat pelayanan pada donatur DPU-DT, suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil jika donatur mengalami kepuasan akan pelayanan yang diberikan, dimana hal ini dapat dilihat pada peningkatan jumlah donatur.

B. Implikasi

Sebuah lembaga zakat, infak, sodaqoh, wakaf membutuhkan sistem informasi dalam pengelolaannya. Sistem informasi ini mencakup data-data input seperti siapa saja pemberinya, siapa saja penerimanya, bagaimana penyebarannya dan pengelolaannya, dan sebagainya. Dan masing-masing lembaga zakat, infak, sodaqoh, wakaf sudah memiliki sistem informasi, baik yang manual ataupun yang sudah otomatis yaitu menggunakan teknologi informasi. Berikut implikasi dari penelitian di DPU-DT:

- Untuk meningkatkan pelayanan DPU-DT terhadap donatur, diperlukan adanya perhatian khusus pada sistem informasi manajemen lembaga DPU-DT. Dimana hal ini juga secara tidak langsung masyarakat yang awalnya tidak peduli dengan zakat, infak, sodaqoh dan wakaf menjadi peduli.
- Diharapkan adanya kebijakan dari pemerintah dalam mengembangkan lembaga-lembaga zakat, infak, sodaqoh, wakaf dengan memberi

kemudahan sarana teknologi informasi untuk pengembangan sistem informasi manajemen yang masih dikatakan mahal dimana membutuhkan persiapan sumber daya dan materi yang memadai. Serta mengajak kepada seluruh lapisan masyarakat untuk peduli terhadap sesama dengan rajin berzakat, infak, sodaqoh, maupun wakaf (ziswaf) pada lembaga-lembaga zakat nasional yang telah mendapatkan izin dari pemerintah, seperti DPU-DT. Dengan adanya pengembangan lembaga ziswaf, secara langsung pula akan membantu pemerintah dalam mensejahterakan rakyat. Dimana angka kemiskinan di Indonesia semakin tinggi sedangkan, jumlah orang kaya di Indonesia juga meningkat. Hal ini merupakan indikator adanya penurunan rasa kepedulian masyarakat.

- Serta perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut dan lebih baik agar ada pengembangan dan hasil yang lebih baik untuk keberlangsungan lembaga ziswaf.

