

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa dalam melakukan pengumpulan zakat pada BAZNAS Kota Palembang adalah:

1. Bahwa dalam melakukan pengumpulan zakat BAZNAS Kota Palembang memiliki tiga strategi yang digunakan yaitu **Pertama**, Strategi penyiapan sumber daya manusia (amil) dan system operasi. Bentuk dari strategi ini adalah syarat dan ketentuan penetapan amil harus sesuai SOP yang memiliki moralitas, jujur, beragama islam, amanah dan tentunya bertanggung jawab terhadap pengumpulan zakat serta bidang yang menjadi pekerjaannya. **Kedua**, Strategi membangun system komunikasi dengan para muzzaki. Bentuk dari strategi tersebut dengan cara melakukan pendekatan hubungan emosial berupa komunikasi rutin secara personal dengan menggunakan telepon dan pesan singkat (*broadcast*) maupun umum berbagai media yang digunakan seperti media cetak brosur, spanduk, pamflet. Adapun media sosial yang digunakan seperti whatsapp, instagram, facebook, website serta youtube. Media elektronik juga digunakan seperti stasiun televisi TVRI, PALTV bahkan media pemerintahan kominfo. **Ketiga**, Strategi menyusun dan melakukan pelayanan telah memberikan pelayanan yang memuaskan, tepat dan sesuai dengan kebutuhan muzzaki. Dapat dilihat dari segi pelayanan yang telah

diberikan yaitu pelayanan secara langsung yang dapat dilakukan pada kantor, melakukan pelayanan secara tidak langsung (online, QRIS, transfer via bank) melalui rekening bank yang telah disediakan, dan melakukan pelayanan jemput zakat bagi muzaki yang membutuhkan untuk mempermudah dalam melayani pembayaran zakat. Strategi yang digunakan oleh BAZNAS Kota Palembang dalam mengumpulkan Zakat sudah baik dan semua pelayanan yang telah diberikan sudah mempermudah muzaki untuk menyesuaikan dengan kebutuhannya dalam menunaikan zakat.

2. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pengumpulan zakat pada BAZNAS Kota Palembang seperti masih ada muzaki yang tidak mengeluarkan zakat di BAZNAS Kota Palembang dengan alasan mereka lebih memilih mengeluarkan zakat secara langsung tanpa melalui BAZNAS, kurangnya kesadaran dan pengetahuan muzaki untuk berzakat, kurangnya kepercayaan muzaki pada badan amil zakat yang ada dan pada saat Covid-19 terdapat kendala dalam pengumpulan zakat karena adanya pembatasan untuk interaksi dengan muzaki, amil dan donator, dan juga program layanan jemput zakat tidak bisa dilakukan secara maksimal karena peningkatan jumlah kasus terpapar Covid-19.

5.2 Saran

Penulis ingin memberi saran kepada BAZNAS Kota Palembang yaitu sebagai berikut; *pertama*, melakukan penentuan segmen dan target muzaki terlebih dahulu seperti membagi segmentasi pasar konsumen, pasar produsen,

pasar perdagangan, dan pasar pemerintahan, karena hal tersebut bertujuan agar memudahkan amil dalam menjalankan tugasnya tersebut yaitu pengumpulan zakat. *Kedua*, menjaga baik komunikasi yang sudah terjalin dengan para muzzaki dengan cara meningkatkan komunikasi melalui berbagai media seperti telepon, pesan singkat (*broadcast*), grup social media (whatsapp, telegram, line dan lain sebagainya) dan terus memperluas jangkauan sosialisizakat melalui berbagai sosialisasi, pelatihan bagi para muzzaki maupun amil. *Ketiga*, tetap menjaga untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para muzzaki yang sudah menjadi muzzaki maupun calon muzzaki seperti memberikan penghargaan kepada para muzzaki maupun amil agar meningkatkan loyalitas dan kepercayaan dan juga harus memberikan informasi mengenai laporan pertanggung jawaban penyaluran dana zakat kepada publik yang telah disalurkan.

Adapun bagi para peneliti yang mengangkat tema yang sama, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi serta menjadi bahan acuan untuk penelitian yang akan datang. Namun terdapat keterbatasan penulis dalam penelitian ini mengenai startegi penentuan segmen dan target muzzaki. Sehingga untuk peneliti lain dapat melakukan penelitian mengenai startegi penentuan segmen dan target muzzaki.