

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian ini memberikan hasil yang dikemukakan sebelumnya skripsi ini membahas tentang pelayanan prima. Dari permasalahan permasalahan yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi pelayanan prima Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022 adalah dengan menerapkan 3 pelayanan prima. Sebelum tahun 2021 layanan itu meliputi layanan jemput zakat, bayar zakat via atm, dan layanan konsultasi. Awal adanya pelayanan prima dimulai, perolehan dana yang di dapat perlahan mengalami kenaikan. Lalu pada tahun 2020 ke 2021 pelayanan prima ada penambahan yaitu aplikasi baznas. Walau sempat mengalami penurunan perolehan dana karena adanya virus covid 19 yang terjadi diluar perkiraan semua orang. Namun walau begitu penurunan perolehan dana masih tergolong aman karena tidak mencapai 50%. Bahkan jumlah mustahik nya pun mengalami penurunan yang berarti ini merupakan hal baik. Melalui program dan pelayanan ini dapat menjadi acuan pula bagi Baznas Kota Kediri untuk lebih giat dan konsisten lagi dalam mendistribusikan zakat dari muzaki. Baznas Kota Kediri sudah siap untuk menjalankan visi, misi nya dengan menerapkan strategi yang sudah mereka pakai di 2021 -2022 karena penerapan strategi pelayanan prima mereka sudah terbukti meningkatkan perolahan dana zakat.

2. Penerapan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan perolehan dana zakat di Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022 adalah Layanan Jemput Zakat, Bayar Zakat via ATM, layanan konsultasi dan aplikasi Baznas. Pelayanan prima ini sasaran utamanya adalah para muzaki. Setelah ada pelayanan prima ini, jadi lebih mempermudah muzaki dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) dalam membayarkan zakat. Pihak Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Kediri bisa melakukan jemput zakat ataupun mereka juga dapat melakukan pembayaran zakat secara transfer melalui Bank Jatim dan Bank Jatim Syariah. Mengingat bahwa Bank Jatim sendiri memang sudah jadi kepercayaan pemerintah dalam transaksinya dengan para pegawai pemerintahannya. Jika para Muzaki mengalami kesulitan dalam pembayaran zakat ada pelayanan konsultasi yang dapat membantu Muzaki. Layanan terbarunya ada aplikasi Baznas, didalam aplikasi ini menyediakan berbagai informasi tentang Baznas. Aplikasi Baznas didalamnya terdapat informasi yang disajikan secara transparan. Hal ini juga didukung saat peneliti melakukan wawancara ke 10 muzaki Baznas Kota Kediri. Merangkum hasil wawancara ke dalam 4 pelayanan prima yang ada, dan hasilnya rata-rata mereka terbantu dengan pelayanan prima yang ada di Baznas Kota Kediri. Penerapan strategi pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap kelangsungan dari perusahaan atau organisasi yang menerapkannya. Diterapkannya strategi pelayanan prima suatu perusahaan dapat melakukan perencanaan dan penerapan suatu kegiatan yang sesuai dengan visi, misi serta tujuan perusahaan dan pastinya lebih terarah dengan mengutamakan pelayanan agar calon muzaki

maupun muzaki merasa puas dengan pelayanan Baznas Kota Kediri. Hal itu membuat perusahaan dengan otomatis dapat memahami lingkungan sekitar, contohnya seperti apa saja yang dibutuhkan oleh Mustahik dan inginkan Muzaki, agar penyaluran dana zakat dapat berjalan dengan lancar dan terdistribusi dengan baik. Hal ini juga dapat menjadikan kinerja pihak Baznas semakin baik dan memberikan berkah untuk orang banyak khususnya yang membutuhkan.

## **B. Saran**

1. Perusahaan atau organisasi tetap memerhatikan strategi pelayanan prima yang sudah di terapkan ,harus tetap dijaga supaya performa ataupun tujuan dari perusahaan tetap bertahan bahkan mengalami pengembangan yang positif.
2. Kinerja pihak Baznas yang semakin giat dan gigih dapat memberikan efek semangat ke Muzaki untuk zakat secara rutin bahkan lebih banyak lagi.
3. Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam lagi tentang manajemen strategi yang tepat.

