

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis tentang analisis kinerja BAZNAS dengan menggunakan metode *balance scorecard* studi kasus pada BAZNAS Kabupaten Solok Selatan, penilaian kinerja BAZNAS Kabupaten Solok Selatan menggunakan empat perspektif dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Pengukuran pada perspektif keuangan menggunakan rasio ekonomi, rasio efisiensi dan rasio efektivitas, pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja keuangan BAZNAS Kabupaten Solok Selatan cukup baik dilihat dari rasio ekonomi dan efisiensinya, namun harus tetap ditingkatkan. Hal ini karena belum efektifnya pengelolaan dana zakat yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Solok Selatan dilihat dari besarnya potensi dana zakat yang ada.

2. Perspektif Pelanggan

Hasil pengukuran pada perspektif pelanggan menunjukkan bahwa tingkat kemampuan BAZNAS dalam mempertahankan pelanggan mengalami penurunan sebesar 48,39% pada tahun 2017 dibandingkan dengan tahun 2016. Hal ini disebabkan adanya perubahan kebijakan pengelolaan pada lingkungan SLTA yang pada mulanya dikelola oleh BAZNAS Kabupaten berpindah ke BAZNAS Provinsi. Sedangkan tingkat

akuisi pelanggan mengalami peningkatan sebesar 1,85% pada tahun 2017 dibandingkan tahun 2016.

Untuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan, berdasarkan analisis dan pengolahan perdimensi dan kuadran *Importance Performance Analysis* perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi kehandalan (*Reability*) menempati ranking pertama dengan jumlah skor gap -0,38, kemudian ketanggapan (*Responsiveness*) menempati posisi kedua dengan jumlah skor gap -0,37 ranking ketiga dimensi jaminan (*Assurance*) dengan skor -0,34 serta wujud fisik (*Tangible*) pada posisi keempat dengan skor gap sebesar -0,29 sedangkan skor terendah adalah Empati dengan gap -0,28 secara keseluruhan menunjukkan *gap* yang termasuk kategori rendah dengan kualitas pelayanan kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk periode berikutnya.

3. Perspektif Proses Bisnis internal

Berdasarkan penelitian dan wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber dapat diketahui bahwa proses operasi dan proses inovasi yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Solok Selatan telah berjalan dengan baik, dimana seluruh pegawai atau karyawan terlibat secara penuh dalam pengambilan keputusan dan hal ini juga menciptakan banyak inovasi baru dalam pengelolaan dan zakat yang ada.

4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

Pada pengukuran proses pertumbuhan dan pembelajaran ini juga menunjukkan hasil yang baik karena BAZNAS Kabupaten Solok Selatan

telah mampu memberikan pelatihan atau *training* kepada karyawannya untuk meningkatkan SDM pegawai dalam rangka meningkatkan profesionalitas sebagai lembaga pengelola zakat yang terpercaya.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran yang dapat meningkatkan kinerja BAZNAS Kabupaten Solok Selatan diantaranya yaitu:

1. Bagi pihak BAZNAS Kabupaten Solok Selatan diharapkan untuk meningkatkan kinerja pada perspektif pelanggan, hal ini dilakukan karena sebagai organisasi *non profit* BAZNAS harus memprioritaskan kepuasan *mustahiq* dan *muzakki*.
2. BAZNAS Kabupaten Solok Selatan harus melakukan sosialisasi secara rutin untuk meningkatkan kesadaran *muzakki* dalam membayar zakat dan juga meningkatkan pengumpulan zakat dari luar ASN.
3. Bagi peneliti yang akan membahas Analisis kinerja suatu organisasi dengan menggunakan metode *balance scorecard* untuk memperbanyak data baik secara internal maupun eksternal.

Dalam penelitian ini tentu masih jauh dari kata sempurna maka jika ada kesalahan atau kekurangan penulis mohon maaf, mudah-mudahan skripsi ini dapat memberi mamfaat dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya.