# BAB V

# PEMBAHASAN

## A. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Penerapan Teknologi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) dan Citra Lembaga Pengelola Zakat secara Simultan terhadap *Trust Muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan di bab empat, maka dalam bab ini akan dijelaskan lebih lanjut tentang data dan hasil perhitungan yang telah didapatkan untuk memperoleh gambaran hasil penelitian yang lebih jelas.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung}$ adalah 40,540 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih besar dari $F_{tabel}$. Sedangkan hasil yang diperoleh untuk $F_{tabel}$ yaitu 3,095. Dengan demikian penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto.

Hasil penelitian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 44%, sedangkan sisanya 66% (100% - 44%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada umumnya, badan atau lembaga selalu berupaya memuaskan konsumennya dalam kegiatan pelayanan jasanya untuk meningkatkan *trust* (kepercayaan). Demikian pula dengan Badan Amil Zakat Nasional Kota Mojokerto, selain pelayanan yang diberikan dapat secara langsung dengan bertemu juga bisa pelayanan melalui teknologi. Hal tersebut tercermin dengan diterapkannya teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) yang bertujuan untuk memudahkan *muzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh serta memberikan informasi-informasi terkait zakat, infaq, dan shodaqoh di BAZNAS Kota Mojokerto yang lebih efektif dan efisien.

Selain hal tersebut, citra lembaga juga penting dalam meningkatkan *trust*. Citra terbentuk dari bagaimana lembaga melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan. Citra juga terbentuk berdasarkan impresi dan pengalaman yang dialami seseorang terhadap sesuatu, sehingga membangun sikap mental. Citra akan diperhatikan publik dari waktu ke waktu dan akhirnya akan membentuk suatu pandangan positif yang akan dikomunikasikan dari satu mulut ke mulut yang lain.[1] Dengan menjaga citra lembaga, maka *trust muzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh pada BAZNAS Kota Mojokerto akan meningkat.

[1] Adi Nur Kholis, "Analisis Pengaruh Citra Pondok Pesantren dan Produk Syariah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Mas Abadi di Kabupaten Pati", (Skripsi--Universitas Negeri Walisongo Semarang, 2015), diakses pada 20 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini, penerapan teknologi SIMBA dan citra lembaga memiliki pengaruh signifikan terhadap *trust muzakkī*. *Trust* pada dasarnya adalah kemauan suatu pihak untuk mengandalkan pihak yang lain, yaitu pihak yang mendapat kepercayaan.[2] Dengan diterapkannya sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) proses penerimaan zakat bisa dilakukan dengan cepat dan database penerimaan zakat dapat terintegrasi serta kesalahan dalam melakukan input dan perhitungan zakat dapat terminimalisir. Dengan demikian, kegiatan pembagian zakat dapat lebih efektif dan efisien untuk dilakukan. Selain itu, *muzakkī* dapat melihat keterbukaan dalam pengelolaan zakat dan dengan keterbukaan dalam pelaporan zakat *muzakkī* dapat secara mudah melihat laporan zakat. Sehingga, *muzakkī* mempunyai persepsi baik terhadap citra lembaga pengelola zakat. Dengan demikian akan meningkatkan *trust* (kepecayaan) *muzakkī* terhadap lembaga pengelola zakat.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hana Dian Pratiwi, *et al* (2012) yang menyatakan bahwa secara simultan reputasi perusahaan dan kualitas *website* berpengaruh signifikan pada variabel tingkat kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara *online*. Variabel reputasi perusahaan dan kualitas

[2] Wahab Zaenuri, *at al*, *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Melalui Atribut Produk, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan Pada Bank Syariah,* (Semarang: Puslit IAIN Walisongo), 14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*website* memberkan sumbangan efektif sebesar 7,2% terhadap tingkat kepercayaan konsumen.[3]

Jika teknologi sistem informasi manajemen sudah baik dan sutu lembaga telah memiliki citra yang baik maka *muzakkī* akan mempercayai lembaga dalam menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh pada lembaga tersebut.

2. **Pengaruh Parsial Penerapan Teknologi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) dan Citra Lembaga Pengelola Zakat terhadap *Trust Muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto**

Pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Penerapan Teknologi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA)

Dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung}$ sebesar 4,437 yang lebih besar dari $t_{tabel}$ 1,984. Sedangkan nilai signifikansi diperoleh 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan secara parsial variabel penerapan teknologi SIMBA memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *trust muzakkī*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi SIMBA secara

[3] Hana Dian Pratiwi, *et al,* "Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Website terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen dalam Bertransaksi secara *Online*", (Skripsi--Universitas Brawijaya, 2012), diakses pada 4 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

parsial berpengaruh signifikan terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto.

Hasil penelitian ini didukung oleh Sugiyatno, *at. al* (2015) yang mengatakan bahwa pengembangan sistem yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan *stakeholder* khususnya dalam hal keterbukaan dan kemudahan dalam menunaikan kewajiban zakat dan bantuan kemanusiaan. Dengan laporan yang secara *life* ter*update* secara berkala dapat memberikan efek *trust* (kepercayaan) yang lebih kepada para *muzakkī* untuk berzakat.[4] Sama halnya dengan BAZNAS Kota Mojokerto menerapkan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) untuk meningkatkan *trust* masyarakat pada BAZNAS Kota Mojokerto. Perkembangan teknologi sangat memungkinkan lembaga zakat mengembangkan program/ layanan zakat lebih berkualitas, mudah, efektif dan efisien. Jadi dengan diterapkannya teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS, maka semakin tinggi pula *trust muzakkī* untuk menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh pada BAZNAS Kota Mojokerto.

Penelitian ini juga dikuatkan oleh penelitian Fajar Suroyo (2015) dalam jurnalnya yang mengatakan bahwa pelayanan berbasis teknologi informasi listrik prabayar dan kerelasian pelanggan

[4] Sugiyatno, *at. al*, "Perancangan Aplikasi *Muzakki* pada Sistem Informasi Zakat, Infaq dan Shodaqoh Berbasis Android", (Artikel--*Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, Yogyakarta, 6-8 Februari 2015), diakses pada 30 September 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan karena dengan menghadirkan pengalaman pelayanan yang berkualitas sepanjang waktu merupakan aspek penting dalam menciptakan hubungan kepercayaan dengan pelanggan.[5]

Dalam penelitian ini dengan menerapkan SIMBA, masalah jasa pelayanan yang kompleks dapat diatasi dengan menggunakan alat teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS. Dengan menggunakan SIMBA, segala informasi yang dibutuhkan terkait zakat, infaq, dan shodaqoh dapat diakses oleh *muzakkī* dengan mudah dan dalam waktu yang singkat. Apabila *muzakkī* ingin menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh tanpa datang ke kantor BAZNAS Kota Mojokerto. Oleh karena itu, penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) penting untuk diterapkan dalam upaya peningkatan *trust muzakkī* pada BAZNAS Kota Mojokerto.

b. Citra Lembaga Pengelola Zakat

Dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung}$ adalah 3,683 yang lebih besar dari $t_{tabel}$1,984. Sedangkan nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel citra lembaga pengelola zakat secara parsial berpengaruh terhadap variabel *trust muzakkī*. Dari hasil penelitian menunjukkan

[5] Fajar Suroyo, "Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Listrik Prabayar dan Kerelasian Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Citra Perusahaan", *Jurnal Bisnis dan Manajemen,* Vol. XVI, No. 1, diakses pada 4 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa citra lembaga pengelola zakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto.

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Merza Ariszani, *et al* (2012) dalam jurnalnya yang menjelaskan bahwa perusahaan yang memiliki citra positif akan mencerminkan bahwa perusahaan tersebut mempunyai kualitas layanan yang baik dan konsisten serta memiliki reputasi dan kredibilitas yang baik pula, oleh karena itu konsumen akan merasa yakin bahwa perusahaan akan memeberikan apa yang akan mereka butuhkan dan pada akhirnya menimbulkan kepercayaan pada konsumen.[6] Sedangkan dalam penelitian ini juga menyatakan bahwa citra lembaga pengelola zakat dapat meningkatkan *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto. Jadi semakin baik citra lembaga pengelola zakat, maka semakin tingggi pula nilai *trust muzakkī* untuk menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh pada BAZNAS Kota Mojokerto

Selain itu juga hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Irawan yang menyatakan, citra perusahaan dapat memberikan kemampuan pada perusahaan untuk mengubah harga premium, menikmati

[6] Merza Ariszani, *et al*, "Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan serta Dampaknya pada Minat Beli", *Jurnal Adminisrasi Bisnis,* No. 1, Vol. 3, diakses pada 19 September 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penerimaan lebih tinggi dibandingkan pesaing, membuat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.[7]

Citra lembaga pengelola zakat sangat penting dalam meningkatkan *trust muzakkī*, dengan citra baik dan terpercaya akan membuat masyarakat yang khususnya *muzakkī* tidak akan ragu dalam menyalurkan zakatnya pada BAZNAS Kota Mojokerto. Hal ini disebabkan, citra lembaga menunjukkan kesan obyek yang dalam hal ini adalah *muzakkī* terhadap lembaga yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi terpercaya. Citra lembaga terbentuk oleh pengalaman *muzakkī* dengan lembaga. Karena itu, kesan obyek atau *muzakkī* terhadap BAZNAS tidak terlepas dari kemampuan BAZNAS dalam memenuhi jasa yang diberikan pada *muzakkī*. Adanya kesan yang kurang baik terhadap BAZNAS akan memberikan dampak negatif bagi pencitraan BAZNAS dibenak *muzakkī*. Pada akhirnya *muzakkī* akan berupaya untuk meninggalkan BAZNAS dan mencari lembaga lain yang mereka anggap lebih baik. Sebaliknya BAZNAS dengan citra yang baik dibenak *muzakkī* akan dapat membentuk kepercayaan *muzakkī* terhadap BAZNAS Kota Mojokerto.

[7] Hadi D Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,* (Jakarta: PT. Elok Media Kaputindo, 2002), 318.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. PUSYAR BAZNAS Kota Mojokerto

Selain penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga yang baik, BAZNAS Kota Mojokerto telah mendapatkan apreasiasi dari berbagai pihak dalam kegiatan PUSYAR (Program Pembiayaan Usaha Syariah). PUSYAR merupakan salah satu program terbaik BAZNAS Kota Mojokerto. Apresiasi pertama datang dari Wali Gubernur Jawa Timur, Syaifullah Yusuf dan berharap program serupa dapat diterapkan di berbagai daerah lain di Jawa Timur, sehingga dapat dibuatkan Perda terkait penguatan potensi infaq-shodaqoh pada tingkatan Provinsi. Apresiasi kedua datang dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Pada acara pertemuan Presiden RI dengan Perwakilan Pelaku Industri Jasa Keuangan di Istana Negara pada tahun 2016.

BPR Syariah Kota Mojokerto berperan menyalurkan pinjaman bagi UKM dan IKM peserta PUSYAR. Sementara BAZ menanggung biaya administrasi dan asuransi dari pinjaman yang disalurkan. Sehingga, peserta PUSYAR merasa ringan dalam mengangsur pinjamannya tanpa dibebani biaya administrasi dan biaya-biaya lainnya. Peserta hanya mengangsur pokok pinjaman. Dengan demikian, mereka merasa terbantu dan bisa lebih fokus dalam usahanya. Bahkan karena adanya program PUSYAR, peserta PUSYAR yang dulunya mustahiq kini ada yang sudah menjadi *muzakkī* BAZNAS Kota Mojokerto. Pihak Diskoperindag Kota Mojokerto berperan menerbitkan surat rekomendasi bagi para UKM dan IKM calon peserta program PUSYAR yang mengajukan aplikasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pinjaman. Sementara, MES dalam hal ini, bertugas dalam membantu membina UKM dan IKM dalam hal manajemen usaha, pelaksanaan dan pengawasan usaha secara syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id