

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Kelembagaan zakat di Indonesia diatur dalam Bab III UU Nomor 38 Tahun 1999, meliputi badan amil zakat dan lembaga amil zakat. Badan amil zakat (BAZ) merupakan organisasi pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah, dari level pemerintah pusat sampai kecamatan. Badan amil zakat pada semua tingkatan tersebut mempunyai hubungan kerja yang bersifat koordinatif, konsultatif dan informatif.

Pengurus BAZ yang meliputi unsur pertimbangan, pengawas dan pelaksana dapat berasal dari unsur pemerintah maupun masyarakat. Sedangkan lembaga amil zakat (LAZ) merupakan organisasi pengelola zakat yang dibentuk oleh masyarakat, yang dikukuhkan, dibina dan dilindungi pemerintah. Baik BAZ maupun LAZ bertugas untuk mengumpulkan, mendistribusikan dan mendayagunakan zakat sesuai ketentuan agama. Selain zakat, BAZ dan LAZ dapat mengelola dana infaq, sedekah, wasiat, waris dan kafarat. Dalam menjalankan tugasnya, BAZ dan LAZ bertanggungjawab pada pemerintah sesuai tingkatannya. Khusus BAZNAS atau Bazda berkewajiban menyampaikan laporan keuangan tahunan pada DPR atau DPRD.

Saat ini di Indonesia terdapat sekitar 17 lembaga amil zakat, infaq dan sedekah (Lazis) yang dikelola organisasi yang dibentuk masyarakat, di antaranya Dompot Dhuafa, Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU), Rumah Zakat

dan sejumlah lembaga amil zakat yang dikelola organisasi muslim seperti Nahdlatul Ulama dan Muhammadiyah.

Lokasi penelitian yang di pilih oleh LAZ Yogyakarta. Setelah terkumpul jumlah kuisisioner yang dapat diolah sebanyak 42 kuisisioner yang terkumpul dari LAZ Yogyakarta. Rincian pengiriman dan pengembalian kuisisioner dapat dilihat dalam tabel 4.1. sebagai berikut:

TABEL 4.1
Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner yang dikirim dengan rincian :	
1) LazizMU Yogyakarta	10 eksemplar
2) Rumah Zakat Yogyakarta	10 eksemplar
3) Dompot Dhuafa Yogyakarta	10 eksemplar
4) PKPU Yogyakarta	10 eksemplar
5) DD Tauhid Yogyakarta	10 eksemplar
	50
Kuisisioner yang tidak kembali	8
Jumlah kuisisioner yang kembali dan dianalisis	42

B. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Instrumen penelitian yang berupa butir-butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel (kuisisioner), perlu diuji validitas dan realibilitasnya untuk menjamin kualitas dari alat ukur tersebut. Pengujian dilakukan terhadap kuisisioner yang telah diisi oleh responden dengan menggunakan alat bantu *SPSS Versi 19 for Windows* adalah sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Suatu pengujian yang dilakukan oleh peneliti untuk menguji sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Instrumen dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel

pada taraf signifikansi (α) = 5% (Sugiyono, 2005). Dengan jumlah sampel penelitian yang dapat diolah sebanyak 42 responden, maka dapat ditentukan besar r tabel yaitu 0,304. Hasil uji validitas pada variabel pengendalian intern (X_1), teknologi informasi (X_2), *total quality management* (X_3), dan *good governance* (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

TABEL 4.2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Pengendalian Intern (X_1)	PI_1	0,735	0,304	Valid
	PI_2	0,790	0,304	Valid
	PI_3	0,467	0,304	Valid
	PI_4	0,595	0,304	Valid
	PI_5	0,666	0,304	Valid
	PI_6	0,750	0,304	Valid
	PI_7	0,557	0,304	Valid
	PI_8	0,639	0,304	Valid
	PI_9	0,441	0,304	Valid
	PI_10	0,656	0,304	Valid
Teknologi Informasi (X_2)	TI_1	0,734	0,304	Valid
	TI_2	0,658	0,304	Valid
	TI_3	0,869	0,304	Valid
	TI_4	0,732	0,304	Valid
<i>Total Quality Management</i> (X_3)	TQM_1	0,709	0,304	Valid
	TQM_2	0,759	0,304	Valid
	TQM_3	0,482	0,304	Valid
	TQM_4	0,776	0,304	Valid
	TQM_5	0,879	0,304	Valid
	TQM_6	0,859	0,304	Valid
<i>Good Governance</i> (Y)	GG_1	0,572	0,304	Valid
	GG_2	0,487	0,304	Valid
	GG_3	0,527	0,304	Valid
	GG_4	0,751	0,304	Valid

	GG_5	0,644	0,304	Valid
	GG_6	0,653	0,304	Valid
	GG_7	0,791	0,304	Valid
	GG_8	0,546	0,304	Valid
	GG_9	0,458	0,304	Valid
	GG_10	0,442	0,304	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Hasil uji validitas pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel Pengendalian Intern (X_1), Teknologi Informasi (X_2), *Total Quality Management* (X_3), dan *Good Governance* (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi (α) 5%, maka seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid, sehingga seluruh butir pertanyaan dalam kuisisioner layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana stabilitas dan konsistensi dari alat ukur yang digunakan. Kuisisioner dikatakan reliabel apabila kuisisioner tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah/obyek yang sama (Sugiyono, 2011). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Menurut Indriantoro dan Bambang (2002), suatu alat ukur disebut reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 dengan bantuan SPSS Versi 19.

Hasil uji reliabilitas pada variabel pengendalian intern (X_1), teknologi informasi (X_2), *total quality management* (X_3), dan *good governance* (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

TABEL 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengendalian Intern (X_1),	0,802	Reliabel
Teknologi Informasi (X_2),	0,739	Reliabel
<i>Total Quality Management</i> (X_3),	0,845	Reliabel
<i>Good Governance</i> (Y)	0,8422	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.3 di atas memperlihatkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada semua variabel penelitian lebih besar dari 0,6, maka dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan yang ada pada masing-masing variabel penelitian dalam kuisiner adalah reliabel atau handal, sehingga butir-butir pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

C. Deskripsi Karakteristik Responden dengan Jumlah kuisiner yang layak

Data mengenai distribusi karakteristik responden sesuai dengan jumlah kuisiner yang layak dianalisis sebanyak 42 kuisiner dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, serta jabatan dapat dilihat pada beberapa tabel di bawah ini.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data jenis kelamin responden sesuai dengan perolehan data yang terkumpul melalui kuesioner ditunjukkan pada Tabel 4.4 berikut ini.

TABEL 4.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Dalam orang	Dalam persentase (%)
1.	Laki-laki	24	57,14%
2.	Perempuan	18	42,86%
	Jumlah	42	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat dilihat dari 42 responden yang diambil sebagai sampel, menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 57,14% dan sisanya sebanyak 18 orang atau sebesar 42,86% adalah perempuan.

D. Hasil Analisis Data

1. Pengujian *Outer Model*

a. Pengujian *Convergent Validity*

Hasil nilai atau skor korelasi antara indikator dengan masing-masing konstruk latennya adalah sebagai berikut:

- 1) Korelasi indikator pengendalian intern dengan konstruk/variabel pengendalian intern.

Konstruk atau variabel laten pengendalian intern (X_1) diukur menggunakan lima indikator yaitu lingkungan pengendalian ($X_{1.1}$), penaksiran risiko ($X_{1.2}$), aktivitas pengendalian ($X_{1.3}$), informasi dan komunikasi ($X_{1.4}$), serta pemantauan ($X_{1.5}$). Nilai *factor loading* masing-masing indikator dalam membentuk konstruk atau variabel pengendalian intern dapat dilihat pada Tabel 4.5. di bawah ini.

TABEL 4.5
Factor Loading Indikator Variabel Pengendalian Intern

Konstruk/Variabel	Indikator	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Pengendalian Intern (X_1)	$X_{1.1}$	0,909	Ada Korelasi
	$X_{1.2}$	0,526	Ada Korelasi
	$X_{1.3}$	0,830	Ada Korelasi
	$X_{1.4}$	0,736	Ada Korelasi
	$X_{1.5}$	0,608	Ada Korelasi

Sumber: data diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa skor *factor loading* masing-masing indikator dari variabel pengendalian intern lebih besar dari skor yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,50, yang berarti bahwa seluruh indikator tersebut di atas memiliki hubungan dengan variabel pengendalian intern, atau hal tersebut sudah memenuhi asumsi *convergent validity*. Indikator yang paling dominan dalam pembentukan variabel pengendalian intern adalah lingkungan pengendalian ($X_{1.1}$), karena memiliki skor *factor loading* (0,909) yang paling besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

- 2) Korelasi indikator teknologi informasi dengan konstruk/variabel teknologi informasi.

Konstruk atau variabel laten teknologi informasi (X_2) diukur menggunakan dua indikator yaitu penggunaan sistem komputer ($X_{2.1}$), dan mempermudah *user* ($X_{2.2}$). Nilai *factor loading* masing-masing indikator dalam membentuk konstruk atau variabel teknologi informasi dapat dilihat pada Tabel 4.6. di bawah ini.

TABEL 4.6
Factor Loading Indikator Variabel Teknologi Informasi

Konstruk/Variabel	Indikator	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Teknologi Informasi (X_2)	$X_{2.1}$	0,883	Ada Korelasi
	$X_{2.2}$	0,840	Ada Korelasi

Sumber: data diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa skor *factor loading* masing-masing indikator dari variabel teknologi informasi lebih besar dari skor yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,50, yang berarti bahwa seluruh indikator tersebut di atas memiliki hubungan dengan variabel teknologi informasi, atau dengan kata lain hal tersebut sudah memenuhi asumsi *convergent validity*. Indikator yang paling dominan dalam pembentukan variabel teknologi informasi adalah penggunaan sistem komputer ($X_{2.1}$), karena memiliki skor *factor loading* (0,883) yang paling besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

- 3) Korelasi indikator *total quality management* dengan konstruk/variabel *total quality management*.

Konstruk atau variabel laten *total quality management* (X_3) diukur menggunakan tiga indikator yaitu berfokus pada kepuasan pelanggan ($X_{3.1}$), pemberdayaan dan pelibatan karyawan ($X_{3.2}$), dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan ($X_{3.3}$). Nilai *factor loading* masing-masing indikator dalam membentuk konstruk atau variabel *total quality management* dapat dilihat pada Tabel 4.7. di bawah ini.

TABEL 4.7
Factor Loading Indikator Variabel *Total Quality Management*

Konstruk/Variabel	Indikator	<i>Factor loading</i>	Keterangan
<i>Total Quality Management</i> (X_3)	$X_{3.1}$	0,775	Ada Korelasi
	$X_{3.2}$	0,849	Ada Korelasi
	$X_{3.3}$	0,923	Ada Korelasi

Sumber: data diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa skor *factor loading* masing-masing indikator dari variabel *total quality management* lebih besar dari skor yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,50, yang berarti bahwa seluruh indikator tersebut di atas memiliki hubungan dengan variabel *total quality management*, atau dengan kata lain hal tersebut sudah memenuhi asumsi *convergent validity*. Indikator yang paling dominan dalam pembentukan variabel *total quality management* adalah peningkatan kualitas secara berkelanjutan ($X_{3.3}$), karena memiliki skor *factor loading* (0,923) yang paling besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

- 4) Korelasi indikator *good governance* dengan konstruk/variabel *good governance*.

Konstruk atau variabel laten *good governance* (Y) diukur menggunakan lima indikator yaitu pertanggungjawaban (Y_{1.1}), akuntabilitas (Y_{1.2}), kewajaran (Y_{1.3}), transparansi (Y_{1.4}), serta kemandirian (Y_{1.5}). Nilai *factor loading* masing-masing indikator dalam membentuk konstruk atau variabel *good governance* dapat dilihat pada Tabel 4.8. di bawah ini.

TABEL 4.8
Factor Loading Indikator Variabel *Good Governance*

Konstruk/Variabel	Indikator	<i>Factor loading</i>	Keterangan
<i>Good Governance</i> (Y)	Y _{1.1}	0,596	Ada Korelasi
	Y _{1.2}	0,691	Ada Korelasi
	Y _{1.3}	0,830	Ada Korelasi
	Y _{1.4}	0,777	Ada Korelasi
	Y _{1.5}	0,575	Ada Korelasi

Sumber: data diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa skor *factor loading* masing-masing indikator dari variabel *good governance* lebih besar dari skor yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,50, yang berarti bahwa seluruh indikator tersebut di atas memiliki hubungan dengan variabel *good governance*, atau hal tersebut sudah memenuhi asumsi *convergent validity*. Indikator yang paling dominan dalam pembentukan variabel *good governance* adalah kewajaran (Y_{1.3}), karena memiliki skor *factor loading* (0,830) yang paling besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

b. Pengujian *Discriminant Validity*

Hasil pengujian *discriminant validity* pada model disajikan pada Tabel 4.9 di bawah ini.

TABEL 4.9
Hasil Uji *Discriminant Validity*

Variabel	AVE	\sqrt{AVE}	Koefisien Korelasi dengan variabel Y	Keterangan
PI (X_1)	0,541	0,736	0,302	Diterima
TI (X_2)	0,743	0,862	0,316	Diterima
TQM (X_3)	0,725	0,851	0,195	Diterima

Sumber: data diolah, 2013

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa skor akar kuadrat AVE dari variabel pengendalian intern/ X_1 (0,736) lebih besar dari pada skor korelasi variabel atau konstruk pengendalian intern dengan konstruk *good governance*/ Y (0,302), skor akar kuadrat AVE dari variabel teknologi informasi/ X_2 (0,862) lebih besar dari pada skor korelasi variabel teknologi informasi dengan konstruk *good governance*/ Y (0,316), begitu juga dengan skor akar kuadrat AVE dari variabel *total quality management*/ X_3 (0,851) lebih besar dari pada skor korelasi variabel atau konstruk *total quality management* dengan konstruk *good governance*/ Y (0,195), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

2. Pengujian Reliabilitas Konstruk

Selain harus memenuhi uji validitas konstruk yang meliputi *convergent validity* serta *discriminant validity*, suatu konstruk juga harus memenuhi uji

reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai atau skor *composite reliability* dan *cronbachs alpha* lebih besar dari 0,60.

Hasil uji reliabilitas konstruk pada masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.10 di bawah ini.

TABEL 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Konstruk/Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengendalian Intern (X_1)	0,850	0,776	Reliabel
Teknologi Informasi (X_2)	0,852	0,656	Reliabel
<i>Total Quality Management</i> (X_3)	0,887	0,811	Reliabel
Good Governance (Y)	0,825	0,732	Reliabel

Sumber: data diolah, 2013

Berdasarkan hasil uji reliabilitas konstruk seperti terlihat pada Tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa seluruh variabel atau konstruk yang diteliti memiliki skor *composite reliability* dan *cronbach's alpha* lebih besar dari skor atau nilai yang dipersyaratkan yaitu 0,60. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk atau variabel yang diteliti memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain telah memenuhi uji reliabilitas konstruk.

3. Pengujian Hipotesis (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini atau dengan kata lain pengujian *inner*

model dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari seluruh konstruk laten eksogen (variabel independen/X) terhadap konstruk laten endogen (variabel dependen/Y). Hasil pengujian *inner* model dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini

TABEL 4.11
Hasil Uji *Inner* Model

Jalur Pengaruh	Koefisien	t – hitung	t – tabel	Keterangan
PI → GG	0,302	2,583	1,686	Signifikan
TI → GG	0,316	2,568	1,686	Signifikan
TQM → GG	0,195	1,895	1,686	Signifikan

Sumber: data diolah, 2013

Berdasarkan hasil uji *inner* model seperti terlihat pada Tabel 4.11 di atas, maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,302X_1 + 0,316X_2 + 0,195X_3$$

Persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan metode *partial least square* (inner model) di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel pengendalian intern mempunyai arah positif sebesar 0,302 terhadap variabel *good governance* dan pengaruhnya signifikan karena memiliki nilai t-hitung (2,583) lebih besar dari nilai t tabel (1,686), atau dengan kata lain pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap *good governance*. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik pengendalian intern yang diimplementasikan oleh LAZ, maka semakin baik pula *good governance*-nya dan sebaliknya, sehingga dapat disimpulkan hipotesis satu (H_1) dalam penelitian ini terbukti/diterima.

- b. Variabel teknologi informasi mempunyai arah positif sebesar 0,316 terhadap variabel *good governance* dan pengaruhnya signifikan karena memiliki nilai t-hitung (2,568) lebih besar dari nilai t tabel (1,686), atau dengan kata lain teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *good governance*. Hal ini berarti bahwa semakin baik LAZ dalam menggunakan teknologi informasi akan berdampak pada semakin baiknya *good governance*, sehingga dapat disimpulkan hipotesis dua (H₂) dalam penelitian ini terbukti/diterima.
- c. Variabel *total quality management* mempunyai arah positif sebesar 0,195 terhadap variabel *good governance* dan pengaruhnya signifikan karena memiliki nilai t-hitung (1,895) lebih besar dari nilai t tabel (1,686), atau dengan kata lain *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *good governance*. Hal ini berarti semakin baik pelaksanaan *total quality management* oleh LAZ, maka cenderung berdampak pada semakin baiknya *good governance*, sehingga dapat disimpulkan hipotesis tiga (H₃) dalam penelitian ini terbukti/diterima.

4. Pengujian *Weight* (R²)

Pengujian *Weight* merupakan istilah lain dari uji koefisien determinasi pada analisis regresi berganda atau uji *goodness-fit* model pada analisis SEM. Hasil R² pada dapat dilihat pada Tabel 4.12 di bawah ini.

TABEL 4.12
Hasil Uji R²

Model	R Square (R ²)
	0,516

Sumber: data diolah, 2013

Berdasarkan pada tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa model pengaruh pengendalian intern, teknologi informasi, serta *total quality management* terhadap *good governance* memberikan nilai R² sebesar 0,516, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk *good governance* dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk pengendalian intern, teknologi informasi, serta *total quality management* sebesar 51,6%, sedangkan sisanya 48,4% dijelaskan oleh variabel atau konstruk lain diluar yang diteliti.

E. Pembahasan

Hipotesis satu dalam penelitian ini diterima. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik pengendalian intern yang diimplementasikan oleh LAZ, maka semakin baik pula *good governance*-nya dan sebaliknya. Pengendalian intern apabila diterapkan dengan baik pada LAZ maka segala kegiatan dalam lembaga tersebut dapat dikerjakan dengan lebih efektif dan efisien sehingga tata kelola dalam LAZ juga semakin baik. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadillah (2011) bahwa pengendalian intern berpengaruh secara positif dan secara langsung terhadap penerapan *good governance* pada Lembaga Amil Zakat.

Hipotesis dua (H₂) dalam penelitian ini diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik LAZ dalam menggunakan teknologi informasi akan berdampak

pada semakin baiknya *good governance*. Teknologi informasi adalah salah satu cara agar lembaga dapat semakin dikenal oleh masyarakat dan dapat mempermudah segala pekerjaan dalam organisasi yang menggunakan. TI yang dikelola dengan baik - yang secara fisik dapat diakses, dengan biaya terjangkau, dan tanggap terhadap kebutuhan manusia pada gilirannya akan mempercepat pembangunan nasional menjadi lebih demokratis, berkelanjutan (*sustainable*), dan memfasilitasi tercapainya masyarakat yang lebih sejahtera.

Manfaat penggunaan teknologi informasi di organisasi swasta telah dapat dirasakan secara luas, jika teknologi informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja mereka, jika kinerja yang baik menunjukkan dan berkorelasi dengan adanya tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabowo dan Ariyani (2005) yang juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan.

Selanjutnya hipotesis tiga (H_3) dalam penelitian ini diterima. Hal ini berarti semakin baik pelaksanaan *total quality management* oleh LAZ, maka cenderung berdampak pada semakin baiknya *good governance*. Dalam LAZ jika melakukan perbaikan management secara keseluruhan maka akan menjadikan tata kelola yang baik pula. *Total quality management* diterapkan dengan baik akan membuat lembaga tersebut lebih dapat bersaing dengan lembaga lainnya guna mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadilah (2011) juga membuktikan bahwa total

quality management berpengaruh langsung terhadap penerapan *good governance*.

Ketiga variabel jika diuji secara bersama-sama variabel pengendalian intern, teknologi informasi, dan *total quality management* terhadap *good governance* memberikan nilai R^2 sebesar 0,516, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk *good governance* dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk pengendalian intern, teknologi informasi, serta *total quality management* sebesar 51,6%, sedangkan sisanya 48,4% dijelaskan oleh variabel atau konstruk lain diluar yang diteliti.

Apabila ketiga variabel benar-benar diterapkan dalam LAZ dengan baik maka permasalahan yang terjadi dikarenakan ketidakpercayaan masyarakat akan lembaga ini dapat teratasi karena akuntabilitas dan transparansi dalam lembaga telah dapat dipenuhi oleh LAZ dengan memberikan penjelasan mengenai segala hal yang terjadi dan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh lembaga ini sendiri.

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pengendalian intern, teknologi informasi, serta *total quality management* terhadap *good governance*, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Implementasi pengendalian intern berpengaruh positif terhadap penerapan *good governance* pada LAZ. Semakin baik penerapan pengendalian intern dalam LAZ maka akan semakin baik pula penerapan *good governance* dalam LAZ tersebut.
2. Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap penerapan *good governance* pada LAZ. Semakin baik pemanfaatan teknologi informasi dalam LAZ maka akan semakin baik pula penerapan *good governance* dalam LAZ tersebut.
3. Implementasi *total quality management* berpengaruh positif terhadap penerapan *good governance* pada LAZ. Semakin baik pelaksanaan *total quality management* dalam LAZ maka akan semakin baik pula penerapan *good governance* dalam LAZ tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi LAZ disarankan untuk meningkatkan implementasi *total quality management* terkait dengan fokus pelanggan, misalnya peningkatan pelayanan kepada mustahik dan muzaki yaitu dengan mempermudah persyaratan secara administratif untuk menjadi calon mustahik atau muzaki.
2. Bagi karyawan LAZ disarankan untuk memperbaiki serta meningkatkan cara kerja dalam melayani para calon mustahik maupun muzaki, misalnya seperti bersikap ramah dan santun ketika berhadapan dengan calon mustahik maupun muzaki, menjelaskan secara mendetail kepada para calon mustahik maupun muzaki tentang persyaratan menjadi mustahik maupun muzaki, jika para calon mustahik maupun muzaki mengalami kesulitan terkait dengan informasi LAZ, maka karyawan dengan senang hati memberi tahu dan menjelaskan kepada calon mustahik maupun muzaki tersebut.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel penelitian yang lebih besar karena jumlah sampel yang lebih besar cenderung kemungkinan besar hasilnya dapat menggambarkan kondisi

sesuai dengan kenyataannya serta hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Obyek penelitian hanya dilakukan di LAZ saja, sehingga hasil penelitian ini tingkat generalisasinya rendah atau kurang dapat dipublikasikan untuk umum.
2. Peneliti hanya mengambil sampel sebanyak 42 responden, karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana dari peneliti.
3. Variabel yang diteliti hanya meliputi pengendalian intern, teknologi informasi, *total quality management*, dan *good governance*.