

TRANSPARANSI PELAYANAN PENYALURAN DANA ZAKAT PADA KANTOR BADAN AMIL ZAKAT PROVINSI SULAWESI UTARA

SYAHRIZAL KIYAI
JOYCE J. RARES
BURHANUDDIN KIYAI

syahrizal.kiyai@gmail.com

Abstract: Transparency is a principle that guarantees access or freedom for everyone to obtain information about the administration of government, namely information about policies, the process of making and results achieved, transparency is needed and required to be done in institutions or any public institution that has an interest in the public, Building transparency in the management of zakat will create a good control system between two parties, namely institutions and stakeholders, because it does not only involve internal parties but also external parties. This research uses descriptive research type with a qualitative approach. Data collection techniques in this study used in-depth interview techniques with informants related to the research and also direct observation at the research location and using literature study. The purpose of this research is to be able to describe how the transparency of zakat fund distribution services at the office of the amil zakat agency in North Sulawesi province. Based on the results of the study it can be seen that the transparency of zakat services carried out by the amil zakat agency of North Sulawesi province has been done transparently, this can be seen from how the North Sulawesi provincial baznas, provide so much access to information, both through application services and directly , Baznas also often conducts the distribution process of zakat by inviting Muslims from various groups to get involved, although it can be seen that the involvement of the people in terms of supervision and involvement in the distribution process of zakat is still lacking, this can be seen from the lack of understanding of Muslims towards the management process zakat. Therefore, supervision and involvement of Muslims is needed for the management of zakat from the North Sulawesi provincial baznas

keywords: transparency, management, service, zakat

PENDAHULUAN

Zakat merupakan salah satu bentuk kepedulian sosial dalam wujud terlaksanannya ekonomi manusiawi, yakni ekonomi yang mempertimbangkan keseimbangan manusia dengan lingkungan sekitarnya. Yang mana kekayaan tidak hanya berputar pada golongan-golongan tertentu saja, tetapi harus melibatkan golongan-golongan yang berada dalam kategori fakir dan miskin

Pada beberapa kasus, pengelola dana zakat bukan orang-orang atau institusi yang benar-benar dikenal oleh pemberi dana. Hal ini, seperti lembaga publik lainnya, memunculkan kebutuhan adanya transparansi. Pemberi zakat menginginkan transparansi pelayanan terhadap penyaluran dana zakat yang mereka serahkan kepada lembaga pengelolah zakat, sehingga mereka yakin bahwasanya apa yang mereka serahkan betul-betul disampaikan atau

diteruskan kepada yang berhak menerima zakat

Transparansi dalam pelayanan pengelolaan zakat yaitu menyampaikan laporan kepada semua pihak secara terbuka, terkait pengoperasian suatu pengelolaan dengan mengikutsertakan semua unsur sebagai landasan pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan. Membangun transparansi dalam pengelolaan zakat akan menciptakan sistem kontrol yang baik antara dua pihak yaitu lembaga dan stakeholders, karena tidak hanya melibatkan pihak intern organisasi (lembaga zakat) saja tetapi lebih kepada pihak ekstern yaitu muzakki atau masyarakat secara luas. Hal inilah yang yang seharusnya dijadikan lembaga untuk mengurangi rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan dapat diminimalisasi

Berdasarkan pengamatan sementara, penulis melihat bahwa transparansi pelayanan penyaluran dana zakat di Sulawesi Utara khususnya di kantor badan amil zakat provinsi Sulawesi Utara telah di upayakan melalui beberapa cara di antaranya melalui penggunaan aplikasi bernama SIMBA (Sistem Informasi BAZNAS) yang di buat oleh BAZNAS pusat, yang mana aplikasi ini di buat dengan tujuan sebagai media untuk BAZNAS provinsi, maupun BAZNAS kabupaten/kota menyampaikan laporan mengenai pelayanan penyaluran dana zakat yang di kelola oleh BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota, laporan ini dibuat sebagai wujud transparansi kepada pemerintah pusat dalam pengelolaan dana zakat yang di lakukan oleh BAZNAS provinsi maupun BAZNAS kabupaten/kota.

Dalam wujud transparansi kepada masyarakat, BAZNAS provinsi Sulawesi Utara mewujudkannya dengan cara menyediakan informasi melalui media elektronik maupun media sosial, namun berdasarkan pengamatan penulis dapat dilihat bahwa masih banyak umat islam yang belum mengetahui bagaimana pengelolaan zakat itu di lakukan oleh BAZNAS, apakah zakat yang ada sudah di kelola dengan baik, hal ini menimbulkan pertanyaan bagi penulis apakah BAZNAS provinsi Sulawesi Utara sudah Transparan dalam mengelola zakat

Oleh karena itu berdasarkan poin di atas maka dalam kajian ini, penulis mengangkat judul “Transparansi pelayanan penyaluran dana zakat pada kantor badan amil zakat provinsi Sulawesi Utara”.

TINJAUAN PUSTAKA

Transparansi

Transparansi keterbukaan dalam setiap pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban dalam mengelola sumber daya yang dipercayakan, dalam hal ini termasuk juga dalam pengelolaan dana zakat

yang mana masyarakat memiliki hak untuk mengetahui proses pengelolaan zakat sehingga dapat menciptakan kontrol yang baik terhadap lembaga disini yaitu BAZNAS dan Muzakki selaku stakeholders.

Terdapat 6 Prinsip Transparansi menurut Humanitarian Forum Indonesia (HFI) dalam Rahmawati (2014:11) yaitu :

1. Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program)
 2. Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan.
 3. Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum.
 4. Laporan tahunan
 5. Website atau media publikasi organisasi
- Kristianten (2006:73) menyebutkan bahwa transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator :
1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen
 2. Kejelasan dan kelengkapan informasi
 3. Keterbukaan proses
 4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012).

Konsep Zakat

Zakat adalah satu rukun yang bercorak sosial ekonomi dari ilmu rukun islam, zakat menurut bahasa berarti : kesuburan, atau kesucian.

Dalam ensiklopedia Islam Indonesia zakat menurut bahasa berarti tumbuh berkembang, bersih atau baik dan terpuji. Munawir Syadzali mengutip pendapat Achmad Tirtosudiro, bahwa zakat adalah pengambilan sebagian harta dari orang muslim untuk kesejahteraan orang muslim dan oleh orang muslim. Dalam UU RI No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, dijelaskan bahwa zakat adalah harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh orang muslim sesuai dengan ketentuan agama yang diberikan kepada yang berhak menerimanya.

Konsep BAZNAS

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah sebuah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan UU No. 38 Tahun 1999 dan UU No. 23 Tahun 2011. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah nonstruktural bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri. Penguatan kelembagaan BAZNAS dengan kewenangan tersebut dimaksud untuk memberikan perlindungan, pembinaan dan pelayanan kepada muzaki, mustahik, dan pengelola zakat serta menjamin adanya kepastian hukum dalam pengelolaan zakat.

Tujuan dari adanya BAZNAS menurut UU 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat ialah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran umat untuk berzakat,
2. Mengarahkan masyarakat mencapai kesejahteraan baik fisik maupun non fisik melalui pendayagunaan zakat,
3. Meningkatkan status mustahiq menjadi muzakki melalui pemulihan, peningkatan kualitas SDM, dan pengembangan ekonomi masyarakat,
4. Mengembangkan budaya “memberi lebih baik dari menerima” di kalangan mustahiq (orang yang menerima zakat),
5. Mengembangkan manajemen yang amanah, profesional. dan transparan dalam mengelola zakat,

6. Menjangkau muzakki dan mustahiq seluas luasnya.
7. Memperkuat jaringan antar organisasi pengelola zakat! Sebagai Badan Amil Zakat, kegiatan pokok BAZNAS adalah menghimpun zakat dari muzakki dan menyalurkan zakat kepada mustahiq yang berhak menerima sesuai ketentuan agama.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Meleong (2007:4) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.

Lokasi Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini bertempat di kantor badan amil zakat Provinsi Sulawesi Utara yang berada di Kompleks Masjid Raya Ahmad Yani, Jalan Wr. Supratman No.10, Manado.

Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2007) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Adapun dalam sumber data primer dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki kaitan dengan objek penelitian ini.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada transparansi pelayanan penyaluran dana zakat pada kantor badan amil zakat provinsi Sulawesi utara. Aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian ini di dasari dari indikator yang di kemukakan oleh Kristianten (2006:73) yaitu:

- a. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen
- b. Kejelasan dan kelengkapan informasi
- c. Keterbukaan proses
- d. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Teknik Pengumpulan Data

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Terdapat kriteria-kriteria untuk menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli.

Informan yang peneliti tentukan merupakan orang-orang yang terikat secara penuh dalam ruanglingkup Kelembagaan BAZNAS provinsi Sulawesi Utara yaitu antara lain :

1. Ketua BAZNAS provinsi Sulawesi Utara : 1 orang
2. Wakil ketua ii bidang pendistribusian dan pendayagunaan zakat : 1 orang
3. Wakil ketua iii bidang perencanaan keuangan dan pelaporan : 1 orang
4. Muzzaki (orang yang berkewajiban membayar zakat) : 4 orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara Mendalam (Indepth Interview)
Wawancara mendalam (Indepth Interview) yaitu teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada subjek atau informan penelitian. Peneliti dalam hal ini mempersiapkan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan transparansi pelayanan

penyaluran dana zakat. Wawancara dilakukan kepada beberapa informan yang telah ditentukan dengan menggunakan daftar pertanyaan. Dalam proses wawancara, peneliti merekam atau mencatat hasil jawaban yang diberikan oleh informan.

2. Observasi
Observasi yaitu pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung ke tempat penelitian. Peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan langsung terhadap bagaimana proses pelayanan penyaluran dana zakat berlangsung di kantor BAZNAS provinsi Sulawesi Utara. Selanjutnya, peneliti merekam dan mengambil gambar hal-hal yang relevan dengan tujuan penelitian.
3. Studi Pustaka
Studi pustaka yaitu teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis yang berasal dari buku-buku yang mendukung penelitian ini. Kegiatan ini dilakukan dengan cara mengkaji dan menganalisis literatur serta bacaan yang berkaitan dengan penelitian. Penulis mengumpulkan data-data dari literatur yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles & Huberman dalam Sugiono (2012). yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu:

1. Pengumpulan Data
Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.
2. Reduksi Data
Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak

perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2007: 16).

3. Penyajian Data

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan (Miles dan Huberman, 2007: 84).

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh (Miles dan Huberman, 2007: 18).

PEMBAHASAN

Badan amil zakat provinsi Sulawesi Utara merupakan lembaga yang dipercayakan oleh pemerintah dan juga masyarakat yang ada di Sulawesi Utara dalam mengelolah zakat, infaq dan sedekah, dalam menjalankan tanggung jawab sebagai pengelola zakat, BAZNAS provinsi Sulawesi Utara mengelola zakat dengan menjalankan program-program pendayagunaan zakat, yang mana didistribusikan kepada mustahik sesuai dengan kaidah-kaidah dalam syariat islam, pendistribusian dilakukan dengan memperhatikan prinsip pemerataan, keadilan, dan kewilayahan. Zakat didayagunakan untuk usaha produktif dalam rangka penanganan fakir miskin dan peningkatan kualitas umat apabila kebutuhan dasar mustahik telah terpenuhi.

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti (Ratminto dkk 2005). Dalam menjalankan tugasnya sebagai pengelola zakat BAZNAS provinsi Sulawesi Utara perlu menunjukkan sikap transparan dalam mengelolah zakat sehingga akan meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap BAZNAS, yang berdampak pada masyarakat selaku pemberi zakat akan merasa aman dengan apa yang di serahkan kepada BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat karena pengelolaan maupun penyalurannya terdata secara transparan dan dapat di pertanggung jawabkan.

BAZNAS provinsi Sulawesi Utara telah memberikan berbagai upaya untuk mewujudkan transparansi pelayanan dana zakat, namun perlu di sadari bahwa masih terdapat hal untuk dibenahi agar dapat terwujudnya hal ini, baik itu dari BAZNAS provinsi Sulawesi Utara itu sendiri maupun dari umat muslim dan pemerintah yang ada di Sulawesi Utara, karena di perlukan pengawasan dari berbagai pihak untuk bisa menciptakan lingkungan BAZNAS yang transparan dalam melayani umat islam.

Dalam menentukan transparan tidaknya BAZNAS provinsi Sulawesi Utara dalam melakukan pelayanan penyaluran dana zakat penelitian ini di dasari berdasarkan empat indikator transparansi dari Kristianten, yaitu kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan akan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

Ketersediaan dan aksesilitas dokumen merupakan hal yang penting dalam rangka membentuk suatu kesatuan transparansi pengelolaan, dengan ketersediaan dan kemudahan akses dokumen pasti dengan sendirinya akan menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pengelolaan maupun pelayanan yang ada (Seotandy Bonaly dkk, 2018). terkait hal ini BAZNAS provinsi Sulawesi Utara telah memberikan berbagai cara sebagai bentuk penyediaan akses, yang mana diantaranya melalui pemberian laporan setiap 6 bulan sekali, membentuk satuan audit internal untuk membuat laporan secara rutin, menggunakan layanan aplikasi sebagai sarana penyediaan informasi, seperti aplikasi SIMBA (sistem informasi manajemen baznas) dan juga muzaki corner, yang mana SIMBA digunakan sebagai media informasi untuk memasukan

data laporan, yang kemudian data itu bisa di akses oleh pemerintah dan juga BAZNAS pusat, sedangkan muzaki corner di gunakan sebagai media informasi kepada masyarakat atau muzaki yang sudah terdaftar dan memiliki NPWZ (nomor induk wajib zakat) untuk mengakses berbagai informasi mulai dari informasi mengenai laporan keuangan, laporan kegiatan serta informasi-informasi seperti bukti pembayaran zakat atau bukti setor zakat, aplikasi ini juga meyediakan layanan konfirmasi zakat, dan juga layanan jemput zakat dan takaful yaitu layanan infaq BAZNAS, layanan ini tersedia melalui perangkat android dan juga ios. Namun disisi lain penyediaan layanan ini masih terdapat kekurangan salah satunya penggunaan layanan muzaki corner yang mana berdasarkan penilaian peneliti dan juga hasil wawancara kepada muzaki, dapat di lihat penggunaan layanan aplikasi ini terkadang kurang stabil dan belum optimal dalam artian masih sering terdapat kendala dalam mengakses informasi menggunakan layanan aplikasi ini, mulai dari sering terjadi force close atau di keluarkan secara paksa dari aplikasi, sering gagal dan lambat ketika hendak masuk ke aplikasi, dan berbagai masalah lain, keluhan-keluhan terhadap hal ini juga dapat dilihat dari banyaknya ulasan negatif dari aplikasi ini di salah satu platform, artinya optimalisasi dari layanan ini masih kurang baik yang mana seharusnya layanan seperti ini mempermudah muzaki dalam mengakses informasi jadinya malah mempersulit, hal ini harus menjadi perhatian dari BAZNAS sendiri untuk dapat meningkatkan pelayanannya, namun untuk menutupi hal ini BAZNAS provinsi Sulawesi Utara telah menyediakan berbagai layanan alternatif yang bisa di gunakan untuk mengakses informasi antara lain, dengan menggunakan layanan konsultasi melalui nomor telepon, maupun layanan media sosial hingga website yang sudah di sediakan oleh BAZNAS provinsi Sulawesi Utara

Kejelasan dan kelengkapan informasi merupakan suatu sumberdaya pengetahuan

dan kemampuan yang dapat digunakan oleh seseorang untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi, kekuatan politik dan status sosial yang dimilikinya. Dengan demikian, informasi memiliki fungsi yang sangat luas yang dapat, mencakup berbagai aspek. Baik ekonomi, sosial, dan politik (Nadya Pakaya dkk, 2019). Yang mana berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa BAZNAS provinsi Sulawesi Utara telah menyediakan informasi secara lengkap dan jelas kepada muzaki sesuai kebutuhan informasi dari muzaki itu sendiri, informasi-informasi seperti riwayat zakat, bukti setor zakat, serta metode pendistribusian zakat selalu di sampaikan dan di sediakan oleh BAZNAS provinsi Sulawesi Utara melalui media-media penyediaan informasi dari BAZNAS provinsi Sulawesi Utara, kalopun ada informasi yang ingin di ketahui oleh muzaki, BAZNAS provinsi Sulawesi Utara mengaku siap memberikan informasi yang di butuhkan selama itu dianggap masih berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab dari BAZNAS provinsi Sulawesi Utara, hal ini dapat di lihat dari bagaimana peneliti di berikan berbagai macam informasi yang peneliti perlukan ketika melakukan penelitian di kantor BAZNAS provinsi Sulawesi Utara, informasi-informasi yang peneliti butuhkan di jelaskan secara jelas oleh informan yang ada di sana, BAZNAS pun mengizinkan peneliti melihat laporan-laporan pengeluaran untuk pendayagunaan zakat serta menjelaskannya, hal ini menunjukkan sikap transparan pegawai BAZNAS provinsi Sulawesi Utara ketika memang di perlukan informasi dari mereka. Namun BAZNAS provinsi Sulawesi Utara sendiri mengakui bahwa dalam menyiapkan kelengkapan laporan untuk informasi laporan keuangan maupun kegiatan terkadang masih sering terlambat, hal ini di karenakan koordinasi BAZNAS provinsi dan kabupaten/kota dalam penyusunan laporan ketika melakukan kerja sama dalam pendistribusian zakat sering mengalami keterlambatan, hal ini perlu di jadikan perhatian bagi BAZNAS agar informasi dapat

tersedia ketika ada pihak yang menginginkan informasi tersebut.

Keterbukaan akan proses, keterbukaan dari segi proses merupakan hal yang penting dalam mewujudkan transparansi dalam pelayanan, hal ini di anggap penting agar masyarakat dapat langsung mengawasi kinerja dari penyedia pelayanan, dalam hal ini BAZNAS provinsi Sulawesi Utara telah menunjukkan sikap terbuka akan proses penyaluran dana zakat, hal ini dapat di lihat dari bagaimana BAZNAS provinsi Sulawesi Utara membuat penetapan standar pengawasan dalam mengawasi proses pemungutan hingga pendistribusian zakat, yang mana dengan membentuk satuan audit internal untuk menyusun laporan setiap 6 bulan sekali serta mengawasi proses pendistribusian zakat, adalah penting untuk membuat standar pengawasan agar dapat menilai sejauh mana pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar pengawasan yang telah dijalankan (Diana Fatmawati dkk, 2018). Selain itu dalam proses pendistribusian zakat, selain mekanisme penentuan pemberian bantuan zakat kepada yang berhak menerima zakat harus melalui proses selektif, yang berdasarkan standar operasional prosedur untuk menentukan orang yang berhak mendapat distribusi zakat, harus melalui rapat rutin setiap pekan yang di lakukan oleh BAZNAS hal ini bertujuan agar dalam mendistribusikan zakat tidak terjadi timbang pilih, proses penentuannya harus di lakukan secara transparan dengan persetujuan dari tiga pimpinan BAZNAS

Untuk menjamin keterbukaan akan proses, BAZNAS provinsi Sulawesi Utara melakukan juga mempublikasikan setiap kegiatan pendistribusian zakat melalui media layanan informasi berupa artikel yang di publikasikan melalui media sosial BAZNAS provinsi Sulawesi Utara dan juga melalui aplikasi muzaki corner, selain itu BAZNAS provinsi Sulawesi Utara juga menjadikan forum MUSBAZ (musyawarah BAZNAS) sebagai sarana untuk menginformasikan bagaimana proses pengumpulan serta

pendistribusian zakat itu dilakukan oleh BAZNAS serta mengajak muzaki untuk terlibat sebagai relawan dalam program BAZNAS. Namun dibalik berbagai upaya BAZNAS provinsi Sulawesi Utara untuk terbuka akan proses pendistribusian zakat, beberapa muzakki ataupun umat islam yang belum mengetahui bagaimana proses pendistribusian zakat itu di lakukan oleh BAZNAS, peneliti melihat hal ini di karenakan kurangnya kepedulian untuk mengetahui bagaimana proses pendistribusian zakat itu di lakukan sehingga tidak dapat sepenuhnya menyalahkan BAZNAS selaku pengelola zakat apabila beberapa umat islam tidak mengetahui proses pengelolaan zakat, maka dari itu di perlukan muzaki maupun umat islam untuk mengawasi proses pengelolaan zakat yang di lakukan oleh BAZNAS provinsi Sulawesi Utara sehingga dapat tercipta pelayanan yang transparan dan dapat di percaya.

Kerangka regulasi yang menjamin transparansi, Kejelasan mengenai regulasi atau aturan yang menjamin transparansi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat merupakan hal yang penting untuk sebagai acuan dalam masyarakat dapat mengawasi secara langsung dari kinerja pengelola pelayanan (Soetandy Bonaldy dkk, 2018), yang mana dengan adanya regulasi atau undang-undang yang mengatur tentang transparansi ini masyarakat maupun muzaki dapat meyakini kepastian hukum yang berlaku ketika lembaga pengelolah zakat tidak menjalankan pengelolaan zakat sesuai undang-undang, dalam hal berdasarkan penelitian, peneliti mengetahui bahwa dalam mengelolah zakat BAZNAS provinsi Sulawesi Utara di atur oleh undang-undang nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dan peraturan menteri agama nomor 5 tahun 2016 tentang tata cara pengenaan sanksi administratif dalam pengelolaan zakat, yang mana kedua regulasi ini juga mengatur tentang bagaimana BAZNAS menjalankan tugas dan tanggung jawab secara transparan kepada pemerintah maupun masyarakat,

dengan termasuk di dalamnya untuk selalu memberikan laporan setiap 6 bulan sekali, memberikan bukti setor zakat kepada setiap muzaki, dan juga selalu melakukan pencatatan terhadap pengelolaan zakat, infaq dan sedekah, ketika melanggar aturan atau regulasi yang mengatur hal ini maka terdapat juga sanksi yang diberikan kepada pengelola zakat, yang mana sanksi pertama berupa peringatan tertulis, yang kedua berupa pemberhentian sementara dan yang paling berat adalah pencabutan izin operasional regulasi ini juga menetapkan sanksi bagi lembaga pengelola zakat yang melanggar dan menyalahi aturan dalam pengelolaan zakat dengan menyalahgunakan zakat untuk kepentingan pribadi maupun untuk hal yang tidak pada tempatnya sesuai undang-undang dan regulasi yang mengatur tentang pengelolaan zakat, dengan sanksi berupa hukuman kurungan dan juga denda. Berdasarkan hal ini kalau pun terdapat pelanggaran dalam pengelolaan zakat, baik itu dalam hal transparansi maupun penyalahgunaan, tentunya masyarakat terlebih khusus umat islam dan muzaki yang ada di Sulawesi Utara, tidak perlu merasa khawatir untuk menyalurkan zakatnya kepada BAZNAS provinsi Sulawesi Utara maupun BAZNAS lainnya, hal ini di karenakan jika suatu saat terjadi pelanggaran dan juga terdapat bukti atas pelanggaran itu, maka sudah terdapat regulasi yang mengatur akan hal ini, beserta sanksi bagi yang melanggar.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa transparansi pelayanan penyaluran dana zakat di kantor badan amil zakat provinsi Sulawesi Utara berkaitan dengan indikator transparansi, menyangkut kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan akan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

Kesediaan dan aksesibilitas dokumen berkaitan dengan pelayanan dana zakat,

menunjukkan bahwa penyediaan dokumen informasi telah terpenuhi, hal ini di buktikan dengan adanya Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) yang memuat berbagai macam dokumen laporan keuangan untuk di akses dan di awasi oleh BAZNAS pusat dan juga Muzaki Corner sebagai layanan informasi kepada muzaki.

Kejelasan dan kelengkapan informasi, dari indikator transparansi ini dalam penerapannya secara umum belum maksimal, hal ini di sebabkan sering terjadi keterlambatan dari BAZNAS kabupaten/kota dalam menyusun laporan untuk melengkapi informasi yang ada.

Keterbukaan proses terkait penyaluran dana zakat telah terpenuhi, hal ini dapat di buktikan dengan penetapan standar pengawasan oleh BAZNAS provinsi Sulawesi Utara dengan membentuk satuan audit internal untuk mengawasi proses pemungutan hingga pendistribusian zakat yang kemudian memuatnya kedalam laporan untuk di publikasikan melalui SIMBA dan muzaki corner, selain itu BAZNAS provinsi sering mengundang umat islam untuk terlibat sebagai relawan dalam menjalankan program pendistribusian zakat. Namun ketidaktahuan akan proses pengelolaan zakat ini terjadi karena masih kurangnya kepedulian umat untuk terlibat atau paling tidak mengetahui serta mengawasi pengelolaan zakat.

Kerangka regulasi yang menjamin transparansi, telah terdapat landasan yang mengatur dan jaminan transparansi dalam pengelolaan zakat bagi BAZNAS provinsi Sulawesi Utara yaitu terdapat pada undang-undang nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dan regulasi berupa peraturan menteri agama nomor 5 tahun 2016 tentang tata cara pengenaan sanksi administratif dalam pengelolaan zakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Didjaja, Mustofa. 2003. *Transparansi Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fatmawati D. Rares J, J. dan Kiyai B. 2018, *Pengawasan Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional Kota Manado*: Manado: UNSRAT
- Pakaya N. Rorong A. dan Tulus F. 2019. *Transparansi Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Di Desa Kamanga Kecamatan Tompaso*. Manado: UNSRAT
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Sarbano, H. 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Boenaldy S. Lengkong F, D, J. dan Londa V, Y. 2018. *Transparansi Pengelolaan Dana Desa Di Desa Paslaten Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara*. Manado: UNSRAT
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, A. H. 2011. *Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Lalombombuida Y. Lengkong F, D, J. dan Londa V, Y. 2018. *Transparansi Pengelolaan Keuangan Di Badan Kesatuan Bangsa Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Kepulauan Talaud*. Manado: UNSRAT

Sumber Lain :

- Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat
- Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 23 Tahun 2011.