

## Manajemen Risiko dalam Upaya Resiko Muzakki dan Mustahiq pada lembaga MPZ Citra Anak Sholeh

Achmad Ali Mustofa<sup>1)</sup>, Andriani Samsuri<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Ekonomi Syariah, UIN Sunan Ampel Surabaya

\*Email korespondensi: [achmadalimustofa@gmail.com](mailto:achmadalimustofa@gmail.com)

### Abstract

*At this time the population in the city of Surabaya is around 2.8 million people, the data comes from the Central Statistics Agency for the province of East Java. From these data, it becomes an opportunity for philanthropic institutions in the city of Surabaya. The fraud above is an obstacle to raising the reputation of the Amil zakat institution in Indonesia. The case above has added to the urgency in risk management that must be carried out by all BAZ and LAZ institutions so that this does not happen again. In this study, ERM Enterprise Risk Management was used through the COSO Committee Of Sponsoring of the treadway commission approach. The results of the risk assessment of muzakki and mustahiq MPZ Citra Anak Sholeh show that there are 11 risks that are indicated as low risk and eight risks that are moderate or in the medium stage. Risk data with a high opportunity and impact measure are muzakki who donate their zakat to more than one amil zakat institution. Risk Handling Muzakki and mustahiq MPZ Citra Anak Sholeh held a sharing discussion internally and externally with LAZ Yatim Mandiri. MPZ Citra Anak Sholeh identifies the problem, then makes anticipation regarding the risks that will occur. muzakki who donate their zakat to more than one amil zakat institution. According to the leadership of the MPZ institution, it is necessary to identify the reasons why the muzakki donated to the two institutions, so that it is known specifically what strategy will be made to attract the muzakki.*

**Keywords :** Risk Management, Muzakki and Mustahiq, MPZ.

**Saran sitasi:** Mustofa, A. A., & Samsuri, A. (2022). Manajemen Risiko dalam Upaya Resiko Muzakki dan Mustahiq pada lembaga MPZ Citra Anak Sholeh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(01), 715-723. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4207>

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4207>

### 1. PENDAHULUAN

Pada saat ini penduduk pada kota Surabaya sekitar 2,8 juta jiwa, data tersebut berasal dari badan pusat statistik provinsi Jawa Timur.(Statistik, 2020) Dari data tersebut menjadi peluang bagi lembaga filantropi di kota Surabaya. Secara hukum Islam setiap masyarakat yang mampu harus menyedekahkan hartanya bagi masyarakat yang membutuhkan. Hal tersebut merupakan solusi bagi Agama Islam sendiri untuk mengatasi kemiskinan dan kebodohan yang ada di tempat tersebut.(Krisnawati, 2018)

Dalam agama Islam menjelaskan, zakat, Infaq dan sedekah merupakan hal yang harus dikeluarkan untuk membantu saudara seagama Islam. Zakat sendiri memiliki standar untuk mustahiq (penerima bantuan zakat) terdapat 8 golongan yaitu fakir, miskin, fisabilillah, muallaf, gharim, ibnu sabil, amil zakat, dan riqab. Dari standar mustahiq menjadi ukuran yang

tetap dan menjadi mudah, sedangkan infaq dan sedekah tidak terdapat ukuran pembagian dana seperti zakat. Zakat menjadi perintah yang wajib dikeluarkan bagi masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhan pokok sehari - hari.(Shulthoni & Saad, 2018) Bagi muslim yang masih belum bisa memenuhi kebutuhan pokoknya sehari - hari tidak ada kewajiban dalam berzakat. Zakat memiliki arti secara bahasa (terminologi) adalah bertambah atau berkembang. Menurut Imam Syafi'i terkait dengan arti zalat adalah sebuah ungkapan yang bertujuan keluarnya harta atau profesi sesuai aturan yang sudah ditetapkan. Hal tersebut ialah berhubungan dengan sistem pengumpulan dari harta menurut kriteria – kriteria tertentu (untuk diberikan) kepada masyarakat atau delapan golongan yang telah disebutkan di awal dan niat dari individu yang itu sendiri.(Masruroh, 2017)

Organisasi harus berupaya untuk melakukan manajemen yang baik, sama halnya dengan organisasi non profit. Zakat merupakan sebuah kegiatan yang bisa menjadi obat dan memperlancar rezeki. Menurut Al Ghazali, bahwa sebuah kekayaan dan harta yang ada pada seseorang bagaikan ular yang mempunyai bisa, maka penangkalnya terletak pada kegunaan harta kekayaan tersebut. Harta yang dipergunakan untuk membantu orang lain makan harta tersebut menjadi berkah. Ajaran dari agama Islam ialah setiap muslim harus mempunyai mindset untuk membantu saudara muslim agar tidak terjerumus dalam kemiskinan. Kemiskinan sendiri menjadi hal yang buruk di dalam agam islam. Maka dari itu, setiap muslim wajib membayar zakat dengan tujuan membantu orang lain dan menyelamatkan dari kemiskinan, meskipun dalam kenyataannya di negara Indonesia masih banyak masyarakat yang terindikasi miskin.(Aini et al., 2020) Hal tersebut dikarenakan kurang pemahannya individu dalam memahami hukum Islam dan masyarakat banyak rasa kurang peduli dengan masyarakat yang tidak mampu. Dalam Al quran menjelaskan betapa pentingnya membantu atau memberi santunan kepada masyarakat miskin. Hal tersebut merupakan ibadah yang sangat baik. Al - Quran surat ad-dzariyat ayat 19 menjelaskan "di dalam harta mereka, terdapat hak hak orang miskin yang meminta-minta dari harta yang tidak mendapat bagiannya". Dari surat tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa harta yang kita dapat itu

ada hak orang lain yang perlu kita sedekahkan atau berzakat.

Dalam tahun 2020 zakat, infaq dan sedekah di indonesia mengalami perkembangan. Peningkatan tersebut tidak lepas dari kinerja amil di lembaga filantropi tersebut. Amil ataupun relawan pada filantropi sangat diperhatikan dalam klasifikasinya, agar lembaga zis tersebut bisa berkembang lebih besar.(Ishak et al., 2021) Potensi dan peluang dari zis atau zakat infaq sedekah sangatlah luas dilihat dari 85% data bahwa mayoritas masyarakat Islam di Indonesia. Dalam konteks tersebut membuat sebuah peluang dan potensi masyarakat untuk saling membantu dalam lingkup zakat. Amil atau relawan dalam lembaga filantropi saat menjadi sesuatu acuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi muzakki dan mustahiq yang ada di lembaga tersebut.(Puguh Kharisma, 2021) Data dari baznas menunjukkan perbandingan perolehan himpunan tahun 2019 dengan tahun 2020. Pada tahun 2020 pengumpulan zakat, infaq dan sedekah Baznas mencapai 386 miliar rupiah sebelum di audit. Rencana pada tahun 2020 awal ialah sekitar 380 miliar, sehingga hasil yang di dapat pada tahun 2020 naik dengan persentase 101.6%. Dana yang diraih oleh Baznas sendiri dana ZIS zakat infaq dan sedekah yang memiliki presentase besaran dana zakat 99,3% dan Infaq dan sedekah 111.4%. (Amil & Nasional, 2021)

Capaian Pengumpulan BAZNAS Tahun 2020

No.	Jenis Dana	Target 2020	Realisasi 2020	Capaian (%)
1	Zakat	307,255,855,278	305,245,687,444	99.3
1.1	Zakat Maal - Peroangan	148,801,908,750	140,624,464,223	94.5
1.2	Zakat Maal - Badan	20,000,000,000	10,234,817,017	51.2
1.3	Zakat Maal - Peroangan Via UPZ	133,099,370,860	146,153,794,654	109.8
1.4	Zakat Fitrah - Perorangan	5,178,783,938	6,181,016,682	119.4
1.5	Zakat Fitrah - Perorangan Via UPZ	175,791,730	826,296,537	470
1.6	Zakat Non Hak Amil	0	1,225,298,331	
2	Infak / Sedekah	31,137,808,194	34,695,518,605	111.4
2.1	Infak / Sedekah tidak terikat	8,411,000,000	5,396,706,775	64.2
2.2	Infak / Sedekah terikat	21,510,000,000	16,021,871,420	74.5
2.3	Infak / Sedekah Via UPZ	1,216,808,194	3,420,841,840	281.1
2.4	Penerimaan Nartura	0	9,856,091,570	
3	Corporate Social Responsibility	20,000,000,000	33,124,747,489	165.6
3.1	Corporate Social Responsibility	20,000,000,000	33,124,747,489	165.6
4	Dana Sosial Keagamaan Lainnya	5,195,336,528	8,343,465,258	160.6
4.1	Dana Sosial Keagamaan Lainnya	4,687,307,312	8,343,465,258	178
4.2	Dana Sosial Keagamaan Lainnya VIA UPZ	508,029,216	0	0
5	Infak Operasional	16,411,000,000	4,794,341,934	29.2
Jumlah		380,000,000,000	386,203,760,730	101.6

Tabel 1

Data yang menunjukkan kenaikan atas rencana program awal menjadi ukuran bahwa amil memberikan pelayanan kepada muzakki terbaik dengan adanya standart. Namun perlu dibenahi untuk menjadi presentase yang tertinggi dari beberapa aspek yang lain. Lembaga diharapkan berpacu pada fungsi dan tugas seorang amil yang terdapat pada UU No. 23/2011 pasal 3 yaitu “meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat, dan peningkatan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.” Setiap amil perlu untuk mengetahui tugas dan fungsinya untuk mendapatkan hasil yang baik, maka dari itu setiap lembaga perlu standar ukuran dalam melaksanakan hal tersebut. (Astuti et al., 2021)

Beberapa lembaga amil yang kecil masih belum optimal dalam melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai amil. Salah satu tata kelola zakat bisa kita merferensi dari lembaga amil seperti Baznas. Tata kelola ini masih belum banyak diketahui oleh beberapa lembaga amil, sehingga kurangnya optimal lembaga yang dijalankannya. Implementasi dalam bentuk kegiatan pengelolaan serta resiko manajemen tertuang dalam kegiatan International Working Group Zakat Core Principle (IWGZCP). (Nurbaity et al., n.d.)

Prinsip zakat ini menjadi acuan untuk pengelolaan serta mengontrol sebuah kesehatan lembaga amil zakat. Kegiatan (IWGZCP) telah dilakukan sebanyak empat kali, setelah hal tersebut memunculkan sebuah acuan yang mana terkandung dalam 6 dimensi dan 18 prinsip utama dalam pengelolaan zakat. Enam dimensi dalam zcp ialah dasar hukum pengelolaan zakat, 717ocus717sio zakat, tata kelola zakat, fungsi intermediasi, manajemen risiko, dan kepatuhan syariah. (Bank Indonesia et al., 2018) Berdasarkan pertemuan pertama dalam kegiatan IGWZCP ialah membahas mengidentifikasi resiko dalam melakukan pengelolaan zakat yang 717ocus717sional kedepan. Dalam Identifikasi resiko yang tercatat dan lembaga harus bisa lebih jelas dalam memitigasi beberapa resiko yang ini, (Nisrinah Arofahtus Sholehah, 2019) yaitu :

- a. Resiko reputasi dan kehilangan muzakki
- b. Resiko penyaluran
- c. Resiko operasional
- d. Resiko transfer zakat antar negara

Pelayan yang buruk akan memberikan dampak kepada reputasi lembaga dan hilangnya muzakki. Lembaga harus mempunyai strategi dalam pelayanan kepada muzakki dan mustahiq. Pelayanan yang baik dan terbilang bagus akan memberikan reputasi yang baik sehingga para muzakki dapat menilai bahwa lembaga amil zakat yang 717ocus717sional dalam mengelola, menyalurkan dan mengevaluasi secara benar dan terperinci.

Manajemen resiko sangat penting dilakukan terkait dengan maraknya penyelewengan dana dan tidak keterbukaan terkait soal dana ZIS. Pada tahun 2015 Ibu Risma selaku Walikota telah menemukan penyelewengan tata kelola BAZ tidak sehat. Pengelolaan tersebut menunjukkan bahwa dana himpunan muzakki 50% lebih telah dianggarkan untuk operasional pengurus. Ibu Risma dalam keadaan emosi mengatakan “Bekerja atau menggeluti profesi di BAZ jangan ada harapan untuk memiliki honor yang besar, ini lembaga sosial. Lihat LPJ kamu penyalurannya juga tidak sampai 50 persen.” Hal tersebut memberikan reputasi yang buruk sehingga terjadi kehilangan muzakki. Penyelewengan juga terjadi pada tahun 2021 ini yang mana lembaga amil zakat menyalurkan dana himpunan kepada teroris. Permasalahan tersebut timbul dengan adanya pelaporan penggunaan dana keuangan yang tidak ada dan Pemerintah sendiri mengindikasikan dana yang terkumpul telah digunakan untuk kegiatan yang melanggar dan bertentangan dengan aturan. Penyelewengan di atas menjadi penghambat untuk menaikkan reputasi lembaga Amil zakat yang ada di Indonesia. Kasus di atas telah menambah urgensi dalam manajemen resiko yang harus dilakukan oleh semua lembaga BAZ dan LAZ agar hal tersebut tidak terulang lagi.

MPZ Citra Anak Sholeh merupakan lembaga Amil zakat dua setengah tahun menghimpun dana ZIS, Namun Yayasan Citra Anak Sholeh yang baru saja bergabung dalam mitra pengumpul zakat di bawah naungan Yatim Mandiri. Yayasan citra Anak sholeh sendiri merupakan lembaga sosial dan dakwah yang telah berdiri lama pada tahun 2007. Hal ini menjadi tujuan lembaga untuk melakukan dakwah secara keagamaan dan sosial. Muzakki yang ada pada MPZ Citra Anak Sholeh yang awalnya ialah Wali santri dari TPQ tersebut sehingga memiliki tujuan untuk menjadi LAZ Kota Surabaya. MPZ Citra Anak Sholeh sudah dikenal di daerah Surabaya Barat. MPZ tersebut memiliki program yaitu ZISWAF (zakat,

Infaq Sedekah dan waqaf), sehingga di balut dengan branding program CAS Pintar, CAS Sosial, CAS Waqaf. Untuk itu, Penulis ingin menggali lebih dalam bagaimana yayasan Citra Anak Sholeh melakukan manajemen resiko muzakki dan mustahiq.

## **2. LANDASAN TEORI**

Resiko adalah sebuah kejadian yang dimana akan memberikan masalah buruk berdampak kerugian bagi individu maupun lembaga. Menurut Siti, manajemen resiko merupakan suatu bidang ilmu dimana membahas sebuah lembaga menerapkan ukuran atas dalam memetakan masalah dengan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis. (Ayuniyyah et al., 2018) Zainl arifin menjelaskan bahwa mitigasi risiko ialah proses penanganan risiko termasuk risk assessment dilihat dari aktivitas dengan tujuan membangun dan penerapan pengontrolan resiko. Dari hal tersebut resiko perlu adanya manajemen, agar setiap kegiatan lembaga maupun perusahaan dapat diukur profitabilitas, kesinambungan dan perkembangnya suatu perusahaan sejalan visi dan misi di perusahaan tersebut. (Maria & Putri, 2015)

Tahapan dari manajemen resiko terdapat 5 tahapan yaitu pertama identifikasi resiko, Analisis Resiko, Pengelolaan resiko, mengontrol resiko dan Pendanaan resiko. Dalam Identifikasi resiko perusahaan atau lembaga mengidentifikasi bentuk – bentuk resiko yang akan terjadi saat pengambilan keputusan. Lembaga melihat seberapa besar potensi resiko yang akan terjadi di masa akan datang. Teknik yang bisa dipakai untuk identifikasi resiko ialah survey, Wawancara, Focus group discussion, informasi histori Analisis SWOT, dsb.

Tahapan kedua ialah menganalisis resiko. Pada tahapan kedua ini lembaga telah mengidentifikasi sebuah resiko, kemudian dapat diukur dan resiko tersebut melalui beberapa pendekatan. analisis resiko ini bisa diukur juga ada yang sulit diukur. kesulitan ini berpaku pada kepastian probabilitas peristiwa. Beberapa teknik pendekatan bisa dilakukan dengan cara analisis secara kualitatif dan kuantitatif.

Tahapan ketiga pengelolaan resiko ini bisa dilakukan dengan 5 tahap yaitu memperkecil resiko yang akan terjadi, maka dari itu lembaga perlu mempersiapkan plan apa saja yang akan terjadi kerugian terhadap peristiwa tersebut. Tahap kedua Mengalihkan resiko sebuah keputusan pengalihan resiko ini memakai cara resiko yang terjadi dialihkan

kepada pihak lain seperti mengasuransikan. Tahap ketiga adalah Mengontrol resiko pengambilan keputusan ini melalui kebijakan antisipasi terhadap timbulnya resiko sebelum resiko itu terjadi. Tahap keempat ialah pengambilan keputusan ini merupakan pengambilan penyediaan sejumlah dana sebagai cadangan yang tujuannya untuk mengantisipasi resiko.

Dalam Surat Al Hasyr ayat 18 yang memiliki arti “Hai orang – orang beriman, Bertakwalah kamu kepada Allah SWT dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok dan bertakwalah kepada Allah SWT. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. Surat Luqman ayat 34 menjelaskan secara tegas Allah SWT menyatakan bahwa tidak ada seorang yang dapat mengetahui secara pasti usaha apa yang besok dilakukannya. Hal tersebut manusia ditugaskan untuk melakukan investasi dunia dan akhirat. Kewajiban dalam berusaha agar menghindari kejadian yang tidak diinginkan. Kedua surat yang terkandung dalam Al – Quran telah menjelaskan bahwa manajemen resiko perlu dilakukan asal tidak bertentangan dengan syariat atau hukum.

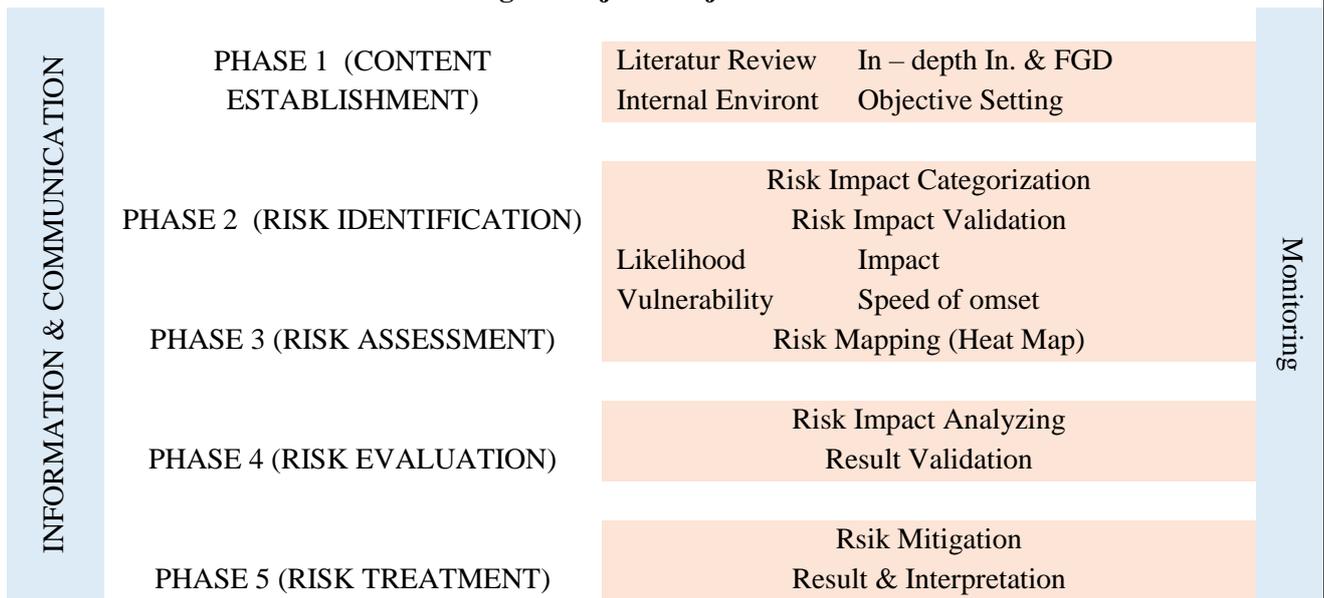
Dalam zakat core principle terdapat 4 Manajemen resiko. yaitu resiko reputasi dan kehilangan muzakki, resiko pengelolaan atau operasional, resiko pemberdayaan dan resiko transfer antar negara. Resiko yang perlu dikaji ialah resiko muzakki dan mustahiq. Resiko kehilangan muzakki berhubungan erat dengan resiko reputasi. Reputasi lembaga menjadi faktor penting dikarenakan hal tersebut bisa menilai keistiqomahan muzakki dalam melakukan amal atau berdonasi. Dari dampak besar yang akan terjadi reputasi perusahaan atau lembaga wajib untuk dijaga dengan adanya amil yang dapat meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan, sebagai contoh pelayanan dalam pengambilan atau penjemputan donasi yang mana amil harus paham pelayanan dan sikap yang perlu dilakukan. Pelayanan yang kurang baik akan memberikan dampak hilangnya muzakki pada lembaga tersebut. (Toni et al., 2021)

Tujuan dari pengelolaan zakat yang terkandung dalam UU No. 23 tahun 2011 yaitu peningkatan manfaat zakat dan peningkatan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan individu yang kurang mampu dan meminimalisir kemiskinan. (Sri Fadilah, Rini Lesatari, 2017) Dalam kegiatan tersebut perlu adanya salah satu hal yang perlu dilakukan adalah penilaian resiko. Penilaian resiko ialah pengukuran

resiko yang akan terjadi atau kecil kemungkinan resiko tersebut terjadi. Pada penelitian ini memakai lima tahapan yang akan dilakukan. Lima tahapan manajemen resiko mereferensi dari pemodelan manajemen resiko yang dilakukan oleh BAZNAS.(Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah Bank Indonesia P3EI Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia, 2016)(Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah Bank Indonesia P3EI Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia, 2016) Fase Pertama adalah fase pembentukan konteks. Fase kedua adalah fase identifikasi risiko. Fase ketiga

ialah fase pengukuran resiko, yang mana memakai pengukuran heatmap. Kelima ialah fase tahapan resiko. Lima tahapan tersebut dilakukan dengan tujuan 719ocus pada bagian resiko muzakki dan mustahiq dan penyebabnya sehingga interpretasi yang dilakukan oleh MPZ Citra Anak Sholeh dalam melakukan Manajemen Risiko Muzakki dan Mustahiq. Penilaian Iso dibentuk atas dasar frekuensi kejadian yang mungkin (likelihood) dan Pengaruh yang mungkin terjadi (Impact). Likelihood sendiri dapat cenderung melihat peluang resiko dari kegiatan organisasi.(Pamungkas, 2019)

**Kerangka Kerja Manajemen Resiko**



Tabel 2

**Peta Resiko**

Pe lu an g	A - Sering					
	B - Cukup Sering					
	C - Kadang					
	D - Jarang					
	E - Sangat Jarang					
		1- Sangat Rendah	2 - Rendah	3 - Medium	4 - Tinggi	5 - Sangat Tinggi
Dampak						

Tabel 3

Pemberian Nilai Daftar Resiko			
Nilai	Kriteria	Keterangan	
		Likelihood	Impact
1	Sangat rendah	Hampir tidak pernah terjadi, terjadi 1 - 2 kali dalam setahun.	Tidak Berdampak pada muzakki
2	Rendah	Mungkin terjadi, 2-3kali dalam setahun	Berdampak pada Muzakki, Namun masih mentolerir
3	Medium	Jarang terjadi, terjadi 4- 5 kali dalam setahun	Muzakki kurang Puas dan komplain kepada pusat lembaga
4	Tinggi	Sering terjadi, terjadi 7 - 11 kali dalam setahun	muzakki meliburkan donasi pada musim itu dan ketidakpuasan mustahiq
5	Sangat Tinggi	Hampir pasti terjadi lebih dari 11 kali dalam setahun	Muzakki dan mustahiq memberikan penilaian reputasi kinerja buruk dan muzakki pindah lembaga lain.

Tabel 4

### 3. METODE PENELITIAN

Pendekatan metode penelitian memakai kualitatif. Menurut sugiyono penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan data tertulis atau data angka yang tertulis dan lisan, peristiwa – peristiwa yang terjadi dan pengetahuan atau data yang bersifat deskriptif. Penelitian ini berobjek pada lembaga sosial yaitu MPZ CAS (Mitra Pengumpul Zakat Citra Anak Sholeh). MPZ CAS beralamat pada Jl. Raya Sukomanunggal No. 83, Surabaya. Penelitian ini memakai data wawancara dan observasi lapangan.

Analisis data ini dipakai untuk membuat susunan data yang benar dan mudah dipahami. Analisis data tergantung kebutuhan yang diinginkan, seperti mengorganisasi, menganalisis dan menginterpretasikan data kualitatif. Tahapan yang dilakukan Identifikasi data, menyajikan data dan memberikan gambaran verifikasi data secara konklusi. Pada penelitian ini memakai ERM Enterprise Risk Management dengan melalui pendekatan COSO Committee Of Sponsoring of the treadway commission.(Mahardika et al., 2018) Erm merupakan pengidentifikasian bukan dari peristiwa maupun kejadian, namun berasal dari perencanaan untuk meningkatkan nilai bagi setiap pihak yang memiliki entitasnya.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Pembahasan

Manajemen resiko penelitian ini memakai indikator dari beberapa referensi yang salah satunya dari Baznas. Identifikasi yang telah diteliti oleh beberapa pihak lembaga zakat akan diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari hasil wawancara pada penilaian terkait resiko muzakki dan

mustahiq oleh beberapa pimpinan MPZ Citra Anak Sholeh, Kemudian diidentifikasi hasil wawancara tersebut oleh peneliti. Para pimpinan lembaga masih mengukur dan menganalisis resiko yang pernah terjadi, sedang terjadi maupun belum terjadi. Hal tersebut dilakukan untuk bahan evaluasi MPZ Citra Anak Sholeh. Hasil identifikasi masalah terlihat seperti tabel di bawah ini, antara lain :

#### Identifikasi Masalah

1	Keterlambatan Menangani Komplain
2	Keterlambatan penjemputan donasi
3	Sikap tidak sopan karyawan
4	Tidak dipatuhinya SOP yang ada
5	Banyak muzakki yang membayar zakat secara musiman (ramadhan)
6	Muzakki menyalurkan zakatnya ke lebih dari satu Lembaga amil
7	muzakki yang tidak bisa diidentifikasi
8	kegagalan sistem layanan muzakki (sistem kantor layanan)
9	Kurangnya penghargaan untuk muzakki
10	Masih banyak muzakki yang tidak paham zakat
11	Persaingan antar Lembaga Amil
12	Muzakki kurang percaya kepada lembaga
13	Cenderung muzakki membayar zakat secara mandiri

14	Tidak transparansi laporan dana himpunan kepada muzakki
15	Kurang tanggapnya amil terhadap keluhan masyarakat
16	Lambatnya pelayanan amil kepada mustahiq
17	mustahiq kurang puas dengan pelayanan lembaga
18	mustahiq yang sudah naik kelas tetap mendapat zakat

19	belum adanya indikator pengukuran mustahiq
20	Kurangnya amanah mustahiq dalam akad donasi

Tabel 5

Hasil Identifikasi ini diambil dari wawancara oleh pihak pimpinan, kemudian peneliti menyerap inti dari wawancara tersebut. Hasil tersebut mendapatkan 20 resiko masalah yang akan dicari mitigasi dari resiko tersebut. Nomer yang tertera pada resiko masalah tersebut menjadi gambaran di tabel berikutnya untuk dinilai seberapa besar resiko tersebut.

**Peta Resiko**

<b>P e l u a n g</b>	<b>A</b> - <b>Sering</b>		9 ...			
	<b>B</b> - <b>Cukup Sering</b>					
	<b>C</b> - <b>Kadang</b>		5 ...	4 10	20	6
	<b>D</b> - <b>Jarang</b>			2 8 15 19	13	3 12
	<b>E</b> - <b>Sangat Jarang</b>			11 16	1 7 17 18	14
		<b>1- Sangat Rendah</b>	<b>2 - Rendah</b>	<b>3 - Medium</b>	<b>4 - Tinggi</b>	<b>5 - Sangat Tinggi</b>
<b>Dampak</b>						

Tabel 6

**4.2. Pembahasan**

Pembahasan dalam penelitian yang ada pada tabel 6, Antara lain :

- a. Konsep Muzakki dan mustahiq bagi MPZ Citra Anak Sholeh merupakan strategi pelayanan amil ZISWAF ditinjau dari kinerja dan sistem pengelolaan MPZ Citra Anak Sholeh. Output yang didapat dari pelayanan amil terhadap muzakki dan mustahiq dibuat untuk menghindari resiko yang tidak diinginkan. Hal tersebut dilakukan secara optimal dan profesional. Sistem yang dipakai Online maupun penjemputan donasi.
- b. Hasil Identifikasi resiko muzakki dan mustahiq MPZ citra Anak Sholeh terdapat data sumber sumber internal dan Eksternal.
- c. Hasil penilaian resiko muzakki dan mustahiq MPZ Citra Anak Sholeh memperlihatkan bahwa resiko – resiko tersebut terdapat 11 resiko yang

- terindikasi resiko rendah dan depalan reeko yang sedang atau ditahap medium. Data resiko yang dengan ukuran peluang dan dampak yang tinggi ialah muzakki yang mendonasikan zakatnya lebih dari satu lembaga amil zakat.
- d. Penanganan Resiko Muzakki dan mustahiq MPZ Citra Anak Sholeh melakukan sharing discussion secara internal manajemen dan eksternal manajemen dengan LAZ Yatim Mandiri. MPZ Citra Anak Sholeh mengidentifikasi masalah, kemudian membuat antisipasi terkait resiko yang akan terjadi. muzakki yang mendonasikan zakatnya lebih dari satu lembaga amil zakat. Menurut pimpinan lembaga MPZ perlu untuk diidentifikasi alasan kenapa muzakki tersebut melakukan donasi ke dua lembaga tersebut, sehingga diketahui secara spesifik strategi apa yang akan dibuat untuk mwnarik muzakki

tersebut. Strategi yang akan diupayakan ialah mensurvey program apa yang diinginkan oleh para muzakki.

- e. Surat Luqman ayat 34 menjelaskan secara tegas Allah SWT menyatakan bahwa tidak ada seorang yang dapat mengetahui secara pasti usaha apa yang besok dilakukannya. Hal tersebut manusia ditugaskan untuk melakukan investasi dunia dan akhirat. Kewajiban dalam berusaha agar menghindari kejadian yang tidak diinginkan. Surat yang terkandung dalam Al – Quran telah menjelaskan bahwa manajemen resiko perlu dilakukan asal tidak bertentangan dengan syariat atau hukum. MPZ Citra Anak Sholeh telah menerapkan apa yg ditugaskan Allah SWT melalui surat Luqman di atas. MPZ tersebut telah menerapkan beberapa plan atau rencana yang akan dilakukan kedepan. Rencana tersebut dijadikan sebagai program untuk meraih keberkahan dunia dan akhirat. Program tersebut telah dirancang resiko manajemen yang sudah ditetapkan diawal terkait resiko muzakki dan mustahiq.

## 5. KESIMPULAN

Zakat menjadi perintah yang wajib dikeluarkan bagi masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhan pokok sehari - hari. Menurut Imam Syafi'i terkait dengan arti zakat adalah sebuah ungkapan yang bertujuan keluarnya harta atau profesi sesuai aturan yang sudah ditetapkan. Permasalahan tersebut timbul dengan adanya pelaporan penggunaan dana keuangan yang tidak ada dan Pemerintah sendiri mengindikasikan dana yang terkumpul telah digunakan untuk kegiatan yang melanggar dan bertentangan dengan aturan. Penyelewengan di atas menjadi penghambat untuk menaikkan reputasi lembaga Amil zakat yang ada di Indonesia. Kasus di atas telah menambah urgensi dalam manajemen resiko yang harus dilakukan oleh semua lembaga BAZ dan LAZ agar hal tersebut tidak terulang lagi. Lima tahapan manajemen resiko mereferensi dari pemodelan manajemen resiko yang dilakukan oleh BAZNAS. Fase Pertama adalah fase pembentukan konteks. Fase kedua adalah fase identifikasi risiko. Fase ketiga ialah fase pengukuran resiko, yang mana memakai pengukuran heatmap. Kelima ialah fase tahapan resiko.

Hasil penilaian resiko muzakki dan mustahiq MPZ Citra Anak Sholeh memperlihatkan bahwa resiko – resiko tersebut terdapat 11 resiko yang terindikasi resiko rendah dan delapan resiko yang sedang atau di tahap medium. Data resiko yang dengan ukuran peluang dan dampak yang tinggi ialah muzakki yang mendonasikan zakatnya lebih dari satu lembaga amil zakat. Penanganan Resiko Muzakki dan mustahiq MPZ Citra Anak Sholeh melakukan sharing discussion secara internal manajemen dan eksternal manajemen dengan LAZ Yatim Mandiri. MPZ Citra Anak Sholeh mengidentifikasi masalah, kemudian membuat antisipasi terkait resiko yang akan terjadi. muzakki yang mendonasikan zakatnya lebih dari satu lembaga amil zakat. Menurut pimpinan lembaga MPZ perlu untuk diidentifikasi alasan kenapa muzakki tersebut melakukan donasi ke dua lembaga tersebut, sehingga diketahui secara spesifik strategi apa yang akan dibuat untuk menarik muzakki tersebut. Strategi yang akan diupayakan ialah mensurvey program apa yang diinginkan oleh para muzakki.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih banyak ditujukan untuk para narasumber dan pihak yang membantu dari MPZ Citra Anak Sholeh.

## 7. REFERENSI

- Aini, N., Mundir, A., & Info, A. (2020). *Pengelolaan Zakat , Infaq dan Sedekah dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Ekonomi Pelaku UMKM di BAZNAS Kota Pasuruan*. 12(1), 95–108.
- Amil, B., & Nasional, Z. (2021). *Laporan kinerja 2020*.
- Astuti, R. Y., Aldeno, I., Darussalam, U., & Ponorogo, G. (2021). Risiko manajemen operasional pada lembaga pengelola zakat di surakarta. *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 09.
- Ayuniyyah, Q., Pramanik, A. H., & Ariffin, M. I. (2018). ZAKAT FOR POVERTY ALLEVIATION AND INCOME INEQUALITY REDUCTION: WEST JAVA , INDONESIA. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 1, 85–100.
- Bank Indonesia, BWI, & IRTI-IsDB. (2018). *PRINSIP INTI UNTUK PENGOPERASIAN DAN PENGAWASAN WAQF YANG EFEKTIF*.
- Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah Bank Indonesia P3EI Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia. (2016). *Pengelolaan Zakat yang Efektif: Konsep dan Praktik di Berbagai Negara*.

- Ishak, K., Hakim, L., Putri, R. A., Fatila, D. N., Tinggi, S., Ekonomi, I., Bengkalis, S., & Masyarakat, M. (2021). *Strategi meningkatkan minat masyarakat menjadi muzakki melalui filantropi islam*. 4(November).
- Krisnawati, D. (2018). Peran Perkembangan Teknologi Digital Pada Strategi Pemasaran Dan Jalur Distribusi Umkm Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i1.175>
- Mahardika, K. B., Wijaya, A. F., & Cahyono, D. (2018). *Manajemen risiko teknologi informasi menggunakan iso 31000 : 2018 (studi kasus: cv. xy)*. 2018, 277–284.
- Maria, S., & Putri, S. (2015). ANALISIS PENGENDALIAN INTERN COSO PADA PENGELOLAAN DANA ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (ZIS). *Analisa Journal of Social Science and Religion*, Volume 22(02), 227–238. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18784/analisa.v22i2.95>
- Masruroh, S. (2017). *IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO PADA PENGELOLAAN DANA ZAKAT : STUDI KASUS IZI ( INISIATIF ZAKAT INDONESIA ) DIY*.
- Nisrinah Arofahtus Sholehah, N. S. (2019). LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YAYASAN NURUL HAYAT DALAM MELAKUKAN MANAJEMEN RISIKO REPUTASI. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(2), 198–213.
- Nurbaity, A., Nurhasanah, N., & Rojak, E. A. (n.d.). Analisis Penerapan Waqf Core Principle dalam Manajemen Risiko di Wakaf Daarut Tauhiid Bandung Analysis Of The Application Of Waqf Core Principle In Risk Management In Wakaf Waqf Core Principle atau dalam Bahasa Indonesianya yaitu Principle yaitu manajemen. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 554–561.
- Pamungkas, A. (2019). *Pengaruh Penerapan Enterprise Risk Management ( COSO ) Terhadap Nilai Perusahaan : Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar*. 11, 12–21.
- Puguh Kharisma, P. Y. J. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan E-Zakat dalam Membayar Zakat , Infaq , dan Sedekah Puguh Kharisma \*, Prabowo Yudo Jayanto PENDAHULUAN Dalam era modern seperti saat ini , perkembangan teknologi mulai dari terciptanya teknologi baru atau i. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 16 No.1 2021, 16(1), 47–56.
- Shulthoni, M., & Saad, N. (2018). WAQF FUNDRAISING MANAGEMENT : A PROPOSAL FOR A SUSTAINABLE FINANCE OF THE WAQF INSTITUTIONS. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 3, 153–178.
- Sri Fadilah, Rini Lesatari, Y. R. (2017). *ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT (OPZ): DESKRIPSI PENGELOLAAN ZAKAT DARI ASPEK LEMBAGA ZAKAT*. 18(2), 148–163.
- Statistik, S. B. pusat. (2020). *Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Timur\_KHcjeV*.
- Toni, A., Candra, R., & Awwaliah, H. (2021). Nilai SDGs dan Filantropi Islam Melalui Lembaga Zakat Selama Covid-19. *Ihtifaz: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Islam*, 31–44. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12928/ijiefb.v4i1.2535>