

## IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PENGELOLAAN ZAKAT PADA BAZNAS KABUPATEN LANGKAT

<sup>1</sup>Ajeng Pratiwi, <sup>2</sup>Raja Sakti Putra Harahap, <sup>3</sup>Endri Dores  
<sup>1,2,3</sup>Institut Syekh Abdul Halim Hasan, Binjai, Indonesia

<sup>1</sup>[humas@ishlahiyah.ac.id](mailto:humas@ishlahiyah.ac.id), <sup>2</sup>[rajasaktiputraharahap@ishlahiyah.ac.id](mailto:rajasaktiputraharahap@ishlahiyah.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to find out. This research aims to determine the Implementation of Reputation Risk Management in Zakat Management at BAZNAS Langkat Regency. This study uses a descriptive method using qualitative data. The results of this study indicate that one of the reasons for reputation risk is the wrong target. One of these targets includes the management, collection, distribution, and channeling of zakat. Furthermore, reputation risk is also caused by negative publications related to negative activities or perceptions of BAZNAS Langkat Regency. Reputation risk usually occurs when muzakki feel disappointed with BAZNAS of Langkat Regency and then protest, either directly or indirectly (via word-to-mouth and mass media). In dealing with these risks, public perception is very important to determine strategies in dealing with reputation risk. BAZNAS Langkat Regency will build continuous and periodic communication with all stakeholders, especially to maintain trust. If the reputation is damaged, the public's trust in BAZNAS Langkat Regency will be lost. Convey the condition of BAZNAS in Langkat Regency in a transparent and accurate manner. Forms of communication can be done in several ways, namely the Langkat Regency BAZNAS must have a big heart to admit mistakes that have occurred, and express empathy for the incident.*

**Keywords:** Reputation Risk Management, Zakat Management, Langkat Regency BAZNAS

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Manajemen Risiko Reputasi Pengelolaan Zakat pada BAZNAS Kabupaten Langkat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko reputasi terjadi salah satunya karena salah sasaran. Salah sasaran ini meliputi pada pengelolaan, pengumpulan, pendistribusian, dan penyaluran zakat. Selanjutnya risiko reputasi juga disebabkan karena adanya publikasi negatif yang berhubungan dengan kegiatan atau persepsi negatif terhadap BAZNAS Kabupaten Langkat. Risiko reputasi biasanya terjadi ketika *muzakki* merasa kecewa kepada BAZNAS Kabupaten Langkat lalu melakukan protes, baik secara langsung maupun tidak langsung (lewat *word-to-mouth* dan media massa). Dalam menghadapi risiko

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

tersebut persepsi publik sangatlah penting guna menentukan strategi dalam menghadapi risiko reputasi. BAZNAS Kabupaten Langkat akan membangun komunikasi secara terus-menerus dan periodik dengan seluruh pemangku kepentingan, terutama guna menjaga kepercayaan. Jika reputasi rusak maka kepercayaan publik terhadap BAZNAS Kabupaten Langkat akan hilang. Sampaikan kondisi BAZNAS Kabupaten Langkat secara transparan dan akurat. Bentuk komunikasi bisa dilakukan melalui beberapa cara, yaitu pihak BAZNAS Kabupaten Langkat harus berjiwa besar untuk mengakui kesalahan yang terjadi, dan mengekspresikan empati akan kejadian tersebut.

**Kata Kunci:** *Manajemen risiko reputasi, pengelolaan zakat, BAZNAS Kabupaten Langkat*

## 1. PENDAHULUAN

Zakat sebagai salah satu bentuk konkrit dari jaminan sosial yang disyariatkan oleh ajaran Islam, dalam perkembangan selanjutnya berfungsi sebagai penggerak roda perekonomian umat melalui sektor-sektor produktif yang dikelola oleh penerimanya. Selain itu, zakat dapat menjadi sebuah media untuk mengontrol kesenjangan pendapatan, serta menjembatani celah antara golongan muslim kaya dengan muslim miskin, antara muzakki dengan mustahiq, sehingga tidak terjadi monopoli dan penumpukan kekayaan pada sebagian kecil golongan muslim tertentu (Triyani et al., 2018).

Tujuan mendasar ibadah zakat adalah untuk menyelesaikan berbagai macam persoalan sosial seperti pengangguran, kemiskinan, kemelaratan dan lain-lain. Distribusi zakat melalui lembaga merupakan jalan keluar guna menyelesaikan persoalan-persoalan sosial di masyarakat dan memberikan bantuan kepada orang miskin tanpa memandang ras, suku, etnis, warna kulit dan atribut-atribut keduniaan lainnya (Qardawi, 2007, p. 67). Oleh karenanya, zakat ini merupakan hal yang sangat penting untuk ditunaikan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan administrasi hanya dilacak pada pemegang asosiasi, baik asosiasi bisnis, sekolah, dan lebih jauh lagi (Syafaruddin, 2005, p. 41). Risiko adalah kemalangan moneter, baik secara langsung atau dengan implikasi. Menjaga dengan berdirinya yayasan amil sangat penting (Rivai & Ismail, 2013, p. 57). Dengan menjaga posisi yang layak dan kokoh, dapat mempermudah amil untuk mengumpulkan harta zakat dari *muzakki*. Apabila amil tidak mengeluarkan zakat sesuai dengan delapan *ashnaf* maka akan mempengaruhi kepercayaan amil dan akan menurunkan derajat kepercayaan masyarakat terhadap

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

amil serta dapat mempengaruhi citra organisasi yang berdampak pada pertaruhan kerugian *muzakki*.

BAZNAS Kabupaten Langkat dalam operasionalnya memiliki beberapa layanan-layanan yang efektif dan mampu untuk mempermudah konsumennya dalam hal penerimaan dana zakat dari donatur maupun penyaluran dana zakat, infak, sodaqoh dan waqaf (ZISWAF) kepada *mustahiq*. Adapun bentuk fasilitas layanan dan pelayanan yang diberikan BAZNAS Kabupaten Langkat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1**

**Fasilitas Layanan dan Pelayanan BAZNAS Kabupaten Langkat**

No.	Failitas Layanan	Fasilitas Pelayanan
1	Layanan Ponseling	Jemput ZIS
2.	Layanan Konfirmasi ZIS	Kunjungan Donatur
3.	Layanan Zakat Online (zakat pedia.com)	Laporan Bulanan dan Tahunan

Sumber: BAZNAS Kabupaten Langkat, 2022

Manajemen risiko merupakan usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang tinggi (Dermawi, 2006, p. 17). Biasanya manajemen risiko ini dilakukan oleh lembaga *profit* seperti lembaga keuangan perbankan, koperasi dan lembaga bisnis lainnya. Sebagai contoh, lembaga keuangan (bank dan koperasi) yang berfungsi sebagai intermediasi antara pihak surplus dengan pihak defisit dana, kegiatan operasional bank selalu penuh dengan risiko (Imam, 2013, p. 31). Manajemen risiko dalam pengelolaan zakat menjadi sangat penting dan strategis. Risiko terjadi pada setiap organisasi atau kegiatan bisnis, hal ini pun tidak menutup kemungkinan terjadi risiko pada lembaga amil (Triyani et al., 2018).

Risiko tersebut termasuk risiko operasional yang di akibatkan oleh internal lembaga zakat meliputi manusia dan sistem terkait dengan proses pengelolaan institusi zakat dalam penyaluran (Ascarya & Beik, 2018, p. 60). Manajemen risiko menjadi sangat penting bagi BAZNAS Kabupaten Langkat bawasannya diperlu

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

kannya sebuah aksi dalam memitigasi terjadinya risiko. Dengan tujuan untuk memaksimalkan kebermanfaat zakat kaitannya dengan penyaluran zakat.

Adapun pra survey penelitian yang dilakukan penulis ada beberapa risiko yang terjadi yaitu risiko reputasi dan kehilangan *muzakki*, risiko penyaluran zakat, dan risiko operasional. Namun yang sering terjadi adalah risiko reputasi dan kehilangan *muzakki*. Risiko reputasi dan kehilangan *muzakki* disebabkan karena kurangnya pelayanan ke *muzakki* dan kurangnya program sosial dan edukasi untuk informasi kepada publik.

## 2. TELAAH TEORITIS

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur Sholiqin (2020) dengan judul “Risiko Manajemen Penyaluran Dana Zakat Lembaga Amil Zakat Dana Kemanusiaan Dhuafa Kota Magelang.” Hasil dari penelitian ini yakni sebagai berikut; LAZ DKD Kota Magelang secara khusus belum memiliki standar manajemen risiko. Namun secara tidak langsung LAZ DKD telah berupaya dalam memajemen risiko berkaitan dengan risiko manajemen penyaluran zakat. Kemudian penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ratna Delvita (2018) dengan judul “Manajemen Pengelolaan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bukittinggi.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan dana zakat oleh BAZNAS Kota Bukittinggi belum optimal di bidang pengumpulan. Pengumpulan dapat ditingkatkan lagi mengingat potensi zakat di Kota Bukittinggi yang cukup besar. BAZNAS Kota Bukittinggi berkoordinasi dengan seluruh UPZ setiap SKPD, camat, serta lurah dalam pengumpulan zakat.

Adapun terdapat perbedaan dan persamaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis. Terdapat perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis yaitu pada variabel dan jumlah variabel yang diteliti. Pada penelitian Nur Sholiqin (2020) perbedaan dengan penelitian penulis yaitu pada materi yang dibahas. Pada penelitian Nur Sholiqin (2020) risiko penyaluran dana zakat (Sholiqin 2020). Sementara penelitian penulis membahas tentang risiko reputasi pengelolaan zakat. Kemudian pada penelitian kedua Ratna Delvita (2018) perbedaan dengan penelitian penulis yaitu pada materi yang dibahas. Pada penelitian ini yang dibahas mengenai manajemen pengelolaan dana zakat. Sementara penelitian penulis membahas tentang risiko reputasi pengelolaan zakat (Ratna Delfita 2018). Sedangkan persamaannya adalah sama-sama menguji menggunakan metode kualitatif.

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

Tujuan dilakuan penelitian ini adalah karena terdapat perbedaan pada beberapa penelitian sebelumnya. Peneliti mencoba untuk mencari tahu mengenai variabel yang berbeda dengan dua penelitian sebelumnya yaitu penelitian Nur Sholiqin dan Ratna Delvita. Terdapat perbedaan tersebut menjadi dasar dan alasan peneliti untuk melanjutkan penelitian tersebut.

Manajemen risiko merupakan usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang tinggi (Dermawi, 2006, p. 17). Biasanya manajemen risiko ini dilakukan oleh lembaga *profit* seperti lembaga keuangan perbankan, koperasi dan lembaga bisnis lainnya. Sebagai contoh, lembaga keuangan (bank dan koperasi) yang berfungsi sebagai intermediasi antara pihak surplus dengan pihak defisit dana, kegiatan operasional bank selalu penuh dengan risiko (Imam, 2013, p. 31). Manajemen risiko dalam pengelolaan zakat menjadi sangat penting dan strategis. Risiko terjadi pada setiap organisasi atau kegiatan bisnis, hal ini pun tidak menutup kemungkinan terjadi risiko pada lembaga amil (Triyani et al., 2018).

Risiko tersebut termasuk risiko operasional yang di akibatkan oleh internal lembaga zakat meliputi manusia dan sistem terkait dengan proses pengelolaan institusi zakat dalam penyaluran (Ascarya & Beik, 2018, p. 60). Manajemen risiko menjadi sangat penting bagi BAZNAS Kabupaten Langkat bawasannya diperlukannya sebuah aksi dalam memitigasi terjadinya risiko. Dengan tujuan untuk memaksimalkan kebermanfaat zakat kaitannya dengan penyaluran zakat.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 1) Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan data dan memberikan gambaran penjelasan secara teoritik yang didasarkan pada masalah yang diteliti yang ada di lapangan serta mengeksplorasikan ke dalam bentuk laporan. Penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2009, p. 4). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, secara umum tujuan penelitian kualitatif adalah menemukan sesuatu yang

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

belum pernah ada atau belum diketahui (Harahap et al., 2022). Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian tersebut dilakukan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif mampu mengungkapkan fenomena-fenomena pada suatu subjek yang ingin diteliti secara mendalam (Sakti et al., 2016).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang tidak menggunakan perhitungan (Moleong, 2004: 2). Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan kejadian yang terjadi saat ini.

## 2) Informan Penelitian

Informan penelitian adalah objek psikologis dapat merupakan objek yang dapat ditangkap oleh panca indra manusia (Sedarmayanti, 2011, p. 121). Informan penelitian dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Langkat.

## 3) Instrumentasi Penelitian

Instrumentasi adalah alat yang digunakan untuk mengukur data yang hendak dikumpulkan. Instrumen pengumpulan data ini pada dasarnya tidak terlepas dari metode pengumpulan data. Bila metode pengumpulan datanya adalah *depth interview* (wawancara mendalam), instrumennya adalah pedoman wawancara terbuka/ tidak terstruktur (Sugiyono, 2008, p. 58).

Pada penelitian ini, instrumentasi yang digunakan penulis adalah wawancara terbuka/ tidak terstruktur.

## 4) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari (Arikunto, 2006, p. 136):

1. Observasi. Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang di gunakan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang di selidiki. Observasi di artikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara langsung dan sisitematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian untuk memperoleh data dalam penelitian.

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

2. Wawancara yaitu metode yang paling tepat untuk memperoleh data adalah dengan *deep interview*/ wawancara sebagai metode tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat dengan matanya sendiri yang lain juga dapat mendengarkan suara dengan telinganya sendiri. Ini merupakan pengumpulan informasi yang langsung mengenai beberapa jenis data (Fathoni, 2006, p. 104).
3. Studi *Literatur*/ Riset perpustakaan (*Library Research*), yaitu suatu cara untuk memperoleh atau mencari teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang ada. Baik itu merujuk pada buku-buku yang berkaitan dengan mu'alah, buku perbankan ekonomi islam, Undang-undang serta buku-buku lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
4. Studi dokumenter, yaitu mempelajari dokumentasi yang ada di BAZNAS Kabupaten Langkat.

### 5) Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2009, p. 320).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan (Moleong, 2009, p. 320).

#### 1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

#### 2. *Transferability*

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

*Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/ dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat di pertanggungjawabkan.

### 3. *Dependability*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

### 4. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

## 6) Teknik Analisis Data

Tahapan setelah pengumpulan data adalah analisis data, walau pun data yang telah dikumpulkan lengkap dan valid, jika peneliti tidak mampu menganalisisnya,

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

maka datanya tidak akan memiliki nilai ilmiah yang dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Kegiatan pengumpulan data yang benar dan tepat merupakan jantung penelitian tindakan, sedangkan analisis data akan memberi kehidupan dalam kegiatan penelitian. Untuk itu, seorang peneliti perlu memahami tekni analisis data yang tepat agar manfaat penelitiannya memiliki nilai ilmiah yang tinggi. Cara penganalisan data dalam penelitian ini adalah dengan analisis data kualitatif.

Menurut Moleong, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat di ceritakan kepada orang lain. Selain itu juga mengatakan analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah di tuliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

Analisis data kualitatif prosesnya berjalan sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*), dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang di peroleh dari lapangan.
2. Penyajian data (*data display*). Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. *Display* data atau penyajian data yang lazim di gunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang di perolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena, dan proposisi (Moleong, 2009, p. 235).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu risiko yang di akibatkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat yang bersumber dari persepsi negatif terhadap suatu lembaga disebut sebagai risiko reputasi. Sumber dari adanya risiko reputasi ini bisa datang dari berbagai aktivitas yang dilakukan oleh lembaga keuangan yaitu yang bisa merugikan reputasi lembaga keuangan diantaranya pemberitaan miring di media massa, keluhan nasabah, serta pelanggaran etika bisnis.

Reputasi adalah hal yang yang sangat penting bagi lembaga, sebab yang dilihat dari masyarakat secara umum adalah mengenai reputasinya secara umum, jika reputasinya baik maka masyarakat bisa percaya pada lembaga tersebut. Mempertahan reputasi sangatlah tidak mudah. Kehilangan reputasi suatu lembaga yang baik jauh lebih mudah apabila dibanding dengan usaha saat membangunnya, sehingga dalam pengelolaan dari risiko reputasi ini cukup sulit untuk dikelola.

Identifikasi risiko dilakukan dengan pemantauan melalui staf program dan mengidentifikasi langsung ke entitas objek zakat (*mustahiq*) dengan melalui pendampingan. Berdasarkan hasil proses identifikasi diketahui terdapat beberapa risiko pada BAZNAS Kabupaten Langkat, yaitu sebagai berikut: risiko reputasi, risiko ketidaksesuaian antara rencana program dan anggaran program dengan realisasi di lapangan, risiko terlambatnya pendistribusian dana zakat, dan risiko salah sasaran.

Berdasarkan keterangan di atas dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Langkat terhadap risiko yang terjadi adalah dengan menerima risiko tersebut sebagai bagian penting dari aktivitas pengelolaan zakat. Risiko tersebut diterima kemudian dimitigasi dengan mengembangkan analisis skenario. Selain itu, dengan menghilangkan risiko institusi zakat dengan menghapus bahaya tertentu yang muncul dari aktivitas terkait institusi zakat, dan mengambil tindakan untuk tidak melakukan aktivitas yang memungkinkan terjadinya risiko.

Manajemen risiko reputasi di BAZNAS Kabupaten Langkat dilakukan dengan 3 tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian risiko. Tahapan manajemen risiko tersebut dilakukan dengan sederhana dan belum ada perhitungan yang rinci terkait pengelolaan risiko, hal itu mengakibatkan belum optimalnya

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

pelaksanaan manajemen risiko di BAZNAS Kabupaten Langkat. Faktor belum optimalnya pelaksanaan manajemen risiko di BAZNAS Kabupaten Langkat salah satunya karena belum ada pedoman khusus terkait manajemen risiko.

Pada saat wawancara dengan narasumber terkait pedoman atau standardisasi yang digunakan dalam manajemen risiko, atau spesifikasi aturan khusus yang mengatur tentang manajemen risiko, narasumber tersebut menjelaskan bahwa pedoman yang digunakan selama ini masih bersifat umum belum ada pedoman khusus terkait manajemen risiko.

Berdasarkan jawaban narasumber dapat diketahui bahwa pedoman atau standardisasi yang digunakan BAZNAS Kabupaten Langkat untuk mengatur manajemen risiko adalah standardisasi umum lembaga. Standardisasi umum yang digunakan untuk acuan adalah ISO dan SOP lembaga. Belum adanya panduan khusus dan standarisasi yang rinci terkait manajemen risiko pada pengelolaan zakat di BAZNAS Kabupaten Langkat.

Pembahasan manajemen risiko BAZNAS Kabupaten Langkat merupakan konteks ilmu baru yang belum terlalu familiar. Kurangnya edukasi dan sosialisasi terkait manajemen risiko menjadi faktor utama minimnya pengetahuan tentang manajemen risiko khususnya terkait standardisasi manajemen risiko.

Jika manajemen dinilai baik maka risiko reputasi menjadi rendah, demikian juga bila perusahaan dimiliki oleh pemegang saham yang kuat maka risiko reputasi juga rendah. Dalam hal pelayanan, bila pelayanan kurang baik maka risiko reputasi menjadi tinggi. Dalam penerapan prinsip-prinsip syariah haruslah dilaksanakan secara konsekuen agar tidak timbul penilaian negatif yang dapat mengakibatkan timbulnya publikasi negatif sehingga akan menaikkan tingkat risiko reputasi.

BAZNAS Kabupaten Langkat harus mempunyai komitmen kuat untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi yang tentunya solusi strategis tersebut harus mengutamakan kepentingan berbagai pihak. Karena itu, BAZNAS Kabupaten Langkat harus mampu mengontrol situasi secara cepat dan profesional, dan selalu meningkatkan kewaspadaan supaya tak ada situasi yang dimanfaatkan pihak-pihak lain yang tidak bertanggung jawab.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa Risiko reputasi terjadi salah satunya karena salah sasaran. Salah sasaran ini meliputi pada pengelolaan, pengumpulan, pendistribusian, dan penyaluran zakat. Selanjutnya risiko reputasi juga disebabkan karena adanya publikasi negatif yang berhubungan dengan kegiatan atau persepsi negatif terhadap BAZNAS Kabupaten Langkat. Risiko reputasi biasanya terjadi ketika *muzakki* merasa kecewa kepada BAZNAS Kabupaten Langkat lalu melakukan protes, baik secara langsung maupun tidak langsung (lewat *word-to-mouth* dan media massa).

Dalam menghadapi risiko tersebut persepsi publik sangatlah penting guna menentukan strategi dalam menghadapi risiko reputasi. BAZNAS Kabupaten Langkat akan membangun komunikasi secara terus-menerus dan periodik dengan seluruh pemangku kepentingan, terutama guna menjaga kepercayaan. Jika reputasi rusak maka kepercayaan publik terhadap BAZNAS Kabupaten Langkat akan hilang. Sampaikan kondisi BAZNAS Kabupaten Langkat secara transparan dan akurat. Bentuk komunikasi bisa dilakukan melalui beberapa cara, yaitu pihak BAZNAS Kabupaten Langkat harus berjiwa besar untuk mengakui kesalahan yang terjadi, dan mengekspresikan empati akan kejadian tersebut.

Setelah melakukan penelitian maka hasil yang didapat dari data-data, maka peneliti bermaksud memberikan saran bagi obyek penelitian dan peneliti selanjutnya. Dengan adanya saran ini maka peneliti berharap dapat menjadi sebuah rekomendasi untuk perbaikan lembaga instansi yang dijadikan objek penelitian dan perbaikan penelitian selanjutnya dalam melakukan implementasi manajemen risiko reputasi pengelolaan zakat secara lebih tepat. Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi BAZNAS Kabupaten Langkat

- a. Membuat tim khusus dan melakukan analisis secara mendalam terkait pembahasan mengenai analisis risiko yang akan terjadi di BAZNAS Kabupaten Langkat.
- b. Membuat SOP terkait manajemen risiko dalam pengelolaan zakat.
- c. Meningkatkan pemahaman yang mendalam antar satu tugas dengan tugas yang lain seperti contoh semua pengurus wajib mengetahui dan mengerti

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

terkait kondisi lapangan *mustahiq* (penerima zakat) BAZNAS Kabupaten Langkat.

- d. BAZNAS pusat memberikan pelatihan kepada para amil secara berkesinambungan sehingga para amil menjadi SDM yang berkualitas.

## 2. Bagi Peneliti (Penyusun)

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih memetakan risiko yang terjadi dalam lembaga zakat sehingga dapat dijelaskan secara terperinci dan ditemukan solusi yang tepat untuk risiko yang dihadapi.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an dan Terjemahannya.*

Ali, L. (1997). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.

Ali, M. D., & Habibah. (1995). *Lembaga-Lembaga Islam di Indonesia*. Raja Grafindo Persada.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.

Ascarya, & Beik, I. S. (2018). *Manajemen Risiko Pengelolaan Zakat*. Puskas Baznas.

Dermawi, H. (2006). *Manajemen Risiko*. Bumi Aksara.

Dr. Vladimir, V. F. (1967). Implementasi Manajemen Risiko Penyaluran Dana Zakat Dalam Program Warung Beres Dompot Dhuafa Yogyakarta. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.

Fathoni, A. (2006). *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. PT. Rineka Cipta.

Ghofar, M. A. (2010). *Fiqh Wanita*. Pustaka Al-Kautsar.

Hafidhuddin, D. (2002). *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Balai Pustaka.

Harahap, R. S. P., Muthe, S., & Lubis, S. K. (2022). Analisis Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Magister*, 1(2), 90–95.

Ilham, M., & Nurhadi. (2008). *Fikih Sunnah Wanita*. Pustaka Al-kautsar.

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

- Imam, W. (2013). *Manajemen Risiko Bank Islam*. Salemba Empat.
- Jasafat, J. (2017). Manajemen Pengelolaan Zakat, Infaq Dan Sadaqah Pada Baitul Mal Aceh Besar. *Jurnal Al-Ijtima'iyah*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/10.22373/al-ijtima'iyah.v3i2.250>
- Jurianto, M. (2015). *Buku Panduan Ibadah Zakat*. Yayasan Pengkajian Hadis el-Bukhari.
- Marthon, S. S. (2007). *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*. Zikrul.
- Moleong, L. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2002). *Manajemen Berbasis Sekolah Cet I*. PT. Remaja Rasindo.
- Prasetyoningrum, A. K. (2015). *Risiko Bank Syariah*. Pustaka Pelajar.
- Qardawi, Y. (2007). *Hukum Zakat*. Pustaka Litera Antar Nusa.
- Ratna Delfita. (2018). Manajemen Pengelolaan Dana Zakat Profesi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bukittinggi. □□□□□□□□ □□□□□ □□□□□ 13–1), 3(□□□□ □□□□□, □□□□□□. Diambil dari <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6> <https://doi.org/10.1007/s41980-018-0101-2> <https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2018.04.019> <https://doi.org/10.1016/j.cam.2017.10.014> <http://dx.doi.org/10.1016/j.apm.2011.07.041> <http://arxiv.org/abs/1502.020>
- Rivai, V., & Ismail, R. (2013). *Islamic Risk Management For Islamic Bank* No Title. PT. Gramedia Pustaka.
- Sakti, R., Harahap, P., Rachmadita, R., & Risja, J. (2016). *Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Stai Al-Ihlahiyah Binjai*.
- Sedarmayanti. (2011). *Metodologi*. Mandar Maju.
- Sholiqin, N. (2020). Risiko manajemen penyaluran dana zakat lembaga amil zakat dana kemanusiaan dhuafa kota magelang.
- Subagyo, J. (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R D*. Alfabeta.
- Syafaruddin. (2005). *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Ciputat Press.
- Triyani, N., Beik, I. S., & Baga, L. M. (2018). Manajemen Risiko pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). *Al-Muzara'ah*, 5(2), 107–124. <https://doi.org/10.29244/jam.5.2.107-124>
- Zuhri, S. (2012). *Zakat di Era Reformasi*. FITK UIN Walisongo.

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i1.19455>

Jauhari, Thantawi. Ketua BAZNAS Kab. Langkat. Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2022 pukul 09.00 WIB.

Hasanuddin, H. Waket I BAZNAS Kab. Langkat. Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2022 pukul 09.30 WIB.

Purwanto, Dedi. Staff BAZNAS Kab. Langkat. Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2022 pukul 10.00 WIB.

Yunita, Erma. Staff BAZNAS Kab. Langkat. Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2022 pukul 10.30 WIB.

Purnama, Dewi Elva. Staff BAZNAS Kab. Langkat. Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2022 pukul 11.00 WIB.