



INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL
OF SHARIAH, MUAMALAT AND ISLAM
(IRJSMI)

www.irjsmi.com



**TRANSPARENSI DALAM PELAKSANAAN PROSEDUR
OPERASI STANDARD KUTIPAN ZAKAT DI LEMBAGA ZAKAT
NEGERI KEDAH (LZNK)**

*TRANSPARENCY IN THE IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING
PROCEDURES OF ZAKAT COLLECTION AT KEDAH STATE ZAKAT BOARD
(LZNK)*

Khairiah Mohd Yassin^{1*}

¹ Department of Civilisation and Philosophy, Universiti Utara Malaysia, Malaysia
Email: mykhairiah@uum.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 01.11.2021

Revised date: 18.11.2021

Accepted date: 20.12.2021

Published date: 30.12.2021

To cite this document:

Mohd Yassin, K. (2021). *Transparensi Dalam Pelaksanaan Prosedur Operasi Standard Kutipan Zakat Di Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK)*. *International Research of Shariah, Muamalat and Islam*, 3 (9), 07-16.

DOI: 10.35631/IRJSMI.39002.

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Abstrak:

Transparensi ialah suatu elemen penting mengenal pasti amalan dan praktis kerja berteraskan integriti dalam sesebuah organisasi. Di Kedah, organisasi seperti Lembaga Zakat Negeri Kedah begitu menekankan prinsip integriti dalam pengamalan tadbir urusnya. Namun permasalahannya, LZNK turut tidak terkecuali daripada berdepan dengan isu integriti seperti amil palsu, penggunaan cop atau resit palsu, dan banyak lagi. Ia turut dikeruhkan dengan pandangan negatif masyarakat awam berkenaan isu pengagihan wang atau dana zakat kepada golongan asnaf yang layak menerima zakat namun tidak mendapat bantuan zakat. Justeru, artikel ini diketengahkan bertujuan meneliti konsep transparensi dalam tadbir urus organisasi, selain menganalisis transparensi dalam pelaksanaan prosedur operasi standard kutipan zakat di Lembaga Zakat Negeri Kedah. Metod kajian berasaskan kajian kualitatif dengan menggunakan kajian kepustakaan dan temu bual mendalam sebagai asas kepada kaedah pengumpulan data. Dari sudut analisis data, analisis tekstual deskriptif digunakan untuk meneliti konsep dan analisis transparensi terutamanya dalam prosedur operasi standard kutipan zakat di LZNK. Dapatan awal kajian memperolehi bahawa kutipan zakat yang dilaksanakan oleh LZNK dibuat berasaskan SOP yang disediakan. Namun elemen transparensi masih banyak yang perlu ditambahbaik oleh LZNK terutamanya dalam proses melancarkan kutipan zakat di seluruh Kedah. Implikasi kajian ini bertumpu kepada penambahbaikan prosedur operasi standard kutipan zakat di LZNK di satu sisi, dan di sisi lain ialah mengetengahkan LZNK sebagai sebuah organisasi zakat terunggul di persada lokal dan antarabangsa.

Kata Kunci:

Transparensi, Prosedur Operasi Standard (SOP), Kutipan Zakat, Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK), Integriti

Abstract:

Transparency is one of the important elements to identify integrity based on work practices in an organization. In Kedah, organizations such as the Kedah State Zakat Board (LZNK) emphasize the principle of integrity in their governance practices. However, LZNK is also not exempt from dealing with integrity issues such as fake amils, use of fake stamps or receipts, and more. It is also clouded by the negative views of the society on the issue of distribution of zakat to the asnaf who are eligible to receive zakat but do not receive it. Thus, this article is highlighted to examine the concept of transparency in organizational governance, and to analysing transparency in the implementation of standard operating procedures of zakat collection in the Kedah State Zakat Board (LZNK). The research method of this article is based on qualitative research by using literature review and in-depth interviews as the basis of data collection methods. Data analysis uses descriptive textual analysis to examine the concept and analysis of transparency, especially in the standard operating procedures of zakat collection in LZNK. Preliminary findings of the study obtained that the collection of zakat implemented by LZNK is made based on the SOP provided. However, there are still many elements of transparency that need to be improved by LZNK, especially in the process of launching zakat collection throughout Kedah. The implications of this article focus on the improvement of standard operating procedures for zakat collection in LZNK on the hand, and on the other hand is to highlight as a leading zakat organization on the local and international level.

Keywords:

Transparency, Standard Operating Procedures (SOP), Zakat Collection, Kedah State Zakat Board (LZNK), Integrity

Pengenalan

Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK) merupakan sebuah agensi bertauliah yang dikendalikan secara terus oleh Ke Bawah Duli Yang Maha Mulia Tuanku Sultan Negeri Kedah Darul Aman. Titah Sultan Kedah Sultan Sallehuddin Ibni Al-Marhum Sultan Badlishah seperti mana yang dipetik daripada *Lembaga Zakat Negeri Kedah* (2019) bahawa,

“Beta selaku Sultan Negeri Kedah Darul Aman, dan Ulil Amri, yang memegang amanah, memerintah Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman, menitahkan kepada seluruh rakyat Negeri Kedah supaya menunaikan kewajipan Zakat Fitrah dan Zakat Harta kepada Lembaga Zakat Negeri Kedah sebagai ‘amil rasmi yang dilantik oleh Beta menurut Enakmen Lembaga Zakat Kedah Darul Aman 2015.”

Berasaskan titah perintah daripada Tuanku Sultan Kedah tersebut, pihak LZNK berusaha melaksanakan tanggungjawab diamanahkan dalam mentadbir dan mengurus segala urusan zakat di Kedah. Amanah dan tanggungjawab tersebut dilaksanakan tanpa ada sebarang campur

tangan daripada pihak ketiga seperti Majlis Agama Islam Negeri Kedah ataupun Jabatan Hal Ehwal Islam Negeri Kedah.

Apabila merujuk kepada tadbir urus kutipan zakat di LZNK, ia dijalankan di bawah kendalian Bahagian Operasi Dakwah dan Kutipan dengan melibatkan dua jabatan utama iaitu Jabatan Pengurusan Zakat Harta dan Jabatan Pengurusan Zakat Korporat. Tanggungjawab dua jabatan tersebut dapat difahami sebagaimana huraian ringkas berikut.

- Meningkatkan kesedaran menunaikan zakat dalam kalangan masyarakat di Kedah – agar bilangan para pembayar zakat semakin meningkat, serta sesiapa yang layak membayar zakat melaksanakannya seperti mana diperintahkan oleh Allah Ta’ala.
- Melaksanakan tanggungjawab berkenaan Arahan Wajib Zakat Pendapatan kepada seluruh kakitangan awam serta pihak swasta yang bekerja dan mencari rezeki di Kedah.
- Menyediakan pelbagai alternatif pembayaran zakat berasaskan perkembangan teknologi terkini/semasa seperti perbankan internet, potongan gaji, cek, bank deraf, wang pos dan kiriman wang.
- Melahirkan golongan amil profesional yang beradab dan berintegriti.
- Melaksanakan penguatkuasaan kutipan zakat berasaskan perundangan dan enakmen zakat iaitu Enakmen Lembaga Zakat Negeri Kedah Darul Aman 2015.
- Bekerjasama dan berganding bahu dengan pihak luar seperti agensi kerajaan, swasta serta NGO, dan pihak individu untuk melancarkan urusan kutipan zakat dalam usaha meningkatkan tahap sosioekonomi masyarakat Islam di Kedah.

Walau bagaimanapun, LZNK sebagai sebuah organisasi turut tidak terkecuali berdepan dengan pelbagai permasalahan seputar isu integriti, ketidaktelusan pegawai zakat, amil palsu, pengeluaran resit palsu, penggunaan cop palsu, dan banyak lagi. Permasalahan yang benar-benar berlaku ini menyebabkan Ketua Pegawai Eksekutif LZNK iaitu Syeikh Haji Zakaria Bin Othman dalam suatu wawancaranya bersama Berita Harian (2019) telah menasihati masyarakat Kedah supaya memastikan “bayaran [zakat] dibuat kepada amil yang menggunakan resit rasmi yang dikeluarkan oleh LZNK”. Selain turut mengingatkan bahawa “LZNK tidak mahu orang ramai membayar zakat fitrah [dan harta] kepada pihak yang tidak sepatutnya kerana tidak tahu hasil kutipan itu diuruskan” (Harian Metro 2018).

Daripada isu dan permasalahan tersebut, artikel ini dikemukakan berasaskan dua objektif berikut: (i) meneliti konsep dan karakteristik transparansi khususnya dalam tadbir urus organisasi-institusi, dan (ii) menganalisis transparansi dalam tadbir urus pelaksanaan prosedur operasi standard kutipan zakat di LZNK. Fokus terhadap transparansi tadbir urus SOP kutipan zakat kerana transparansi merupakan asas integriti yang perlu diamalkan dalam institusi zakat agar pentadbirannya dapat ditambahbaik dan diperkasakan dari masa ke masa, seterusnya mengungguli institusi zakat yang lain sama ada di peringkat nasional mahupun internasional.

Sorotan Literatur

Artikel ini bertemakan transparansi dan prosedur operasi standard terkhas dalam kutipan zakat di Lembaga Zakat Negeri Kedah. Sekiranya ditelusuri kajian lepas berkaitan transparansi SOP kutipan zakat jelas masih belum giat diusahakan oleh para pengkaji. Namun artikel ini mendapati bahawa kajian berasaskan transparansi telah diusahakan oleh beberapa pengkaji dalam pelbagai lapangan ilmu. Misalnya, Sharifah Hayaati *et al.* (2008) mengupas efektif

governan berteraskan tadbir urus baik – salah satu indikatornya ialah ketelusan/transparansi; World Health Organization (WHO 2009) mengkaji berkenaan kaedah mengukur nilai dan elemen transparansi sebagai dasar utama dalam meningkatkan kualiti tadbir urus yang baik di sektor farmasi seperti di negara Syria; McGee & Gaventa (2010) meneliti impak dan efisiensi transparansi dalam pengamalan organisasi (secara konseptual); Mohd Zaidi & Mohd Sani (2012) menganalisis transparansi-integriti sebagai suatu konsep tadbir urus yang baik berteraskan adab dan orientasi pentadbiran Islam; dan Roelofs (2018) – meneliti elemen transparansi dalam pentadbiran awam dengan meletakkan kriteria kejujuran-kepercayaan sebagai pengukur utama yang perlu dipraktikkan dalam pengamalan transparansi sesebuah organisasi.

Selanjutnya kajian lepas berfokus kepada tadbir urus dan prosedur operasi standard kutipan zakat diusahakan oleh pengkaji seperti Jasni & Anwar (2012) – membandingkan pentadbiran dalam konteks perundangan kutipan zakat di dua buah wilayah berbeza iaitu Aceh, Indonesia dengan Kedah, Malaysia. Selain itu, Mohd Fisul *et al.* (2017) pula meneliti prestasi kutipan dan pematuhan standard prosedur kutipan zakat di Malaysia melibatkan tiga negeri iaitu Kedah (di bawah kendalian LZNK), Selangor (LZS – Lembaga Zakat Selangor), dan Terengganu (MAIDAM – Majlis Agama Islam dan Adat Melayu Terengganu).

Kajian lepas di atas secara rangkumannya berfokus dalam bidang pentadbiran, pengurusan, perniagaan, perubatan dan perkhidmatan klinikal. Keadaan ini menggambarkan bahawa penelitian khusus elemen transparansi terhadap tadbir urus pelaksanaan SOP kutipan zakat di institusi zakat seperti LZNK masih kurang dilaksanakan ketika ini. Justeru artikel ini signifikan diketengahkan untuk meneliti transparansi tadbir urus pelaksanaan SOP kutipan zakat agar prestasi institusi zakat seperti LZNK dapat diperkasakan dan ditambahbaik dari masa ke masa, seterusnya memperbaiki dan mempertingkatkan imej institusi zakat dalam kalangan masyarakat awam.

Transparansi Dalam Pentadbiran Organisasi

Perbincangan pada bahagian ini merupakan dapatan utama kajian berkenaan transparansi secara konseptual dan praktikal. Konseptual tersebut merujuk kepada konsep dan karakteristik transparansi. Dari sudut praktikal pula diperhalusi daripada kerangka analisis terhadap pengamalan transparansi dalam pelaksanaan prosedur operasi standard terkhas gerak kerja kutipan zakat di bawah pentadbiran Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK).

Konsep Transparansi

Transparansi merupakan elemen penting untuk mengenal pasti amalan dan praktis kerja berteraskan integriti dalam sesebuah organisasi (Mohamad Fauzi *et al.* 2019; Mohamad Fauzi 2019; Zulkifli 2008). Apabila merujuk konsep transparansi dalam konteks bidang sains sosial dan kemanusiaan ia membawa makna ketelusan. Ketelusan merupakan suatu elemen utama dalam isu seputar etika (Mohd Zaidi & Mohd Sani 2012) – perbincangan berkenaan betul atau salah, baik atau buruk sesuatu tindakan. Ketelusan atau telus bermaksud mudah difahami dan diketahui iaitu tiada hal yang disembunyikan atau disangsikan (Mohd Nizam 2014; Schudson 2015). Secara asasnya, ketelusan ialah suatu keadaan atau sifat berterus terang dengan tidak menyembunyikan perkara sebenar dan tiada perkara yang perlu disangsikan.

Daripada makna tersebut, dapat difahami bahawa terdapat beberapa elemen utama berkenaan transparansi. Pertama, mudah difahami dan diketahui iaitu suatu perkara, atau tugas, atau

tingkah laku itu dapat diterjemahkan dengan baik oleh mereka yang meneliti, melihat dan menilai perkara, tugas mahupun tingkah laku tersebut. Faham dan tahu ini menjelaskan bahawa perkara yang dikemukakan itu merupakan perkara sebenar yang berlaku, bukan perkara yang direka-reka berlaku.

Elemen kedua ialah tidak bersembunyi atau menyembunyikan hal sebenar. Ia merujuk kepada tindakan seseorang mahupun sesebuah organisasi yang menjalankan suatu tugas atau kerja yang dipertanggungjawabkan dengan menekankan elemen kejujuran. Apabila jujur diutamakan (di peringkat individu mahupun organisasi) secara langsung ataupun tidak langsung, sudah pasti tiada perkara yang akan disembunyikan – sama ada melibatkan masalah sebenar yang berlaku, risiko yang dihadapi, pembuatan sesuatu keputusan (yang melibatkan kepentingan awam), pengurusan dana kewangan dan sebagainya.

Karakteristik Transparensi

Selanjutnya perbincangan berfokus kepada ciri atau karakteristik transparensi. Secara asasnya terdapat tiga ciri transparensi iaitu keterbukaan, komunikasi dan akauntabiliti. Keterbukaan atau *openness* difahami sebagai suatu konsep atau falsafah menyeluruh yang menekankan elemen ketelusan dan kerjasama. Keterbukaan boleh dinilai melalui kebolehcapaian pengetahuan, teknologi, dan sumber lain yang berkaitan. Dalam konteks organisasi, keterbukaan dinilai melalui struktur organisasi dan keterlibatan penyertaan dalam sesuatu tindakan dan gerak kerja sebenar organisasi tersebut (Relly & Sabharwal 2009; Sibi 2019). Setiap organisasi khususnya pihak berkuasa kerajaan perlu menerapkan idea kebebasan maklumat kerana golongan rakyat ataupun masyarakat mempunyai hak untuk melihat operasi dan aktiviti pihak kerajaan khususnya di tempat kerja.

Karakteristik berikutnya ialah komunikasi. Komunikasi merujuk kepada perhubungan dua hala iaitu antara seseorang dengan seseorang yang lain (Thompson 2014), atau pihak organisasi-institusi dengan pihak luar. Dalam konteks tadbir urus organisasi, komunikasi dua hala melibatkan para pentadbir tertinggi dengan pekerja bawahannya di satu sisi. Di satu sisi yang lain komunikasi antara institusi-organisasi dengan pihak luar – sama ada pelanggan, pembayar, penerima, atau sesiapa sahaja yang memerlukan perkhidmatan daripada sesebuah organisasi.

Akauntabiliti pula bermakna tanggungjawab dan pertanggungjawaban. Secara etikanya, tanggungjawab meliputi peranan ke atas segala tindakan, keputusan, produk, atau hasil sesuatu daripada proses kerja atau perbuatan/tindakan (Reyes 2006; Sharifah Hayaati *et al.* 2008; Bovens 2010). Daripada tanggungjawab melahirkan kebertanggungjawaban (sifat bertanggungjawab) dan pertanggungjawaban (sesuatu yang telah dipertanggungjawabkan). Dalam tadbir urus organisasi, setiap pekerja mempunyai (i) tanggungjawab masing-masing berdasarkan skop kerja yang diberikan, daripada tanggungjawab tersebut mereka akan (ii) bekerja dengan penuh amanah, telus dan jujur sehingga dapat menyelesaikan sesuatu kerja dengan penuh kebertanggungjawaban, dan daripada kebertanggungjawaban tersebut (iii) berjaya menghasilkan atau menyelesaikan sesuatu kerja dengan penuh pertanggungjawaban. Secara umumnya, transparensi dipraktikkan dalam pengurusan dan pentadbiran organisasi (dalam merealisasikan pentadbiran yang baik) (McGee & Gaventa 2010), mahupun dalam kalangan komuniti masyarakat. Ia penting untuk dipraktikkan kerana setiap tindakan atau tingkah laku seseorang memberi impak sama ada positif ataupun sebaliknya kepada dirinya sendiri, orang di sekelilingnya, mahupun organisasi di mana dia berkhidmat, serta tanah airnya. Jika transparensi menjadi dasar dan asas keutamaan semua pihak, sudah pasti tiada unsur

rasuah, salah laku, salah guna kuasa, penyelewengan duit, serta isu tidak bermoral lainnya dalam pentadbiran dan pengurusan sesebuah organisasi-institusi.

Analisis Pengamalan Transparensi SOP Kutipan Zakat di LZNK

Asasnya, penulisan ini mendapati bahawa sebuah SOP yang baik mengandungi serta menitikberatkan beberapa prinsip dalam penyusunan gerak kerjanya iaitu kejelasan, efisien dan efektif, selaras dengan prosedur kerja yang lainnya (yang terkait/berkait), keterukuran atau ketepatan, dinamik, berorientasi kepada pihak yang akan dilayani, kepatuhan (terhadap undang-undang), kepastian mengenai undang-undang-instrumen yang dapat melindungi para pegawainya daripada tindakan undang-undang, serta transparensi dan keterbukaan.

Ini bermakna, gerak kerja berasaskan prosedur operasi standard dibangunkan untuk memastikan setiap kerja dijalankan dengan penuh beretika selain mengamalkan prinsip transparensi iaitu keterbukaan, komunikasi yang baik, dan akauntabiliti. SOP kutipan merupakan tatacara yang diwujudkan bagi memastikan semua pungutan dana zakat diurus dan dikendalikan mengikut peraturan kewangan yang ditetapkan serta diperakaunkan dengan sempurna (Swaibatul *et al.* 2015), selain berasaskan enakmen perundangan zakat (Enakmen Lembaga Zakat Negeri Kedah Darul Aman 2015 – terkhas di Kedah). Namun persoalannya, apakah pelaksanaan SOP kutipan dan agihan zakat di LZNK mengamalkan prinsip serta elemen transparensi? Siapa yang perlu mengamalkan transparensi, dan apa yang perlu dilaksanakan secara transparensi dalam tadbir urus berkenaan? Walaupun pada asasnya SOP dibangunkan untuk memastikan setiap kerja dapat dijalankan secara telus, namun tadbir urus pelaksanaan SOP juga perlu diteliti untuk menilai ketelusan sesuatu gerak kerja tersebut.

Justeru, perbincangan berikut berfokus kepada analisis tadbir urus pelaksanaan SOP kutipan di bawah tanggungjawab Bahagian Operasi Dakwah dan Kutipan (khusus di dua jabatan yang mengendalikan kutipan zakat) diketengahkan dan diperhalusi berasaskan tiga elemen asas transparensi iaitu keterbukaan (*openness*), komunikasi, dan akauntabiliti seperti mana huraian rinci di bawah.

Pertama, Keterbukaan Terhadap Pengamalan SOP Kutipan Zakat

Karakteristik keterbukaan ini dianalisis melalui beberapa aspek seperti dokumentasi dan tahap pematuhan para pegawai LZNK di bahagian Operasi Dakwah dan Kutipan. Pendokumentasian SOP kutipan zakat secara strukturnya sudah ada dan baru sahaja mendapat pensijilan MS ISO 9001:2015 pada 17 Februari 2020 (Sani Harun 2020). Buktinya ialah terdapat lima jenis SOP kutipan zakat yang dibentuk untuk menggerakkan operasi kutipan zakat di seluruh Kedah iaitu:

- (i) Prosedur Kualiti (Teras Kutipan) Pengurusan Promosi Zakat Melalui Perancangan Berjadual LZNK-PTK-PK01,
- (ii) Prosedur Kualiti (Teras Kutipan) Pengurusan Promosi Zakat Melalui Permohonan Pelanggan LZNK-PTK-PK02,
- (iii) Prosedur Kualiti (Teras Kutipan) Pengurusan Kutipan Zakat Menerusi Potongan Gaji LZNK-PTK-PK03,
- (iv) Prosedur Kualiti (Teras Kutipan) Pengurusan Pelantikan Ejen Kutipan LZNK-PTK-PK04, dan
- (v) Prosedur Kualiti (Teras Kutipan) Pengurusan Penerimaan Kutipan Zakat LZNK-PTK-PK05.

Dokumen SOP kutipan zakat seperti mana dimaklumi boleh diakses dan dirujuk oleh para pegawai LZNK di bahagian kutipan untuk melaksanakan tugas masing-masing dari masa ke masa. Namun dokumen SOP kutipan zakat ini tidak boleh diakses atau dirujuk oleh pihak luar (kecuali untuk tujuan penyelidikan yang berkaitan dengan SOP kutipan zakat sahaja).

Selanjutnya ialah tahap pematuhan kerja para pegawai di bahagian kutipan zakat. Didapati bahawa tahap pematuhan pegawai LZNK dinilai menekankan elemen keterbukaan kerana setiap pegawai tersebut akan dipantau secara berkala oleh pihak Jabatan Pengurusan Kualiti (untuk audit dalaman) di LZNK (Sani Harun 2020). Pemantauan berkala tersebut akan dilaksanakan setiap suku tahun – untuk memastikan bahawa pegawai yang terlibat dengan operasi kutipan zakat melaksanakan kerja masing-masing berasaskan SOP yang disediakan.

Komunikasi Berbentuk Dua Hala Bertujuan Memantapkan Integriti SOP Kutipan Zakat

Komunikasi yang melibatkan tadbir urus SOP kutipan zakat dalam pengurusan LZNK berlaku. Ini kerana berlaku hubungan dua hala antara para pentadbir tertinggi di bahagian kutipan zakat dengan para pegawainya. Komunikasi tersebut melibatkan pantauan berkala kepada setiap pegawai kutipan melalui mesyuarat, sesi pertemuan dan perbincangan (terutamanya jika ada masalah dalam melaksanakan gerak kerja kutipan), serta sesi ceramah dan motivasi melibatkan semua para pegawai LZNK (termasuk bahagian kutipan zakat).

Di satu sisi yang lain ialah komunikasi para pegawai LZNK bahagian operasi kutipan dengan pihak pelanggan atau pembayar zakat. Di sini berlaku kelompangan kerana pihak luar tidak boleh mengakses ataupun merujuk SOP kutipan zakat di portal LZNK ataupun di kaunter pusat zakat sendiri sama ada di ibu pejabat mahupun pejabat zakat daerah. Walaupun SOP kutipan zakat dilampirkan dalam fail MS ISO melibatkan maklumat yang perlu dirahsiakan, namun sebaiknya carta alir setiap daripada SOP kutipan zakat dipamerkan dalam laman web LZNK, serta di kaunter LZNK di ibu pejabatnya dan di setiap pejabat zakat daerah seluruh Kedah. Tujuan mempamerkan carta alir setiap SOP kutipan zakat tersebut untuk memudahkan para pembayar serta pelanggan yang berurusan dengan LZNK memahami dengan baik dan cakna berkenaan gerak kerja utama kutipan zakat dilaksanakan oleh LZNK.

Akauntabiliti Terhadap Pelaksanaan SOP Kutipan Zakat

Selanjutnya berfokus kepada penjelasan berkenaan prinsip akauntabiliti dalam tadbir urus SOP kutipan zakat. Ia dinilai berasaskan tanggungjawab dan pertanggungjawaban pegawai LZNK di Jabatan Pengurusan Zakat Harta dan Jabatan Pengurusan Zakat Korporat. Namun apakah tanggungjawab yang dimaksudkan? Tanggungjawab di sini merujuk kepada kewajipan melaksanakan kerja atau tugas yang diamanahkan (Sharifah Hayaati 2010; Mohd Zaidi & Mohd Sani 2012) – mengutip zakat daripada pembayar/pelanggan (yang layak dan wajib membayar zakat) berdasarkan prosedur operasi standard yang telah ditetapkan oleh Lembaga Zakat Negeri Kedah. Tanggungjawab di sini dipikul oleh para pegawai LZNK khususnya di bahagian kutipan.

Daripada tanggungjawab tersebut, setiap pegawai bahagian kutipan zakat perlu melaksanakan proses kutipan zakat berdasarkan SOP kutipan dengan penuh amanah dan jujur, dan setiap hasil daripada kutipan tersebut perlu disebar (seperti jumlah pemerolehan kutipan) kepada masyarakat awam di laman web atau portal rasmi LZNK (www.zakatkedah.co.my) – agar nilai

keseluruhan wang zakat (yang dikutip setiap tahun) diketahui umum dan mengelakkan berlakunya penyelewengan wang atau salah guna dana zakat.

Selain itu, pengurusan rekod yang baik juga merupakan suatu nilai kebertanggungjawaban (WHO 2009) – yang boleh ditelusuri di peringkat pentadbiran dan pengurusan LZNK. Ia dibuktikan berasaskan rekod gerak kerja prosedur standard kutipan zakat yang didokumentasikan dan disimpan dalam fail MS ISO 9001:2015 – bertujuan untuk pengurusan audit kualiti dalaman ISO, selain menjadi rujukan dari masa ke masa kepada pegawai LZNK khususnya di bahagian kutipan zakat.

Daripada kebertanggungjawaban seseorang pegawai di LZNK dalam mengurus dan mentadbir dana zakat tersebut akan melahir/membentuk nilai pertanggungjawabannya sebagai seorang pekerja. Ia dapat dinilai berasaskan kerja yang dilaksanakan sama ada jujur ataupun tidak, amanah ataupun khianat, produktif ataupun pasif dalam melaksanakan kerja mengutip zakat berteraskan SOP kutipan zakat. Nilai etika seperti jujur, amanah dan produktif perlu dipraktikkan semasa melaksanakan proses kutipan zakat. Ini kerana setiap pegawai LZNK berkewajipan menunaikan amanah yang dipertanggungjawabkan oleh Tuanku Sultan Kedah (yang menitahkan bahawa segala urusan zakat termasuk kutipan adalah di bawah bidang kuasa Lembaga Zakat Negeri Kedah). Selain itu, setiap pegawai LZNK terkhas Bahagian Operasi Dakwah dan Kutipan dipertanggungjawabkan dalam menunaikan amanah masyarakat Islam di Kedah iaitu mengutip zakat berdasarkan gerak kerja prosedur standard serta memenuhi piawaian perakaunan yang ketat. Ini kerana gerak kerja kutipan zakat ini hanya diperuntukkan di bawah bidang kuasa LZNK tanpa ada campur tangan daripada institusi lain termasuk daripada Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Negeri Kedah serta Majlis Agama Islam Negeri Kedah.

Kesimpulan

Secara rangkumannya dapat disimpulkan di sini bahawa transparansi ialah berasaskan ketelusan, melibatkan komunikasi dua hala, dan akauntabiliti. Ketelusan secara dasarnya menekankan kejujuran dan kebenaran terhadap sesuatu tingkah laku atau pembuatan keputusan khususnya di peringkat organisasi-institusi. Dalam konteks LZNK, elemen ketelusan ini dinilai berasaskan dokumentasi prosedur operasi standard yang dibentuk untuk setiap gerak kerja kutipan zakat seperti prosedur standard promosi zakat berasaskan perancangan berjadual, prosedur standard promosi zakat berasaskan permohonan pelanggan, prosedur standard potongan gaji, prosedur standard pelantikan ejen kutipan, dan prosedur standard penerimaan kutipan zakat. Pelaksanaan setiap SOP tersebut dipantau oleh pihak pentadbir dan pengurus tertinggi seperti Jabatan Pengurusan Kualiti, LZNK secara berkala dan dari masa ke masa.

Selanjutnya, komunikasi bersifat dua hala begitu dititikberatkan untuk merealisasikan transparansi sebagai suatu bentuk pengamalan dalam tadbir urus organisasi termasuk di LZNK. Komunikasi dua hala melibatkan orang yang diamanahkan terhadap sesuatu tugas/kerja iaitu para pekerja dengan pihak pelanggan atau pihak berkepentingan (yang memerlukan perkhidmatan seperti khidmat nasihat, khidmat guaman, bantuan sara hidup (sekadar disebut sebahagian sahaja) terhadap organisasi berkenaan. Dalam konteks ini, pegawai kutipan di bahagian kutipan akan bekerja berasaskan SOP dalam menyantuni para pelanggan/pembayar zakat di Kedah tanpa prejudis mahupun diskriminasi kepada mereka.

Akhirnya ialah akauntabiliti merupakan elemen transparensi yang menitikberatkan tanggungjawab – kerja/tugasan, kebertanggungjawaban – seperti rekod gerak kerja atau prosedur operasi standard organisasi, dan pertanggungjawaban – melaksanakan amanah daripada pihak berkepentingan (dalam konteks LZNK ialah Tuanku Sultan Kedah) dan pihak pelanggan atau pembayar zakat iaitu masyarakat Kedah (yang menunaikan zakat sama ada zakat fitrah mahupun zakat harta). Akauntabiliti ini menjadi dasar utama yang perlu dipegang oleh para pegawai kutipan zakat LZNK dalam menjalankan kutipan zakat agar hasil kutipan memenuhi sasaran yang ditetapkan setiap tahun, selanjutnya melaksanakan amanah sebagai pendakwah kepada seluruh masyarakat Kedah khususnya tanggungjawab sebagai Muslim dalam melengkapkan satu daripada Rukun Islam yang lima.

Penghargaan

Ucapan jutaan terima kasih ditujukan khusus buat penaja penyelidikan ini iaitu Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK), IPIZ UUM, serta RIMC UUM di atas peluang penyelidikan bertajuk “Penambahbaikan Gerak Kerja *Standard Operating Procedures* Kutipan dan Agihan Zakat di Lembaga Zakat Negeri Kedah”, Kod SO 14281.

Rujukan

- Berita Harian. (2019). “Zakat Fitrah Kedah Kekal RM7”, <https://www.bharian.com.my>.
- Bovens, M. (2010). Two Concepts of Accountability: Accountability as a Virtue and as a Mechanism. *West European Politics*, 33 (2010), 946-967.
- Harian Metro*. (2018). “Pastikan amil bertauliah”, <https://www.hmetro.com.my>.
- Jasni Sulong & Anwar Mohd Ali. (2012). Kajian Perbandingan Dalam Pentadbiran Undang-Undang Kutipan Zakat di Provinsi Aceh dan Negeri Kedah. *Kajian Malaysia*, (30), 1, 107-138.
- Lembaga Zakat Negeri Kedah. (2019). *i-Zakat Lembaga Zakat Negeri Kedah*. Edisi Kedua. Alor Setar: LZNK.
- McGee, R. & Gaventa, J. (2010). *Synthesis Report: Review of Impact and Effectiveness of Transparency and Accountability Initiatives*. Brighton:University of Sussex.
- Mohd Fisul Ismail, Hairunnizam Wahid & Mohd Ali Mohd Noor. (2017). Prestasi Kutipan Serta Pematuhan Standard Prosedur Kutipan Zakat: Kajian Di Malaysia. *Pengurusan Zakat Di Malaysia: Satu Pendekatan Analisis Gelagat*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohd Nizam Mohd Ali (Ed.). (2014). *Corporate Integrity In Malaysia*. Kuala Lumpur: Malaysian Institute of Integrity.
- Mohd Zaidi Ismail & Mohd Sani Badron. (2012). *Good Governance Adab-Oriented Tadbir In Islam*. Kuala Lumpur: Penerbit IKIM.
- Relly, J. & Sabharwal, M. (2009). Perceptions of Transparency of Government Policy Making: A Cross National Study. *Government Information Quarterly*, 26, (2009), 148-157.
- Reyes, W. (2006). *Leadership Accountability in a Globalizing World*. London: Palgrave Macmillan.
- Roelofs, P. (2018). Transparency and misturst: Who Or What Should Be Transparent? *Governance*, (32), 565-580.
- Sani Bin Harun. (2020, September 2). *SOP Kutipan Zakat di LZNK*, Alor Setar Kedah [Interview].
- Schudson, M. (2015). *The Rise of the Right to Know: Politics and the Culture of Transparency, 1945-1973*. Cambridge: Harvard University Press.

- Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, Asmak Ab. Rahman & Mohd Izani Mohd Zain. (2008). Efektif Governan Dan Pelaksanaannya Dalam Pentadbiran Islam. *Jurnal Shariah*, (16), Keluaran Khas (2008), 465-496.
- Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy. (2010). *Etika Penjawat Awam Dari Perspektif Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sibi, K. J. (2019). Standard Operating Procedure To Ensure Transparency and Accountability in Accreditation Process in Higher Educational Institutions in India. *International Multidisciplinary E-Research Journal*, August 2019, 28-31.
- Swaibatul Aslamiah Hj. Husain, Noor Azura Ahmad, Ahmad Seli, & Rosenani Ahmad. (2015). *Kecemerlangan Pengurusan Kewangan Dari Perspektif Jabatan Audit Negara*. Edisi Kedua. Putrajaya: Jabatan Audit Negara.
- Thompson, Dennis F. (2014). "Responsibility for Failures of Government: The Problem of Many Hands". *American Review of Public Administration*, 44 (3), 259-273.
- World Health Organization (WHO). (2009). *Measuring Transparency to Improve Good Governance in the Public Pharmaceutical Sector: Syrian Arab Republic*. East Mediterranean: Regional Office WHO.