

Implementasi Transparansi Laporan Keuangan melalui Media Sosial Instagram pada LAZISNU Wonocolo Surabaya

Novie Andriani Zakariya¹, Nur Vivi Fidyaningrum², Nur Hayati Sufi³, Salma Nabila⁴, Razan Rafi Nashifan⁵

^{1,2,3,4,5}Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: ¹novie.andriani@uinsa.ac.id, ²nurvivi21@gmail.com,

³n.hayatisufia@gmail.com, ⁴sn237222@gmail.com, ⁵razanrnv@gmail.com

Abstract

Distribution of funds at zakat institutions such as LAZISNU Wonocolo Surabaya is often faced with challenges of transparency and accountability, which can affect donor loyalty. it is important to implement practices that can increase donor confidence in fund management. This research aims to analyze the implementation of transparent and accountable fund distribution and its impact on donor loyalty at LAZISNU Wonocolo Surabaya. This research uses a descriptive approach with data collected through in-depth interviews with LAZISNU managers and donors, as well as analysis of documents related to fund distribution. The research results show that the implementation of transparency in financial reports and open communication with donors significantly increases donor trust and loyalty. Accountability in the use of funds also contributes to positive perceptions of donors towards the institution. It can be concluded that the application of the principles of transparency and accountability in the distribution of funds at LAZISNU Wonocolo Surabaya plays an important role in increasing donor loyalty. The recommendation for institutions is to continue to improve this practice in order to strengthen relationships with donors and support the sustainability of social programs.

Keywords: Transparency, Accountability, Donor Loyalty.

Abstrak

Pengelolaan zakat, infaq, dan sedekah mengartikan pentingnya eksistensi manajemen penyelenggaraan zakat sebagai tindakan perancangan, pengimplementasian dan pengordinasian dalam penghimpunan, penyaluran serta pendayagunaan zakat. Penyaluran dana yang dilakukan secara transparansi dan akuntabilitas akan memiliki dampak yang luar biasa guna kelangsungan dan kesejahteraan Lembaga. Misalnya pada lembaga filantropi LAZISNU Wonocolo Surabaya, yang mana sering kali dihadapkan pada tantangan transparansi dan akuntabilitas, dikarenakan hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas donatur. Maka, sangat penting untuk menyusun dan menerapkan strategi yang tepat guna meningkatkan kepercayaan donatur terhadap sistem pelaporan pengelolaan dan penyaluran dana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penyaluran dana yang transparan dan akuntabel serta dampaknya terhadap loyalitas donatur di LAZISNU Wonocolo Surabaya. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara

secara mendalam dengan pengelola LAZISNU dan donatur, observasi dengan mengamati lingkungan sekitar lembaga dan mencatatnya, serta analisis dokumen terkait penyaluran dana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi transparansi dalam laporan keuangan dan komunikasi yang terbuka dengan donatur secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas donatur. Selain itu, akuntabilitas dalam penggunaan dana juga berkontribusi pada persepsi positif donatur terhadap lembaga. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyaluran dana di LAZISNU Wonocolo Surabaya berperan penting dalam meningkatkan loyalitas donatur serta dapat memperkuat hubungan dengan donatur dan mendukung keberlanjutan program sosial.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Loyalitas Donatur.

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang, menurut data dari Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial PBB, jumlah penduduk Indonesia saat ini mencapai 284.182.731 orang (per Oktober 2024). Salah satu masalah yang sering dibicarakan adalah tingginya angka kemiskinan, yang tercatat sebesar 9,36 persen pada Maret 2023, hal ini menjadi ukuran penting untuk menilai seberapa baik pertumbuhan ekonomi suatu Negara.(Munandar et al., 2020) Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mengurangi kemiskinan, salah satunya dengan memaksimalkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Data dari Badan Pusat Statistik (1 Juli 2024) menunjukkan bahwa persentase penduduk miskin turun menjadi 9,03 persen pada Maret 2024. Ini menunjukkan bahwa dana ZIS bisa menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi kemiskinan di Indonesia.

Dalam Islam, Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) adalah cara untuk menyucikan harta dan jiwa dari sifat pelit, serta membantu mengurangi kemiskinan. (Nugraha, 2023) Dalam Islam, Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) adalah cara untuk menyucikan harta dan jiwa dari sifat pelit, serta membantu mengurangi kemiskinan. Zakat adalah kewajiban untuk memberi sebagian harta kepada yang membutuhkan, Infaq adalah pengeluaran sukarela untuk kebaikan, dan sedekah adalah sumbangan yang dapat diberikan kapan saja tanpa batasan. Dengan melakukan ketiga hal ini, kita bisa membuat harta kita lebih berkah dan bermanfaat, sekaligus membantu orang-orang yang membutuhkan. Selain itu, kita juga bisa menghilangkan sifat pelit dalam diri kita dan membantu orang-orang yang kurang beruntung, sehingga dapat berkontribusi dalam mengurangi tingkat kemiskinan di masyarakat. Untuk menjalankan program sosial ini dengan sukses, diperlukan peran Organisasi Pengelola Zakat, seperti Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) sebagai lembaga yang akan menjembatani sistem pengelolaan dan penyaluran dana dari masyarakat.

Adapun perbedaan antara Badan Amil Zakat (BAZ) dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ). BAZ adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dan berada di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia, dengan cabang di berbagai tingkat, dari Kecamatan hingga Nasional. Sedangkan LAZ adalah lembaga yang dibentuk oleh masyarakat untuk mengumpulkan, mendistribusikan, dan memanfaatkan zakat, sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2011, di berbagai tingkat, mulai dari pusat hingga ke tingkat desa dan masjid (Inayah & Muanisah, 2018) Masih banyak orang yang ragu ataupun kurang percaya kepada lembaga-lembaga tersebut, sehingga eksistensi dalam sistem pengelolaan dan penyaluran dana harus transparansi (keterbukaan informasi) dan akuntabilitas (tanggung jawab lembaga) menjadi salah satu faktor penting guna menciptakan dan meningkatkan loyalitas muzakki (orang yang memberikan zakat) (Septiarini, 2011)

Transparansi dalam pengelolaan zakat dapat diartikan sebagai keterbukaan lembaga dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan, proses, dan hasil pengelolaan dana kepada para pemangku kepentingan. Dengan adanya transparansi, diharapkan akan terbentuk kepercayaan di kalangan muzakki untuk menyerahkan zakat mereka melalui lembaga resmi. Selain itu, akuntabilitas yang baik akan memastikan bahwa dana yang disalurkan digunakan secara efektif dan efisien, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Alya Safira & Muchtasib, 2022). Maka, transparansi dalam pengelolaan zakat yaitu lembaga harus terbuka dalam memberikan informasi tentang kebijakan, proses, dan hasil pengelolaan dana. Dengan transparansi, muzakki akan lebih percaya untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi dan tidak segan untuk loyal kepada lembaga (Rifani et al., 2023). Selain itu, akuntabilitas yang baik juga diperlukan dalam memastikan dana yang digunakan secara efektif dan efisien, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Nurhasanah, 2018).

Eksistensi penyaluran dana secara transparansi dan akuntabilitas berperan penting dalam kelangsungan program lembaga dan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat (Karjuno Dt. Maa, 2009). Karena dua hal tersebut akan berdampak pada persentase loyalitas donatur yang menjadi tolak ukur serta menjadi faktor penentu bahwa lembaga tersebut mampu meningkatkan daya tarik donatur (Ngakil & Kaukab, 2020). Sehingga, peneliti tertarik untuk meneliti terkait sistem pengelolaan dan penyaluran dana secara transparansi dan akuntabilitas pada Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya. Lembaga tersebut berada di bawah naungan Nahdlatul Ulama, akan tetapi penyaluran dana tidak difokuskan hanya untuk kalangan Masyarakat Nahdlatul Ulama melainkan juga untuk kalangan lainnya. Seperti, Muhammadiyah, LDII, dan Mu' alaf. Selain itu dari berbagai tingkatan LAZIZNU, LAZISNU Wonocolo Surabaya merupakan lembaga filantropi yang berani ngepublis secara transparansi dan akuntabilita mengenai sistem pengelolaan laporan keuangan. Adapun urgensi penelitian di Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya yaitu terkait kendala yang sering dialami dalam upaya penyusunan pelaporan penyaluran dana secara transparansi dan akuntabilitas. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti objek tersebut dengan melakukan evaluasi setiap terealisasinya program-program tiap bulan ataupun tiap tahunnya.

2. KAJIAN TEORI

Laporan Keuangan

Menurut Prihadi (2019) laporan keuangan adalah hasil dari pencatatan semua transaksi keuangan yang terjadi di perusahaan. Laporan ini mencakup analisis berbagai rasio keuangan, serta laporan laba rugi, neraca, dan arus kas. Informasi ini sangat penting untuk membantu membuat keputusan investasi. Analisis laporan keuangan memberikan gambaran tentang seberapa baik kinerja perusahaan. Rasio-rasio yang dianalisis membantu manajer, investor, dan kreditor untuk menilai kondisi keuangan perusahaan.

Menurut Kustiawan (2012) juga menyatakan bahwa laporan keuangan adalah hasil dari pencatatan semua transaksi keuangan dalam perusahaan, mencakup analisis rasio keuangan, laporan laba rugi, neraca, dan arus kas. Informasi ini diperlukan untuk pengambilan keputusan investasi dan memberikan gambaran tentang kinerja perusahaan. Rasio-rasio yang dianalisis memudahkan manajer, investor, dan kreditor dalam menilai kondisi keuangan (Rokib, Ahmad, Iwan Wisandani, 2021).

Secara umum, laporan keuangan bertujuan untuk menyediakan informasi keuangan yang jelas dan transparan agar donatur (muzaki) dan masyarakat luas dapat memahami pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah. Laporan ini menjadi bentuk tanggung jawab lembaga kepada publik, memastikan bahwa dana yang dipercayakan dikelola dan disalurkan sesuai aturan dan prinsip syariah. Dengan menyajikan laporan

yang sesuai standar dan diaudit oleh auditor independen, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat diharapkan bisa meningkat.

Penyaluran Dana

Definisi penyaluran atau pendistribusian tidak hanya terbatas pada usaha atau bisnis saja seperti yang sering dipahami tetapi juga mencakup dimensi keagamaan dalam islam. Aktivitas ini dianggap sebagai bagian dari ibadah yang memiliki nilai sosial, mirip seperti pelaksanaan infaq, sedekah dan zakat. Menurut Islam, barang tersebut harus disalurkan kepada pihak-pihak yang berhak menerimanya. Distribusi adalah upaya untuk memberikan barang dan jasa yang diperlukan kepada sejumlah individu di berbagai tempat. Selain itu, secara umum tujuan distribusi adalah untuk mengirimkan barang kepada pelanggan secara merata.(Nurhayati, 2020) Kata pembagian memiliki makna yang sama dengan pendistribusian dan penyaluran, yang asalnya dari bahasa inggris, yaitu *distribute*. secara terminologi penyaluran merupakan pengiriman atau pembagian pada beberapa lokasi atau kepada banyak orang (Batubara & Syahbudi, 2022) Sedangkan menurut bambang dalam Laita, menyatakan bahwa pada dasarnya dana juga dikenal sebagai modal, yaitu dana yang ditabung atau disiapkan untuk keperluan tertentu. Ini didefinisikan sebagai kas dalam arti sempit, dan sebagai modal kerja dalam arti luas (Laita, 2013) Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyaluran dana merupakan alokasi dana yang ditujukan pada suatu entitas ke entitas lain untuk tujuan tertentu. Penyaluran dana tersebut apabila dikaitkan dengan organisasi non-profit berkaitan erat dengan ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah).

Menurut Hafidhuddin dalam Munandar et al., bahwa zakat merupakan salah satu dari rukun Islam, dan hal tersebut termasuk hal yang wajib untuk seorang muslim yang harus dilakukan sebagai kesetiaan hamba kepada Tuhan Yang Maha Agung. Zakat menjadi suatu kewajiban yang perlu dilakukan oleh muzakki, yakni setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk disalurkan kepada mustahik, yakni muslim lain yang kurang memiliki kemampuan. Sedangkan secara terminologis, zakat mempunyai makna mengeluarkan sebagian kekayaan dengan syarat tertentu dengan tujuan disalurkan untuk kelompok tertentu (Mustahik) yang diikuti syarat tertentu juga (Munandar et al., 2020)

Dalam istilah syari'at, infaq memiliki makna mengeluarkan sebagian dari harta, pendapatan, atau keuntungan sebagai tujuan yang digariskan oleh agama Islam. Di sisi lain, kata "infaq" berasal dari istilah "anfaqa", yang memiliki makna mengeluarkan sesuatu demi kepentingan tertentu. Shodaqoh dan infaq tidak termasuk dalam nisab, apabila zakat ada nisabnya. Semua orang terlepas dari tingkat pendapatan mereka dapat melakukan infaq. Menurut Muhammad Sanusi dalam Putri, sedekah merupakan kata yang berasal dari bahasa Arab yakni shadaqah. Sedekah secara umum merupakan pemberian yang dilakukan oleh seorang muslim dengan niat tulus, tanpa ada batasan jumlah atau waktu, untuk kebaikan dengan harapan mendapatkan ridho Allah (Rika Rahmadina Putri, 2021)

Transparansi

Menurut Annisaningrum, transparansi merupakan penyajian informasi keuangan kepada publik secara jelas dan jujur, berdasarkan bahwa publik berhak mengenali akuntabilitas organisasi dalam pengelolaan sumber daya dan kepatuhannya terhadap peraturan yang berlaku. Organisasi yang transparan memiliki beberapa kriteria, antara lain yaitu keterbukaan dalam pertanggungjawaban, kemudahan akses pada laporan keuangan, hak masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang hasil audit, serta tersedianya informasi terkait performa organisasi tersebut (Nasution, 2019)

Menurut Mardiasmo, transparansi dapat diartikan sebagai kejujuran pemerintah dalam memberikan informasi tentang pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan (Novatiani et al., 2019) Dari pengertian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa transparansi berarti memberikan informasi kepada publik dengan alasan bahwa publik juga memiliki hak mengetahui ke mana uang itu pergi. Sehingga, transparansi memegang peran penting dalam pelaksanaan fungsi-fungsi sebuah organisasi untuk menjalankan mandat dari masyarakat, dengan adanya transparansi tersebut memungkinkan upaya penipuan atau penyimpangan akan lebih sulit dilakukan. Oleh karena itu, transparansi berperan sebagai alat penting dalam mencegah terjadinya korupsi dan melindungi keuangan publik (Siska Br. Hutabarat & Ratna Sari Dewi, 2022)

Adapun transparansi diimplementasikan untuk beberapa keperluan, salah satunya yaitu pada sistem pengelolaan laporan keuangan. Sehingga transparansi sangat diperlukan untuk menarik para donatur. Dengan transparansi, donatur dapat percaya pada lembaga yang menerapkan transparansi pada laporan keuangannya. Pentingnya transparansi pada laporan keuangan diantara-Nya yaitu, *pertama* untuk menumbuhkan kepercayaan, lembaga yang terbuka dalam menyampaikan informasi keuangan kepada publik cenderung lebih dipercaya dibandingkan dengan lembaga yang tidak terbuka. Sehingga transparansi tidak hanya berdampak langsung pada kepercayaan, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, lembaga yang tidak terbuka dalam hal informasi keuangan sering kali dianggap menyembunyikan potensi penyalahgunaan dana. Kurangnya keterbukaan tersebut juga dapat mencerminkan ketidakmampuan lembaga dalam mengelola dan melaporkan keuangan dengan baik.

Kedua transparansi diperlukan untuk meningkatkan pengawasan oleh masyarakat (*controlling*), agar pelaksanaan program berjalan efektif, partisipasi warga dalam pengawasan sangat penting. Pengawasan masyarakat ini hanya dapat berjalan optimal jika mereka memiliki akses terhadap informasi terkait pembiayaan program atau kegiatan. Dalam hal ini, masyarakat dapat berperan sebagai "pengawas lapangan" ketika para anggota dilembaga tersebut tidak hadir di lokasi. Dengan keterbukaan informasi keuangan, masyarakat dapat menilai pelaksanaan program, memberikan masukan, serta mengidentifikasi kekurangan atau kelalaian yang terjadi.

Ketiga, transparansi memberikan ruang untuk masyarakat dalam memenuhi hak untuk mengetahui dan mendapatkan informasi, masyarakat dalam hal ini memiliki hak untuk memperoleh informasi serta memahami kebijakan, program, dan kegiatan lembaga yang berdampak, baik secara langsung maupun tidak langsung pada kehidupan mereka. Informasi mengenai anggaran yang dialokasikan oleh lembaga juga harus disampaikan secara transparan. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi apakah anggaran tersebut mencukupi atau masih ada kekurangan dalam mendukung pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan pada lembaga tersebut (Salle, 2017)

Loyalitas Donatur

Menurut KBBI, loyalitas adalah kesetiaan atau kepatuhan. Dalam hal ini loyalitas berarti sesuatu yang sangat emosional bagi seseorang, jika seseorang dinyatakan loyal maka orang tersebut akan menaruh seluruh perhatiannya pada suatu itu. Loyalitas adalah sikap kesetiaan dan komitmen seseorang terhadap individu, kelompok, atau organisasi tertentu. Dalam konteks hubungan pribadi maupun profesional, loyalitas sering kali dianggap sebagai fondasi yang memperkuat ikatan antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam organisasi, loyalitas karyawan terhadap perusahaan bisa menjadi salah satu kunci keberhasilan, karena karyawan yang loyal cenderung memiliki dedikasi tinggi, bekerja lebih keras, dan lebih sedikit terpengaruh oleh godaan dari peluang eksternal. Loyalitas juga memupuk rasa saling percaya, yang memungkinkan hubungan jangka panjang berkembang dengan baik (*Loyalitas*, n.d.)

Di sisi lain, loyalitas tidak hanya menguntungkan pihak yang menerima tetapi juga memberikan nilai bagi individu yang menunjukkan kesetiaan. Orang yang loyal sering kali mendapatkan kepercayaan dan penghargaan, baik secara emosional maupun material. Dalam konteks bisnis, pelanggan yang loyal menjadi aset berharga karena mereka cenderung kembali dan menyarankan layanan atau produk kepada masyarakat, sehingga memperkuat pertumbuhan perusahaan. Loyalitas yang didasarkan pada rasa saling menghargai dan memahami akan menciptakan hubungan yang lebih kokoh dan berkelanjutan.

Para ahli-ahli berikut memberikan pandangan mereka tentang loyalitas. Berdasarkan Kotler dan Keller, komitmen yang kuat seorang konsumen terhadap suatu barang atau jasa tertentu disebut loyalitas konsumen, meskipun ada kemungkinan bahwa pelanggan lain akan beralih ke produk lain di masa mendatang. Ali Hasan menggambarkan loyalitas konsumen sebagai perilaku di mana pelanggan berulang kali membeli barang dengan merek yang sama. Menurut Erlin Safitri, loyalitas konsumen adalah kepercayaan konsumen yang konsisten untuk membeli barang atau jasa yang sama berulang kali dari merek atau produk yang sama (Safitri et al., 2022) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), donatur adalah individu yang secara teratur memberikan dana kepada suatu perkumpulan atau sejenisnya. Pemberian yang dilakukan secara sukarela dan tanpa imbalan kepada orang lain disebut donasi sendiri. Donasi dapat berupa uang, makanan, barang, pakaian, atau kebutuhan pokok lainnya. Transfusi darah atau pendonoran organ juga merupakan pilihan lain. Donatur juga disebut sebagai penyumbang atau penderma (*Donatur*, n.d.)

Menurut Hilda Amelia, orang yang secara konsisten memberikan dana kepada organisasi atau yayasan disebut donatur. Donatur memiliki hak untuk memutuskan secara eksplisit bagaimana dana yang mereka berikan digunakan oleh lembaga atau yayasan. Donatur merupakan individu, organisasi, atau lembaga yang secara sukarela memberikan sumbangan berupa uang, barang, atau jasa untuk mendukung suatu kegiatan atau tujuan tertentu. Peran donatur sangat penting dalam berbagai bidang, termasuk sosial, pendidikan, kesehatan, dan kemanusiaan, karena mereka membantu memenuhi kebutuhan yang tidak dapat ditangani sepenuhnya oleh pemerintah atau pihak terkait. Melalui donasi, para donatur berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mendorong pembangunan, serta memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar. Donasi yang diberikan, meskipun dalam jumlah kecil, bisa menjadi langkah besar dalam menciptakan perubahan yang berarti (Amalia, 2017)

Salah satu aset penting bagi organisasi nirlaba adalah loyalitas donatur. Donator yang setia pada suatu organisasi tidak hanya memberikan dukungan finansial yang berkelanjutan, tetapi mereka juga menjadi duta yang kuat untuk memperkenalkan misi dan program organisasi ke jaringan mereka. Hal ini membantu membangun stabilitas jangka panjang karena donatur yang setia cenderung mendukung organisasi meskipun keadaan ekonomi tidak stabil, memberikan lebih banyak waktu untuk bekerja sama dengan orang lain dan membantu membuat organisasi lebih baik (Arif Zunaidi et al., 2021) Loyalitas donatur tidak hanya terkait dengan jumlah donasi yang diberikan, tetapi juga hubungan yang dibangun antara donatur dan organisasi. Organisasi yang dapat berkomunikasi dengan baik, menunjukkan bagaimana dana digunakan, dan selalu memberikan apresiasi akan meningkatkan kebermanfaatan donatur. Jika donator merasa dihargai atas kontribusinya dan tahu bahwa itu bermanfaat, mereka akan lebih termotivasi untuk terus membantu, dan bahkan mungkin meningkatkan kontribusi mereka dari waktu ke waktu (Handriana, 2016)

Dalam upaya mempertahankan loyalitas donatur, organisasi harus terus melibatkan mereka dalam perjalanan organisasi. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan informasi

berkala tentang kemajuan proyek, memungkinkan donatur untuk berpartisipasi dalam acara tertentu, atau menghargai dukungan mereka. Loyalitas donatur dapat dipertahankan dan diperkuat dengan menciptakan ikatan emosional dan rasa kepemilikan terhadap misi organisasi. Pada akhirnya, ini membantu organisasi menjalankan program penting. Loyalitas donatur memiliki beberapa keuntungan penting bagi kelangsungan hidup dan kesejahteraan lembaga zakat. *Pertama*, donatur yang setia biasanya memberikan kontribusi berulang-ulang, yang dapat meningkatkan pendanaan dan memungkinkan lembaga untuk merencanakan dan melaksanakan program dengan lebih baik. *Kedua*, donatur yang setia menunjukkan kepercayaan terhadap lembaga, yang pada gilirannya dapat memperkuat reputasi lembaga dan menarik lebih banyak donatur baru. Selain itu, *ketiga* yaitu keberadaan donatur yang setia memberikan stabilitas ekosistem, yang memungkinkan lembaga untuk menarik lebih banyak donatur baru.

Selain itu, donatur yang setia biasanya lebih siap untuk mendukung inisiatif inovatif, yang meningkatkan kemampuan lembaga untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Donatur yang bahagia juga sering merekomendasikan lembaga kepada orang lain, hal ini membantu menarik lebih banyak donatur melalui promosi dari mulut ke mulut. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi donator, lembaga dapat meningkatkan layanan dan efisiensi operasional. Pada akhirnya, ini akan memperkuat kesetiaan donator. Secara keseluruhan, kesetiaan donatur sangat penting untuk pertumbuhan dan kelangsungan lembaga zakat dalam mencapai tujuan sosial dan kemanusiaan yang lebih luas (Arif Zunaidi et al., 2021)

Zakat, Infaq, dan Sedekah sangat bergantung pada kesetiaan donatur. Pertama, loyalitas donatur berkontribusi pada retensi donatur, menjaga hubungan jangka panjang antara lembaga zakat dan para donurnya sehingga mereka terus memberikan donasi secara teratur. Kedua, donatur yang loyal cenderung memberikan donasi secara lebih konsisten, yang menghasilkan peningkatan total dana yang dihimpun, yang memungkinkan lembaga zakat untuk melaksanakan program-programnya dengan lebih efisien. Donatur yang puas juga sering merekomendasikan orang lain, yang membantu menarik donatur baru melalui promosi dari mulut ke mulut. Loyalitas ini juga menunjukkan seberapa percaya donatur terhadap lembaga; donatur percaya bahwa donasi mereka digunakan secara transparan dan efisien. Tak hanya itu, donatur yang setia biasanya lebih terlibat dalam program lembaga, baik melalui partisipasi langsung maupun dukungan moral, yang dapat membantu program tersebut berjalan lebih baik. Oleh karena itu, salah satu fokus utama lembaga zakat adalah meningkatkan loyalitas donatur untuk menjamin keinginan dan kesuksesan dalam pengumpulan dan penyaluran ZIS (Saputra et al., 2020)

Adapun eksistensi loyalitas donatur juga bertujuan untuk meningkatkan hubungan antara lembaga dan donatur. Donatur yang setia tidak hanya membantu secara finansial, tetapi mereka juga sering menjadi pendukung moral yang lebih terlibat dalam program lembaga. Lembaga dapat menghasilkan hubungan yang saling menguntungkan melalui kepercayaan yang dibangun secara bertahap, di mana donatur merasa puas dan lembaga mendapatkan kepercayaan yang lebih besar untuk memenuhi janji mereka. Dengan demikian, loyalitas donatur meningkatkan reputasi lembaga di mata masyarakat, yang dapat menarik lebih banyak dukungan publik (Maulidiyah & Darno, 2020)

3. METODE PENELITIAN

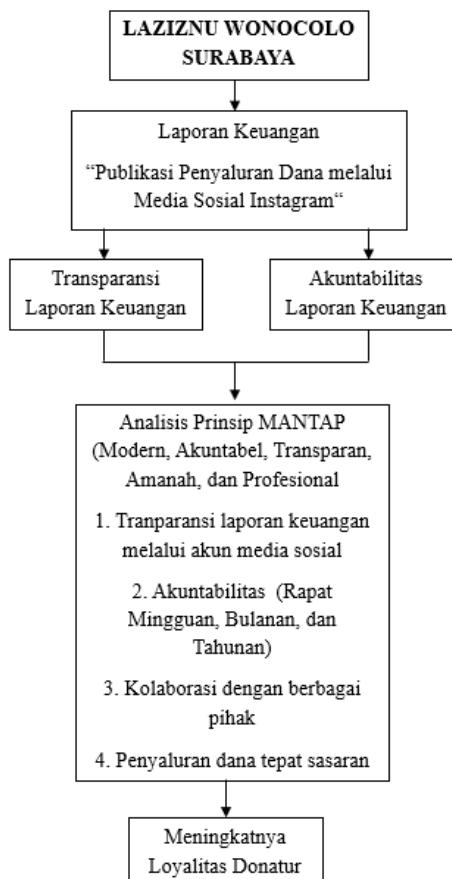
Penelitian ini menerapkan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif mengacu pada sudut pandang dan pemahaman penelitian yang bertujuan untuk mengurai secara mendalam mengenai objek studi dan mendapatkan hasil berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan

data yang telah dikumpulkan dengan akurat dan sistematis. Dengan metode ini, penulis berharap dapat mendeskripsikan secara jelas tentang transparansi dan akuntabilitas pada Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik *literatur review* guna mengumpulkan beberapa artikel jurnal yang relevan membahas tentang transparansi dan akuntabilitas sistem pelaporan keuangan pada lembaga non profit, dengan tujuan untuk memperkuat hasil penelitian ini.



Gambar 3.1 Dokumentasi Kegiatan Wawancara

Dokumentasi kegiatan wawancara tersebut yaitu dilakukan terhadap informan kita yaitu PR menduduki posisi manajer di Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya dan MN selaku bendahara lembaga yang bertugas dalam penyusunan, pelaporan, pengelolaan, hingga penyaluran dana yang masuk dan keluar.



Gambar 3.2 Kerangka Penelitian melalui Kegiatan Observasi

Dokumentasi kegiatan observasi yaitu dilakukan melalui proses pencatatan hingga mengamati lingkungan seitar pada lemaga tersebut. Sesuai yang kita dapatkan, bahwasannya Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya benar-benar melakukan proses akuntabilitas dengan membuat jadwal rapat setiap bulan akhir dan tiap tahunnya (bahan evaluasi), yang mana berguna untuk penafsiran pengeluaran program di bulan berikutnya dan sebagai upaya menekan pengeluaran agar program-program dapat terealisasikan semua tanpa ada hambatan mengenai pendanaan. Selain itu, pihak Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya memang berkolaborasi dengan Yayasan Yatim dan Duafa' Nahdliyin Wonocolo seperti program rumah singgah yang telah terlaksana ketika Bulan Suci Ramadhan tahun 2024 kemarin.

LAZISNU Wonocolo Surabaya berpegang teguh pada prinsip MANTAP (Modern, Akuntabel, Transparan, Amanah, dan Profesional), transparansi dan akuntabilitas menjadi dua unsur yang saling menguatkan. Transparansi tercipta dengan terbukanya laporan keuangan yang dipublikasikan melalui media sosial, sehingga donatur dan masyarakat dapat memantau aliran dana dengan jelas. Sementara itu, akuntabilitas dijaga melalui rapat rutin yang dilakukan setiap bulan dan tahun untuk memastikan bahwa setiap penggunaan dana dikelola secara tepat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, sehingga menciptakan kepercayaan yang tinggi dari donatur dan publik.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



Gambar 4.1 Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya

LAZISNU adalah Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Sedekah Nahdlatul Ulama yang berperan dalam mengelola dan menyalurkan dana. LAZISNU memiliki beberapa tingkatan mulai dari Tingkat Pusat (di Jakarta), PCI Nahdlatul Ulama (seperti di Amerika dan Australia), Provinsi, Kota/Kabupaten, Kecamatan, Ranting/Kelurahan, Desa, Masjid, dan Mushollah. Misalnya pada LAZISNU Wonocolo Surabaya yang mana telah berdiri pada tahun 2004, dan sampai saat ini masih paten terdapat beberapa tingkatan tersebut di dalamnya, selain itu LAZISNU Wonocolo Surabaya berkolaborasi dengan Yayasan Duafa' Nahdliyin Wonocolo. Dalam system kepengurusan terdapat 2 bagian, *pertama* yaitu kepengurusan inti yang terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, fundraising pengantar, dan pendistribusian. *Kedua* pada bagian manajemen terdiri dari ketua, direktur, staff keuangan, manjer fundraising CSR Lurah, tim media dan Pemerintah.

LAZISNU mengusung motto yaitu MANTAP singkatan dari Modern, Akuntabilitas, Transparan, Amanah, dan Profesional. Selain itu mereka berprinsip pada Khitmat, yang artinya ikhlas dalam pengabdian pada lembaga tersebut. LAZISNU Wonocolo Surabaya memiliki beberapa program yang sampai saat ini masih berjalan, sebagai berikut: *Pertama* NU Cerdas yaitu program yang bergerak pada Bidang Pendidikan misalnya Beasiswa Yatim untuk yang bersekolah, pelatihan/training, beasiswa yatim yang Pendidikan di pesantren. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM dan memberikan fasilitas Pendidikan yang memadai sampai tamat (dengan syarat tertentu). *Kedua* NU Sehat, program yang bergerak pada bidang peningkatan layanan kesehatan masyarakat, khususnya bagi yang kurang mampu. Sehingga, program ini bertujuan untuk mengurangi angka *stunting* dan menciptakan keluarga yang sehat dan mashlahat. *Ketiga* NU berdaya yaitu program yang bergerak pada bidang peduli difabel, program ini berupa pemberian peralatan usaha produktif dan bantuan lainnya seperti sensorik rungu wicara, jikalau orang tersebut berwirausaha maka akan dibantu seperlunya. *Keempat* NU Hijau, program ini berfokus pada pemeliharaan lingkungan dan sumber daya alam serta bijaksana dan mendorong keberlanjutan alam sebagai sumber kehidupan masyarakat. *Kelima* NU Damai, program ini berjalan pada aspek sosial dengan semangat dakwah Islam ahlussunnah wal jama'ah dan misi kemanusiaan, baik dalam bentuk bantuan kebencanaan maupun bantuan secara sistemik yang melibatkan mitra internal maupun eksternal NU.

Dalam arus perkembangan zaman, sebuah lembaga non profit memerlukan adanya aplikasi ataupun website yang dapat dibagikan melalui akun sosial media (Mira, n.d.) Oleh karena itu, implementasi sistem pelaporan keuangan di LAZISNU Wonocolo Surabaya menggunakan *website* nucare.id (template online dari pusat) dan template pelaporan dari lembaga sendiri melalui Microsoft Excel. Namun, terdapat kendala yang dialami lembaga mengenai sistem pelaporan keuangan yaitu pada sistem struktural penyusunan yang perlu dicantumkan dipelaporan tidak sesuai/tidak sesuai kondisi lapangan dengan struktural pemasukan dan pengeluaran program pada lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya. Semisal pada program NU Cerdas, nah di dalam program ini nantinya terbagi menjadi beberapa cabang lagi, tetapi pada template pelaporan keuangan yang telah disediakan dari pusat tidak dijabarkan satu persatu melainkan dijadikan satu tiap pengeluaran programnya. Hal ini akan memerlukan konsultasi tambahan dengan pihak pusat untuk memastikan kesesuaian informasi yang dilaporkan.



Gambar 4.2 Laporan Pentasyarafan

Pertama, dalam upaya meningkatkan loyalitas donatur LAZISNU Wonocolo Surabaya mempublikasi terkait transparansi hingga akuntabilitas lembaga melalui sosial media yaitu Instagram. Selain itu, terdapat beberapa akun sosial media lembaga yang terdiri dari YouTube, TikTok, dan Twitter guna sebagai sarana publikasi terealisasi program-program lembaga. Upaya tersebut menjadi salah satu yang hingga saat ini dijalankan oleh lembaga dalam membranding lembaga sekaligus meyakinkan para donatur. Meskipun beberapa kendala sering dialami lembaga yaitu penurunan persentase proses fundraising, tetapi dengan prinsip khitmam pasti hambatan proses ini ada solusinya. *Kedua* transparansi pemasukan dana, di LAZISNU Wonocolo merincikan pemasukan dari donatur melalui publis di sosial media Instagram guna meningkatkan kualitas transparansi kegiatan *fundraising* yang akan disalurkan. *Ketiga*, pihak LAZISNU Wonocolo benar-benar menerapkan prinsip transparansi dalam penyaluran dana. Setiap bulan, mereka merilis laporan yang bisa diakses oleh semua donatur. Sehingga mereka mengetahui arus pengalokasian penyalura dana lembaga dan pastinya dapat meningkatkan loyalitas donatur. Tim pengelola berkomitmen untuk bertanggung jawab atas penggunaan dana, sehingga donatur merasa tenang dan percaya bahwa uang mereka digunakan dengan bijak.

Eksistensi kegiatan transparansi sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kepercayaan donatur (Rizki Rahmalia & Sari Viciawati, 2020) Ketika donatur mengetahui dengan jelas bagaimana dana mereka dialokasikan, rasa ragu pun berkurang. Oleh karena itu, hal ini menjadi salah satu faktor mereka lebih loyal, dan memang telah terbukti dalam berbagai studi yang menunjukkan bahwa donatur yang merasa terlibat cenderung kembali untuk berdonasi. Transparansi dan akuntabilitas memiliki dampak besar terhadap loyalitas donatur, karena ketidakakuratan laporan dan kesulitan akses informasi dapat menurunkan kepercayaan donatur. Untuk meningkatkan loyalitas, LAZISNU perlu memastikan bahwa laporan yang disajikan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan melibatkan tim di lapangan secara lebih aktif, akurasi dan relevansi laporan dapat ditingkatkan.

5. PENUTUP

Suatu organisasi memerlukan penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam kegiatan penyaluran dana. Karena, melalui transparansi orang yang melaksanakan zakat akan loyal dan tidak segan untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Adapun, akuntabilitas yang baik juga akan dibutuhkan untuk memastikan dana yang diterapkan dengan diimplementasikan secara maksimal dan efisien dan terpercaya, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Eksistensi penyaluran dana secara transparansi dan akuntabilitas memiliki peran penting dalam kelangsungan program lembaga dan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Karena dua hal tersebut akan berdampak pada persentase loyalitas donatur yang menjadi tolak ukur serta menjadi faktor penentu bahwa lembaga tersebut mampu meningkatkan daya tarik donatur. Sehingga, peneliti tertarik untuk meneliti terkait sistem pengelolaan dan penyaluran dana secara transparansi dan akuntabilitas pada Lembaga LAZISNU Wonocolo Surabaya.

LAZISNU Wonocolo Surabaya menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyaluran dana, yaitu melalui pelaporan pengeluaran program tiap bulan dan setiap tahun di pusat maupun lembaga itu sendiri. Dalam proses transparansi, pihak LAZISNU Wonocolo Surabaya memanfaatkan sosial media seperti halnya Instagram, Twitter, YouTube, dan Tiktok. Sedangkan, dalam proses akuntabilitas pihak LAZISNU Wonocolo Surabaya melakukan pertanggung jawaban atas pengeluaran program yang telah terealisasikan setiap akhir bulan.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Alya Safira, & Muchtasib, A. B. (2022). Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Amil Zakat. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Amalia. (2017). Islamic Boarding School Donation Fund Information System (Sistem Informasi Pengolahan Dana Donasi). *Perspektif*, XV(1), h. 1.
- Arif Zunaidi, H. S., Zunaidi, A., & Zunaidi, A. (2021). Peran Marketing Public Relations Dalam Merawat Dan Mempertahankan Loyalitas Donatur Infaq. *ISTITHMAR : Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(2), 16–43. <https://doi.org/10.30762/itr.v5i2.3375>
- Batubara, T. R., & Syahbudi, M. (2022). Operasional Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Dalam Penghimpunan serta Penyaluran Dana Zakat di Kota Pematangsiantar. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 106–115. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v3i1.2273>
- donatur*. (n.d.).
- Handriana, T. (2016). Bentuk Loyalitas Donatur Pada Organisasi Filantropi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/Journal of Theory and Applied Management*, 8(3), 165–182. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v8i3.2734>
- Inayah, N., & Muanisah, Z. (2018). Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi). *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1, 17–33.
- Karjuno Dt. Maa. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi*, no 1(VIII), 48.
- Laita, B. (2013). Analisis sumber dan penggunaan dana pada pt. sermani steel di makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 10(1), 25–28.
- loyalitas*. (n.d.).
- Maulidiyah, N., & Darno, D. (2020). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Di Yayasan Sosial Keagamaan. *Neraca : Jurnal Akuntansi Terapan*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.31334/neraca.v1i1.642>
- Mira, A. S. (n.d.). *Smart Mosque: Pembuatan Website dan Laporan Keuangan Pusat Dakwah Muhammadiyah Sulawesi Selatan*.
- Munandar, E., Amirullah, M., & Nurochani, N. (2020). Pengaruh Penyaluran Dana Zakat, Infak Dan Sedekah (ZIS) dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Kemiskinan. *Al-Mal: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 25–38. <https://doi.org/10.24042/al-mal.v1i1.5321>
- Nasution, D. A. D. (2019). Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Jurnal Studi Akuntansi & Keuangan. *Jurnal Studi Akuntansi Dan Keuangan*, 2(3), 149–162.

- Ngakil, I., & Kaukab, M. E. (2020). Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(2), 92–107. <https://doi.org/10.32500/jematech.v3i2.1283>
- Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 51–62. <https://doi.org/10.17509/jimb.v10i1.15983>
- Nugraha, A. (2023). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN, TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP LOYALITAS MEMBAYAR INFQAQ DAN SEDEKAH (Studi Pada Lembaga Pengelola Zakat “PAY&DoIT” Kota Jakarta). *Islamic Economics and Finance in Focus*, 2(1), 128–140. <https://doi.org/10.21776/ieff.2023.02.01.12>
- Nurhasanah, S. (2018). Akuntabilitas Laporan Keuangan Lembaga Amil Zakat Dalam Memaksimalkan Potensi Zakat. *Akuntabilitas*, 11(2), 327–348. <https://doi.org/10.15408/akt.v11i2.8826>
- Nurhayati, S. (2020). Optimalisasi Pendistribusian Dana Zakat Mal. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(3), 1030–1041.
- Rifani, R., Taufiq, M., & Sholihin, A. (2023). Analisis Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) (Studi Kasus Baznas Kota Payakumbuh). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2732. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9004>
- Rika Rahmadina Putri. (2021). Strategi Penyaluran Dana Zakat, Infaq Dan Shadaqah (Studi Kasus Baznas Kota Prabumulih). *ADL ISLAMIC ECONOMIC : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 89–100. <https://doi.org/10.56644/adl.v2i1.27>
- Rizki Rahmalia, M., & Sari Viciawati, M. (2020). Membangun Hubungan Pada Proses Fundraising Di Lembaga Amil Zakat. *Sosio Informa*, 6(1). <https://doi.org/10.33007/inf.v6i1.1970>
- Rokib, Ahmad, Iwan Wisandani, E. M. (2021). *ANALISIS PENERAPAN PSAK 109 DALAM KEUANGAN DI BAZNAS KABUPATEN TASIKMALAYA ANALISIS PENERAPAN PSAK 109 DALAM MENYUSUN LAPORAN KEUANGAN DI BAZNAS KABUPATEN TASIKMALAYA*. 1(2), 99–110.
- Safitri, E., Lina Auliana, Iwan Sukoco, & Cecep Safaatul Barkah. (2022). Kajian Literatur Peran Integrated Marketing Communication (IMC) Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 19(2), 259–267. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol19.iss2.art6>
- Salle, A. (2017). Makna Transparansi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah. *KEUDA (Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Daerah)*, 1(1), 1–19. <https://doi.org/10.52062/keuda.v1i1.740>
- Saputra, A., Alwie, A. F., & Widayatsari, A. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Donatur Dompet Dhuafa Riau. *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 70. <https://doi.org/10.24014/jdr.v31i1.10040>

- Septiarini, D. F. (2011). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengumpulan Dana Zakat, Infaq Dan Shodaqoh Pada Laz Di Surabaya. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 2(2), 172. <https://doi.org/10.26740/jaj.v2n2.p172-199>
- Siska Br. Hutabarat, & Ratna Sari Dewi. (2022). Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 261–268. <https://doi.org/10.56799/peshum.v1i3.423>