

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.1</b></p>
---	---

### **3.1. PROSEDUR PENGELOLAAN MUZAKI**

#### **3.1.1. Pendaftaran Muzaki Perseorangan**

- 3.1.1.1. Muzaki mendatangi Konter Layanan Tetap atau Konter Layanan Bergerak.
- 3.1.1.2. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memberikan salam dan mempersilakan Muzaki duduk.
- 3.1.1.3. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memberikan penjelasan kepada Muzaki mengenai layanan dan program BAZNAS, BAZNAS Provinsi, atau BAZNAS Kabupaten/Kota.
- 3.1.1.4. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memberikan informasi kanal pengumpulan dana yang dapat digunakan oleh Muzaki.
- 3.1.1.5. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menjelaskan kepada Muzaki perihal pentingnya kelengkapan informasi data Muzaki dan meminta data calon Muzaki berupa nama, KTP, alamat, dan nomor telepon.
- 3.1.1.6. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memberikan Formulir pendaftaran Muzaki dan mengarahkan tata cara pengisiannya.
- 3.1.1.7. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menerima Formulir Pendaftaran Muzaki yang telah diisi lengkap, telah ditandatangani oleh Muzaki, dan disertai dengan dokumen identitas diri yang asli.
- 3.1.1.8. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memastikan kelengkapan pengisian Formulir Pendaftaran Muzaki dan melakukan verifikasi atas pengisian Formulir Pendaftaran Muzaki.
- 3.1.1.9. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat membuat salinan identitas diri Muzaki dan dokumen pendukung lainnya, serta memastikan hasil salinan terbaca dengan jelas.
- 3.1.1.10. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memastikan nomor telepon dan/atau email Muzaki sudah valid dan dapat dihubungi.
- 3.1.1.11. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan pendaftaran NPWZ dan menuliskan nomor NPWZ di formulir.
- 3.1.1.12. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menerbitkan NPWZ.
- 3.1.1.13. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menerima setoran dana, memastikan keakuratan jumlah setoran, dan memastikan jenis dana yang disetor.
- 3.1.1.14. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan pencatatan setoran dana ke sistem elektronik dan memberikan BSZ/BSIS kepada Muzaki melalui email atau dicetak. (Formulir 5.2.1. dan/atau Formulir 5.2.2)
- 3.1.1.15. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan dokumentasi pendaftaran NPWZ dan penyetoran dana, yang terdiri dari:
  - 3.1.1.15.1. Salinan dokumen identitas diri Muzaki.
  - 3.1.1.15.2. Formulir Pendaftaran Muzaki.
  - 3.1.1.15.3. Salinan Bukti Setor Zakat (BSZ) atau Bukti Setor Infak/Sedekah (BSIS)

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.1</b></p>
---	---

3.1.1.16. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memeriksa, menandatangani, dan melakukan dokumentasi Pendaftaran Muzaki.

### **3.1.2. Pengelolaan Mitra Pengumpulan Digital**

3.1.2.1. Staf Amil Pengumpulan Digital membuat daftar mitra perusahaan yang berpotensi untuk dilakukan kerjasama pengumpulan secara digital.

3.1.2.2. Staf Amil Pengumpulan Digital mengirimkan surat permohonan setelah melakukan proses identifikasi dan kontak secara langsung dengan narahubung melalui tahapan sebagai berikut:

3.1.2.2.1. Staf Amil Pengumpulan Digital mengirimkan Surat audiensi atau penawaran kerja sama pengumpulan ZIS-DSKL.

3.1.2.2.2. Staf Amil Pengumpulan Digital melakukan konfirmasi atas surat yang telah dikirimkan dan memastikan jawaban dari perusahaan/instansi yang dikirim surat.

3.1.2.2.3. Staf Amil Pengumpulan Digital memastikan jadwal pertemuan/audiensi kepada pimpinan atau pihak yang berwenang.

3.1.2.2.4. Staf Amil Pengumpulan Digital melakukan audiensi/presentasi tentang produk ZIS-DSKL dan menjelaskan sistem pengumpulan.

3.1.2.2.5. Setelah melakukan audiensi dan mendapatkan respon positif, maka Staf Amil Pengumpulan Digital mengusulkan membuat legalitas kesepakatan dalam bentuk MoU/Perjanjian Kerjasama lainnya.

3.1.2.2.6. Amil yang mengepalai Bidang Pengumpulan BAZNAS, BAZNAS Provinsi, atau BAZNAS Kabupaten/Kota mengajukan Internal Memo (IM) Permohonan Persetujuan kerjasama kepada Kepala Bidang Pengumpulan dan Pimpinan Bidang Pengumpulan.

3.1.2.3. IM Permohonan Persetujuan sebagaimana terdapat dalam poin 3.1.2.2.6 minimal memuat:

3.1.2.3.1. Profil perusahaan calon Mitra Pengumpulan Dana

3.1.2.3.2. Latar Belakang Kerjasama

3.1.2.3.3. Jangka Waktu Kerjasama

3.1.2.3.4. Struktur anggaran yang terdiri dari biaya langsung, biaya tidak langsung dan proyeksi pengumpulan dana dalam setahun

3.1.2.3.5. Ruang Lingkup Kerjasama yang meliputi mekanisme pengumpulan dana, mekanisme transfer dana kepada BAZNAS, BAZNAS Provinsi, atau BAZNAS Kabupaten/Kota, mekanisme fee untuk mitra, mekanisme kanal penyaluran, dan SLA.

3.1.2.3.6. Analisa resiko atas mekanisme pengumpulan dana dan penyaluran.

3.1.2.3.7. Indikator keberhasilan kerjasama.

3.1.2.4. Setelah IM mendapatkan persetujuan dari Pimpinan Bidang Pengumpulan maka Staf Amil Pengumpulan Digital mendistribusikan dokumentasi sebagai berikut:

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.1</b></p>
---	---

- 3.1.2.4.1. IM asli yang sudah mendapatkan persetujuan Kepala Bidang Pengumpulan dan Pimpinan Bidang Pengumpulan dipegang oleh Amil yang bertugas pada Bidang Pengumpulan Digital.
  - 3.1.2.4.2. IM Salinan yang sudah mendapatkan persetujuan Kepala Bidang Pengumpulan dan Pimpinan Bidang Pengumpulan disimpan oleh Amil yang bertugas pada Bidang Peraturan dan Produk Hukum, Amil yang bertugas pada Bidang Promosi, dan Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
  - 3.1.2.5. Staf Amil Pengumpulan Digital melakukan koordinasi pembuatan dan penandatanganan PKS bersama Mitra pengumpulan dana dengan Amil yang bertugas pada Bidang Peraturan dan Produk Hukum, dengan distribusi dokumentasi PKS sebagai berikut:
    - 3.1.2.5.1. PKS Asli dipegang oleh Amil yang bertugas pada Bidang Peraturan dan Produk Hukum dan Mitra
    - 3.1.2.5.2. PKS Salinan dipegang oleh Amil yang bertugas pada Bidang Pengumpulan Digital, Amil yang bertugas pada Bidang Layanan Pengumpulan Zakat, dan Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
  - 3.1.2.6. Setelah bekerja sama, Staf Amil Pengumpulan Digital melakukan monitoring dan pemeliharaan hubungan dengan Mitra pengumpulan dengan cara:
    - 3.1.2.6.1. Melakukan kegiatan komunikasi kepada PIC di perusahaan/instansi.
    - 3.1.2.6.2. Melakukan kegiatan kunjungan minimal 1 (satu) bulan sekali untuk mengetahui permasalahan dengan Mitra dan *cross selling* Produk BAZNAS, BAZNAS Provinsi, atau BAZNAS Kabupaten/Kota.
    - 3.1.2.6.3. Berkoordinasi dengan semua unit di Bidang Penyaluran terkait pelaksanaan permohonan dari Mitra atas program atau permohonan bantuan.
    - 3.1.2.6.4. Memastikan Mitra Digital untuk membuat dan mengirimkan laporan pengumpulan ke BAZNAS, BAZNAS Provinsi, atau BAZNAS Kabupaten/Kota.
    - 3.1.2.6.5. Memberikan laporan aktivitas kerja sama kepada Amil yang bertugas pada Bidang Pengumpulan Digital
- 3.1.3. Pengumpulan ZIS-DSKL Badan**
- 3.1.3.1. Staf Amil Pengumpulan Badan membuat daftar prospek dan mencari data profil perusahaan yang berpotensi menunaikan ZIS-DSKL Badan di BAZNAS, BAZNAS Provinsi, atau BAZNAS Kabupaten/Kota.
    - 3.1.3.1.1. Staf Amil Pengumpulan Badan mengirimkan surat himbuan menunaikan ZIS-DSKL kepada Perusahaan dengan melampirkan profil BAZNAS, BAZNAS Provinsi, atau BAZNAS Kabupaten/Kota.
  - 3.1.3.2. Mengelola laporan pengumpulan:
    - 3.1.3.2.1. Mencatat pengumpulan data Muzaki berdasarkan jenis layanan/jasa, untuk menjalin hubungan yang lebih baik dan melakukan *cross selling*.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.1</b></p>
---	---

3.1.3.2.2. Memberikan laporan kepada Amil yang bertugas pada Bidang Pengumpulan Badan.

3.1.3.2.3. Amil yang bertugas pada Bidang Pengumpulan Badan memberikan informasi dan layanan kepada Badan.

3.1.3.3. Pengumpulan Retensi

3.1.3.3.1. Melakukan analisa kecenderungan Muzaki untuk mencari kemungkinan peningkatan pengumpulan.

3.1.3.3.2. Menawarkan produk pengumpulan lainnya dengan memberikan layanan yang lebih baik dan mudah kepada Muzaki.

**3.1.4. Pengelolaan Pengumpulan CSR**

3.1.4.1. Staf Amil Pengumpulan CSR membuat daftar prospek dan mencari data profil perusahaan yang berpotensi untuk dilakukan kerjasama pengumpulan.

3.1.4.2. Staf Amil Pengumpulan CSR mengirimkan surat permohonan setelah melakukan proses identifikasi secara langsung dengan narahubung, yang isinya adalah permintaan audiensi atau penawaran program CSR.

3.1.4.3. Staf Amil Pengumpulan CSR melakukan kualifikasi peluang dalam bentuk:

3.1.4.3.1. Penyampaian proposal sesuai kebutuhan prospek perusahaan sebagai lampiran surat yang ditandatangani oleh Kepala Bidang Pengumpulan atau Pimpinan Bidang Pengumpulan atau Ketua BAZNAS.

3.1.4.3.2. Staf Amil Pengumpulan CSR melakukan Konfirmasi tentang penawaran yang telah disampaikan.

3.1.4.4. Staf Amil Pengumpulan CSR melakukan sosialisasi Program CSR BAZNAS dengan melakukan:

3.1.4.4.1. Pengajuan persetujuan kepada prospek CSR untuk melaksanakan sosialisasi.

3.1.4.4.2. Persiapan materi dan tim untuk sosialisasi.

3.1.4.4.3. Pelaksanaan sosialisasi kepada prospek.

3.1.4.4.4. Pengajuan kesepakatan kerja sama CSR

3.1.4.4.5. Staf Amil Pengumpulan CSR menyampaikan laporan hasil sosialisasi kepada Amil yang bertugas pada Bidang Pengumpulan CSR dan Amil yang mengepalai Bidang Pengumpulan BAZNAS.

3.1.4.5. Staf Amil Pengumpulan CSR melakukan pengembangan proposal pengumpulan dengan cara:

3.1.4.5.1. Menganalisa kebutuhan prospek, membuat deskripsi program/ringkasan program.

3.1.4.5.2. Membuat rencana anggaran.

3.1.4.5.3. Mengajukan persetujuan kepada Amil yang mengepalai Bidang Pengumpulan BAZNAS.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.1</b></p>
---	---

- 3.1.4.5.4. Menyusun proposal sesuai permintaan prospek.
- 3.1.4.6. Setelah proposal disampaikan kepada prospek, maka Staf Amil Pengumpulan CSR menyampaikan pengajuan komitmen kerjasama dengan melakukan:
  - 3.1.4.6.1. Pengajuan persetujuan untuk melaksanakan kerjasama pelaksanaan CSR.
  - 3.1.4.6.2. Membuat *draft* usulan pelaksanaan kerjasama meliputi spesifikasi dan waktu pelaksanaan kerja sama dengan berkoordinasi dengan Bidang Penyaluran.
- 3.1.4.7. Staf Amil Pengumpulan CSR melakukan negosiasi kontrak dengan prospek CSR
- 3.1.4.8. Staf Amil Pengumpulan CSR meminta persetujuan akhir dari prospek sesuai dengan standar persyaratan pengumpulan dan syarat tertentu/non standar tergantung pada kondisi yang terkait dengan proposal yang telah disampaikan.
- 3.1.4.9. Membuat revisi atau berita acara negosiasi ulang jika diperlukan.
- 3.1.4.10. Menyerahkan Berita Acara negosiasi ulang ke Amil yang bertugas pada Bidang Hukum dan Kelembagaan untuk membuat dokumen legalitas kerjasama.
- 3.1.4.11. Penandatanganan kontrak perjanjian.
  - 3.1.4.11.1. Penandatanganan kontrak kerja sama antara manajemen BAZNAS dengan prospek CSR.
  - 3.1.4.11.2. Mengirimkan informasi dan salinan dokumen legalitas prospek CSR yang relevan ke Amil yang bertugas pada Bidang Hukum & Kelembagaan.
  - 3.1.4.11.3. Penyampaian formulir yang perlu dilengkapi oleh prospek CSR dan meminta dokumen-dokumen yang diperlukan.
  - 3.1.4.11.4. Pelaksanaan *kick-off program*/ acara penyerahan donasi dilaksanakan oleh Bidang Pengumpulan dengan dihadiri oleh Pimpinan Bidang Pengumpulan atau Kepala Bidang Pengumpulan.
  - 3.1.4.11.5. Menyerahkan Bukti Setor Zakat (BSZ) dengan mencantumkan uraian Infak Terikat CSR.
  - 3.1.4.11.6. Memonitor penagihan, pembayaran, hingga pelaksanaan penyaluran atau program.
  - 3.1.4.11.7. Mencatat seluruh data pengumpulan dari Donatur dari proses penawaran sampai dengan proses Pengumpulan selesai.
- 3.1.4.12. Mengelola laporan pengumpulan CSR:
  - 3.1.4.12.1. Mencatat pengumpulan data Donatur CSR berdasarkan jenis layanan/jasa, untuk menjalin hubungan yang lebih baik dan melakukan *cross selling*.
  - 3.1.4.12.2. Memberikan laporan kepada Amil yang bertugas pada Bidang CSR.
  - 3.1.4.12.3. Amil yang bertugas pada Bidang CSR berkoordinasi dengan Amil yang bertugas pada Bidang Layanan Pengumpulan Zakat memberikan informasi dan layanan kepada Perusahaan.
- 3.1.4.13. Donasi Retensi CSR

	<b>PROSEDUR</b> <b>010.3.1</b>
---	-----------------------------------

- 3.1.4.13.1. Melakukan analisa kecenderungan Donatur CSR untuk mencari kemungkinan peningkatan pengumpulan.
- 3.1.4.13.2. Menawarkan *cross selling* donasi CSR dengan memberikan layanan yang lebih baik dan mudah kepada Donatur CSR.

	<b>PROSEDUR</b> <b>010.3.2</b>
---	-----------------------------------

### 3.2. PROSEDUR PELAYANAN PENGUMPULAN ZAKAT

#### 3.2.1. Prosedur Layanan Penerima Tamu

##### 3.2.1.1. Menerima Tamu

- 3.2.1.1.1. Staf Amil penerima tamu mengucapkan salam "Assalamu'alaikum" dan mempersilakan duduk.
- 3.2.1.1.2. Staf Amil penerima tamu menanyakan nama tamu lembaga/individu yang datang dan maksud/tujuan kedatangan.
- 3.2.1.1.3. Staf Amil penerima tamu memfasilitasi tamu untuk menghubungi unit kerja terkait yang dituju.
- 3.2.1.1.4. Staf Amil penerima tamu mencatat identitas dan meneruskan ke unit kerja terkait yang dituju apabila bersedia menerima tamu dari lembaga/individu tersebut.
- 3.2.1.1.5. Staf Amil penerima tamu mengucapkan permohonan maaf apabila unit kerja terkait yang dituju tidak/belum dapat menerima tamu dari lembaga/individu dan memberikan nomor kontak yang dapat dihubungi kemudian.
- 3.2.1.1.6. Staf Amil penerima tamu mengucapkan "Terima kasih telah mengunjungi BAZNAS" saat kepulangan tamu dari individu/lembaga.
- 3.2.1.1.7. Staf Amil penerima tamu mengucapkan salam "Wa'alaikumussalam" saat kepulangan tamu dari individu/lembaga.

#### 3.2.2. Pengelolaan Hubungan dan Retensi Muzaki

- 3.2.2.1. Setiap periode yang ditentukan, Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat menghubungi Muzaki untuk menyampaikan informasi produk atau program terbaru.
- 3.2.2.2. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat berkoordinasi dengan Unit Kerja yang melaksanakan fungsi Kajian dan Pengembangan ZIS DSKL dalam melakukan pengukuran kepuasan Muzaki untuk mengelola hubungan dan retensi Muzaki dengan langkah-langkah sebagai berikut:
- 3.2.2.3. Proses Awal Pengukuran Kepuasan Muzaki:
  - 3.2.2.3.1. Amil yang bertugas di bidang layanan menetapkan parameter Pengukuran Kepuasan Muzaki terkait *Quality, Cost, Service, dan Facility* layanan konter.
  - 3.2.2.3.2. Amil yang bertugas di bidang layanan membuat Metode Pengukuran Kepuasan Muzaki berupa kuesioner Formulir Kepuasan Muzaki yang berisi sejumlah pertanyaan yang dapat mewakili tercapainya pengukuran kepuasan Muzaki.
  - 3.2.2.3.3. Amil yang bertugas di bidang layanan menetapkan dan membuat daftar Muzaki yang akan menjadi responden.
  - 3.2.2.3.4. Staf Amil Layanan melakukan pengiriman kuesioner melalui email dan/atau *Whatsapp* agar mendapatkan penilaian dari Muzaki.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.2</b></p>
---	---

3.2.2.4. Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Muzaki

- 3.2.2.4.1. Berdasarkan identifikasi yang ditetapkan dalam kuesioner, staf Amil Layanan memberikan pemahaman terhadap standar kuesioner ke masing-masing Muzaki.
- 3.2.2.4.2. Staf Amil Layanan mendistribusikan kuesioner ke masing-masing responden Muzaki minimal 1 (satu) tahun sekali atau lebih berdasarkan kebutuhan.
- 3.2.2.4.3. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menginformasikan Muzaki bahwa BAZNAS akan memberikan apresiasi apabila Muzaki bersedia mengisi kuesioner dan mengirimkan kembali ke BAZNAS.
- 3.2.2.4.4. Muzaki akan menilai kinerja Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat melalui kuesioner dan meresponnya dalam rentang waktu 1 (satu) bulan.
- 3.2.2.4.5. Staf Amil Layanan mengirimkan kuesioner minimal kepada 100 (seratus) orang Muzaki guna mendapatkan data yang representatif.
- 3.2.2.4.6. Staf Amil Layanan memantau kuesioner yang dikirim ke Muzaki supaya dapat dikembalikan sesuai waktu yang disepakati.
- 3.2.2.4.7. Staf Amil Layanan melakukan perhitungan pengukuran kepuasan Muzaki berdasarkan data-data kuesioner yang masuk untuk menganalisa kinerja Amil yang bertugas pada bidang Layanan Pengumpulan Zakat.
- 3.2.2.4.8. Mekanisme perhitungan dan analisa kepuasan Muzaki mengacu pada Indeks Tingkat Kepuasan dan Kepentingan atas Kualitas Layanan.
- 3.2.2.4.9. Hasil perhitungan dan analisa kepuasan Muzaki dituangkan ke dalam formulir kepuasan Muzaki.
- 3.2.2.4.10. Unit Kerja Layanan, dalam hal ini Amil yang bertugas di bidang Layanan akan menindaklanjuti parameter penilaian Muzaki yang hasilnya di bawah rata-rata atau di bawah standar.

3.2.2.5. Tindak Lanjut Permintaan Tindakan Perbaikan

- 3.2.2.5.1. Amil yang bertugas di bidang Layanan membuat permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan ke pihak terkait jika berdasarkan analisa laporan hasil pengukuran kepuasan Muzaki nilainya di bawah standar.
- 3.2.2.5.2. Prosedur permintaan perbaikan dilakukan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- 3.2.2.5.3. Amil yang bertugas pada bidang terkait yang menerima permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan dari Amil yang mengepalai bidang Layanan segera melakukan analisa masalah yang menjadi penyebab nilai rendah dan secepatnya menetapkan perbaikan.

3.2.2.6. Proses Pelaporan

- 3.2.2.6.1. Hasil perhitungan dan analisa tingkat kepuasan Muzaki oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat akan dilaporkan ke Amil yang mengepalai bidang Layanan.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.2</b></p>
---	---

3.2.2.6.2. Semua bukti hasil pengukuran kepuasan Muzaki akan disimpan dan dipelihara.

### 3.2.3. Penanganan Keluhan Muzaki

- 3.2.3.1. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan pencatatan atas penerimaan keluhan dan umpan balik Muzaki dalam Laporan Umpan Balik.
- 3.2.3.2. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat menindaklanjuti hingga menyelesaikan keluhan atau umpan balik yang disampaikan ke bagian layanan.
- 3.2.3.3. Evaluasi Keluhan Muzaki (*Muzaki Complaint Evaluation*)
  - 3.2.3.3.1. Berdasarkan data Laporan Umpan Balik ini, bagian layanan akan melakukan analisa terhadap keluhan dan umpan balik yang diterima, apakah bersifat keluhan atau umpan balik yang berupa saran, apresiasi, atau informasi.
  - 3.2.3.3.2. Apabila keluhan bersifat kekurangan informasi atau komunikasi, maka bagian layanan dapat segera merespon melalui telepon, email, *WhatsApp*, atau saluran informasi lainnya.
  - 3.2.3.3.3. Apabila keluhan Muzaki memerlukan tindakan dan jawaban secara teknis, maka bagian layanan akan membuat surat jawaban atau tanggapan untuk berkoordinasi setelah disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat.
  - 3.2.3.3.4. Keluhan Muzaki yang tidak bisa diselesaikan oleh bagian layanan dan terkait dengan Amil yang bertugas pada bidang lain, maka akan dirapatkan secara internal untuk ditentukan langkah-langkah penyelesaian dan tindak lanjut.
- 3.2.3.4. Pelaksanaan Tindakan Penyelesaian terhadap Keluhan
  - 3.2.3.4.1. Pelaksanaan tindakan penyelesaian terhadap keluhan dapat dilakukan dengan cara melakukan rapat internal untuk mencari faktor penyebab dan solusi perbaikan.
  - 3.2.3.4.2. Keluhan dan umpan balik yang membutuhkan dukungan dari Amil yang bertugas pada bidang lain maka Amil yang mengepalai bidang Layanan Pengumpulan Zakat membuat Internal Memo yang ditujukan kepada Amil yang bertugas pada bidang terkait.
  - 3.2.3.4.3. Untuk umpan balik yang masuk kategori ringan seperti permintaan *unsubscribe* dan sejenisnya yang bisa diselesaikan segera, Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat langsung dapat mengirimkan jawaban umpan balik dengan diinformasikan terlebih dahulu kepada Amil senior di bidang Layanan Pengumpulan Zakat.
  - 3.2.3.4.4. Amil berkoordinasi dengan Amil yang bertugas pada bidang terkait untuk mendapatkan dukungan dalam bentuk dokumen atau jawaban.
  - 3.2.3.4.5. Amil berkoordinasi dengan Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat dan Amil yang mengepalai bidang Layanan

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.2</b></p>
---	---

Pengumpulan untuk mendapatkan persetujuan terhadap hasil dari jawaban atas keluhan dan umpan balik Muzaki.

- 3.2.3.5. Jawaban atas keluhan Muzaki (*Muzaki complaint*)
- 3.2.3.5.1. Laporan Umpan Balik yang telah diisi lengkap berikut jawaban maupun solusi yang akan diambil, sebelum dikirimkan ke Muzaki perlu mendapat persetujuan dari Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat.
  - 3.2.3.5.2. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat mengirimkan jawaban umpan balik selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja.
  - 3.2.3.5.3. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat melakukan konfirmasi penerimaan jawaban umpan balik melalui telepon, sms, *WhatsApp*, dan email bila tercatat.
  - 3.2.3.5.4. Apabila Laporan Umpan Balik tidak memuaskan Muzaki, maka staf Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat menindaklanjuti dengan melakukan komunikasi langsung kepada Muzaki.
- 3.2.3.6. Keluaran (*Output*) dari proses ini meliputi:
- 3.2.3.6.1. Mencatat semua keluhan dan Umpan Balik Muzaki dalam Formulir Laporan Umpan Balik, dan membuat konsolidasi dari semua keluhan dan umpan balik dalam masa 1 (satu) bulan untuk kemudian dijadikan sebagai data perkembangan tingkat keluhan setiap bulan lalu dilaporkan kepada Amil yang mengepalai bidang Layanan untuk pengambilan langkah perbaikan.
  - 3.2.3.6.2. Mengirimkan jawaban ke Muzaki.
  - 3.2.3.6.3. Membuat status OPEN dan CLOSED pada *Log Book* (Intranet) Keluhan dan Umpan Balik Muzaki.
- 3.2.3.7. Pertanggung jawaban Keluhan dan Umpan Balik Muzaki
- 3.2.3.7.1. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan Zakat bertanggung jawab melaporkan status keluhan dan umpan balik kepada Amil yang mengepalai di bidang Layanan.
  - 3.2.3.7.2. Standar komunikasi penanganan keluhan Muzaki diatur dalam Petunjuk Teknis tersendiri.

#### **3.2.4. Pengelolaan Data Muzaki**

- 3.2.4.1. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat mengubah data berdasarkan permintaan.
- 3.2.4.2. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat mengajukan persetujuan perubahan data kepada Amil yang bertugas di bidang.
- 3.2.4.3. Staf Amil yang bertugas pada bidang Layanan Pengumpulan Zakat mengarsipkan Formulir Perubahan Data Muzaki bersama dengan Formulir Pendaftaran Muzaki.
- 3.2.4.4. Apabila ditemukan Muzaki yang memiliki dua NPWZ, maka Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat segera melakukan konfirmasi kepada Muzaki tersebut dan

	<b>PROSEDUR</b> <b>010.3.2</b>
---	-----------------------------------

meminta izin Muzaki untuk menggabungkan mutasi dan *cleansing* data, sehingga hanya ada satu nomor NPWZ atas Muzaki tersebut.

3.2.4.5. Hasil konfirmasi ditindaklanjuti sesuai prosedur perubahan data.

 <p><b>BAZNAS</b> Badan Amil Zakat Nasional</p>	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
--	---

### 3.3. PROSEDUR PENGELOLAAN KANAL PENGUMPULAN

#### 3.3.1. Pengumpulan Dana Melalui Kantor Layanan

##### 3.3.1.1. Penerimaan ZIS-DSKL Secara Tunai

##### 3.3.1.1.1. Staf Amil Konter Layanan Zakat BAZNAS

- 3.3.1.1.1.1. Pada awal hari, Staf Amil dan Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan hal sebagai berikut:
  - 3.3.1.1.1.1.1. Kerapihan dan kebersihan area layanan.
  - 3.3.1.1.1.1.2. Memastikan peralatan kerja di area layanan telah dihidupkan dan berfungsi dengan baik.
  - 3.3.1.1.1.1.3. Memastikan peralatan Staf Amil telah tersedia dan cukup untuk operasional di hari berjalan.
  - 3.3.1.1.1.1.4. Memastikan jumlah uang tunai di brankas sesuai dengan Rincian Uang Tunai di akhir hari kerja sebelumnya.
  - 3.3.1.1.1.1.5. Mengatur pelaksanaan penyetoran setoran H-1 dan kelebihan uang tunai di brankas ke rekening BAZNAS.
- 3.3.1.1.1.2. Selama jam layanan, untuk setiap tamu yang datang ke area layanan, Staf Amil mengucapkan salam dan sikap pelayanan.
- 3.3.1.1.1.3. Untuk tamu yang hendak melakukan penyetoran dana ZIS maka Staf Amil memastikan Muzaki sudah memiliki NPWZ, apabila belum memiliki NPWZ maka lakukan sesuai prosedur pendaftaran Muzaki baru.
- 3.3.1.1.1.4. Staf Amil menerima dana dari Muzaki baru.
- 3.3.1.1.1.5. Staf Amil memastikan keabsahan data pengisian, tujuan penyetoran (setoran Zakat/Infaq/Sedekah/DSKL),
- 3.3.1.1.1.6. Staf Amil melakukan konfirmasi bukti setor yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.1.1.1.7. Staf Amil menerima dan menghitung setoran dana di hadapan Muzaki.
- 3.3.1.1.1.8. Staf Amil melakukan pencatatan penerimaan dana dari Muzaki di sistem elektronik BAZNAS dan memastikan keakuratan pencatatan sesuai dengan jumlah dana yang diterima dan nomor NPWZ Muzaki.
- 3.3.1.1.1.9. Staf Amil menerbitkan Bukti Setor Zakat (BSZ) sesuai penerbitan bukti setor yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.1.1.1.10. Staf Amil mendoakan Muzaki dan mengucapkan terima kasih.
- 3.3.1.1.1.11. Pada akhir hari, Staf Amil dan Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan hal sebagai berikut:
  - 3.3.1.1.1.11.1. Kerapihan dan kebersihan area layanan Kantor Layanan
  - 3.3.1.1.1.11.2. Memastikan peralatan kerja di area Kantor Layanan telah dimatikan dan disimpan dengan baik.
  - 3.3.1.1.1.11.3. Memastikan jumlah uang tunai sesuai dengan Rincian Uang Tunai dan Laporan penerimaan di hari yang sama.
  - 3.3.1.1.1.11.4. Memastikan seluruh uang tunai sudah disimpan ke brankas yang terkunci.
  - 3.3.1.1.1.11.5. Memastikan dokumentasi Lembar Rincian Uang sudah di tandatangani oleh Staf Amil Konter Layanan BAZNAS dan Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dalam folder tersendiri.
  - 3.3.1.1.1.11.6. Mencetak Laporan Harian Konter Layanan Tetap.
- 3.3.1.2. Pelayanan *Reset Password* Muzaki
  - 3.3.1.2.1. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menerima konfirmasi dari Muzaki karena tidak dapat mengakses *Muzaki Corner*.
  - 3.3.1.2.2. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan pengecekan nama Muzaki pada Daftar Muzaki.
  - 3.3.1.2.3. Apabila nama Muzaki sudah tidak aktif lagi (*No exist*), maka:
    - 3.3.1.2.3.1. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat kemudian melakukan registrasi Muzaki dan mencetak NPWZ.
    - 3.3.1.2.3.2. Muzaki akan menerima informasi *password* baru melalui akun email Muzaki yang terdaftar di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.1.2.4. Apabila nama Muzaki masih aktif (*Exist*), maka:
    - 3.3.1.2.4.1. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan validasi email Muzaki.
    - 3.3.1.2.4.2. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan pengecekan NPWZ pada Corner User.
    - 3.3.1.2.4.3. Apabila NPWZ tidak ditemukan (tidak aktif), maka Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menekan tombol simpan NPWZ pada Corner User.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

3.3.1.2.4.4. Apabila NPWZ ditemukan (aktif), maka Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memilih reset password.

3.3.1.2.4.5. Muzaki menerima informasi password baru melalui akun email Muzaki yang bersangkutan.

### 3.3.1.3. Pelayanan Konfirmasi ZIS (Klaim)

3.3.1.3.1. Muzaki melakukan konfirmasi dengan menggunakan salah satu dari media berikut:

3.3.1.3.1.1. Muzaki membuka website atau Muzaki Corner, dan mengisi formulir yang telah disediakan.

3.3.1.3.1.2. Muzaki dapat melakukan konfirmasi melalui telepon, *WhatsApp*, SMS, atau Email.

3.3.1.3.2. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat merespon dengan mengikuti langkah berikut:

3.3.1.3.2.1. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat kemudian membuka menu konfirmasi pada sistem elektronik.

3.3.1.3.2.2. Setelah menerima konfirmasi Muzaki, Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat kemudian mengisi formulir konfirmasi donasi melalui *website* dan membuka menu konfirmasi pada sistem elektronik.

3.3.1.3.2.3. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat kemudian memilih menu *tab submitted*.

3.3.1.3.2.4. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menekan tombol "Proses" yang menandakan bahwa konfirmasi pembayaran sedang dalam proses pencocokan dengan rekening koran.

3.3.1.3.3. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan pengecekan pada transaksi kas masuk anonim.

3.3.1.3.4. Apabila dalam pengecekan tidak ada transaksi kas masuk, Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan konfirmasi ke Amil yang bertugas di Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan untuk dapat memperbaharui transaksi kas masuk.

3.3.1.3.5. Apabila dalam pengecekan ada transaksi anonim pada daftar transaksi kas masuk, lanjutkan ke langkah 3.2.1.3.8.

3.3.1.3.6. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menginput transaksi kas masuk dengan Muzaki anonim.

3.3.1.3.7. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat menginput nomor transaksi ke dalam aplikasi.

3.3.1.3.8. Muzaki kemudian akan mendapatkan notifikasi donasi BSZ/BSIS sebagai bukti telah melakukan pembayaran.

### 3.3.1.4. Pelayanan Pencetakan Kartu NPWZ

3.3.1.4.1. Muzaki meminta pencetakan kartu NPWZ.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.1.4.2. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat meminta kartu Identitas Muzaki dan menginformasikan biaya pencetakan kartu (bila ada).
- 3.3.1.4.3. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat *login* ke sistem elektronik dan mencari nomor NPWZ sesuai data dalam kartu identitas tersebut.
- 3.3.1.4.4. Sebelum melakukan pencetakan, Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat sebisa mungkin melakukan konfirmasi dan memastikan *database* Muzaki yang akan dicetak kartu NPWZ nya.
- 3.3.1.4.5. Bila sudah sesuai, Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat melakukan pencetakan Kartu NPWZ dengan tahapan sebagai berikut:
  - 3.3.1.4.5.1. Persiapkan kartu yang akan dicetak.
  - 3.3.1.4.5.2. Persiapkan printer/encoder yang akan digunakan untuk mencetak kartu.
  - 3.3.1.4.5.3. Masukkan kartu kosong yang akan dicetak pada *printer* kartu.
  - 3.3.1.4.5.4. Lakukan pencetakan Kartu NPWZ.
  - 3.3.1.4.5.5. Cek kebenaran nomor NPWZ dan nama Muzaki yang tercetak di kartu.
  - 3.3.1.4.5.6. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat mengembalikan Kartu Identitas Muzaki dan menyerahkan Kartu NPWZ.
  - 3.3.1.4.5.7. Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat memastikan Muzaki telah menandatangani Tanda Terima Kartu kemudian mendokumentasikan tanda terima sesuai tanggal penyerahan.
  - 3.3.1.4.5.8. Khusus terhadap kartu yang dikenakan biaya, Staf Amil Layanan Pengumpulan Zakat membuat daftar Tanda Terima Kartu dan biaya kartu yang diterima dari Muzaki kemudian melaporkannya kepada Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan untuk dilakukan pencatatan dan pembukuan lebih lanjut.
- 3.3.1.4.6. Staf Amil Rekonsiliasi
  - 3.3.1.4.6.1. Staf Amil Rekonsiliasi di bidang Layanan Pengumpulan memeriksa Laporan Penerimaan dari Sistem elektronik BAZNAS .
  - 3.3.1.4.6.2. Sebelum melakukan upload data dari rekening koran ke sistem elektronik, Staf Amil Rekonsiliasi wajib memastikan bahwa jumlah setoran tunai yang disetorkan oleh Staf Amil Kantor Layanan BAZNAS ke Bank rekanan sesuai dengan Laporan Harian Counter pada hari kerja sebelumnya (H-1).
  - 3.3.1.4.6.3. Dalam hal Jumlah setoran tunai yang disetorkan oleh Staf Amil Kantor Layanan BAZNAS ke Bank rekanan sesuai dengan Laporan penerimaan pada hari kerja sebelumnya (H-1) maka Staf Amil Rekonsiliasi dapat melakukan *upload* mutasi Rekening Koran ke sistem Elektronik.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.1.4.6.4. Amil yang bertugas di bidang Layanan Muzaki memastikan data yang diupload oleh Staf Amil Rekonsiliasi sesuai dengan mutasi dan saldo Harian dari Rekening Koran.
- 3.3.1.4.6.5. Dalam hal terjadi perbedaan antara Laporan Harian *Counter* dengan total jumlah setoran di h+1, maka Staf Amil Rekonsiliasi meminta disposisi Amil yang bertugas di bidang Layanan Muzaki untuk melakukan upload data terkait penerimaan setoran tunai dan mengirimkan email notifikasi kepada Staf Amil Kantor Layanan BAZNAS ditembuskan kepada Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan.
- 3.3.1.4.6.6. Atas Notifikasi dari Staf Amil Rekonsiliasi, maka Staf Amil Kantor Layanan BAZNAS beserta Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan wajib melakukan pemeriksaan ulang dan membuat Berita Acara Koreksi sebagai dasar pelaksanaan Koreksi Pencatatan.
- 3.3.1.4.6.7. Membuat data penerimaan dana di BANKZIS dan mendistribusikannya ke seluruh Amil yang bertugas di Unit Kerja Pengumpulan BAZNAS untuk dikonfirmasi.
- 3.3.1.4.7. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.1.4.7.1. Berdasarkan laporan BANKZIS, Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan memastikan kesesuaian data BANKZIS dengan mutasi Rekening Koran.
  - 3.3.1.4.7.2. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Amil dengan bidang terkait mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
  - 3.3.1.4.7.3. Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.1.4.7.4. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.
- 3.3.1.5. Penerimaan Dana ZIS Melalui Mesin EDC
  - 3.3.1.5.1. Staf Amil Kantor Layanan
    - 3.3.1.5.1.1. Staf Amil Kantor Layanan memastikan tujuan penyetoran (setoran Zakat/Infaq/Sedekah/DSKL) dan melakukan konfirmasi penerbitan bukti setor yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
    - 3.3.1.5.1.2. Staf Amil Kantor Layanan melakukan penginputan jumlah dana yang akan dipindahbukukan melalui EDC dan meminta Muzaki memeriksa kebenaran data yang diinput serta memasukkan nomor PIN.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.1.5.1.3. Staf Amil Kantor Layanan menyerahkan salinan thermal printer EDC kepada Muzaki.
- 3.3.1.5.1.4. Staf Amil Kantor Layanan melakukan pencatatan penerimaan dana dari Muzaki di sistem elektronik BAZNAS dan memastikan keakuratan pencatatan sesuai dengan Jumlah dana yang diterima dan nomor NPWZ Muzaki.
- 3.3.1.5.1.5. Staf Amil Kantor Layanan menerbitkan Bukti Setor Zakat (BSZ) sesuai yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.1.5.1.6. Staf Amil mendoakan Muzaki dan mengucapkan terima kasih.
- 3.3.1.5.1.7. Di akhir hari, seluruh bukti transaksi melalui EDC dicocokkan dengan Laporan Harian *Counter*.
- 3.3.1.5.2. Staf Amil Rekonsiliasi
  - 3.3.1.5.2.1. Staf Amil Rekonsiliasi memeriksa Laporan Penerimaan melalui transaksi EDC dari Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan.
  - 3.3.1.5.2.2. Sebelum melakukan upload data rekening Koran ke sistem elektronik BAZNAS, Staf Amil Rekonsiliasi wajib memastikan bahwa Jumlah setoran via EDC yang dilaporkan oleh Staf Amil Kantor Layanan sesuai dengan mutasi di rekening EDC.
  - 3.3.1.5.2.3. Dalam hal Jumlah setoran EDC sesuai maka Staf Amil Rekonsiliasi dapat melakukan *upload* mutasi Rekening Koran ke sistem Elektronik .
  - 3.3.1.5.2.4. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan data yang *diupload* oleh Staf Amil Rekonsiliasi sesuai dengan mutasi dan saldo Harian dari Rekening Koran.
  - 3.3.1.5.2.5. Dalam hal terjadi perbedaan antara Laporan Penerimaan EDC dengan mutasi rekening EDC, maka Staf Amil Rekonsiliasi meminta disposisi dari Amil yang bertugas di bidang Akuntansi dan Laporan Keuangan sebelum melakukan *upload* data terkait penerimaan setoran EDC dan wajib mengirimkan email notifikasi kepada Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan untuk melakukan pemeriksaan ulang kegagalan transaksi.
  - 3.3.1.5.2.6. Atas Notifikasi dari Staf Amil Rekonsiliasi, maka Staf Amil Kantor Layanan BAZNAS beserta Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan wajib melakukan pemeriksaan ulang dan membuat Berita Acara Koreksi sebagai dasar pelaksanaan Koreksi Pencatatan dan Koreksi Pembukuan di Sistem elektronik BAZNAS.
- 3.3.1.5.3. Staf Amil Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.1.5.3.1. Berdasarkan laporan BANKZIS, Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan memastikan kesesuaian data BANKZIS dengan Mutasi Rekening Koran.
- 3.3.1.5.3.2. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Amil yang bertugas di bidang terkait mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
- 3.3.1.5.3.3. Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
- 3.3.1.5.3.4. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.

### 3.3.1.6. Penerimaan Dana ZIS Berupa Natura

#### 3.3.1.6.1. Staf Amil Kantor Layanan

- 3.3.1.6.1.1. Staf Amil mengucapkan salam dan sikap pelayanan sesuai Kebijakan dan Prosedur Layanan.
- 3.3.1.6.1.2. Staf Amil memastikan apakah Muzaki sudah memiliki NPWZ atau belum, apabila belum memiliki NPWZ maka lakukan proses pendaftaran *database* Muzaki sesuai kebijakan dan prosedur Pendaftaran Muzaki.
- 3.3.1.6.1.3. Staf Amil mengisi Berita Acara Serah Terima Natura, memastikan kebenaran pengisian, tujuan penyetoran donasi ZIS-DSKL dan melakukan konfirmasi penerbitan bukti setor yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.1.6.1.4. Staf Amil meminta persetujuan dan nilai taksir dari Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset melakukan penginputan setoran dana natura ke sistem elektronik BAZNAS.
- 3.3.1.6.1.5. Staf Amil melakukan pencatatan penerimaan natura dari Muzaki di sistem elektronik BAZNAS, memastikan keakuratan pencatatan sesuai dengan nilai taksir dari Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset dan memastikan kebenaran nomor NPWZ Muzaki.
- 3.3.1.6.1.6. Staf Amil menerbitkan Bukti Setor Zakat (BSZ) sesuai media penerbitan yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.1.6.1.7. Staf Amil mendoakan Muzaki dan mengucapkan terima kasih.
- 3.3.1.6.1.8. Di akhir hari, seluruh barang setoran Natura beserta tindasan bukti setor diserahkan kepada Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset.
- 3.3.1.6.1.9. Berdasarkan Serah terima dari Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan, Amil yang bertugas di bidang URT

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

& Manajemen Aset memasukkan setoran natura ke dalam Daftar Aset kelolaan dan melakukan penyimpanan di ruangan yang terkunci.

- 3.3.1.6.2. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.1.6.2.1. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan verifikasi atas nilai taksiran dari Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset.
  - 3.3.1.6.2.2. Untuk setoran natura yang sudah didaftarkan Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset sebagai Aset Kelolaan BAZNAS maka Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan pembukuan dan penyusutan sesuai kebijakan yang berlaku.
  - 3.3.1.6.2.3. Dalam hal Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan tidak setuju dengan nilai taksiran dari Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset, maka Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan dapat melakukan koreksi pembukuan.
  - 3.3.1.6.2.4. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Amil yang bertugas di bidang terkait Staf Amil akuntansi mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan. Hasil Akhir ditetapkan oleh Direktur Pengumpulan, Direktur Layanan dan Direktur Keuangan dan Akuntansi
  - 3.3.1.6.2.5. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.

### **3.3.2. Pengumpulan ZIS-DSKL Di Konter Layanan Bergerak**

- 3.3.2.1. Penerimaan ZIS-DSKL Secara Tunai
  - 3.3.2.1.1. Staf Amil Layanan Di Konter Layanan Bergerak
    - 3.3.2.1.1.1. Pada awal hari, Staf Amil dan Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan hal sebagai berikut:
      - 3.3.2.1.1.1.1. Kerapihan dan kebersihan area layanan
      - 3.3.2.1.1.1.2. Memastikan peralatan kerja di area layanan telah dihidupkan dan berfungsi dengan baik
      - 3.3.2.1.1.1.3. Memastikan peralatan Staf Amil telah tersedia dan cukup untuk operasional di hari berjalan
    - 3.3.2.1.1.2. Selama jam layanan, untuk setiap tamu yang datang ke area layanan, Staf Amil mengucapkan salam dan sikap pelayanan sesuai Kebijakan dan Prosedur Layanan Kantor Layanan.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.2.1.1.3. Untuk tamu yang hendak melakukan penyetoran dana ZIS maka Staf Amil memastikan apakah Muzaki sudah memiliki NPWZ atau belum, apabila belum memiliki NPWZ maka lakukan proses pendaftaran *database* Muzaki sesuai kebijakan dan prosedur Pendaftaran Muzaki.
- 3.3.2.1.1.4. Staf Amil menerima tiket setoran yang sudah diisi oleh Muzaki dan memastikan kebenaran pengisian, tujuan penyetoran (setoran Zakat/Infaq/Sedekah/SDKL) dan melakukan konfirmasi penerbitan bukti setor yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.2.1.1.5. Staf Amil menerima dan menghitung setoran dana dari Muzaki.
- 3.3.2.1.1.6. Staf Amil melakukan pencatatan penerimaan dana dari Muzaki di sistem elektronik BAZNAS dan memastikan keakuratan pencatatan sesuai dengan Jumlah dana yang diterima dan nomor NPWZ Muzaki.
- 3.3.2.1.1.7. Staf Amil menerbitkan Bukti Setor Zakat sesuai penerbitan yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.2.1.1.8. Staf Amil mendoakan Muzaki dan mengucapkan terima kasih.
- 3.3.2.1.1.9. Pada akhir hari, Staf Amil dan Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan hal sebagai berikut:
  - 3.3.2.1.1.9.1. Kerapihan dan kebersihan area layanan
  - 3.3.2.1.1.9.2. Memastikan peralatan kerja di area layanan telah dimatikan dan disimpan dengan baik.
  - 3.3.2.1.1.9.3. Memastikan peralatan Staf Amil telah dan disimpan dengan baik
  - 3.3.2.1.1.9.4. Memastikan jumlah uang tunai sesuai dengan Rincian Uang Tunai dan Laporan penerimaan di hari yang sama.
  - 3.3.2.1.1.9.5. Memastikan seluruh uang tunai sudah disimpan ke kotak uang.
  - 3.3.2.1.1.9.6. Memastikan seluruh uang tunai disetorkan ke rekening BAZNAS di bank rekanan atau ke Kantor Layanan terdekat.
  - 3.3.2.1.1.9.7. Memastikan dokumentasi bukti setor dalam folder tersendiri.
- 3.3.2.1.2. Staf Amil Rekonsiliasi
  - 3.3.2.1.2.1. Staf Amil Rekonsiliasi memeriksa Laporan Penerimaan dari sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.2.1.2.2. Sebelum melakukan *upload* data ke sistem Elektronik, Staf Amil Rekonsiliasi wajib memastikan bahwa jumlah setoran

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

tunai yang disetorkan oleh Staf Amil Layanan ke Bank rekanan sesuai dengan Laporan penerimaan pada hari kerja sebelumnya (H-1).

- 3.3.2.1.2.3. Dalam hal Jumlah setoran tunai yang disetorkan oleh Staf Amil Layanan ke Bank rekanan sesuai dengan Laporan penerimaan pada hari kerja sebelumnya (H-1) maka Staf Amil Rekonsiliasi dapat melakukan *upload* mutasi Rekening Koran ke sistem Elektronik .
- 3.3.2.1.2.4. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan data yang diupload oleh Staf Amil Rekonsiliasi sesuai dengan mutasi dan saldo Harian dari Rekening Koran.
- 3.3.2.1.2.5. Dalam hal terjadi perbedaan antara Laporan Penerimaan dengan total Jumlah setoran di h+1, maka Staf Amil Rekonsiliasi meminta disposisi Amil yang bertugas di bidang sebelum melakukan *upload* data terkait penerimaan setoran tunai dan wajib mengirimkan email notifikasi kepada Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan
- 3.3.2.1.2.6. Atas notifikasi dari Staf Amil Rekonsiliasi, maka Staf Amil Layanan beserta Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan melakukan pemeriksaan ulang dan membuat Berita Acara Koreksi sebagai dasar pelaksanaan Koreksi Pencatatan.
- 3.3.2.1.2.7. Membuat data penerimaan dana di BANKZIS dan mendistribusikannya ke Amil lain yang bertugas di Unit Kerja Pengumpulan untuk dikonfirmasi.
- 3.3.2.1.3. Staf Amil Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.2.1.3.1. Berdasarkan tembusan setoran dari Muzaki maka Staf Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan memastikan kebenaran pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.2.1.3.2. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Amil yang bertugas di Unit Kerja Pengumpulan mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
  - 3.3.2.1.3.3. Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.2.1.3.4. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.
- 3.3.2.2. Penerimaan Dana ZIS Melalui Mesin EDC
  - 3.3.2.2.1. Staf Amil Layanan Di Luar Kantor BAZNAS

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.2.2.1.1. Staf Amil memastikan tujuan penyetoran (setoran Zakat/Infaq/Sedekah/DSKL) dan melakukan konfirmasi penerbitan bukti setor yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.2.2.1.2. Staf Amil melakukan penginputan jumlah dana yang akan dipindahbukukan melalui EDC dan meminta Muzaki memeriksa kebenaran data yang diinput serta memasukkan nomor PIN.
- 3.3.2.2.1.3. Staf Amil menyerahkan salinan thermal printer EDC kepada Muzaki.
- 3.3.2.2.1.4. Staf Amil melakukan pencatatan penerimaan dana dari Muzaki di sistem elektronik BAZNAS dan memastikan keakuratan pencatatan sesuai dengan jumlah dana yang diterima dan nomor NPWZ Muzaki.
- 3.3.2.2.1.5. Staf Amil menerbitkan Bukti Setor Zakat sesuai penerbitan yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
- 3.3.2.2.1.6. Staf Amil mendoakan Muzaki dan mengucapkan terima kasih.
- 3.3.2.2.1.7. Di akhir hari, seluruh bukti transaksi melalui EDC dicocokkan dengan Laporan Harian *Counter*.
- 3.3.2.2.2. Staf Amil Rekonsiliasi
  - 3.3.2.2.2.1. Staf Amil Rekonsiliasi memeriksa Laporan Penerimaan melalui transaksi EDC dari Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan.
  - 3.3.2.2.2.2. Sebelum melakukan *upload* data rekening Koran ke sistem elektronik BAZNAS, Staf Amil Rekonsiliasi wajib memastikan bahwa Jumlah setoran via EDC yang dilaporkan oleh Staf Amil Layanan sesuai dengan mutasi di rekening EDC.
  - 3.3.2.2.2.3. Dalam hal Jumlah setoran EDC sesuai maka Staf Amil Rekonsiliasi dapat melakukan *upload* mutasi Rekening Koran ke sistem Elektronik.
  - 3.3.2.2.2.4. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan data yang *diupload* oleh Staf Amil Rekonsiliasi sesuai dengan mutasi dan saldo Harian dari Rekening Koran.
  - 3.3.2.2.2.5. Dalam hal terjadi perbedaan antara Laporan Penerimaan EDC dengan mutasi rekening EDC, maka Staf Amil Rekonsiliasi meminta disposisi dari Amil yang bertugas di bidang terkait sebelum melakukan *upload* data terkait penerimaan setoran EDC dan wajib mengirimkan email notifikasi kepada Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan untuk melakukan pemeriksaan ulang kegagalan transaksi .

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.2.2.6. Atas Notifikasi dari Staf Amil Rekonsiliasi, maka Staf Amil Layanan beserta Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan wajib melakukan pemeriksaan ulang dan membuat Berita Acara Koreksi sebagai dasar pelaksanaan Koreksi Pencatatan dan Koreksi Pembukuan di Sistem elektronik BAZNAS.
- 3.3.2.2.3. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.2.2.3.1. Berdasarkan laporan BANKZIS, Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan memastikan kesesuaian data BANKZIS dengan Mutasi Rekening Koran.
  - 3.3.2.2.3.2. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Staf Amil Keuangan mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
  - 3.3.2.2.3.3. Amil yang bertugas di Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.2.2.3.4. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.
- 3.3.2.3. Penerimaan Dana ZIS Berupa Natura
  - 3.3.2.3.1. Staf Amil Layanan Di Luar Kantor BAZNAS
    - 3.3.2.3.1.1. Staf Amil mengucapkan salam dan sikap pelayanan sesuai Kebijakan dan Prosedur Layanan.
    - 3.3.2.3.1.2. Staf Amil memastikan apakah Muzaki sudah memiliki NPWZ atau belum, apabila belum memiliki NPWZ maka lakukan proses pendaftaran *database* Muzaki sesuai kebijakan dan prosedur Pendaftaran Muzaki.
    - 3.3.2.3.1.3. Staf Amil menerima tiket setoran yang sudah diisi oleh Muzaki dan memastikan kebenaran pengisian, tujuan penyetoran ZIS-DSKL, dan melakukan konfirmasi penerbitan bukti setor yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.
    - 3.3.2.3.1.4. Staf Amil meminta persetujuan dan nilai taksir layanan kepada penanggung jawab gerai/layanan luar kantor melakukan penginputan setoran dana natura ke sistem elektronik BAZNAS.
    - 3.3.2.3.1.5. Staf Amil melakukan pencatatan penerimaan natura dari Muzaki di sistem elektronik BAZNAS, memastikan keakuratan pencatatan sesuai dengan nilai taksir dari Staf Amil layanan luar konter dan memastikan kebenaran nomor NPWZ Muzaki.
    - 3.3.2.3.1.6. Staf Amil menerbitkan Bukti Setor Zakat sementara (BSZ) sesuai media penerbitan yang diinginkan Muzaki baik cetak/elektronik.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

3.3.2.3.1.7. Staf Amil mendoakan Muzaki dan mengucapkan terima kasih.

3.3.2.3.1.8. Di akhir hari, seluruh barang setoran Natura beserta tindasan bukti setor diserahkan kepada Amil yang bertugas di bidang URT & Manajemen Aset.

3.3.2.3.1.9. Penilaian akhir oleh Amil yang bertugas pada Bidang URT dan Manajemen Aset atau Tim Juru Taksir yang ditunjuk lembaga. Mengikuti proses seterusnya tentang penilaian natura oleh URT.

3.3.2.3.1.10. Berdasarkan Serah terima dari Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan, Amil yang bertugas pada Bidang URT & Manajemen Aset memasukkan setoran natura ke dalam Daftar Aset kelolaan dan melakukan penyimpanan di ruangan yang terkunci.

**3.3.2.3.2. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan**

3.3.2.3.2.1. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan verifikasi dan penilaian kelayakan nilai taksiran atas setoran natura dari Amil yang bertugas pada Bidang URT & Manajemen Aset.

3.3.2.3.2.2. Untuk setoran natura yang sudah didaftarkan Amil yang bertugas pada Bidang URT & Manajemen Aset sebagai Aset Kelolaan BAZNAS maka Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan pembukuan dan penyusutan sesuai kebijakan yang berlaku.

3.3.2.3.2.3. Dalam hal Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan tidak setuju dengan nilai taksiran dari Amil yang bertugas pada Bidang URT & Manajemen Aset maka Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan dapat melakukan koreksi pembukuan.

3.3.2.3.2.4. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Staf Amil Bidang Akuntansi terkait mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui Amil yang bertugas di bidang URT, Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.

3.3.2.3.2.5. Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS

**3.3.3. Pengumpulan Dana Melalui POS Layanan Bencana BAZNAS dan Program Penyaluran ZIS-DSKL Lainnya**

**3.3.3.1. Penerimaan Dana ZIS Secara Tunai**

3.3.3.1.1. Staf Amil POS Layanan Bencana BAZNAS dan Program Penyaluran ZIS-DSKL Lainnya

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.3.1.1.1. Staf Amil menerima uang setoran dan memastikan tujuan penyetoran ZIS-DSKL.
- 3.3.3.1.1.2. Staf Amil menerima dan menghitung setoran dana dari Muzaki.
- 3.3.3.1.1.3. Staf Amil memberikan Bukti Setor Zakat, diberikan stempel BAZNAS dan ditandatangani oleh Staf Amil dan Muzaki.
- 3.3.3.1.1.4. Pada akhir hari, Staf Amil dan penanggung jawab pengumpulan di posko yang ditunjuk Amil yang bertugas di bidang memastikan hal sebagai berikut:
  - 3.3.3.1.1.4.1. Memastikan peralatan Staf Amil telah dan disimpan dengan baik
  - 3.3.3.1.1.4.2. Memastikan jumlah uang tunai sesuai dengan Rincian Uang Tunai dan Laporan penerimaan di hari yang sama.
  - 3.3.3.1.1.4.3. Memastikan seluruh uang tunai sudah diserahkan dan disimpan oleh Penanggung Jawab Pengumpulan di posko.
  - 3.3.3.1.1.4.4. Memastikan dokumentasi Lembar Rincian Uang sudah ditandatangani oleh Staf Amil dan Penanggung Jawab Pengumpulan di Pos Layanan dalam folder tersendiri.
  - 3.3.3.1.1.4.5. Mengirimkan Laporan Penerimaan uang tunai kepada Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan, Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
- 3.3.3.1.1.5. Staf Amil Rekonsiliasi
- 3.3.3.1.1.6. Staf Amil Rekonsiliasi di bidang Layanan Pengumpulan memeriksa Laporan Penerimaan dari POSKO Bencana.
- 3.3.3.1.1.7. Staf Amil membuat data penerimaan di BANKZIS dan mendistribusikannya ke Amil yang bertugas pada Bidang akuntansi dan Amil di Unit Kerja pengumpulan untuk dikonfirmasi.
- 3.3.3.1.2. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.3.1.2.1. Staf Amil menerima Laporan Penerimaan dan membukukannya ke dalam sistem elektronik.
  - 3.3.3.1.2.2. Staf Amil membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.
- 3.3.3.2. Penerimaan Dana ZIS berupa Natura/Barang
  - 3.3.3.2.1. Staf Amil POSKO Bencana

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.3.2.1.1. Staf Amil Posko menerima natura yang diserahkan oleh Muzaki dan meminta bukti pembelian (bila ada).
- 3.3.3.2.1.2. Staf Amil Posko yang ditunjuk memberikan nilai taksir sesuai kewajaran atau sesuai nilai beli apabila barang baru dan memiliki kuitansi pembelian.
- 3.3.3.2.1.3. Staf Amil memberikan BAST dan Bukti Setor Zakat sementara jika donasi natura bisa dinilai saat itu, diberikan stempel BAZNAS dan ditandatangani oleh Staf Amil dan Muzaki.
- 3.3.3.2.1.4. Pada akhir hari, Staf Amil dan Staf Amil pengumpulan posko memastikan hal sebagai berikut:
  - 3.3.3.2.1.4.1. Memastikan jumlah natura sesuai dengan Rincian barang di BAST
  - 3.3.3.2.1.4.2. Untuk barang yang langsung disalurkan Staf Amil pengumpulan melakukan serah terima dengan Staf Amil dari amil penyaluran di posko
  - 3.3.3.2.1.4.3. Memastikan dokumentasi Rincian Natura dan serah terima kepada amil penyaluran natura sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak dalam folder tersendiri.
  - 3.3.3.2.1.4.4. Mengirimkan Laporan Penerimaan dan serah terima kepada amil penyaluran di posko kepada Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan, Staf Amil Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan, dan Amil yang bertugas di bidang Program Kemanusiaan.
- 3.3.3.2.2. Staf Amil Rekonsiliasi
  - 3.3.3.2.2.1. Staf Amil Rekonsiliasi memeriksa Laporan Penerimaan dari POSKO Bencana.
  - 3.3.3.2.2.2. Staf Amil membuat data penerimaan natura di BANKZIS dan mendistribusikannya ke Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi untuk di konfirmasi.
- 3.3.3.2.3. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.3.2.3.1. Staf Amil menerima Laporan Penerimaan dan pendistribusian, kemudian membukukannya ke dalam sistem elektronik.
  - 3.3.3.2.3.2. Staf Amil membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.

### **3.3.4. Layanan Jemput Zakat**

- 3.3.4.1. Staf Amil Layanan Pengumpulan

 <p><b>BAZNAS</b> Badan Amil Zakat Nasional</p>	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
--	---

- 3.3.4.1.1. Menerima permintaan Jemput Zakat dari Muzaki melalui Telepon, WhatsApp, SMS, *Muzaki Corner*, Email Layanan dan media komunikasi lainnya.
  - 3.3.4.1.2. Memastikan apakah Muzaki sudah memiliki NPWZ atau belum, apabila belum memiliki NPWZ maka lakukan proses pendaftaran *database* Muzaki sesuai kebijakan dan prosedur Pendaftaran Muzaki.
  - 3.3.4.1.3. Menginput pembayaran Zakat sesuai dengan permintaan Jemput Zakat yang diinfokan Muzaki.
  - 3.3.4.1.4. Staf Amil mencetak BSZ, menandatangani dan membubuhkan cap lembaga BAZNAS.
  - 3.3.4.1.5. Menyerahkan BSZ serta kartu NPWZ (khusus Muzaki baru) kepada Staf Amil Jemput Zakat dengan menyertakan formulir permohonan Jemput Zakat yang telah ditandatangani.
  - 3.3.4.1.6. Mengkoordinasikan ke Staf Amil Jemput Zakat untuk dilakukan penjemputan Zakat.
  - 3.3.4.1.7. Setelah menerima dana zakat dan melakukan penginputan di sistem BAZNAS, Staf Amil melakukan konfirmasi dan memastikan Muzaki menerima notifikasi melalui saluran komunikasi yang tersedia atas penyetoran dana yang telah dilakukan.
  - 3.3.4.1.8. Dalam hal terjadi pembatalan penyetoran zakat atau perubahan jumlah dana, maka BSZ yang sudah dicetak dibatalkan dan dilakukan penginputan setoran dan pencetakan BSZ yang baru sesuai jumlah setoran.
- 3.3.4.2. Staf Amil Jemput Zakat
- 3.3.4.2.1. Tiba di tempat penjemputan zakat dengan mengenakan *ID Card* BAZNAS kemudian memperkenalkan diri untuk menjemput zakat dan memastikan kelengkapan pengisian formulir permohonan Jemput Zakat kepada Muzaki.
  - 3.3.4.2.2. Menerima dan menghitung dana zakat yang diserahkan Muzaki.
  - 3.3.4.2.3. Meminta Muzaki memeriksa dan menandatangani BSZ dan formulir Permohonan Jemput Zakat.
  - 3.3.4.2.4. Menyerahkan BSZ lembar 1 (satu) kepada Muzaki dan menyimpan lembar 2 (dua) sebagai arsip untuk pelaporan harian konter.
  - 3.3.4.2.5. Mendoakan Muzaki dan mengucapkan terima kasih.
  - 3.3.4.2.6. Melakukan penyetoran ke Bank Rekanan atau kantor Layanan terdekat.
  - 3.3.4.2.7. Melakukan dokumentasi BSZ dan bukti setor kepada Bank Rekanan atau Staf Amil di Kantor Layanan, untuk direkap dalam Laporan Harian.

### **3.3.5. Pengumpulan Dana Melalui *Digital Platform* Internal**

- 3.3.5.1. Muzaki

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.5.1.1. Log in ke layanan Digital Platform Internal dan mengisi kolom isian sesuai pilihan Muzaki.
- 3.3.5.1.2. Sistem elektronik BAZNAS akan mengeluarkan mengeluarkan kode transaksi dan pilihan rekening pengumpulan untuk Muzaki melakukan pembayaran.
- 3.3.5.1.3. Muzaki melakukan transfer atau pembayaran ZIS.
- 3.3.5.1.4. Muzaki menerima notifikasi via email atau saluran komunikasi lain yang sudah terdaftar di *database* Muzaki BAZNAS.
- 3.3.5.2. Staf Amil Rekonsiliasi
  - 3.3.5.2.1. Staf Amil Rekonsiliasi memeriksa Laporan Penerimaan transaksi dari Layanan Digital *Platform* Internal dengan berkoordinasi dengan Amil yang bertugas di bidang Pengumpulan Digital.
  - 3.3.5.2.2. Sebelum melakukan *upload* data rekening Koran ke sistem elektronik BAZNAS, Staf Amil Rekonsiliasi memastikan bahwa jumlah setoran sesuai dengan Laporan Penerimaan transaksi dari Layanan *Digital Platform* Internal.
  - 3.3.5.2.3. Dalam hal jumlah setoran sesuai, maka Staf Amil Rekonsiliasi dapat melakukan *upload* mutasi Rekening Koran ke sistem elektronik.
  - 3.3.5.2.4. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan data yang diupload oleh Staf Amil Rekonsiliasi sesuai dengan mutasi dan saldo Harian dari Rekening Koran.
  - 3.3.5.2.5. Membuat data penerimaan dana di BANKZIS dan mendistribusikannya ke Amil yang bertugas pada Bidang akuntansi dan seluruh Amil yang bertugas di Unit Kerja Pengumpulan untuk dikonfirmasi.
- 3.3.5.3. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.5.3.1. Memastikan kebenaran pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.5.3.2. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Amil yang bertugas di bidang terkait mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
  - 3.3.5.3.3. Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.5.3.4. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.
- 3.3.6. Pengumpulan Dana Melalui Mitra Retail
  - 3.3.6.1. Muzaki
    - 3.3.6.1.1. Muzaki datang ke kasir Mitra Retail, melakukan pembayaran ZIS, dan memberikan bukti transaksi.
  - 3.3.6.2. Mitra Retail

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.6.2.1. Mengirimkan dana ke rekening BAZNAS pada periode waktu sesuai PKS
  - 3.3.6.2.2. Mengirimkan bukti transfer dan Daftar Muzaki kepada Staf Amil Pengumpulan Retail.
  - 3.3.6.3. Staf Amil Pengumpulan Retail
    - 3.3.6.3.1. Menerima Laporan Penerimaan dalam bentuk *soft copy* dan Bukti Transfer Dana dari Mitra Donasi Pelanggan.
    - 3.3.6.3.2. Memastikan kebenaran rincian dengan total dana yang sudah ditransfer oleh Mitra Donasi Pelanggan.
  - 3.3.6.4. Staf Amil Rekonsiliasi
    - 3.3.6.4.1. Staf Amil Rekonsiliasi memeriksa Laporan Penerimaan transaksi dari Mitra Retail Internal dengan berkoordinasi dengan Amil yang bertugas di bidang Pengumpulan Retail
    - 3.3.6.4.2. Melakukan pengecekan ke mutasi rekening koran dan melakukan *upload* data ke sistem elektronik BAZNAS.
    - 3.3.6.4.3. Membuat data penerimaan di BANKZIS dan mendistribusikannya ke Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi untuk dikonfirmasi.
  - 3.3.6.5. Staf Amil Akuntansi
    - 3.3.6.5.1. Memastikan kebenaran pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
    - 3.3.6.5.2. Dalam hal terdapat perbedaan, maka Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi mengajukan Berita Acara Koreksi untuk disetujui oleh Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan dan Amil yang bertugas di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan.
    - 3.3.6.5.3. Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan koreksi pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
    - 3.3.6.5.4. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana
- 3.3.7. Pengumpulan Dana Melalui *Electronic Channel* Bank**
- 3.3.7.1. Muzaki
    - 3.3.7.1.1. Muzaki melakukan pembayaran ZIS melalui *Electronic Channel* Bank.
    - 3.3.7.1.2. Muzaki menerima bukti transaksi.
  - 3.3.7.2. Mitra BANK
    - 3.3.7.2.1. Mengirimkan Daftar Muzaki kepada Staf Amil Pengumpulan Retail sesuai periode yang disepakati di PKS.
  - 3.3.7.3. Staf Amil Pengumpulan Retail
    - 3.3.7.3.1. Menerima Laporan Penerimaan dalam bentuk *soft copy* dari Mitra BANK.
  - 3.3.7.4. Staf Amil Rekonsiliasi
    - 3.3.7.4.1. Menerima konfirmasi dana masuk dari Staf Amil Pengumpulan Retail

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b></p>
---	---

- 3.3.7.4.2. Melakukan *upload* data Rekening Koran ke sistem elektronik BAZNAS
- 3.3.7.4.3. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan data yang *diupload* oleh Staf Amil Rekonsiliasi sesuai dengan mutasi dan saldo harian dari Rekening Koran.
- 3.3.7.5. Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
  - 3.3.7.5.1. Memastikan kebenaran pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.7.5.2. Dalam hal terdapat perbedaan, berdasarkan Berita Acara Koreksi yang diberikan oleh Staf, maka Amil yang bertugas pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan Koreksi Pembukuan di Sistem elektronik BAZNAS.
  - 3.3.7.5.3. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.
- 3.3.8. Pengumpulan Dana Melalui *Digital Platform* Eksternal**
  - 3.3.8.1. Muzaki
    - 3.3.8.1.1. Melakukan pembayaran ZIS melalui laman penyelenggara dan menerima bukti transaksi yang diterbitkan oleh penyelenggara.
  - 3.3.8.2. Mitra *Digital Platform*
    - 3.3.8.2.1. Memberikan rincian setoran dan melakukan pengiriman dana ke rekening BAZNAS pada periode waktu sesuai PKS
    - 3.3.8.2.2. Mengirimkan bukti transfer ke Staf Amil Pengumpulan Digital
  - 3.3.8.3. Staf Amil Pengumpulan Digital
    - 3.3.8.3.1. Melakukan koordinasi rutin dengan Mitra terkait penyetoran dana
    - 3.3.8.3.2. Menerima Laporan penerimaan dalam bentuk *soft copy* dan Bukti Transfer dana dari Mitra *Digital Platform*.
    - 3.3.8.3.3. Memastikan kebenaran rincian dengan total dana yang sudah ditransfer oleh Mitra *Digital Platform*.
  - 3.3.8.4. Staf Amil Rekonsiliasi Bidang Layanan Pengumpulan
    - 3.3.8.4.1. Menerima konfirmasi dana masuk dari Staf Amil Pengumpulan Digital
    - 3.3.8.4.2. Melakukan *upload* data rekening Koran ke sistem elektronik BAZNAS.
    - 3.3.8.4.3. Amil yang bertugas di bidang Layanan Pengumpulan memastikan data yang *diupload* oleh Staf Amil Rekonsiliasi sesuai dengan mutasi dan saldo harian dari Rekening Koran
  - 3.3.8.5. Staf Amil di bidang Akuntansi & Laporan Keuangan
    - 3.3.8.5.1. Memastikan kebenaran pembukuan di sistem elektronik BAZNAS.
    - 3.3.8.5.2. Dalam hal terdapat perbedaan, berdasarkan Berita Acara Koreksi yang diberikan oleh Staf Amil Pengumpulan Digital, maka Staf yang bertugas

	<b>PROSEDUR</b> <b>010.3.3</b>
---	-----------------------------------

pada Bidang Akuntansi & Laporan Keuangan melakukan Koreksi Pembukuan di Sistem elektronik BAZNAS.

- 3.3.8.5.3. Membuat Rekapitulasi Penerimaan Dana secara terpisah sesuai jenis dana.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.4</b></p>
---	---

### 3.4. PROSEDUR PROMOSI PENGUMPULAN ZIS-DSKL

#### 3.4.1. Prosedur Pembuatan Naskah Promosi

- 3.4.1.1. Pengumpulan ide
  - 3.4.1.1.1. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mengumpulkan ide kreatif dari berbagai sumber
  - 3.4.1.1.2. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mengadakan rapat kreatif melibatkan Amil yang bertugas pada Bidang Promosi
- 3.4.1.2. Penulisan Naskah
  - 3.4.1.2.1. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi membuat naskah dengan memasukan saluran pembayaran ZIS-DSKL
  - 3.4.1.2.2. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi membuat *storyline/storyboard*
  - 3.4.1.2.3. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melakukan *approval* kepada Amil yang bertugas pada Bidang Promosi

#### 3.4.2. Prosedur Editing Video Promosi

- 3.4.2.1. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing menentukan tema dan jenis video
- 3.4.2.2. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing membuat storyboard tiap scene
- 3.4.2.3. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing melakukan kurasi terhadap stok video yang sudah diambil dan sudah ada dalam stok sesuai dengan tema video
- 3.4.2.4. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing memuat voice over jika diperlukan sebagai tambahan untuk memperkuat materi video
- 3.4.2.5. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing memotong dan menyusun stok video yang sudah dikumpulkan dan menambahkan subtitle apabila diperlukan agar memperkuat makna dari materi video
- 3.4.2.6. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing melakukan rendering sesuai ukuran materi video promosi yang diperlukan
- 3.4.2.7. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing melakukan approval kepada Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing
- 3.4.2.8. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Video Editing membagikan dan mengarsipkan video promosi yang telah disetujui

#### 3.4.3. Prosedur Pembuatan Acara Promosi

- 3.4.1.1. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara menentukan Tema Acara Promosi
- 3.4.1.2. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara membuat TOR (Term Of Reference) yang berisi Latar belakang, Tujuan, Pihak yang terlibat dan Anggaran kegiatan

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.4</b></p>
---	---

- 3.4.1.3. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara melakukan persetujuan kepada Amil yang mengepalai Bidang Layanan dan Promosi dan Pimpinan Bidang Pengumpulan
- 3.4.1.4. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara membuat Pengajuan Anggaran Kegiatan Acara Promosi
- 3.4.1.5. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara membuat undangan terhadap narasumber dan pengisi kegiatan
- 3.4.1.6. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara berkoordinasi dengan Amil yang bertugas pada Bidang Humas untuk pembuatan rilis dan penyebaran informasi melalui media massa
- 3.4.1.7. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara melaksanakan kegiatan Acara Promosi dengan penuh tanggung jawab
- 3.4.1.8. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara melakukan dokumentasi Kegiatan dan Laporan serta perkiraan jumlah audience yang menyaksikan kegiatan
- 3.4.1.9. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Acara melakukan evaluasi

#### **3.4.2. Prosedur Kampanye Luar Ruang**

- 3.4.2.1. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menentukan titik pemasangan dengan memperhatikan demografi Muzaki BAZNAS
- 3.4.2.2. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi berkoordinasi dalam menetapkan isi konten iklan outdoor, yang meliputi:
  - 3.4.2.2.1. isu yang akan diangkat;
  - 3.4.2.2.2. foto program;
  - 3.4.2.2.3. nomor rekening BAZNAS;
  - 3.4.2.2.4. Logo mitra jika ada.
- 3.4.2.3. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melakukan survei untuk menghasilkan media luar ruang yang sesuai dengan titik strategis dan mengetahui ukuran pasti media yang akan digunakan
- 3.4.2.4. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mengajukan desain kepada Amil yang bertugas pada Bidang Promosi dan koordinasi desain materi outdoor sesuai dengan ukuran media outdoor yang tersedia
- 3.4.2.5. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menginput dan mengajukan Formulir Pengajuan Barang dan Jasa (FPBJ) pemasangan cetak dan pasang media outdoor kepada Amil yang bertugas pada Bidang pengadaan BAZNAS dengan menyerahkan file PDF desain materi outdoor (melalui email).
- 3.4.2.6. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi berkoordinasi dengan Amil yang bertugas pada Bidang Pengadaan terkait pengadaan jasa pemasangan media outdoor untuk memastikan kembali pemasangan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- 3.4.2.7. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melakukan dokumentasi pemasangan media outdoor sesuai titik strategis yang diajukan dan melaporkan kepada Amil yang bertugas pada Bidang Promosi.
- 3.4.2.8. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menyusun laporan dan dokumentasi untuk lampiran pembayaran kepada pihak penyedia jasa yang telah ditunjuk oleh Amil

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.4</b></p>
---	---

yang bertugas pada Bidang Pengadaan.

#### **3.4.3. Prosedur Pemasangan Iklan Online**

- 3.4.3.1. Amil yang mengepalai Bidang Layanan dan Promosi menentukan *budget* iklan yang diusulkan oleh Amil yang bertugas pada Bidang Promosi.
- 3.4.3.2. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menyiapkan materi iklan yang telah disetujui oleh Amil yang bertugas pada Bidang Promosi.
- 3.4.3.3. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menetapkan audiens sesuai *targeting* dan *positioning* lembaga.
- 3.4.3.4. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menentukan sasaran iklan.
- 3.4.3.5. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi memastikan terlaksananya iklan.
- 3.4.3.6. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melakukan monitoring performa iklan secara berkala.
- 3.4.3.7. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melaporkan kepada Amil yang mengepalai Bidang Layanan dan Promosi.
- 3.4.3.8. Amil yang mengepalai Bidang Layanan dan Promosi melakukan evaluasi terhadap iklan yang telah dijalankan oleh Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi.

#### **3.4.4. PROSEDUR PEMBUATAN DESAIN**

- 3.4.4.1. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menerima brief materi desain dari Amil yang bertugas pada Bidang Layanan dan Promosi.
- 3.4.4.2. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi membuat materi desain terdiri dari teks, jenis font, warna, image dll
- 3.4.4.3. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menentukan resolusi dan ukuran sesuai dengan materi desain
- 3.4.4.4. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mengolah materi desain menjadi materi desain minimal 2 (dua) alternatif hasil desain
- 3.4.4.5. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mengajukan approval kepada Amil yang bertugas pada Bidang Layanan dan Promosi. Amil yang bertugas pada Bidang Layanan dan Promosi dapat menyetujui maupun meminta alternatif lainnya.
- 3.4.4.6. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mengarsipkan hasil desain dan persetujuan desain.

#### **3.4.5. PROSEDUR PENGAMBILAN VIDEO DAN FOTO**

- 3.4.5.1. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menyiapkan kamera, lensa, dan memory yang sesuai dengan kebutuhan gambar
- 3.4.5.2. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menyiapkan alat pendukung seperti tripod, lampu, mikrofon, dll

	<b>PROSEDUR</b> <b>010.3.4</b>
---	-----------------------------------

- 3.4.5.3. Amil yang bertugas pada Bidang Promosi memberikan brief kepada Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi.
- 3.4.5.4. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menyiapkan *storyboard* gambar yang akan dibuat
- 3.4.5.5. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi menyiapkan surat talent untuk persetujuan pengambilan gambar yang akan digunakan untuk materi penggalangan Zakat Infak Sedekah dan Dana Sosial Keagamaan lainnya
- 3.4.5.6. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melakukan koordinasi dengan talent dan pihak pendamping, agar menyiapkan alat dan bahan yang dapat menunjang dalam pengambilan foto dan video
- 3.4.5.7. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melakukan pengambilan gambar dan video
- 3.4.5.8. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mereview gambar yang sudah diambil
- 3.4.5.9. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi melaporkan hasil pengambilan gambar kepada Amil yang bertugas pada Bidang Promosi dan meminta persetujuan.
- 3.4.5.10. Staf Amil yang bertugas pada Bidang Promosi mengarsipkan hasil foto dan video.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.5</b></p>
---	---

### **3.5. PROSEDUR PENGUATAN PENGUMPULAN ZAKAT**

#### **3.5.1. Penguatan Pengumpulan ZIS-DSKL**

- 3.5.1.1. Menjalankan fungsi penguatan bidang pengumpulan
  - 3.5.1.1.1. BAZNAS, BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kab/kota dan LAZ melakukan penguatan dengan organisasi pengelola zakat di bawahnya sesuai tingkatannya.
  - 3.5.1.1.2. Penguatan dilakukan melalui pertemuan langsung (offline) dan media online seperti email, whatsapp, email, dan media online lainnya.
  - 3.5.1.1.3. Penguatan dilakukan untuk mencapai target dan meningkatkan target pengumpulan di dalam neraca dan pengadministrasian ZIS-DSKL diluar neraca.
  - 3.5.1.1.4. Penguatan dilakukan melalui perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pelaporan dan evaluasi pengumpulan.
- 3.5.1.2. Amil yang bertugas di bidang Penguatan Pengumpulan BAZNAS dan Amil yang bertugas di bidang Penguatan Pengumpulan LAZ meningkatkan kapasitas di BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota dan LAZ
  - 3.5.1.2.1. Peningkatan kapasitas pengumpulan berupa kunjungan, pendampingan, komunikasi online, pembuatan panduan, dan pelatihan.
  - 3.5.1.2.2. Pelatihan pengumpulan dapat dibuat dengan bekerja sama dengan Lemdiklat, atau dapat dilakukan sendiri dengan berkoordinasi dengan Lemdiklat.
  - 3.5.1.2.3. Meningkatkan jumlah Amil BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota yang kompeten ditandai dengan memiliki sertifikasi profesi pengumpulan.
- 3.5.1.3. Ruang lingkup tugas Direktorat Pengumpulan Zakat terdiri atas laporan pengumpulan didalam neraca dan pengadministrasian di luar neraca dengan membuat data pengumpulan secara berkala.
  - 3.5.1.3.1. Amil yang bertugas di bidang Penguatan Pengumpulan BAZNAS meningkatkan kapasitas pengumpulan BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota dan mengumpulkan data pengumpulan BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota.
  - 3.5.1.3.2. Amil yang bertugas di bidang Penguatan LAZ meningkatkan kapasitas pengumpulan LAZ dan mengumpulkan data pengumpulan LAZ.
  - 3.5.1.3.3. Amil yang bertugas di bidang Administrasi Zakat mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data pengumpulan BAZNAS dan LAZ serta mengumpulkan data ZIS-DSKL yang masuk melalui selain OPZ Resmi.
- 3.5.1.4. Amil yang bertugas di bidang Penguatan Pengumpulan BAZNAS dan Amil yang bertugas di bidang Penguatan Pengumpulan LAZ membantu dan memfasilitasi Program pengumpulan ZIS-DSKL melalui platform pengumpulan baik offline maupun online.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.5</b></p>
---	---

### **3.5.2. Prosedur Pengadministrasian Pengumpulan ZIS**

#### **3.5.2.1. Prosedur Pengumpulan Data**

##### **3.5.2.1.1. Prosedur Pengumpulan Data dari BAZNAS dan LAZ**

- 3.5.2.1.1.1. Amil yang bertugas di bidang Administrasi mengumpulkan data pengumpulan ZIS-DSKL dari BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota, dan LAZ yang disampaikan melalui SiMBA. Manakala tidak dapat dilaksanakan melalui SiMBA, Amil yang bertugas di bidang dapat memanfaatkan tools lainnya dengan izin Amil yang mengepalai bidang Penguatan Pengumpulan
- 3.5.2.1.1.2. Amil yang bertugas di bidang Administrasi mengumpulkan data pengumpulan ZIS-DSKL yang terdiri dari informasi pengumpulan yang rutin diterima BAZNAS dan LAZ di dalam neraca dan di luar neraca.
- 3.5.2.1.1.3. Amil yang bertugas di bidang Administrasi mencatat data pengumpulan ZIS-DSKL di luar neraca dari pengumpulan kas/non kas yang tidak diterima oleh BAZNAS/LAZ karena beberapa kondisi, yaitu:
  - 3.5.2.1.1.3.1. Adanya penerimaan ZIS-DSKL oleh selain OPZ resmi;
  - 3.5.2.1.1.3.2. Adanya penerimaan ZIS-DSKL dari Muzaki BAZNAS/LAZ namun dananya tidak melalui rekening BAZNAS/LAZ;
  - 3.5.2.1.1.3.3. Adanya penerimaan ZIS-DSKL dari Muzaki BAZNAS/LAZ berupa natura dan jasa yang belum dicatat pada pengumpulan BAZNAS/LAZ.
- 3.5.2.1.1.4. Amil yang bertugas di bidang Administrasi memastikan seluruh data pengumpulan ZIS-DSKL di luar neraca dilengkapi dokumen-dokumen pendukung yang dianggap sah.
- 3.5.2.1.1.5. Staf Amil Administrasi Pengumpulan melaksanakan tugas-tugas Amil yang bertugas di bidang melalui penugasan dari Amil yang bertugas di bidang.

##### **3.5.2.1.2. Prosedur Pengumpulan Data dari Non Pengelola Zakat**

- 3.5.2.1.2.1. Selain dari BAZNAS dan LAZ, pengumpulan ZIS-DSKL juga terjadi pada Non Pengelola Zakat, yaitu masjid/lembaga/yayasan/ perkumpulan yang mengelola dana ZIS dan DSKL sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat
- 3.5.2.1.2.2. Pengadministrasian data pengumpulan ZIS dan DSKL dari Non Pengelola Zakat dicatat oleh BAZNAS, BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota, dan LAZ.

	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.5</b></p>
---	---

- 3.5.2.1.2.3. Data pengumpulan ZIS dan DSKL dari Non Pengelola Zakat terdiri dari informasi jumlah dana pengumpulan beserta jumlah Muzaki.
- 3.5.2.1.2.4. Data pengumpulan ZIS-DSKL dari Non Pengelola Zakat terdiri dari enam jenis dana,
  - 3.5.2.1.2.4.1. zakat maal,
  - 3.5.2.1.2.4.2. fitrah,
  - 3.5.2.1.2.4.3. infak/sedekah masjid,
  - 3.5.2.1.2.4.4. kurban,
  - 3.5.2.1.2.4.5. DSKL, dan
  - 3.5.2.1.2.4.6. barang/jasa.
- 3.5.2.1.2.5. Data pengumpulan ZIS-DSKL dari Non Pengelola Zakat dicatat pada form yang telah disediakan oleh BAZNAS, dan ditandatangani oleh Pengurus masjid/lembaga/yayasan/perkumpulan terkait sebagai bukti pendukung yang sah.
- 3.5.2.1.2.6. Setelah data pengumpulan ZIS dan DSKL dari Non Pengelola Zakat berhasil dihimpun oleh BAZNAS/LAZ, dan didukung bukti-bukti yang sah, rekapitulasi data tersebut dicatat ke dalam SiMBA. Manakala tidak dapat dilaksanakan melalui SiMBA, Amil yang bertugas di bidang dapat memanfaatkan *tools* lainnya dengan izin Amil yang mengepalai bidang Penguatan Pengumpulan.

### 3.5.2.2. **Prosedur Pengelolaan Data Masuk**

#### 3.5.2.2.1. **Prosedur Pengelolaan Data Masuk dari SiMBA**

- 3.5.2.2.1.1. Amil yang bertugas di bidang Administrasi Zakat melakukan pengelolaan data pengumpulan dari BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota, dan LAZ yang disampaikan melalui aplikasi SiMBA sesuai ketentuan Pelaporan yang berlaku.
- 3.5.2.2.1.2. Amil yang bertugas di bidang Administrasi Zakat melakukan permohonan data yang masuk melalui SiMBA pada hari Jumat setiap pekannya melalui Work Order atau Internal Memo ke Bagian Pelaporan dan Amil yang bertugas di bidang Teknologi Informasi.
- 3.5.2.2.1.3. Setelah data diperoleh, Staf Amil Pengelola Data melakukan pembaruan data SiMBA untuk dikonsolidasikan dengan data resmi lain yang masuk.
- 3.5.2.2.1.4. Staf Amil Pengelola Data melakukan pengecekan data SiMBA yang diperoleh dengan sumber data lain yang diterima.
- 3.5.2.2.1.5. Staf Amil Pengelola Data mengelompokkan data jumlah pengumpulan ZIS-DSKL menjadi tiga jenis dana, yaitu Zakat, Infak/Sedekah, dan DSKL. Setiap jenis dana terdiri

 <p><b>BAZNAS</b> Badan Amil Zakat Nasional</p>	<p><b>PROSEDUR</b> <b>010.3.5</b></p>
--	---

dari kolom *ZIS di Dalam Neraca* dan *ZIS di Luar Neraca* sesuai dengan format pada SiMBA.

- 3.5.2.2.1.6. Staf Amil Pengelola Data mengelompokkan data Muzaki menjadi dua jenis, yaitu Muzaki & Pekurban. Pada pengelompokan ini Muzaki terdiri dari data orang/lembaga yang membayarkan zakat dan infak/sedekah, sedangkan pekurban terdiri dari data orang/lembaga yang menunaikan kurban.
- 3.5.2.2.1.7. Apabila ditemukan angka yang terlihat tidak wajar, maka Staf Amil Pengelola Data menginformasikan hal tersebut kepada Bagian Pelaporan untuk dikonfirmasi.
- 3.5.2.2.1.8. Jika terdapat kesalahan dalam penginputan data maka Staf Amil Pengelola Data menginstruksikan agar BAZNAS Provinsi/BAZNAS Kabupaten/Kota/LAZ terkait untuk melakukan perbaikan pada aplikasi SiMBA.
- 3.5.2.2.1.9. Setelah seluruh data masuk dari SiMBA telah dikelompokkan, Staf Amil Pengelola Data menghimpun data yang telah dikelompokkan tersebut ke dalam file *spreadsheet Dashboard* Bulanan untuk disajikan melalui Google Data Studio.

**3.5.2.2.2. Prosedur Pengelolaan Data Masuk Melalui Sistem Selain SiMBA**

- 3.5.2.2.2.1. Staf Amil Pengelola Data dapat menerima data pengumpulan ZIS-DSKL yang masuk melalui sistem yang disediakan BAZNAS selain SiMBA, diantaranya:
  - 3.5.2.2.2.1.1. Google Form;
  - 3.5.2.2.2.1.2. Dokumen *Hard Copy*
  - 3.5.2.2.2.1.3. Dokumen *Soft Copy*
  - 3.5.2.2.2.1.4. Informasi tertulis
  - 3.5.2.2.2.1.5. Informasi lisan
  - 3.5.2.2.2.1.6. Scraping
- 3.5.2.2.2.2. Staf Amil Pengelola Data meminta persetujuan Amil yang bertugas di bidang Administrasi Zakat agar untuk diinput dalam aplikasi SiMBA.
- 3.5.2.2.2.3. Staf Amil Pengelola Data yang mengelola dokumen pengumpulan ZIS-DSKL secara langsung dari Non Pengelola Zakat (Masjid, Yayasan, Lembaga, Perkumpulan, dll) diinput melalui sistem yang disediakan BAZNAS.
- 3.5.2.2.2.4. Staf Amil Administrasi Zakat melakukan pengarsipan atas seluruh dokumen pengumpulan ZIS-DSKL yang diterima, baik yang berupa *hardcopy* maupun *softcopy*.

**3.5.2.3. Prosedur Penyajian Data melalui Google Data Studio**

- 3.5.2.3.1. Amil yang bertugas di bidang Administrasi Zakat membuat desain awal Dashboard Pengumpulan ZIS-DSKL yang diperbarui setiap bulan.

	<b>PROSEDUR</b> <b>010.3.5</b>
---	-----------------------------------

3.5.2.3.2. Amil yang bertugas di bidang Administrasi dan Staf Amil Pengelola Data melakukan *monitoring* dashboard Pengumpulan ZIS Bulanan setiap hari.