

TAHAP KEPUASAN AGIHAN DALAM KALANGAN PIHAK BERKEPENTINGAN ZAKAT DI NEGERI KEDAH

Satisfaction of Distribution Level among Zakat Stakeholder in Kedah

Hafizah Zainal^{1*}
Azizi Abu Bakar²

¹ Lembaga Zakat Negeri Kedah, Menara Zakat, Jalan Teluk Wan Jah, 05200 Alor Setar, Kedah

² Pusat Pengajian Perniagaan Islam, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Kedah

*Corresponding author (Email: hafizah@zakatkedah.com)

Diterima: 20 Januari 2019, Diproses: 15 Februari 2019, Diterbitkan: 3 Mac 2019.

Abstrak: Kepuasan agihan merupakan suatu elemen penting dalam membina kepercayaan terhadap para pembayar zakat untuk terus berzakat di institusi formal. Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti tahap kepuasan agihan dalam kalangan pihak berkepentingan zakat. Kajian bersifat tinjauan ini merangkumi 232 orang sampel terdiri daripada pembayar dan penerima zakat di negeri Kedah. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Dapatan hasil kajian menunjukkan kepuasan agihan pihak berkepentingan zakat adalah pada tahap yang sederhana. Justeru, pihak yang bertanggungjawab harus memainkan peranan penting dalam mengembling tenaga untuk memastikan tahap kepuasan agihan sentiasa berada pada tahap yang tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Agihan, Pihak Berkepentingan, Negeri Kedah, Kepercayaan, Ujian-t.

Abstract: *Satisfaction of distribution is an important element in building trust toward zakat payers to pay at formal institutions. This study was conducted to identify the level of distribution satisfaction among zakat stakeholders. This survey used 232 samples of recipients and zakat payers in Kedah state. The questionnaire was used as an instrument. The finding shown satisfaction of zakat distribution level among stakeholders were at moderate level. Hence, responsibility institutions should play an important role in strengthening strategy to ensure satisfaction of zakat distribution are at a high level.*

Keywords: *Satisfaction of distribution, Stakeholder, Kedah state, Trust, T-test.*

PENGENALAN

Kepuasan agihan adalah keberkesanan institusi zakat dalam menguruskan dana dengan baik seperti yang diharapkan oleh pembayar zakat. Kepuasan agihan zakat ini meliputi kaedah pengurusan wang zakat, sistem agihan zakat, dan keadilan agihan (Ram al-Jaffri, 2010). Berdasarkan kepada era globalisasi, segala berita dan pengetahuan mengenai institusi zakat tersebar di media sosial dengan cepat. Oleh demikian, kepuasan agihan sering dijadikan sebagai tanda aras oleh pihak berkepentingan zakat untuk menilai kecemerlangan reputasi sesebuah institusi zakat dalam menjaga kebajikan asnaf utama iaitu fakir dan miskin (Abd Halim et al., 2015; Mahyuddin, 2012). Sekiranya perkara buruk tersebar, maka reputasi

institusi zakat akan terancam dan meghilangkan kepercayaan pihak berkepentingan untuk terus berzakat kepada mereka.

KEPUASAN AGIHAN

Perkataan kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin iaitu “satis” bermaksud sangat baik dan “facio” bermaksud usaha memenuhi sesuatu. Menurut Kotler dan Amstrong (2009) kepuasan pelanggan adalah tahap jangkaan dan harapan pembeli terhadap sesuatu produk. Manakala menurut Kotler, Brady, Goodman, dan Hansen (2009), kepuasan merupakan perasaan gembira atau sedih yang timbul akibat dari perbandingan di antara persepsi dan harapan pelanggan. Jika hasil yang diperolehi tidak seperti yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan berasa kepuasan.

Sebaliknya, jika hasil yang diperolehi melebihi harapan, maka pelanggan akan puas dan gembira. Ini selari dengan takrifan yang diberikan oleh Oliver (1999) bahawa kepuasan ialah *“a judgment that a product, or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfilment, including levels of under or over fulfilment”* (p.13). Ini bermaksud kepuasan adalah andaian terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan yang ditawarkan adalah melebihi jangkaan.

Justeru, kepuasan agihan adalah persepsi/tanggapan pihak berkepentingan terhadap agihan dana zakat yang dilakukan atau perkhidmatan yang diberikan oleh institusi zakat yang telah memenuhi jangkannya. Ini disebabkan, pihak berkepentingan zakat tidak akan merasa puas selagi tanggapan jangkaan mereka belum dipenuhi. Sebaliknya pihak berkepentingan ini hanya akan merasa puas jika persepsinya sama atau melebihi dari jangkaan.

PENYATAAN MASALAH

Keberkesanan agihan zakat kepada golongan fakir dan miskin seringkali mendapat perhatian masyarakat di mana mereka ingin melihat sejauhmana institusi zakat berperanan dalam membasmi kemiskinan. Oleh yang demikian, situasi ini menjadi tanda aras kepada institusi zakat sama ada berjaya atau sebaliknya dalam menjaga kebajikan asnaf utama iaitu fakir dan miskin (Abd Halim et al., 2015; Mahyuddin, 2012). Kajian oleh Ahmad Hidayat dan Saidatul (2014) menunjukkan bahawa terdapat rungutan terhadap institusi zakat dalam pelaksanaan kutipan dan agihan zakat.

Justeru itu, untuk mengekalkan prestasi kutipan zakat, kepuasan prestasi agihan harus ditingkatkan supaya masyarakat membayar zakat menerusi institusi zakat (Eza Ellany & Mohd Rizal, 2011; Sanep et al., 2006). Hal ini jelas membuktikan bahawa pengagihan zakat yang telus merupakan tanggungjawab dan amanah besar yang perlu dipikul oleh institusi zakat (Qardhawi, 2007; Mahmood Zuhdi, 2003). Berdasarkan kajian lepas, terdapat beberapa penemuan kajian empirikal mengenai kepuasan agihan (Hairunnizam, et al., 2005; Hairunnizam & Sanep, 2014). Menurut Nor Azmi (2006), ketidakyakinan terhadap institusi zakat terutamanya dalam aspek ketelusan agihan serta ketidakcekapan pengurusan zakat menyebabkan wujudnya ketidakpatuhan. Ini bermakna, perasaan puas hati memainkan peranan dalam menentukan tempat di mana bayaran zakat dibuat. Semakin puas hati individu terhadap pengurusan pusat zakat, semakin tinggi darjah kepatuhan untuk membayar zakat kepada pusat zakat (Sanep & Hairunnizam, 2005a).

Merujuk kepada Manual Pengagihan Zakat, antara objektif agihan zakat ialah menunaikan hak dan tanggungjawab kepada asnaf seperti mana yang ditetapkan oleh Syarak, meningkatkan taraf hidup golongan asnaf dalam semua bidang kehidupan merangkumi aspek-aspek rohani, aqli dan jasmani, membantu melaksanakan usaha memantap dan meninggikan penghayatan agama Islam, mempertahankan dan meningkatkan martabat ummah (JAWHAR, 2007). Jika agihan zakat ini memenuhi dan mencapai objektif yang digariskan, maka masyarakat akan merasakan kepuasan. Walaubagaimanapun, Mohd Faezul, Hairunnizam dan Mohd Ali (2017) telah melakukan penyelidikan mengenai kecekapan pengurusan kewangan dan agihan zakat. Oleh demikian, objektif utama kajian ini ialah mengenal pasti tahap kepuasan agihan dalam kalangan pihak berkepentingan zakat di negeri Kedah. Manakala persoalan kajian ialah apakah tahap kepuasan agihan dalam kalangan pihak berkepentingan zakat di negeri Kedah?

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif yang dijalankan secara tinjauan di 12 daerah di negeri Kedah. Dapatan kajian dianalisis secara deskriptif bagi melaporkan secara terperinci hasil yang diperolehi. Sampel sebanyak 232 digunakan bagi tujuan analisis. Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan cadangan Krejcie dan Morgan (1970). Teknik pensampelan kawasan pelbagai lapisan digunakan kerana populasi bertaburan luas. Pengiraan responden adalah berdasarkan kepada Jadual 1:

Jadual 1. Responden yang diperlukan bagi Kajian Soal Selidik

Bil.	Daerah	Bilangan Penduduk 15 tahun ke atas (2014)	Nisbah	Sampel
1.	Baling	57, 212	$(57, 212/823, 187)*500$	35
2.	Bandar Baharu	17, 905	$(17, 905/823, 187)*500$	11
3.	Kota Setar	156, 285	$(156, 285/823, 187)*500$	95
4.	Kuala Muda	200, 984	$(200, 984/823, 187)*500$	122
5.	Kubang Pasu	96, 109	$(96, 109/823, 187)*500$	58
6.	Kulim	127, 061	$(127, 061/823, 187)*500$	77
7.	Pulau Langkawi	40, 790	$(40, 790/823, 187)*500$	25
8.	Padang Terap	26, 713	$(26, 713/823, 187)*500$	16
9.	Sik	9, 494	$(9, 494/823, 187)*500$	6
10.	Yan	28,771	$(28,771/823, 187)*500$	18
11.	Pendang	40, 172	$(40, 172/823, 187)*500$	24
12.	Pokok Sena	21, 691	$(21, 691/823, 187)*500$	13
	Jumlah	823, 187		500

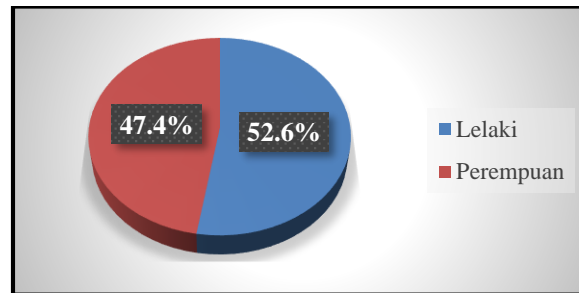
Sumber: Statistik Negeri Kedah 2014

Soal selidik dalam kajian ini digunakan sebagai instrumen kajian yang diadaptasi daripada Ramal-Jaffri (2010). Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package*

for *Sosial Science (SPSS) version 21* bagi mendapat data deskriptif. Setelah analisis deskriptif dijalankan, tahap kepuasan agihan dapat dikenalpasti.

DAPATAN KAJIAN

Berdasarkan kepada Rajah 1, taburan kekerapan responden adalah dibentangkan mengikut jantina. Terdapat seramai 230 responden digunakan dalam analisis ini. Walaubagaimanapun, majoriti responden adalah terdiri daripada lelaki iaitu 121 orang atau 52.6% manakala responden perempuan ialah 109 orang atau 47.4%.



Rajah 1. Peratusan Mengikut Jantina

Jadual 2 menunjukkan julat tahap keyakinan kepuasan agihan. Ukuran tahap keyakinan adalah berdasarkan kepada cadangan oleh Wiersma (1995). Skor min digunakan bagi menilai setiap tahap kepuasan agihan.

Jadual 2. Julat Skala Keyakinan Kepuasan Agihan Berdasarkan Skor Min.

Skor Min	Ukuran Tahap Keyakinan
1.00-2.40	Rendah
2.41-3.80	Sederhana
3.81-5.00	Tinggi

Sumber: Wiersma (1995)

Merujuk Jadual 3, pernyataan soalan “*Sistem agihan zakat menepati kehendak syarak*” mencatatkan tahap keyakinan yang tertinggi iaitu nilai min 3.77 dan sisihan piawai 0.89. Seramai 104 orang setuju, 64 orang memberi kenyataan neutral diikuti 46 orang sangat setuju. Namun demikian, hanya 10 orang tidak setuju dan 5 orang sangat tidak setuju dengan kenyataan ini. Manakala bagi pernyataan “*Orang ramai merungut terhadap sistem agihan wang zakat*” menunjukkan tahap kepercayaan yang paling rendah iaitu nilai min 2.75 dan sisihan piawai 1.29. Majoriti 65 orang responden tidak bersetuju diikuti 61 orang neutral, 43 orang sangat tidak bersetuju, 33 orang sangat setuju dan hanya 28 orang setuju dengan kenyataan ini.

Jadual 3. Taburan Tahap Keyakinan Responden Dalam Keuasan Agihan

Bil	Pernyataan	1	2	3	4	5	Min	SP
		%	%	%	%	%		
1	Wang zakat diuruskan dengan baik.	9	13	89	73	46	3.5	.10
		3.9	5.7	38.7	31.7	20	8	
2	Orang ramai merungut terhadap sistem agihan wang zakat.	43	65	61	28	33	2.7	1.29
		18.7	28.3	26.5	12.2	14.3	5	
3	Sistem agihan zakat menepati kehendak syarak.	5	10	64	104	46	3.7	0.89
		2.2	4.3	27.8	45.2	20	7	
4	Wang zakat telah diagihkan kepada kumpulan yang berhak (asnaf) secara adil.	12	20	83	73	42	3.4	1.05
		5.2	8.7	36.1	31.7	18.3	9	
5	Ramai orang yang berhak, seperti fakir miskin mendapat wang zakat daripada institusi zakat.	7	25	56	73	69	3.7	1.09
		3	10.9	24.3	31.7	30	4	
	Purata						3.5	.70

Kesimpulannya, skor min bagi keseluruhan keuasan agihan menunjukkan berada pada tahap keyakinan yang sederhana iaitu nilai min 3.5 dan sisihan piawai 0.70. Ini menunjukkan masih ramai responden tidak yakin dengan pengurusan dana zakat. Antara faktor yang menyumbang kepada dapatan ini mungkin disebabkan segala aktiviti yang dilakukan oleh pihak zakat tidak tersebar kepada masyarakat umum.

PERBINCANGAN

Pihak berkepentingan zakat kini lebih terdedah dengan berita-berita yang terpapar di media sosial. Oleh demikian, pihak zakat perlu sentiasa menjaga reputasi dan mengemas kini semua aktiviti yang dilakukan adalah sampai kepada pengetahuan masyarakat. Hal ini dapat memberi kesedaran kepada mereka agar membayar zakat kepada institusi formal. Kesimpulannya, diharapkan bahawa semua pihak berkepentingan sentiasa menjadi sahabat zakat agar segala aktiviti yang institusi zakat lakukan dapat dikenalpasti. Selain itu, semua pihak yang bertanggungjawab juga perlu bekerjasama dalam menjaga kecemerlangan institusi zakat agar dapat terus maju dan mampu menaikkan nama diperingkat antarabangsa.

RUJUKAN

- Abd Halim Mohd Noor, Mohamed Saladin Abdul Rasool, Rozman Md. Yusof, Siti Mariam Ali, & Rashidah Abdul Rahman. (2015). Efficiency of islamic institutions: empirical evidence of zakat organizations' performance in Malaysia. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(2), 282–286.
- Ahmad Hidayat & Saidatul. 2014. Pentadbiran zakat dan kesedaran masyarakat Islam membayar zakat di daerah Kota Belud Sabah. *Sains Humanika* 2(1): 125-134.
- Eza Ellany Abdul Lateff, & Mohd Rizal Palil (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi pembayaran zakat pendapatan di malaysia. Dalam *Persidangan Ekonomi Malaysia ke*

VI(PERKEM VI) (Vol. 1, pp. 148–159).

- Hairunnizam Wahid, & Sanep Ahmad. (2014). Faktor mempengaruhi tahap keyakinan agihan zakat kajian terhadap masyarakat islam di selangor. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 48(2), 41–50.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2009). *Principles of marketing* (3rd ed.). New Jersey: Person Education.
- Kotler, P., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Education Limited.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: 607-610.
- Mahmood Zuhdi Abdul Majid (2003). *Pengurusan zakat*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mahyuddin Haji Abu Bakar. (2012). *Hubungan antara agihan zakat dan kualiti hidup asnaf fakir dan miskin*. (Tesis PhD tidak diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.
- Pg Mohd Faezul Fikri Ag Omar, Hairunnizam Wahid & Mohd Ali Mohd Nor (2017) Kecekapan pengurusan kewangan dan agihan zakat: Kajian di Majlis ugama Islam Sabah. *Jurnal Syariah*, Jil. 25, Bil. 3 (2017), pg. 415-452
- Nor Azmi Musa. (2006). *Koleksi dan pengurusan kutipan zakat Negeri Sembilan*. Bab 24: *Zakat pensyariaan perekonomian dan perundangan*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Oliver, R. (1999). Whence consumer loyalty? *The Journal of Marketing*, 63, 33–44.
- Qardhawi, Y. (2007). *Hukum Zakat*. (Salman Harun, Didin Hafidhuddin, & Hasanuddin, Eds.) (10th ed.). Bogor: Pustaka Litera AntaraNusa.
- Ram Al Jaffri Saad (2010). *Gelagat kepatuhan zakat perniagaan di negeri kedah darul aman*. (Tesis PhD tidak diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.
- Sanep Ahmad & Hairunnizam Wahid. (2005a). Penerimaan dan tanggapan masyarakat terhadap sumber zakat harta yang diikhtilaf, 27(1), 45–65.
- Wiersma, W (1995). *Research method in education: An introduction*. 6th ed. Massachusetts: Allyn and Bacon.