

ASSESSMENT OF QUALITY SERVICE FOR ZAKAT RECEIPT AMONG ASNAF MUALAF IN ZAKAT INSTITUTION.

Siti Hawa Radin Eksan¹, Haliyana Tonot², Noor Raudhiah Abu Bakar³, Azharuddin Hashim⁴ & Afizan Amer⁵

^{2,3,4} Lecturers at Faculty of Management and Muamalah, International Islamic University College, Selangor (KUIS).

⁵ Senior Lecturer, Faculty of Business Management, Marketing and Entrepreneurship Research Centre, Universiti Teknologi MARA (UiTM).

Abstract

Arising "Street Dakwah" activities by NGO such Hidayah Foundation Center, Multiracial Reverted Malaysia (MRM), ISLAMICARE, and other government agencies shows a positive increment in numbers of new Muslims. New converters as Muslim also known as "new reverted" which means Back to the Human Fitrah. As a new Muslims they are eligible for zakat donations under the criteria of "asnaf muaalaf" group. This aid will helps them in improving their economic need. However there some difficulties faced my new Muslim when requesting the zakat donation, which is the duration of application process length is more than 30-days. In that sense they feels unsatisfied with the service provided and thought that Zakat is the last option available for financial aid. Zakat institution also faced a difficulties in understand the perception of their customer become a reason for disappointment converts and resulting frustrating with their services to get help. Accordingly, this study is to evaluate the quality of services provided by Zakat Institution (IPZ) focusing to 'asnaf muaalaf'. This study has been done in the Multi-IPZ Like treasury, MAIS, MAIP and also NGOs. This study examines the quality of services by using SERVQUAL technique. This technique emphasis on five major elements, namely reliability services, security, physical evidence, empathy and responsiveness. This study aims to assess the gap between expectation and perception (E-P) on the services provided to 'asnaf muaalaf'. In addition this study is also to want to peel the issues and challenges laced by muaalaf to improve services to the group in the distribution of zakat.

Keywords: Quality, Service, Muallaf (convert), SERVQUAL

PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN BAGI PENERIMA BANTUAN SKIM ZAKAT ASNAF MUALAF DI INSTITUSI PEMBERI ZAKAT.

Abstrak

Perkembangan aktiviti “street dakwah” yang giat oleh NGO seperti Hidayah Foundation Centre, Multiracial Reverted Malaysia (MRM), ISLAMICARE, dan badan kerajaan yang lain telah memberi perkembangan positif dalam pengislaman saudara baru. Golongan saudara baru juga dikenali sebagai “new reveted” iaitu kembali kepada fitrah manusia. Dan sebagai golongan saudara baru mereka layak untuk mendapat bantuan zakat melalui asnaf mualaf. Pemberian zakat kepada asnaf mualaf merupakan satu bantuan kewangan yang dilihat signifikan dalam membantu mereka dari segi keperluan ekonomi. Namun begitu tempoh proses permohonan zakat yang di katakan amat panjang iaitu melebihi tempoh 30 hari piawai dikatakan menjadi punca ramai pemohon bantuan menjadikan zakat ini sebagai pilihan terakhir untuk mereka keluar dari masalah. Isu institusi pengendali zakat yang kurang memahami persepsi pelanggan juga menjadi sebab kekecewaan mualaf dalam mendapatkan bantuan zakat. Sehubungan itu, kajian ini akan menilai dari sudut kualiti perkhidmatan yang di berikan oleh Institusi Pemberi Zakat (IPZ) khusus kepada asnaf mualaf. Kajian ini telah dilakukan di beberapa IPZ seperti Baitulmal, MAIS, MAIP dan juga NGO berkaitan. Untuk kajian kualiti perkhidmatan, teknik SERVQUAL digunakan untuk melihat dari lima elemen utama perkhidmatan iaitu kebolehpercayaan, jaminan, bukti fizikal, empati dan responsif. Kajian ini bertujuan untuk menilai jurang antara harapan dan persepsi (E-P) pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada saudara baru ini. Kajian ini juga akan melibatkan teknik Analisa Kepentingan-Prestasi. Selain itu juga kajian ini ingin mengupas isu dan cabaran lain yang dihadapi oleh mualaf dalam memperbaiki perkhidmatan pengagihan zakat kepada golongan ini.

Kata kunci: Kualiti, Perkhidmatan, Mualaf, SERVQUAL

PENGENALAN

Berzakat adalah satu instrument penting dalam menjana ekonomi serta dapat menyucikan harta dan jiwa. Ini merupakan intipati syariat zakat kepada umat Islam selain merapatkan jurang pendapatan antara golongan kaya dan miskin serta menyusun semula masyarakat (Muda 2014). Berzakat wajib bagi setiap individu yang beragama Islam apabila memenuhi syaratnya. Setiap muslim

yang memiliki harta kekayaan perlu menyedari rezeki dianugerahkan Allah sebahagiannya milik orang lain yang perlu dizakatkan.

Firman Allah yang bermaksud: “*Ambillah zakat dari sebahagian harta mereka dengan berzakat itu kamu membersihkan dan menyucikan mereka dan doakanlah untuk mereka, sesungguhnya doamu itu menjadi ketenteraman bagi mereka. Dan ingatlah Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.*” (Surah at-Taubah ayat 103).

Malaysia merupakan sebuah negara yang mempunyai kesedaran berzakat cukup tinggi di kalangan umat Islamnya malah kutipan di pusat pungutan zakat negeri semakin meningkat setiap tahun. Sememangnya proses pengagihan wang zakat sedikit sebanyak berupaya mengurangkan bebanan hidup yang ditanggung asnaf-asnaf yang disebutkan di atas (Anwar 1996; Rahman, & Ahmad, 2010). Walaupun agihan itu tidak menjadikan mereka khususnya fakir miskin berubah menjadi kaya raya, tetapi ianya berkesan untuk melepaskan mereka dari golongan asnaf zakat itu sendiri. Namun begitu banyak cabaran yang di hadapi oleh pihak pengendali wang zakat terutama dalam kualiti perkhidmatan permohonan wang zakat.

Isu kualiti proses permohonan zakat banyak diperkatakan oleh masyarakat begitu juga dengan organisasi yang melibatkan urusan zakat. Perkara yang selalu diketengahkan atau diperkatakan sama ada daripada orang ramai atau institusi zakat berkaitan dengan tempoh masa memproses sesuatu permohonan tersebut sehinggalah asnaf menerima bantuan zakat adalah amat kritikal. Malah kebanyakan fokus yang menjadi tema perbincangan dikalangan masyarakat banyak berkaitan dengan kerenah birokrasi, sementara dari aspek keperluan penelitian terhadap sesuatu proses agihan tidak banyak di ambil kira. Mungkin sikap ini melibatkan tanggapan masyarakat setiap pemberian yang dilakukan dibuat secara segera, ikhlas, dan tanggungjawab agihan terletak semata-mata kepada organisasi yang mengendalikan urusan permohonan zakat tersebut sudah memadai untuk ianya dilaksanakan. Sedangkan didalam agama Islam sendiri pemohon dan pengendali wang zakat itu mempunyai tanggung jawab masing-masing untuk memastikan kelancaran agihan wang zakat. Sangkaan buruk terhadap mana-mana pihak terhadap sesuatu isu akan mengakibatkan balasan tidak baik [dosa] kepada individu yang mengendalikan mahu pun mereka yang memohon urusan tersebut.

PERNYATAAN MASALAH

Secara idealnya di dalam kajian ini perhatian di beri kepada agihan dana zakat yang ditujukan secara khusus kepada asnaf muallaf adalah bertujuan untuk membantu dan memudah cara serta mencari jalan keluar bagi mereka memohon bantuan zakat agar zakat ini benar-benar dapat dilihat sebagai satu medium yang memudahkan mereka menyelesaikan masalah kesempitan hidup yang dihadapi

oleh asnaf dari kumpulan khususnya muallaf diawal penglibatannya di dalam agama Islam. Malah dalam satu-satu ketika zakat dilihat berfungsi untuk melindungi asnaf muallaf daripada garis hidup kemiskinan akibat dari risiko memeluk agama kerana tekanan dari kumpulan agama asal mereka. Persoalannya mengapa masih terdapat dikalangan penerima dana zakat khususnya asnaf muallaf tidak terlepas daripada belenggu masalah terpinggir oleh kumpulan agama asal, dan ada dikalangan mereka telah menerima dana zakat mencatat jangka masa permohonan yang amat panjang.

Muallaf merupakan antara satu kumpulan yang patut diberi perhatian khusus terutamanya dari segi kebajikan rohani dan jasmani. Hal ini untuk membantu mereka terus kukuh dan tabah menjalani kehidupan penghijrahan kepada agama Islam yang pastinya banyak dugaan yang harus ditempuhi. Istilah Muallaf ditujukan kepada masyarakat atau individu yang hatinya cenderung dan tertarik dengan agama Islam. Menurut Dusuki (1980), Muallaf adalah mereka yang baru memeluk agama Islam dan imannya belum begitu teguh maka mereka berhak menerima sebahagian tertentu daripada harta zakat. Begitu juga yang disebut oleh Ahmad Redzuwan dan Nur Kareelawati (2005) yang memberi takrifan bahawa Muallaf adalah kalangan manusia yang baru memeluk agama Islam dan berhak mendapatkan zakat dan pemberian tersebut adalah bertujuan untuk melunakkan hati dan menguatkan keislaman mereka. Bantuan zakat ini juga umpama sambutan masyarakat Islam itu sendiri kepada saudara baru ini. Sebagai Muslim yang memahami dan mengamalkan corak hidup agama Islam, seharusnya layanan yang baik perlu diberikan kepada mereka yang baharu dan sanggup berhijrah ke agama Islam ini.

Walau bagaimanapun, terdapat begitu banyak isu dan persoalan yang menjadi permasalahan melibatkan golongan muallaf. Hal ini adalah disebabkan pengislaman seseorang muallaf itu adalah berdasarkan beberapa faktor dan mereka pasti mempunyai dilema krisis masing-masing. Antara masalah yang bakal dihadapi mereka adalah kekuatan diri sendiri dalam mengharungi kehidupan agama baru dan juga konflik bersama keluarga yang kemungkinan tidak menyokong dan merasakan individu ini membelot agama nenek moyang mereka sehingga sanggup menghalau mereka dari keluarga. Oleh yang demikian, sokongan dari masyarakat Islam itu sendiri diperlukan untuk mengurangkan permasalahan dan beban mereka.

Berdasarkan kajian Azman dan Siti Martiah (2014), didapati bahawa skim-skim bantuan mempunyai perbezaan yang ketara di setiap negeri. Terdapat Majlis Agama Islam Negeri yang menyenaraikan skim bantuan zakat kepada muallaf secara terperinci dan sebahagiannya hanya menyenaraikan skim bantuan ini secara umum. Aspek dakwah amat penting dalam memastikan mereka sentiasa

diberi ilmu dan kemahiran dalam Islam. Walau bagaimanapun, bentuk bantuan ini tidak berikan secara langsung kepada muallaf tetapi diperuntukkan bagi membiayai kos-kos yang diperlukan bagi mengendalikan kelas-kelas agama, ceramah-ceramah, kursus-kursus dakwah dan bantuan kewangan kepada badan-badan bukan kerajaan (NGO) yang menjalankan dakwah kepada muallaf dan orang bukan Islam. Namun terdapat juga negeri yang memberi elaun kepada muallaf yang menghadiri kelas agama khas seperti negeri Selangor. Aspek pemantapan aqidah dan kefahaman agama memainkan peranan yang amat penting bagi memastikan para muallaf mendapat bimbingan yang sempurna dan tidak mudah untuk kembali kepada agama asal mereka. Fokus yang utama harus diberikan kepada pembinaan aqidah muallaf lebih daripada bantuan-bantuan yang bersifat material.

Persoalan mengapa perkara ini berlaku, apakah zakat tidak dapat difungsikan mengikut kehendak atau tujuan zakat itu diwajibkan seperti untuk mengurangkan risiko kesusahan golongan asnaf muallaf daripada kesempitan hidup di awal tempoh pengislaman mereka? Atau apakah ada pendekatan yang difikirkan sesuai untuk dijadikan asas kepada peningkatan kualiti perkhidmatan proses permohonan skim zakat bagi golongan asnaf muallaf ini terkeluar daripada masalah sebenar yang mereka hadapi.

OBJEKTIF

1. Pengukuran kualiti perkhidmatan pemonohan zakat bagi asnaf muallaf menggunakan instrument SERVQUAL di tiga negeri melibatkan lima dimensi utama; nyata, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati.
2. Mengenalpasti serta merapatkan jurang kualiti perkhidmatan permohonan zakat berbanding persepsi pemohon melalui kelima-lima dimensi utama instrument SERVQUAL (nyata, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati) serta meminimakan masalah dalam pengagihan dana zakat bagi golongan asnaf muallaf.

KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini merupakan lanjutan kepada kajian-kajian yang dilakukan oleh kumpulan penyelidik dalam bidang zakat yang lepas berhubung dengan keberkesanan agihan dana zakat di Malaysia. Berdasarkan kepada kajian tersebut tidak ada satu cadangan yang konkrit untuk dikemukakan kepada pihak berwajib dan yang boleh digunapakai untuk menggantikan sistem atau corak agihan yang dilakukan pada masa ini terutama dalam menghadapi golongan asnaf muallaf. Kajian ini penting dilakukan bagi mencadangkan satu bentuk modul yang memberi tumpuan kepada kelima-lima dimensi utama instrument

SERVQUAL (nyata, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati) yang boleh diuji keberkesannya dalam agihan dana zakat kepada asnaf muallaf. Sekurang-kurangnya ia dapat mengurangkan masalah kemiskinan asnaf muallaf pada awal keislaman mereka. Kepentingan kajian ini akan merujuk kepada institusi zakat, negeri-negeri yang dibuat penyelidikan dan kepada penyelidik akan memberi tambahan maklumat berhubungkait persepsi dengan kualiti perkhidmatan proses permohonan zakat dengan melihat semula institusi zakat sama ada dari aspek prosedur dan kegiatan atau program yang telah dilakukan oleh institusi zakat dalam menyelesaikan masalah asnaf muallaf di negeri berkenaan.

SKOP PROJEK/BATASAN KERJA

Kajian ini akan melibatkan tiga buah negeri iaitu Selangor, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan N.Sembilan. Pemilihan tiga buah negeri ini sahaja dalam kajian ini adalah disebabkan ketiga-tiga buah negeri ini terletak di zon tengah Malaysia, dan mempunyai sistem pengurusan zakat yang berbeza tetapi mempunyai persekitaran yang hampir serupa. Fokus dalam kajian ini hanya melibatkan asnaf muallaf mutlak sahaja, sementara asnaf yang disebut dalam al-Qur'an yang lain tidak akan diambil kira dalam kajian ini. Aspek asnaf dalam kajian ini akan difokus kepada asnaf muallaf sahaja, kerana diantara matlamat asas kajian adalah untuk memperbaiki pandangan serta memberi kefahaman sebenar kepada saudara baru terhadap sistem ekonomi Islam.

KAEDAH PENYELIDIKAN

Kajian ini adalah kajian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan kajian *hermenutik* iaitu satu kajian yang dilakukan menggabungkan maklumat yang diperolehi sama ada secara menggunakan data primer atau data sekunder. Kemudian dilakukan satu penilaian dengan membuat interpretasi atau mencari titik pertemuan disebalik sesuatu maksud melalui data yang diperolehi dalam kajian.

Dalam mencari titik pertemuan berhubungkait dengan dengan kajian, data yang akan digunakan dalam kajian ini adalah data primer. Data primer yang akan digunakan diperolehi melalui soal selidik pengukuran kualiti perkhidmatan menggunakan instrument SERVQUAL (Service Quality), Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). SERVQUAL merupakan instrumen utama yang stabil dan kerap digunakan bagi mengukur kualiti perkhidmatan berbagai bidang. SERVQUAL digunakan sebagai instrumen diagnostik untuk mengetahui pencapaian kualiti perkhidmatan yang berasaskan model konseptual kualiti perkhidmatan yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1985). Konsep ini telah dibangunkan dan diperbaurui oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1988 untuk mengukur kualiti perkhidmatan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualiti perkhidmatan adalah “kemampuan sesebuah organisasi untuk memenuhi atau mengatasi harapan pelanggan di mana harapan pelanggan dikatakan sebagai keinginan dan kehendak pelanggan”. Instrumen SERVQUAL mempunyai 45 item (soalan) yang dibahagi kepada 3 bahagian. Bahagian pertama mempunyai 22 soalan untuk menilai harapan pelanggan terhadap perkhidmatan. Seterusnya ia diikuti oleh bahagian kedua yang terdiri daripada 22 soalan yang sama, tetapi untuk menilai persepsi terhadap perkhidmatan yang diterima. Bahagian ketiga terdiri daripada satu soalan yang menilai keseluruhan kualiti perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan adalah perbezaan antara persepsi perkhidmatan yang diterima dan harapan pengguna terhadap perkhidmatan tersebut. Lima dimensi yang utama di dalam SERVQUAL telah dikenalpasti sebagai kriteria asas bagi kualiti perkhidmatan adalah seperti berikut:

1. Nyata (Tangibles): Kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan penampilan personel atau bukti fizikal iaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan persekitaran perkhidmatannya pada pihak pelanggan. Penampilan dan kemampuan dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. Kebolehpercayaan (Reliability): Keupayaan untuk melaksanakan servis dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai mewakili kemampuan sesebuah organisasi untuk memberikan layanan perkhidmatan menepati atau melebihi yang dijanjikan secara tepat dan dipercayai. Dimensi ini harus memenuhi harapan pelanggan dari aspek menepati waktu, perkhidmatan yang bebas kesalahan, secara umumnya dapat diistilahkan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, tepat waktu, dan boleh dipercayai.
3. Responsif (Responsiveness): Kesiediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan melakukan servis dengan kadar segera, atau tanggapan atau kemahuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi ini tidak membenarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualiti perkhidmatan.

Dimensi ini secara umumnya dapat dikatakan sebagai kemahuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang betul, cepat dan tepat.

4. Jaminan (Assurance): Pengetahuan dan kesopanan pekerja dan kemampuannya untuk menanam kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan. Ini dilihat sebagai jaminan dan kepastian iaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai sesebuah organisasi untuk membina rasa percaya pelanggan kepada perkhidmatan sesebuah organisasi. Komponen dimensi ini terdiri daripada: komunikasi (Communication), kredibiliti (Credibility), keselamatan (Security), kompetensi (Competence), dan sopan santun (Courtesy). Secara singkat umumnya dapat ditakrifkan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan para pekerja sesebuah organisasi dan kemampuan pekerja untuk membina kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.
5. Empati (Empathy): Keprihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal servis kepada pelanggannya. Dimensi ini memberikan perhatian yang ikhlas dan bersifat individual atau peribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan sedaya upaya cuba memahami keperluan dan keinginan pelanggan dimana suatu organisasi diharapkan dapat memahami tentang kewujudan sesebuah organisasi itu dan kepentingan serta peranannya terhadap pelanggan.

SERVQUAL mengukur kualiti servis setiap dimensi melalui formula berikut dan menggunakan skala Likert 5 mata dimana 5 mewakili sangat setuju dan 1 mewakili sangat tidak setuju.

HIPOTESIS

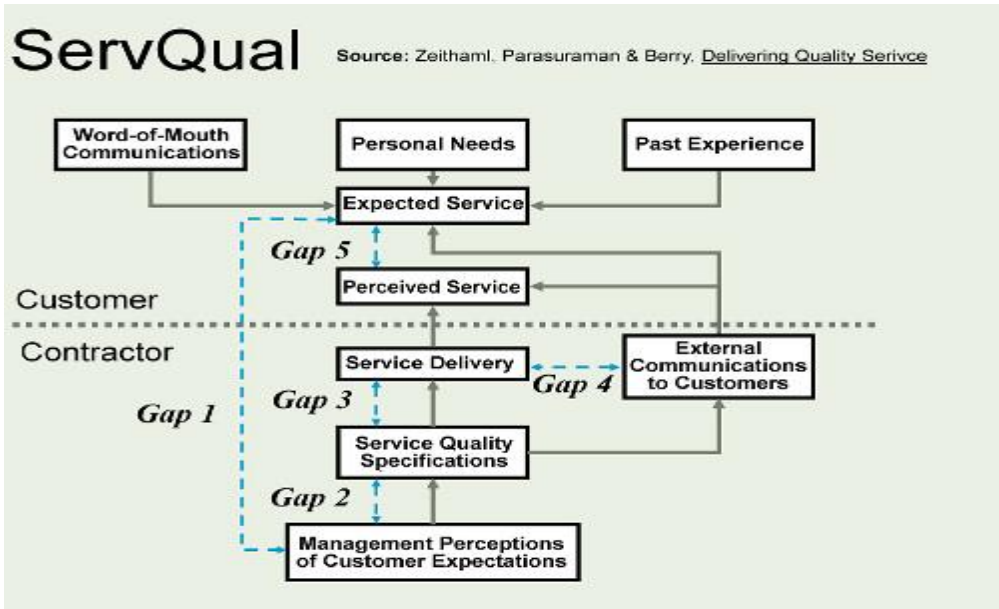
Untuk memudahkan kajian ini, dan agar dapatan yang diperolehi bersesuaian dengan kehendak kajian malah ianya tidak lari daripada maksud penyelidikan ini dilakukan, penyelidik membuat satu andaian awal iaitu agihan dana zakat yang dilakukan oleh institusi zakat masa kini untuk asnaf muallaf, belum sampai atau menepati tahap terbaik proses permohonan zakat dan masih jauh mencapai maksud untuk merealisasikan tujuan zakat sebenarnya, iaitu untuk mengurangkan tekanan ke atas asnaf muallaf di awal keislamannya . Faktor ini berlaku adalah disebabkan kaedah yang digunakan, aktiviti yang dianjurkan oleh institusi zakat pada hari ini belum menepati tahap terbaik menyokong proses permohonan wang zakat di kalangan asnaf muallaf.

KERANGKA KERJA

Kajian ini akan lebih mudah dilakukan sekiranya ia mempunyai rangka kerja dalam menentukan pencapaian objektif kajian. Penyelidik membuat satu bentuk teori rangka kerja berdasarkan kepada dimensi soal selidik pengukuran kualiti perkhidmatan menggunakan instrument SERVQUAL (Service Quality), Parasuraman et al. (1985). SERVQUAL merupakan instrumen utama yang stabil dan kerap digunakan bagi mengukur kualiti perkhidmatan berbagai bidang. SERVQUAL digunakan sebagai instrumen diagnostik untuk mengetahui pencapaian kualiti perkhidmatan yang berasaskan model konseptual kualiti perkhidmatan yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1985). Konsep ini telah dibangunkan dan diperbaharui oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1988 untuk mengukur kualiti perkhidmatan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) kebolehpercayaan (Reliability) adalah dimensi yang paling kritikal dalam kualiti perkhidmatan, dan diikuti oleh jaminan (Assurance) pada aras kedua, seterusnya nyata (tangibles), responsif (responsiveness) dan yang terakhir empati (empathy). Dalam pembentukan proses agihan zakat, elemen yang boleh dilihat sebagai penting dan menjadi penyumbang kepada penyelesaian masalah kualiti proses permohonan zakat bagi golongan asnaf muallaf boleh dilihat berdasarkan kepada enakmen agihan zakat, dasar agihan, prosedur agihan, dan program agihan dana zakat.

PENGUKURAN KUALITI SERVIS MENGGUNAKAN INSTRUMENT SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

Pengukuran kualiti perkhidmatan berpandukan instrument SERVQUAL. SERVQUAL merupakan instrumen utama yang amat stabil dan kerap digunakan bagi mengukur kualiti perkhidmatan berbagai bidang. SERVQUAL digunakan sebagai instrumen kajian untuk mengetahui pencapaian kualiti perkhidmatan yang berasaskan model konseptual kualiti perkhidmatan yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1985). Ia telah dibangunkan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1988 untuk mengukur kualiti perkhidmatan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualiti perkhidmatan adalah “kemampuan organisasi untuk memenuhi atau mengatasi harapan pelanggan di mana harapan pelanggan ditakrifkan sebagai keinginan dan kehendak pelanggan”.



Rajah 1: SERVQUAL

Instrumen SERVQUAL mempunyai 45 item yang terbahagi kepada 3 bahagian. Bahagian pertama mempunyai 22 soalan untuk menilai harapan pelanggan terhadap perkhidmatan. Seterusnya ia diikuti oleh bahagian kedua yang terdiri daripada 22 soalan yang sama, tetapi untuk menilai persepsi terhadap perkhidmatan yang diterima. Bahagian ketiga terdiri daripada satu soalan yang menilai keseluruhan kualiti perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan adalah perbezaan antara persepsi perkhidmatan yang diterima dan harapan pengguna terhadap perkhidmatan tersebut. Lima dimensi yang utama di dalam SERVQUAL telah dikenalpasti sebagai kriteria asas bagi kualiti perkhidmatan adalah seperti berikut:

KAJIAN LITERATURE PENGGUNAAN SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM MENILLAI KUALITI PERKHIDMATAN.

Memandangkan sistem proses permohonan zakat juga mempunyai ciri-ciri perkhidmatan, instrumen SERVQUAL kajian ini telah mengadaptasikannya ke dalam konteks kualiti proses permohonan. Banyak kajian yang telah dilakukan oleh penyelidik-penyelidik terdahulu untuk menyesuaikan instrumen tersebut kepada persekitaran sistem pengumpulan maklumat seperti di dalam proses permohonan zakat (Pitt, Leyland; Watson, Richard, Kavan, dan Bruce, 1995; Kettinger & Lee, 1994; Remenyi et al., 2010). Kettinger dan Lee (1994) pada

mulanya menyesuaikan penggunaan kerangka SERVQUAL dalam mengukur Kepuasan Maklumat Pengguna. Di dalam kajian ini dimensi nyata digugurkan setelah analisis pengesahan peringkat kedua dilakukan terhadap kerangka SERVQUAL. Manakala dimensi kebolehpercayaan dan empati dimasukkan sebagai pelengkap kepada ukuran Kepuasan Maklumat Pengguna. Pitt et al. (1995) pula membincangkan SERVQUAL dari sudut tiga konteks sistem perolehan maklumat yang berbeza: institusi kewangan, firma runding dan perkhidmatan maklumat.

PERBINCANGAN DAN CADANGAN JANGKAAN KAJIAN.

Daripada kajian literatur sebelumnya dapatlah disimpulkan bahawa terdapat banyak masalah di dalam penggunaan SERVQUAL bagi mengukur kualiti perkhidmatan dan ianya diambil kira dalam kajian ini. Antaranya adalah penggunaan skor berbeza yang mendatangkan masalah dari segi konsep dan pengoperasian SERVQUAL. Masalah memberi kesan kepada kebolehpercayaan, kesahan penumpuan dan prediktif serta kedimensionan instrumen itu sendiri. Kajian akan datang hendaklah menimbangkan kelemahan-kelemahan yang terdapat pada SERVQUAL.

Analisis dan dapatan kajian ini dibincangkan mengikut objektif kajian iaitu:-

- i. Pengukuran kualiti perkhidmatan pemohonan zakat bagi asnaf muallaf menggunakan instrument SERVQUAL di tiga negeri melibatkan lima dimensi utama; nyata, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati.
- ii. Mengenalpasti serta merapatkan jurang kualiti perkhidmatan permohonan zakat berbanding persepsi pemohon melalui kelima-lima dimensi utama instrument SERVQUAL (nyata, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati) serta meminimalkan masalah dalam pengalihan dana zakat bagi golongan asnaf muallaf.

Perkhidmatan pelanggan merupakan keutamaan perbincangan di dalam kajian ini kerana ia merupakan satu elemen yang penting dalam urus tadbir organisasi yang baik. Begitu juga dalam meladani golongan saudara baru ini, mereka juga merupakan pelanggan yang menerima perkhidmatan dari institusi zakat. Oleh itu, pengurusan perkhidmatan pelanggan yang baik dapat menjadi satu aras piawaian untuk menilai prestasi sesebuah organisasi atau jabatan dalam keadaan baik atau tidak. Kualiti pengurusan pelanggan dinilai dari sudut bagaimana pengurusan sumber dan juga penekanan kepada pelanggan diberikan tumpuan. Pengurusan kualiti menjadi revolusi dalam amalan pengurusan yang baik, telah diangkat sebagai teori dan pengurusan praktikal dalam sektor industri

pembuatan pada awal abad yang lalu dan kemudian barulah bidang kualiti perkhidmatan diberikan penekanan (Lagrosen 2003).

Melihat kepada perkembangan kepentingan kepada menawarkan perkhidmatan pelanggan yang berkualiti, banyak organisasi menilai kedudukan syarikat berdasarkan prestasi berdasarkan penilaian oleh pelanggannya. Berdasarkan (Hill 1995) menyatakan kualiti dan perkhidmatan sesebuah perkhidmatan bukan sahaja dilihat berdasarkan prestasi pembekal perkhidmatan tersebut, malahan juga berdasarkan prestasi yang ditunjukkan oleh pelanggan-pelanggannya. Kepuasan pengguna merupakan satu elemen penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi. Penekanan terhadap kepuasan pengguna amat penting bagi mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan (Johnson & Fornell 1991).

Isu yang menjadi fokus perbincangan kajian ini adalah berkenaan dengan kualiti perkhidmatan proses permohonan ke atas asnaf muallaf yang dikatakan lemah dan terabai atau terlepas pandang oleh institusi-institusi zakat. Meskipun terdapat pembahagian dalam jumlah yang tinggi ditunjukkan dalam laporan tahunan, masih terdapat isu yang disuarakan oleh muallaf tentang ketidakpuasan hati layanan dan perkhidmatan proses permohonan di institusi zakat terhadap sebarang permohonan mereka. Dalam hal ini, institusi zakat secara tidak langsung membawa gambaran ajaran Islam itu sendiri yang sebenarnya merupakan sebuah agama yang sejahtera, istimewa dan penuh dengan kasih sayang. Terdapat kemungkinan bahawa individu muallaf ini mempunyai persepsi terhadap agama Islam sebelum mereka masuk ke dalam agama Islam yang menjadikan mereka tertarik untuk melakukan penghijrahan. Mereka mungkin mempunyai gambaran bahawa kehidupan mereka tetap akan terjamin baik meskipun mendapat tentangan daripada keluarga sehingga diusir dari rumah dengan adanya pihak yang boleh secara terbuka dan rela hati membantu mereka dalam hal kebajikan dari segi ilmu, ekonomi dan keselamatan. Justeru, adalah amat mendukacitakan sekiranya kualiti perkhidmatan dari pihak institusi zakat tersebut tidak cekap dan efisien terhadap golongan saudara baru ini.

DIMENSI DALAM SERVQUAL

Bahagian seterusnya adalah dapatan daripada kajian yang dikira berdasarkan skor min yang diperolehi daripada setiap item dalam setiap dimensi. Pengiraan untuk mendapatkan jurang antara harapan dan penerimaan ialah:

$$\text{Jurang (GAP)} = \text{Penerimaan (P)} - \text{Harapan (E)}$$

*Penilaian Kualiti Perkhidmatan Bagi Penerima Bantuan Skim Zakat Asnaf Mualaf Di
Institusi Pemberi Zakat.*

Siti Hawa Radin Eksan, Haliyana Tonot, Noor Raudhiah Abu Bakar,
Azharuddin Hashim & Afizan Amer

Di dalam kajian ini adalah agak sukar untuk mengukur harapan perkhidmatan yang patut diberikan kepada asnaf mualaf. Oleh yang demikian, dalam kajian ini diletakkan nilai skala yang paling tinggi iaitu skala 5 untuk harapan. Ini adalah lebih mudah untuk responden menjawab soal selidik dari sudut penerimaan perkhidmatan yang diterima sahaja. Skala 5 akan menjadi nilai harapan bagi semua penilaian dimensi SERVQUAL dalam kajian ini.

ID item	Item	Harapan	Min Penerimaan	Jurang (P-E)
P1	BPPZ mempunyai peralatan yang terkini.	5	3.333	-1.667
P2	Kemudahan fizikal BPPZ menarik dan teratur.	5	3.200	-1.80
P3	Kakitangan BPPZ berketerampilan kemas.	5	3.767	-1.233
P4	Ciri kemudahan-kemudahan fizikal BPPZ perlu seiring dengan jenis perkhidmatan yang ditawarkan.	5	3.533	-1.467

Jadual 1: Jurang Dimensi Bukti Fizikal

Dalam dimensi Bukti Fizikal, jurang yang ketara ialah Item P2, hal ini menunjukkan pandangan responden mualaf ialah institusi zakat yang terlibat harus meningkatkan tahap kepuasan berdasarkan melalui kemudahan fizikal yang harus lebih menarik dan teratur.

ID item	Item	Harapan	Min Penerimaan	Jurang (P-E)
P5	Apabila BPPZ berjanji untuk melaksanakan sesuatu dalam tempoh tertentu, ia dilaksanakan.	5	3.067	-1.933
P6	Apabila pelanggan mempunyai permasalahan, BPPZ bersimpati dan meyakinkan.	5	2.900	-2.10
P7	BPPZ boleh dipercayai.	5	3.200	-1.80
P8	BPPZ menawarkan perkhidmatan tepat pada masanya sepertimana yang telah dijanjikan.	5	2.800	-2.20

P9	BPPZ mengemaskini rekod dengan tepat.	5	3.367	-1.633
----	---------------------------------------	---	-------	--------

Jadual 2: Jurang Dimensi Kebolehpercayaan

Dimensi seterusnya adalah dimensi Kebolehpercayaan yang mempunyai lima item. Item yang mempunyai jurang yang agak ketara ialah P8 iaitu item yang berkaitan dengan tawaran perkhidmatan yang tepat pada masanya sepertimana yang telah dijanjikan. Ini adalah perkara penting yang perlu dilihat oleh institusi pemberi zakat secara serius. Mungkin penjelasan tentang proses kerja perlu diberikan kepada golongan asnaf muallaf yang membuat permohonan ketika mengisi permohonan bantuan.

ID item	Item	Harapan	Min Penerimaan	Jurang (P-E)
P10	BPPZ tidak memberitahu pelanggan sebenarnya, bila perkhidmatan akan dilaksanakan.	5	3.133	-1.867
P11	Adalah tidak realistik bagi para pelanggan untuk menjangka perkhidmatan yang cekap dari kakitangan BPPZ.	5	2.767	-2.233
P12	Kakitangan BPPZ tidak sentiasa ingin membantu para pelanggan.	5	2.400	-2.60
P13	Kakitangan BPPZ amat sibuk untuk respon terhadap permintaan para pelanggan dengan kadar segera.	5	2.800	-2.20

Jadual 3: Jurang Dimensi Responsif

Dimensi responsif mempunyai empat item dan dimensi ini merangkumi item yang berbentuk negatif. Maka, item P12 mempunyai jurang yang agak tinggi di mana pada persepsi muallaf pegawai dan kakitangan institusi zakat tersebut tidak sentiasa ingin membantu para pelanggan. Item yang mempunyai min yang paling tinggi merupakan item yang perlu ditambah baik dari sudut pemahaman muallaf tentang prosedur permohonan dan juga memperbaiki kaedah dalam proses permohonan bantuan zakat.

*Penilaian Kualiti Perkhidmatan Bagi Penerima Bantuan Skim Zakat Asnaf Mualaf Di
Institusi Pemberi Zakat.*

Siti Hawa Radin Eksan, Haliyana Tonot, Noor Raudhiah Abu Bakar,
Azharuddin Hashim & Afizan Amer

ID item	Item	Harapan	Min Penerimaan	Jurang (P-E)
P14	Anda mempercayai pekerja BPPZ.	5	3.567	-1.433
P15	Anda merasa selamat semasa berurusan dengan kakitangan BPPZ.	5	3.433	-1.567
P16	Kakitangan BPPZ sopan.	5	3.333	-1.667
P17	Kakitangan BPPZ mendapat sokongan yang mencukupi dari BPPZ untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik.	5	3.367	-1.633

Jadual 4: Jurang Dimensi Jaminan

Jurang yang agak ketara bagi dimensi jaminan ialah pada item 16, yang menyatakan tentang kesopanan kakitangan institusi zakat. Hal ini adalah mungkin kerana sikap kakitangan institusi zakat yang kurang mendapat latihan untuk bersikap profesional ketika berhadapan dengan asnaf mualaf. Menurut Sadeq (1995), kelemahan ini disebabkan pentadbiran zakat diuruskan oleh mereka yang berlatarbelakangkan pendidikan syariah tetapi kurang profesional.

ID item	Item	Harapan	Min Penerimaan	Jurang (P-E)
P18	BPPZ memberikan perhatian kepada para pelanggan secara individu.	5	3.133	-1.867
P19	Kakitangan BPPZ tidak memberikan perhatian kepada para pelanggan secara individu.	5	2.633	-2.367
P20	Kakitangan BPPZ tidak tahu keperluan anda.	5	2.733	-2.267
P21	BPPZ tidak berminat terhadap kehendak para pelanggan di hati mereka.	5	2.767	-2.233
P22	BPPZ tidak beroperasi mengikut masa yang bersesuaian dengan para pelanggan.	5	2.833	-2.167

Jadual 5: Jurang Dimensi Empati

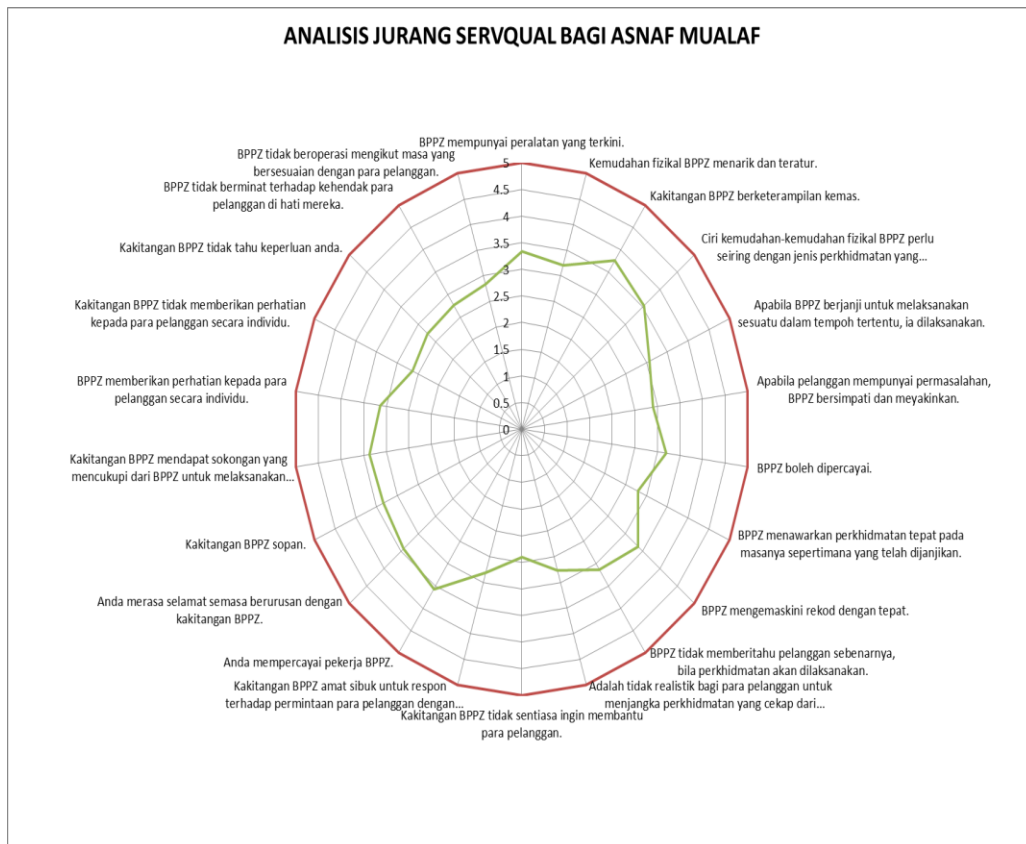
Terakhir adalah dimensi Empati. Dimensi ini mempunyai satu item yang positif dan selebihnya adalah item yang mempunyai ayat negatif. Item 19 memberikan penilaian jurang yang paling tinggi yang mana persepsi muafak merasakan kakitangan institusi zakat tidak memberikan perhatian kepada para pelanggan secara individu.

Rajah 2 di bawah menunjukkan keseluruhan jurang seperti yang dinilai melalui kiraan perbezaan harapan dan nilai min penerimaan bagi setiap item dalam dimensi SERVQUAL.

*Penilaian Kualiti Perkhidmatan Bagi Penerima Bantuan Skim Zakat Asnaf Mualaf Di
Institusi Pemberi Zakat.*

Siti Hawa Radin Eksan, Haliyana Tonot, Noor Raudhiah Abu Bakar,
Azharuddin Hashim & Afizan Amer

Rajah 2: Analisi Jurang SERVQUAL bagi Kualiti Perkhidmatan Asnaf Mualaf



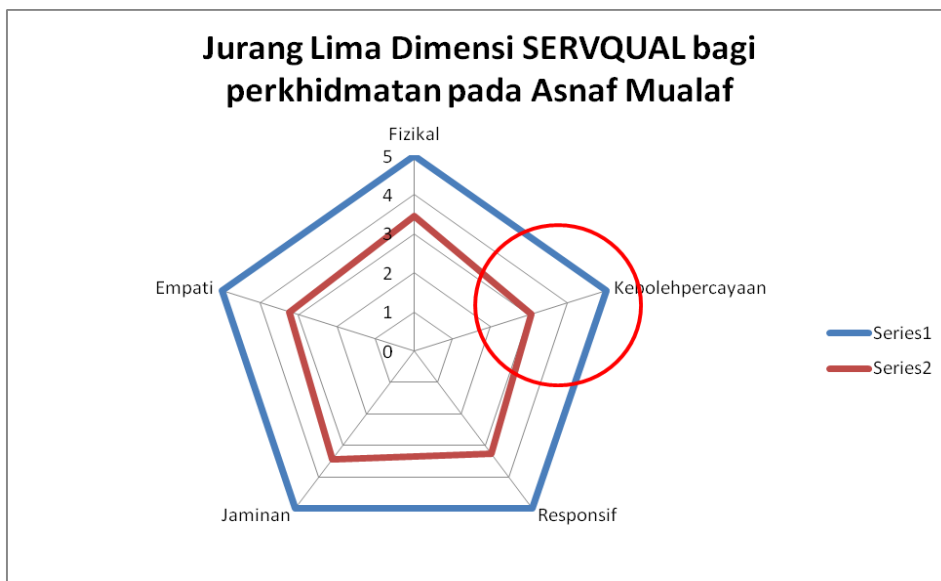
JURANG ANTARA PERSEPSI INSTITUSI ZAKAT DAN PENERIMAAN MUALLAF

Berdasarkan data yang telah dianalisis, kajian mendapati terdapat jurang antara persepsi institusi zakat yang memberikan perkhidmatan dengan penerimaan muallaf yang menerima perkhidmatan tersebut. Secara perbandingan mengikut lima dimensi yang dikaji memberi hasil yang berbeza. Kajian skor min bagi harapan dan penerimaan seperti dalam jadual di bawah:

DIMENSI	Harapan	Min Purata Penerimaan	Jurang (P-E)	Kedudukan
Fizikal	5	3.458	-1.542	5
Kebolehpercayaan	5	3.067	-1.933	1
Responsif	5	3.242	-1.758	3
Jaminan	5	3.425	-1.575	4
Empati	5	3.233	-1.767	2

Jadual 6: Jurang Lima Dimensi SERVQUAL

Rajah 3: Jurang Lima Dimensi SERVQUAL



Berdasarkan rajah 3 di atas, hasil kajian ini telah memperlihatkan jurang setiap dimensi SERVQUAL bagi lima dimensi yang dikaji. Didapati bahawa, dimensi kebolehpercayaan mencapai nilai jurang yang agak tinggi iaitu -1.933 berbanding dimensi kualiti yang lain.

Diikuti dengan dimensi empati dengan sisihan nilai -1.767. Ini menunjukkan bahawa dua dimensi ini perlu diberi penekanan dari sudut pembaikan persepsi oleh mualaf. Selain itu, dimensi yang lain juga perlu pembaikan dan penilaian semula supaya kualiti perkhidmatan dan layanan yang diberikan boleh mengurangkan jurang antara persepsi dan juga harapan mualaf.

Walaupun begitu, pelanggan atau mualaf mempunyai persepsi dari sudut pandang mereka sendiri terutamanya institusi zakat merupakan institusi yang harus bersifat islamik dan mengamalkan nilai-nilai Islam, maka persepsi terhadap institusi zakat untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti serta memenuhi dimensi SERVQUAL ini adalah tinggi.

RUJUKAN

- Ahmad Redzuwan Mohd Yunus & Nur Kareelawati Abd. Karim. (2005). Dlm. Razaleigh Muhamat@Kawangit, Faudzinaim Badaruddin & Khairil Khuzairi Omar (pnyt.). *Masa Depan Saudara Baru: Harapan, Realiti dan Cabaran*. Bangi: Pusat Islam UKM.
- Anwar, M. (1996). *Financing Socioeconomic Development with Zakat Funds*. International Journal of Economics, Management and Accounting, 4(1&2).
- Azman Ab Rahman & Siti Martiah Anwar. (2014) *Dana Zakat dalam Pendidikan Asnaf dan Sumbangannya Terhadap Ekonomi Malaysia*. Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke-9 (PERKEM ke-9) 208 - 215 ISSN: 2231-962X
- Dusuki bin Haji Ahmad. 1980. Kamus pengetahuan Islam. Kuala Lumpur. Yayasan Dakwah Islamiah Malaysia.
- Hill, F.M. (1995), “*Managing services quality in higher education: the role of the student as primary consumer*”, *Quality Assurance in Education*, Vol. 3 No. 3, pp. 10- 21
- Johnson, Michael D., and Claes Fornell. (1991). *A Framework for Comparing Customer Satisfaction Across Individuals and Product Categories*, Journal of Economic Psychology 12(2) (Fall), 267-286.
- Kettinger W.J. and Lee C.C. (1994). *Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function*, Decision Sciences. 25(5/6). 737-766.
- Lagrosen, S. (2003). *Exploring the impact of culture on quality management*, International Journal of Quality & Reliability Management, 20(4), 473-87.
- Muda, N. S. (2014). *Keberkesanan Agihan Zakat Kepada Asnaf Fakir Dan Miskin: Kajian Kes Bantuan Jayadiri*, Jabatan Zakat Negeri Kedah (Doctoral dissertation, Universiti Sains Malaysia).

*Penilaian Kualiti Perkhidmatan Bagi Penerima Bantuan Skim Zakat Asnaf Mualaf Di
Institusi Pemberi Zakat.*

Siti Hawa Radin Eksan, Haliyana Tonot, Noor Raudhiah Abu Bakar,
Azharuddin Hashim & Afizan Amer

- Pitt, Leyland F.; Watson, Richard T.; Kavan, C. Bruce, "Service quality: A measure of information systems effectiveness", *MIS Quarterly*, 1995, 19, 2, 173-187.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*. 49. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service quality*. *Journal of Retailing*. 64(1). 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991). *Refinement and Reassess of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*. 67(4). 420-450.
- Rahman, R. A., & Ahmad, S. (2010). *Pengukuran keberkesanan Agihan Zakat: Perspektif maqasid al-syariah*. Abdul Ghafar Ismail Mohd Ezani Mat Hassan Norazman Ismail Shahida Shahimi, 447.
- Remenyi, Brian Williams, Arthur Money, Ethné Swartz (2010), *Doing Research in Business and Management: An Introduction to Process and Method*. SAGE
- Sadeq, AHM. (1995). *Ethioco-eco-Institution of Zakah: An Instrument of Self-Reliance and Sustainable Grass-Root Development* (Mimeograph)
- Van Dyke, T. Prybutok, V. R. dan Kappelman, L. A. (1999). *Cautions on the use of SERVQUAL Measure to Assess the Quality of Information Systems Services*, *Decision Sciences*. 30(3). ms 877-891.

