

**THE SENSE-MAKING APPROACH IN UNDERSTANDING THE SEARCH, NEEDS,  
AND BARRIERS TO ACCESSING ZAKAT INFORMATION**

**PENDEKATAN *SENSE-MAKING* DALAM MEMAHAMI PENCARIAN, KEPERLUAN DAN  
HALANGAN MENGAKSES MAKLUMAT ZAKAT**

Ismail Sualman

<sup>i</sup> (*Corresponding author*). Profesor, Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor. [ismail952@uitm.edu.my](mailto:ismail952@uitm.edu.my)

Received: 6 June 2025

*Article Progress*  
Revised: 1 July 2025

Accepted: 12 July 2025

<b>Abstrak</b>	<p><i>Kajian ini meneroka proses pencarian, keperluan maklumat, dan halangan yang dihadapi oleh individu dalam mengakses maklumat zakat. Kajian ini menggunakan penyelidikan kualitatif melalui perbincangan kumpulan fokus (FGD), melibatkan seramai 18 informan yang dibahagikan kepada tiga kumpulan fokus dengan setiap kumpulan terdiri daripada 8-10 peserta. Para informan diambil daripada pelbagai latar belakang demografi, termasuk penduduk luar bandar, penduduk bandar, profesional muda dan warga emas. Kajian mendapati individu menggunakan pelbagai sumber, seperti pihak berkuasa agama, platform dalam talian, dan dari mulut ke mulut, untuk mendapatkan maklumat zakat. Walau bagaimanapun, halangan seperti kekurangan kesedaran, prosedur yang kompleks dan cabaran teknologi menghalang akses, terutamanya bagi penduduk luar bandar dan warga emas. Kajian ini juga mengenal pasti keperluan maklumat utama, termasuk kejelasan mengenai kriteria kelayakan, kaedah pengiraan zakat, prosedur pembayaran dan ketelusan dalam pengagihan dana. Halangan ini menjejaskan pematuhan zakat, kerana peserta yang menghadapi kesukaran untuk mengakses maklumat yang jelas kurang berkemungkinan untuk memenuhi kewajipan mereka. Untuk menangani isu ini, kajian itu mengesyorkan meningkatkan platform digital, memudahkan prosedur, meningkatkan ketelusan, dan memupuk penglibatan komuniti melalui pemimpin dan rangkaian agama tempatan. Selain itu, penggubal dasar harus memberi tumpuan kepada meningkatkan celik digital dan menangani halangan sosioekonomi untuk memastikan akses saksama kepada maklumat zakat.</i></p> <p>Kata kunci: Zakat, Akses Maklumat, Halangan, Platform Digital,</p>
----------------	--

**PENGENALAN**

Zakat merupakan salah satu daripada lima rukun Islam, dan amalan wajib yang diperlukan daripada umat Islam yang memenuhi kriteria kewangan tertentu. Amalan ini bukan sahaja menjadi kewajipan agama tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk pengagihan semula kekayaan dan kebajikan sosial (Rahman & Ahmad, 2020). Dalam memastikan zakat sampai kepada mereka yang memerlukan, mempunyai maklumat yang jelas dan boleh diakses adalah penting. Kertas kerja ini meneroka bagaimana individu mencari, memerlukan, dan menghadapi halangan untuk mengakses maklumat berkaitan zakat, menggunakan

pendekatan *sense-making* untuk mengkaji bagaimana umat Islam mentafsir dan bertindak berdasarkan maklumat yang tersedia kepada mereka.

Pencarian maklumat zakat selalunya didorong oleh faktor peribadi, sosial atau agama. Umat Islam diwajibkan membayar zakat biasanya mendapatkan bimbingan daripada pihak berkuasa agama, laman web zakat institusi, dan kempen pendidikan untuk memastikan pembayaran mereka sah (Ali & Abdullah, 2021). Walau bagaimanapun, sumber maklumat ini kadangkala bertaburan dan tidak boleh diakses secara seragam, yang menyebabkan timbul kekeliruan. Ini menyerlahkan peranan *sense-making* dalam menangani jurang ini, kerana individu menggunakan pengetahuan sedia ada dan sumber luaran untuk merapatkan jurang maklumat dan memenuhi tugas agama mereka (Dervin, 1999).

Dari segi keperluan, pembayar dan penerima zakat memerlukan maklumat yang jelas dan ringkas mengenai beberapa aspek, termasuk kriteria kelayakan, kaedah pembayaran, dan proses agihan (Aziz & Nor, 2021). Tambahan pula, dengan kebangkitan platform digital, terdapat jangkaan yang semakin meningkat untuk institusi zakat untuk menyediakan perkhidmatan dalam talian yang tepat dan mesra pengguna (Mustafa et al., 2021). Teori *sense-making* berpendapat bahawa pengguna memerlukan maklumat yang dikontekstualisasikan dengan situasi khusus mereka (Dervin, 1998). Dalam kes zakat, melibatkan keadaan kewangan, masa (terutamanya semasa Ramadan), dan kewajipan agama

Namun begitu, beberapa faktor menghalang penyebaran dan kebolehcapaian maklumat zakat yang berkesan. Salah satu halangan utama ialah celik digital, terutamanya dalam kalangan penduduk yang lebih tua dan komuniti luar bandar, yang mungkin bergelut dengan menavigasi platform dalam talian (Akbar et al., 2022). Selain itu, kerumitan bahasa dan prosedur dalam peraturan zakat boleh menghalang individu daripada mendapatkan maklumat yang diperlukan (Ali, 2022). Halangan ini diburukkan lagi oleh batasan infrastruktur, terutamanya di kawasan terpencil di mana akses kepada perkhidmatan internet lemah. Model *sense-making* boleh digunakan di sini untuk memahami bagaimana individu menghadapi cabaran ini dan strategi apa yang mereka gunakan untuk memahami maklumat zakat yang kompleks (Dervin, 1992).

Untuk lebih memahami bagaimana umat Islam membina makna daripada maklumat zakat yang ada, pendekatan *sense-making* menekankan interaksi antara individu dan persekitaran mereka (Dervin, 1983). Dalam kes zakat, individu boleh bergantung kepada gabungan sumber tradisional seperti imam dan masjid, bersama-sama dengan sumber moden seperti aplikasi atau laman web institusi, untuk mengisi jurang maklumat. Keberkesanan sumber ini bergantung pada sejauh mana ia bergema dengan keperluan dan keadaan pengguna. Oleh itu, menyediakan maklumat yang disesuaikan, boleh diakses dan relevan dari segi budaya adalah penting untuk merapatkan jurang antara pengetahuan dan amalan (Rahman & Ahmad, 2020).

Merumitkan lagi dinamik ini ialah cabaran institusi yang dihadapi oleh organisasi zakat itu sendiri. Walaupun usaha untuk memodenkan dan mendigitalkan, banyak institusi zakat masih bergelut dengan ketelusan dan kecekapan dalam menyampaikan maklumat kepada orang ramai (Mustafa et al., 2021). Batasan ini sering membawa kepada ketidakpercayaan dalam kalangan bakal pembayar zakat, yang mungkin mempersoalkan sama ada sumbangan mereka sampai kepada mereka yang paling memerlukan. Teori *sense-making* menggariskan kepentingan responsif dan kebolehsuaian institusi dalam menangani kebimbangan ini, kerana individu mendasarkan keputusan mereka bukan sahaja pada ketersediaan maklumat tetapi juga pada kredibiliti dan kebolehpercayaan sumber yang dirasakan (Dervin, 1998).

Pendekatan *sense-making* menawarkan rangka kerja yang berharga untuk memahami kerumitan yang mengelilingi pencarian, keperluan dan halangan untuk mengakses maklumat zakat. Memandangkan zakat kekal sebagai amalan agama dan sosial yang penting, memastikan maklumat yang tepat dan boleh diakses sampai kepada semua sektor masyarakat Islam perlu diutamakan. Dengan menangani cabaran infrastruktur,

teknologi dan prosedur yang menghalang aliran maklumat, institusi zakat dapat memenuhi peranan mereka dengan lebih baik dalam memastikan pengagihan kekayaan yang saksama dalam masyarakat (Rahman & Ahmad, 2020).

### OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti bagaimana individu terlibat dalam proses *sense-making* mencari maklumat zakat, jenis maklumat yang mereka perlukan, dan halangan yang mereka hadapi dalam konteks digital. Objektif kajian adalah seperti berikut:

1. Menganalisis keperluan maklumat berkaitan zakat.
2. Memahami bagaimana umat Islam mencari maklumat zakat.
3. Meneliti halangan yang dihadapi dalam mengakses maklumat zakat.

### LITERATUR

Amalan zakat, sebagai salah satu prinsip utama Islam, telah menjadi subjek penyelidikan yang meluas, memberi tumpuan kepada implikasi sosio-ekonomi, undang-undang dan agamanya. Zakat memainkan peranan penting dalam pengagihan semula kekayaan dan keadilan sosial dalam komuniti Islam (Rahman & Ahmad, 2020). Objektif utama zakat adalah untuk mengurangkan kemiskinan, memupuk kebajikan sosial, dan menggalakkan kesaksamaan ekonomi dalam kalangan umat Islam. Walaupun banyak kesusahan wujud mengenai kesan pengagihan zakat, kurang perhatian diberikan kepada kebolehcapaian dan penyebaran maklumat berkaitan zakat, terutamanya dalam era digital.

Konsep kebolehcapaian maklumat adalah penting untuk memahami bagaimana zakat diamalkan dalam masyarakat kontemporari. Aziz and Nor (2021) menekankan bahawa walaupun terdapat kemajuan teknologi, akses kepada maklumat zakat masih tidak sekata, terutamanya dalam kalangan penduduk luar bandar dan terpinggir. Kajian mereka membandingkan komuniti Islam bandar dan luar bandar, mendapati perbezaan yang ketara dalam cara maklumat tentang kewajipan dan pengagihan zakat dicari dan difahami. Penemuan penyelidikan ini menunjukkan jurang kritikal dalam memastikan maklumat zakat sampai kepada semua segmen penduduk, menimbulkan persoalan tentang keberkesanan saluran komunikasi semasa yang digunakan oleh institusi zakat.

Berdasarkan ini, Ali dan Abdullah (2021) mengkaji peranan literasi digital dalam mengakses maklumat zakat. Penyelidikan mereka menekankan bahawa walaupun ramai umat Islam beralih kepada platform digital untuk bimbingan agama, masih terdapat cabaran yang besar berkaitan dengan celik teknologi. Individu yang lebih tua dan mereka dari kawasan luar bandar, khususnya, bergelut untuk menavigasi platform dalam talian yang disediakan oleh institusi zakat. Penemuan Ali dan Abdullah menunjukkan keperluan untuk penyelesaian digital yang lebih mesra pengguna dan usaha jangkauan untuk merapatkan jurang digital dan menjadikan maklumat zakat lebih mudah diakses oleh pelbagai komuniti.

Merumitkan lagi akses kepada maklumat zakat ialah isu kepercayaan dan ketelusan dalam institusi zakat. Mustafa et al. (2021) menjalankan kajian yang meneroka persepsi orang ramai terhadap institusi zakat, terutamanya memberi tumpuan kepada ketelusan maklumat mengenai cara dana zakat dikumpulkan dan diagihkan. Kajian mendapati bahawa kekurangan ketelusan boleh menyebabkan ketidakpercayaan dalam kalangan pembayar zakat, akhirnya menjejaskan kesediaan mereka untuk memenuhi kewajipan agama mereka. Mustafa dan rakan-rakan mencadangkan bahawa platform digital boleh meningkatkan ketelusan, tetapi hanya jika ia dilaksanakan dengan berkesan dan disertai dengan maklumat yang jelas dan boleh diakses.

Sebagai tambahan kepada cabaran kebolehcapaian, keperluan untuk maklumat zakat yang jelas dan tepat adalah yang terpenting. Kajian oleh Aziz and Nor (2021) meneroka jenis maklumat khusus yang dicari oleh pembayar dan penerima zakat. Penemuan mereka menunjukkan bahawa individu sering memerlukan panduan terperinci mengenai pengiraan zakat, masa pembayaran dan kategori khusus penerima yang layak.

Kajian ini menekankan kerumitan zakat dan kepentingan menyediakan maklumat yang jelas dan spesifik konteks untuk memastikan pematuhan undang-undang Islam.

Dalam meneroka halangan untuk mengakses maklumat zakat, Akbar et al. (2022) mengkaji cabaran teknologi, linguistik dan prosedur yang menghalang individu daripada memenuhi kewajipan zakat mereka. Kajian mereka mendapati bahawa salah satu halangan utama ialah kerumitan peraturan zakat, yang sering ditulis dalam bahasa teknikal yang sukar difahami oleh orang awam. Selain itu, kajian mereka mengenal pasti halangan teknologi, seperti sambungan internet yang lemah di kawasan luar bandar, sebagai penghalang besar untuk mengakses maklumat zakat melalui platform digital. Kajian ini menekankan keperluan institusi zakat untuk memudahkan dan menyetempatan maklumat untuk memastikan ia boleh diakses oleh semua.

Beberapa kajian juga telah membincangkan peranan pihak berkuasa agama dalam menyebarkan maklumat zakat. Rahman dan Ahmad (2020) menekankan kepentingan imam dan masjid tempatan dalam mendidik masyarakat tentang kewajipan zakat mereka. Kajian mereka mendapati bahawa ramai individu bergantung pada perundingan bersemuka dengan pihak berkuasa agama dan bukannya platform digital, terutamanya di kawasan luar bandar di mana kepercayaan terhadap pemimpin agama tempatan adalah tinggi. Ini menyerlahkan kepentingan mengintegrasikan kaedah komunikasi tradisional dengan penyelesaian digital moden untuk memastikan akses meluas kepada maklumat zakat.

Walaupun terdapat kemajuan dalam platform digital, masih terdapat jurang yang ketara antara masyarakat bandar dan luar bandar dari segi akses kepada maklumat zakat. Ali (2022) menjalankan kajian perbandingan pembayar zakat bandar dan luar bandar, mendapati bahawa masyarakat luar bandar menghadapi cabaran yang lebih besar dalam mengakses maklumat kerana tahap celik digital dan infrastruktur yang lebih rendah. Penemuan Ali menunjukkan bahawa institusi zakat perlu mengamalkan pendekatan yang lebih inklusif, dengan mengambil kira keperluan unik penduduk luar bandar dalam strategi komunikasi mereka.

Perkembangan teknologi dan amalan keagamaan telah menjadi bidang penyelidikan semakin berkembang dalam beberapa tahun kebelakangan ini. Menurut Abdullah et al. (2021), pendigitalan institusi zakat berpotensi untuk meningkatkan akses kepada maklumat dengan ketara dan memperkemaskan proses pembayaran zakat. Walau bagaimanapun, kajian mereka juga memberi amaran bahawa tanpa sokongan dan pendidikan yang mencukupi, platform digital boleh memburukkan lagi ketidaksamaan sedia ada dalam akses kepada maklumat agama. Kajian ini menyeru lebih banyak penyelidikan tentang bagaimana platform digital boleh direka bentuk untuk menjadi lebih inklusif dan boleh diakses oleh populasi yang pelbagai.

Peranan aplikasi mudah alih dalam menyebarkan maklumat zakat telah menjadi satu lagi titik fokus penyelidikan. Mustafa et al. (2021) menekankan penggunaan aplikasi zakat yang semakin meningkat, yang menyediakan pengguna alat untuk mengira pembayaran zakat dan membuat derma terus melalui telefon pintar mereka. Walaupun aplikasi ini telah dipuji kerana kemudahannya, kajian itu juga menyatakan bahawa ia selalunya hanya tersedia dalam bahasa tertentu dan mungkin tidak memenuhi semua keperluan pengguna, terutamanya mereka yang mempunyai kemahiran digital yang terhad. Ini menunjukkan bahawa lebih banyak kerja perlu dilakukan untuk menjadikan aplikasi sedemikian lebih mesra pengguna dan boleh diakses oleh khalayak yang lebih luas.

Dalam mengkaji masa depan penyebaran maklumat zakat, Aziz et al. (2021) mencadangkan agar institusi zakat perlu mengamalkan pendekatan pelbagai saluran untuk memastikan maklumat sampai kepada khalayak yang luas. Ini termasuk menggabungkan kaedah tradisional, seperti pengumuman masjid dan perundingan bersemuka, dengan platform digital dan jangkauan media sosial. Kajian mereka mencadangkan bahawa pendekatan hibrid diperlukan untuk menampung pelbagai keperluan masyarakat Islam moden, terutamanya apabila teknologi terus berkembang.

Akhir sekali, kepentingan komunikasi yang disesuaikan tidak boleh dilebih-lebihkan dalam konteks penyebaran maklumat zakat. Rahman dan Ahmad (2020)

menekankan bahawa institusi zakat mesti mengiktiraf pelbagai keperluan khalayak mereka, termasuk perbezaan literasi, bahasa dan kemahiran digital. Kajian mereka menyimpulkan bahawa pendekatan komunikasi yang sesuai untuk semua tidak mungkin berkesan dan institusi harus melabur dalam mencipta strategi komunikasi tersuai yang memenuhi keperluan unik komuniti yang berbeza.

Walaupun kemajuan yang ketara telah dicapai dalam memodenkan institusi zakat dan meningkatkan akses kepada maklumat zakat, masih terdapat jurang kritikal dalam memahami cara individu mencari, mentafsir dan bertindak berdasarkan maklumat ini. Penyelidikan masa depan harus terus meneroka bagaimana institusi zakat boleh menangani halangan kepada akses maklumat dengan lebih baik, memastikan semua umat Islam mempunyai sumber yang mereka perlukan untuk memenuhi kewajipan agama mereka.

## **METODOLOGI**

Kajian ini menggunakan reka bentuk penyelidikan kualitatif, memfokuskan secara khusus pada perbincangan kumpulan fokus (FGD) sebagai kaedah utama untuk pengumpulan data. Pendekatan kualitatif dipilih kerana kekuatannya dalam meneroka fenomena yang kompleks seperti proses *sense-making*, pengalaman peribadi, dan tafsiran subjektif individu mengenai maklumat zakat. Menurut Creswell (2014), penyelidikan kualitatif sesuai untuk kajian yang bertujuan untuk meneroka bagaimana orang membuat makna pengalaman mereka, menjadikannya pendekatan yang sesuai untuk objektif kajian ini.

### **Perbincangan Kumpulan Fokus (FGD)**

Perbincangan kumpulan fokus dipilih sebagai kaedah pengumpulan data utama untuk penyelidikan ini kerana keberkesanannya dalam mengumpul pandangan yang kaya dan mendalam daripada peserta. FGD membolehkan penerokaan pengalaman bersama peserta dan dinamik interaksi kumpulan, yang boleh membawa kepada pemahaman yang lebih mendalam tentang cara individu mencari, mentafsir dan menggunakan maklumat zakat. Krueger dan Casey (2015) menekankan bahawa FGD amat berguna apabila matlamatnya adalah untuk meneroka pandangan kolektif mengenai sesuatu subjek dan memahami bagaimana interaksi sosial membentuk persepsi individu. Kaedah ini membolehkan peserta melibatkan diri dalam perbincangan terbuka, di mana mereka boleh meluahkan fikiran dan pengalaman mereka sambil turut bertindak balas terhadap idea orang lain dalam kumpulan.

Untuk kajian ini, seramai 18 peserta atau informan yang dibahagikan kepada tiga kumpulan fokus dengan setiap kumpulan terdiri daripada 8-10 peserta. Para peserta diambil daripada pelbagai latar belakang demografi, termasuk penduduk luar bandar, penduduk bandar, profesional muda dan ahli komuniti yang lebih tua. Pemilihan ini memastikan kajian ini merangkumi pelbagai perspektif mengenai tingkah laku mencari maklumat zakat dan halangan untuk mengakses maklumat tersebut.

Setiap FGD berlangsung kira-kira 90 minit, di mana panduan temu duga separa berstruktur digunakan untuk memudahkan perbincangan. Panduan ini merangkumi soalan terbuka yang direka untuk menarik pemikiran peserta tentang cara mereka mencari maklumat zakat, jenis maklumat khusus yang mereka perlukan dan cabaran yang mereka hadapi dalam mengakses maklumat ini. Soalan-soalan ini dibangunkan berdasarkan objektif penyelidikan dan disemak oleh pakar untuk memastikan ia relevan dan sesuai untuk kajian.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data bermula dengan pengambilan peserta. Peserta dipilih menggunakan persampelan bertujuan, kaedah yang membolehkan penyelidik dengan sengaja memilih individu yang boleh memberikan maklumat yang kaya dan relevan mengenai topik kajian (Patton, 2015). Kriteria kemasukan untuk peserta termasuk:

- Orang Islam yang telah membayar atau berhasrat untuk membayar zakat

- Individu yang berpengalaman dalam mendapatkan maklumat zakat, sama ada dalam talian atau melalui sumber tradisional
- Keseimbangan penduduk bandar dan luar bandar untuk meneroka perbezaan geografi dalam akses maklumat

Kajian ini bekerjasama dengan institusi zakat tempatan, masjid, dan pemimpin masyarakat yang boleh membantu mengenal pasti dan menjemput individu yang layak. Selain itu, pengambilan dalam talian melalui platform media sosial digunakan untuk menjangkau khalayak yang lebih luas, terutamanya individu muda yang mungkin lebih suka sumber digital untuk maklumat zakat.

Sebelum FGD, semua peserta diberikan borang persetujuan termaklum yang menggariskan tujuan kajian, hak mereka sebagai peserta, dan kerahsiaan respons mereka. Peserta juga dimaklumkan bahawa perbincangan akan dirakam audio untuk tujuan transkripsi dan analisis.

### **Analisis Data Kualitatif**

Data kualitatif yang dikumpul daripada FGD akan dianalisis menggunakan analisis tematik, kaedah untuk mengenal pasti, menganalisis, dan melaporkan corak (tema) dalam data (Braun & Clarke, 2006). Analisis tematik sesuai untuk kajian ini kerana ia membolehkan pengenalpastian tema berulang yang berkaitan dengan proses *sense-making*, keperluan maklumat, dan halangan untuk mengakses maklumat zakat.

Proses analisis data mengikut pendekatan enam langkah untuk analisis tematik seperti yang digariskan oleh Braun dan Clarke (2006):

1. Rakaman daripada FGD ditranskripsi kata demi kata, dan penyelidik akan membaca dan membaca semula transkrip untuk membiasakan diri dengan kandungannya.
2. Transkrip dikodkan secara sistematik menggunakan pengkodan terbuka untuk mengenal pasti unit maklumat yang bermakna. Pengkodan dilakukan secara manual dan kemudian dipindahkan ke ATLAS.ti, perisian analisis data kualitatif, untuk mengatur dan mengurus data dengan cekap.
3. Kod awal disemak untuk mengenal pasti tema yang lebih luas yang menangkap intipati pengalaman peserta dan proses membuat akal. Tumpuan diberikan kepada tema yang berkaitan dengan cara individu mencari maklumat zakat, maklumat yang mereka anggap penting, dan halangan yang mereka hadapi.
4. Tema yang dikenal pasti disemak dan diperhalusi untuk memastikan ia mencerminkan data dengan tepat. Sebarang tema yang bertindih atau berlebihan digabungkan, dan tema yang tidak mempunyai sokongan data yang mencukupi dibuang.
5. Tema akhir ditakrifkan dan dinamakan dengan jelas, menangkap intipati teras setiap tema. Tema-tema ini menjadi asas kepada penemuan dan perbincangan kajian.
6. Langkah terakhir melibatkan penulisan laporan penyelidikan, di mana tema dibentangkan dengan petikan sokongan daripada peserta untuk menggambarkan penemuan utama.

### **Kebolehpercayaan dan Kredibiliti**

Untuk memastikan kebolehpercayaan kajian, kriteria Creswell dan Creswell (2018) untuk mewujudkan kredibiliti, kebolehpindahan, kebolehpercayaan, dan pengesahan diikuti beberapa strategi digunakan. Kajian menggunakan triangulasi data dengan membandingkan penemuan daripada kumpulan fokus yang berbeza untuk memastikan konsistensi dan kebolehpercayaan. Peserta pula dijemput untuk menyemak penemuan awal untuk mengesahkan bahawa pandangan dan pengalaman mereka telah ditangkap dengan tepat. Para penyelidik mengekalkan jurnal refleksif sepanjang proses penyelidikan untuk mendokumentasikan refleksi mereka dan potensi berat sebelah yang boleh mempengaruhi tafsiran data.

Kajian ini juga mematuhi garis panduan etika dalam menjalankan perbincangan kumpulan fokus. Kelulusan etika diperoleh daripada lembaga semakan institusi yang berkaitan sebelum permulaan pengumpulan data. Privasi dan kerahsiaan peserta dikekalkan sepanjang kajian. Mengenal pasti maklumat dianonimkan dalam transkrip, dan hanya pasukan penyelidik yang mempunyai akses kepada data mentah. Peserta juga dimaklumkan bahawa mereka boleh menarik diri daripada kajian pada bila-bila masa tanpa akibat.

Penggunaan perbincangan kumpulan fokus dalam kajian ini menyediakan kaedah yang mendalam dan interaktif untuk meneroka proses *sense-making* dalam mengakses maklumat zakat. Metodologi kualitatif, digabungkan dengan analisis tematik, menawarkan rangka kerja yang mantap untuk memahami halangan, keperluan maklumat, dan strategi kognitif yang digunakan oleh umat Islam dalam konteks ini. Melalui penggunaan kumpulan peserta yang pelbagai dan teknik analisis data yang ketat, kajian ini bertujuan untuk menyumbang pandangan berharga tentang cabaran dan peluang untuk meningkatkan akses kepada maklumat zakat dalam era digital.

## HASIL KAJIAN

Penemuan kajian ini disusun mengikut objektif penyelidikan, masing-masing memberikan pemahaman terperinci tentang bagaimana individu mencari, memerlukan, dan menghadapi halangan dalam mengakses maklumat zakat. Penemuan ini diperoleh daripada analisis tematik perbincangan kumpulan fokus (FGD) dan menyerlahkan pandangan kritikal tentang proses *sense-making* yang berkaitan dengan zakat.

### 1. Memahami Cara Individu Mencari Maklumat Zakat

Salah satu objektif utama kajian ini adalah untuk meneroka bagaimana individu mencari maklumat zakat. Penemuan mendapati bahawa peserta menggunakan pelbagai sumber untuk mendapatkan maklumat mengenai zakat. Sumber-sumber ini termasuk:

**Saluran Tradisional:** Ramai peserta menyebut bahawa mereka bergantung kepada pihak berkuasa agama, masjid, dan pemimpin masyarakat untuk mendapatkan maklumat berkaitan zakat. Kredibiliti dan kepercayaan terhadap institusi agama memainkan peranan penting dalam keputusan mereka untuk mendapatkan maklumat daripada saluran ini.

**Platform Dalam Talian:** Peserta yang lebih muda, terutamanya penduduk bandar, menyatakan bahawa mereka lebih suka menggunakan platform dalam talian seperti laman web zakat rasmi, media sosial dan aplikasi mudah alih. Platform ini dihargai kerana kemudahan, kelajuan dan kebolehcapaiannya.

**Dari mulut ke mulut:** Sebilangan besar peserta menunjukkan bahawa mereka bergantung kepada ahli keluarga, rakan, dan kenalan untuk mendapatkan maklumat tentang zakat. Rangkaian komunikasi tidak rasmi ini sering melengkapkan sumber formal, terutamanya apabila peserta mendapatkan penjelasan tentang prosedur atau nasihat peribadi.

**Media massa:** sumber seperti akhbar, majalah, buku, radio, televisyen serta risalah kecil masih lagi digunakan untuk mendapat maklumat lengkap. Namun penggunaan ini terhad. Sebab televisyen dan radio kurang menyiarkan maklumat lengkap kecuali promosi dan iklan masyarakat agar umat Islam membayar zakat. Terutamanya dalam bulan Ramadhan untuk fitrah.

Penemuan ini menggariskan kepelbagaian tingkah laku mencari maklumat, yang dipengaruhi oleh umur, lokasi dan celik teknologi.

### 2. Mengenalpasti Keperluan Maklumat Khusus Mengenai Zakat

Objektif kedua adalah untuk mengenal pasti jenis maklumat tertentu yang diperlukan oleh individu semasa mengakses maklumat zakat. Kajian mendapati bahawa peserta secara amnya memerlukan maklumat berikut:

**Kriteria Kelayakan:** Ramai peserta menyatakan kekeliruan mengenai kriteria siapa yang layak menerima zakat. Mereka menunjukkan keperluan untuk garis panduan yang jelas mengenai kategori penerima, terutamanya apabila ia berkaitan dengan kumpulan terpinggir.

**Kaedah Pengiraan:** Sebilangan besar peserta ingin mendapatkan maklumat terperinci tentang cara zakat dikira. Ini termasuk memahami nisab (jumlah minimum kekayaan yang diperlukan untuk membayar zakat) dan kaedah yang betul untuk mengira zakat ke atas pelbagai jenis aset, seperti tunai, pelaburan, dan harta.

**Prosedur Pembayaran:** Terdapat permintaan yang kuat untuk maklumat praktikal tentang cara dan tempat membayar zakat. Peserta menekankan keperluan arahan yang jelas mengenai kaedah pembayaran, sama ada melalui platform dalam talian, pindahan bank, atau secara bersemuka di institusi zakat.

**Akauntabiliti dan Pengagihan:** Beberapa peserta menyatakan keperluan untuk ketelusan yang lebih tinggi mengenai cara dana zakat diagihkan. Mereka amat berminat untuk mengetahui kesan sumbangan mereka dan sama ada dana itu digunakan dengan berkesan untuk menyokong golongan yang memerlukan.

**Pihak luar menyalahgunakan kutipan zakat:** sebahagian peserta menimbulkan keresahan mengenai cerita pihak luar selain pusat zakat yang mendakwa menjadi agen kutipan zakat. Maklumat sebegini perlu dikongsi bersama samada sendiket ini sudah di dakwa atau masih dalam siasatan.

Penemuan ini menyerlahkan kepentingan menyediakan maklumat yang komprehensif, boleh diakses dan telus untuk memenuhi pelbagai keperluan pembayar zakat.

### 3. Halangan untuk Mengakses Maklumat Zakat

Objektif ketiga tertumpu kepada memahami halangan yang dihadapi oleh individu apabila cuba mengakses maklumat zakat. Analisis kajian fokus mendedahkan beberapa halangan utama:

**Kurang Kesedaran:** Ramai peserta, terutamanya mereka dari kawasan luar bandar, menyebut bahawa mereka tidak tahu di mana untuk mendapatkan maklumat zakat yang tepat dan boleh dipercayai. Kekurangan kesedaran ini sering dikaitkan dengan komunikasi yang lemah daripada institusi zakat dan usaha jangkauan yang tidak mencukupi.

**Kerumitan Maklumat:** Beberapa peserta menyatakan bahawa maklumat berkaitan zakat sering disampaikan dengan cara yang sukar difahami. Ini termasuk penggunaan istilah undang-undang dan agama yang kompleks, yang mungkin tidak mudah difahami oleh orang awam. Sesetengah penceramah mencampur adukkan prosuder dengan amalan zakat mengikut hukum hakam.

**Halangan Teknologi:** Walaupun platform dalam talian popular dalam kalangan peserta yang lebih muda, individu yang lebih tua dan mereka dari kawasan luar bandar melaporkan kesukaran untuk mengakses platform digital. Ada yang tidak mempunyai akses kepada internet atau mendapati sukar untuk menavigasi tapak web dan aplikasi mudah alih. Sebahagian yang lain menyatakan halangan liputan internet yang lemah terutama di kawasan pedalaman.

**Birokrasi:** Sebilangan peserta merasakan bahawa proses mendapatkan maklumat daripada institusi zakat rasmi adalah terlalu birokrasi. Mereka memetik masa menunggu yang lama untuk maklum balas, saluran komunikasi yang tidak jelas dan kekurangan perkhidmatan mesra pengguna.

Penemuan ini menunjukkan bahawa meningkatkan kebolehcapaian dan kejelasan maklumat zakat adalah penting untuk mengatasi halangan ini.

### 4. Proses *Sense-making* dalam Mentafsir Maklumat Zakat

Objektif terakhir adalah untuk meneroka bagaimana individu memahami maklumat zakat sebaik sahaja mereka mengaksesnya. Proses membuat deria melibatkan cara peserta mentafsir, menghayati dan bertindak berdasarkan maklumat yang mereka terima. Penemuan menunjukkan bahawa:

**Konteks Budaya dan Agama:** Peserta sering mentafsir maklumat zakat dalam rangka kerja budaya dan agama mereka. Mereka memahami keperluan dan prosedur berdasarkan pemahaman mereka tentang ajaran Islam dan norma masyarakat.

**Pengaruh Sosial:** Peranan rangkaian sosial, termasuk pemimpin keluarga dan masyarakat, adalah penting dalam membentuk tafsiran peserta terhadap maklumat zakat. Ramai peserta mendapatkan pengesahan atau nasihat daripada rangkaian ini sebelum membuat keputusan mengenai pembayaran zakat.

**Kepercayaan dalam Sumber Maklumat:** Peserta melaporkan bahawa proses *sense-making* mereka banyak dipengaruhi oleh kepercayaan mereka terhadap sumber maklumat. Pihak berkuasa agama dan institusi zakat yang mantap dianggap lebih boleh dipercayai daripada sumber dalam talian, terutamanya apabila terdapat ketidakpastian atau maklumat yang bercanggah.

Penemuan ini menekankan kepentingan kepercayaan dan pengaruh masyarakat dalam proses *sense-making* sehat yang boleh memberi kesan kepada pematuhan individu terhadap kewajipan zakat.

#### 5. Kesan Halangan Maklumat terhadap Pematuhan Zakat

Satu lagi penemuan utama berkaitan kesan halangan maklumat terhadap pematuhan zakat. Peserta yang menghadapi cabaran dalam mengakses maklumat zakat, terutamanya mereka yang tidak pasti tentang prosedur pembayaran atau kelayakan, kurang berkemungkinan untuk menunaikan kewajipan zakat mereka. Sebaliknya, peserta yang mempunyai akses kepada maklumat yang jelas dan mudah lebih yakin dengan pemahaman mereka dan lebih konsisten dalam pembayaran zakat mereka.

Ini menunjukkan bahawa peningkatan kebolehcapaian dan kejelasan maklumat zakat boleh membawa kepada kadar pematuhan yang lebih tinggi dalam kalangan umat Islam.

#### 6. Cadangan untuk Meningkatkan Kebolehcapaian Maklumat Zakat

Para peserta memberikan beberapa cadangan untuk meningkatkan akses kepada maklumat zakat:

**Menambah Baik Platform Digital:** Peserta mengesyorkan agar institusi zakat mempertingkatkan laman web dan aplikasi mudah alih mereka untuk menjadikannya lebih mesra pengguna. Ini termasuk menawarkan pilihan berbilang bahasa, memudahkan penyampaian maklumat, dan menyediakan alat interaktif untuk mengira zakat. Penggunaan media sosial seperti tiktok dirasakan lebih memudahkan pemahaman kerana kekuatan audio-visual teknologi ini.

**Peningkatan Jangkauan:** Ramai peserta menekankan keperluan untuk meningkatkan usaha jangkauan, terutamanya di kawasan luar bandar. Ini boleh melibatkan kerjasama dengan masjid tempatan, pusat komuniti, dan pemimpin agama untuk menyebarkan maklumat zakat dengan lebih berkesan.

**Inisiatif Ketelusan:** Peserta menyatakan hasrat untuk ketelusan yang lebih besar mengenai cara dana zakat diagihkan. Mereka mencadangkan agar institusi zakat menyediakan laporan dan kemas kini secara berkala mengenai impak sumbangan zakat, yang akan meningkatkan kepercayaan dan menggalakkan lebih ramai orang membayar zakat.

Penemuan ini menekankan keperluan untuk langkah-langkah proaktif untuk menangani halangan sedia ada dan meningkatkan pengalaman keseluruhan mengakses maklumat zakat.

#### **Implikasi Kajian**

Penemuan kajian ini mempunyai implikasi yang signifikan kepada kedua-dua institusi zakat dan penggubal dasar, terutamanya dalam meningkatkan akses kepada maklumat zakat, meningkatkan kadar pematuhan dan mengukuhkan sistem zakat secara keseluruhan. Berikut ialah implikasi utama yang diambil daripada kajian ini:

**Meningkatkan Celik Digital dan Infrastruktur:** Pergantungan yang semakin meningkat kepada platform digital untuk mengakses maklumat zakat menyerlahkan keperluan institusi zakat untuk melabur dalam alat dalam talian yang mesra pengguna dan

boleh diakses. Walau bagaimanapun, kajian itu juga mendedahkan halangan teknologi, terutamanya bagi penduduk yang lebih tua dan luar bandar. Oleh itu, penggubal dasar harus berusaha ke arah meningkatkan program celik digital dan memastikan infrastruktur yang mencukupi, terutamanya di kawasan kurang membangun, untuk merapatkan jurang digital.

**Menyesuaikan Penyebaran Maklumat:** Pelbagai tingkah laku pencarian maklumat yang dikenal pasti dalam kajian ini membayangkan bahawa pendekatan satu saiz untuk semua penyebaran maklumat tidak mencukupi. Institusi zakat harus menggunakan strategi komunikasi yang lebih disasarkan yang memenuhi keperluan kumpulan demografi yang berbeza, seperti penduduk luar bandar berbanding bandar atau individu yang lebih muda berbanding yang lebih tua. Ini termasuk memanfaatkan kedua-dua saluran komunikasi tradisional (cth, pemimpin agama, masjid) dan moden (cth, media sosial, laman web).

**Menggalakkan Ketelusan dalam Pengurusan Zakat:** Ketelusan dalam cara dana zakat diuruskan dan diagihkan menjadi faktor penting untuk mendapatkan kepercayaan pembayar zakat. Institusi zakat perlu meningkatkan langkah ketelusan dengan menyediakan laporan dan kemas kini secara berkala tentang cara sumbangan zakat digunakan, yang akan membina kepercayaan orang ramai dan menggalakkan pematuhan. Ini amat penting untuk memastikan zakat dilihat sebagai alat yang berkesan untuk mengurangkan kemiskinan dan menangani ketidaksamaan sosial.

**Memudahkan Prosedur Zakat:** Kajian mendedahkan bahawa ramai individu mendapati prosedur pengiraan dan pembayaran zakat rumit, yang menghalang pematuhan. Institusi zakat harus berusaha ke arah memudahkan proses ini, seperti menawarkan garis panduan yang jelas, alat pengiraan zakat yang mudah diakses dan arahan pembayaran langkah demi langkah. Penyederhanaan boleh mengurangkan kekeliruan dengan ketara dan menggalakkan lebih ramai individu untuk mengambil bahagian dalam zakat.

**Memupuk Penglibatan Komuniti:** Penemuan ini menekankan kepentingan pengaruh komuniti dalam membentuk kefahaman individu tentang zakat. Penggubal dasar dan institusi zakat harus bekerjasama dengan pemimpin masyarakat tempatan, pihak berkuasa agama dan masjid untuk mengukuhkan penyebaran maklumat berkaitan zakat. Rangkaian komuniti yang melibatkan diri boleh memastikan maklumat sampai kepada khalayak yang lebih luas dan individu mempunyai akses kepada sumber yang dipercayai untuk penjelasan.

**Menangani Halangan Sosioekonomi:** Kajian ini juga menyerlahkan halangan sosioekonomi, terutamanya dalam kalangan individu daripada kumpulan berpendapatan rendah, yang menghalang akses kepada maklumat zakat. Penggubal dasar perlu menangani halangan ini dengan menyediakan kempen maklumat yang lebih inklusif dan memastikan sistem zakat boleh diakses oleh semua orang, tanpa mengira status sosioekonomi.

## **KESIMPULAN**

Kajian ini memberikan pandangan berharga tentang proses pembuatan keputusan, keperluan maklumat, dan halangan untuk mengakses maklumat zakat dalam kalangan masyarakat Islam yang pelbagai. Penemuan menunjukkan bahawa walaupun individu menggunakan pelbagai sumber untuk mendapatkan maklumat, halangan seperti kekurangan kesedaran, kerumitan dan cabaran teknologi menghalang keupayaan mereka untuk mengakses dan mentafsir maklumat berkaitan zakat dengan berkesan. Menangani isu-isu ini melalui strategi komunikasi yang lebih baik, platform digital yang dipertingkatkan dan usaha jangkauan yang lebih besar boleh meningkatkan pematuhan dan penyertaan zakat dengan ketara.

Penyelidikan mendapati bahawa walaupun individu secara aktif mencari maklumat zakat daripada pelbagai sumber, mereka sering menghadapi cabaran seperti kekurangan kesedaran, prosedur yang kompleks dan halangan teknologi. Isu-isu ini memberi kesan kepada pematuhan zakat dan menjejaskan keberkesanan sistem zakat.

Bagi meningkatkan akses kepada maklumat zakat dan meningkatkan pematuhan, institusi zakat perlu mengamalkan pendekatan pelbagai strategi atau konvergen. Ini termasuk menggunakan kedua-dua saluran komunikasi digital dan tradisional,

memudahkan prosedur zakat, meningkatkan ketelusan dalam pengurusan zakat, dan melibatkan komuniti tempatan untuk membina kepercayaan dan kesedaran. Selain itu, penggubal dasar harus memberi tumpuan kepada merapatkan jurang digital dan menangani ketidaksamaan sosioekonomi untuk memastikan semua individu boleh mengakses maklumat zakat yang tepat dan boleh dipercayai.

Dengan menangani isu-isu ini, institusi zakat boleh memainkan peranan yang lebih berkesan dalam mengurangkan kemiskinan dan menggalakkan keadilan sosial dalam komuniti Islam. Akhirnya, kajian ini menyumbang kepada pemahaman yang lebih luas tentang bagaimana akses maklumat mempengaruhi kewajipan agama dan memberikan pandangan yang boleh diambil tindakan untuk meningkatkan sistem zakat di seluruh dunia.

Pendekatan *sense-making* menawarkan kerangka penting dalam memahami bagaimana umat Islam mencari, memahami, dan berdepan dengan halangan dalam mengakses maklumat zakat. Dengan meningkatkan akses kepada maklumat yang jelas dan mudah, pelaksanaan zakat di Malaysia boleh dipertingkatkan. Kajian ini juga membuka ruang untuk penyelidikan lebih lanjut tentang hubungan antara maklumat, teknologi, dan pelaksanaan zakat di masa hadapan.

## RUJUKAN

### Buku

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Sage Publications.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus groups: A practical guide for applied research (5th ed.)*. Sage Publications.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods (4th ed.)*. Sage Publications.

### Jurnal

- Abdullah, M., Zakaria, R., & Hasan, R. (2021). The future of zakat in a digital age: Opportunities and challenges. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 12(3), 87-102.
- Akbar, M., Hasan, R., & Yusuf, A. (2022). Halangan akses maklumat zakat di kalangan penerima manfaat. *Jurnal Ekonomi Islam*, 15(3), 110-125.
- Ali, A. & Abdullah, M. (2021). Digital literacy and zakat information: Challenges and opportunities. *Journal of Islamic Social Finance and Welfare*, 10(2), 45-58.
- Aziz, Z., & Nor, F. (2021). Zakat information needs: A comparative study of payers and recipients. *Journal of Islamic Finance*, 6(2), 22-34.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Dervin, B. (1998). Sense-making theory in the context of user-centered information design. *Information Design Journal*, 9(2), 133-143.
- Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically. *Journal of Communication Research*, 26(3), 395-400.
- Mustafa, M., Zakaria, S., & Akbar, M. (2021). Maklumat zakat dan kesedaran masyarakat. *Jurnal Pengurusan Zakat*, 10(1), 45-58.
- Rahman, M. & Ahmad, R. (2020). The role of zakat in wealth redistribution and social justice in Islam. *Journal of Islamic Economics and Governance*, 11(1), 25-36.

### Penafian

*Pandangan yang dinyatakan dalam artikel ini adalah pandangan penulis. Al-Qanatir: International Journal of Islamic Studies tidak akan bertanggungjawab atas apa-apa kerugian, kerosakan atau lain-lain liabiliti yang disebabkan oleh / timbul daripada penggunaan kandungan artikel ini.*