

STUDENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS ZAKAT MANAGEMENT AT UiTM CAWANGAN SABAH

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PENGURUSAN ZAKAT UiTM CAWANGAN SABAH

Razizi Tarmujiⁱ, Nor Alhana Abd Malikⁱⁱ, Saiful Nizam Amranⁱⁱⁱ, & Sharifah Sari Datu Asal^{iv*}

ⁱ (Corresponding author). Pensyarah Kanan, Akademi Pengajian Islam Kontemporari, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Malaysia. raziz106@uitm.edu.my

ⁱⁱ Pensyarah Kanan, Akademi Pengajian Islam Kontemporari, Universiti Teknologi MARA Cawangan Sabah, 88997 Kota Kinabalu, Malaysia. noral801@uitm.edu.my

ⁱⁱⁱ Pensyarah Kanan, Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik, Universiti Teknologi MARA Cawangan Sabah, 88997 Kota Kinabalu, Malaysia. saifu775@uitm.edu.my

^{iv} Pensyarah, Akademi Pengajian Islam Kontemporari, Universiti Teknologi MARA Cawangan Sabah, 88997 Kota Kinabalu, Malaysia. sharifahsari@uitm.edu.my

Received: 6 June 2025

Article Progress
Revised: 1 July 2025

Accepted: 12 July 2025

Abstract	<i>This study aims to assess the level of student satisfaction with the zakat management at Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Sabah, focusing on the application and distribution processes. Although zakat management in higher education institutions has been studied previously, there remains a lack of research specifically addressing student experiences and satisfaction in the state of Sabah. Therefore, this study seeks to bridge this gap by examining the perspectives of 120 randomly selected students who have undergone the zakat application process at UiTM Cawangan Sabah. Data were collected through a questionnaire assessing aspects of human resource services, application procedures, and the effectiveness of zakat distribution. The findings indicate that, overall, respondents exhibit a high level of satisfaction with zakat management, particularly in terms of service efficiency and the smoothness of the application process. However, delays in zakat distribution and the adequacy of the allocated funds remain challenges that require the university's attention. The findings of this study not only provide valuable insights for UiTM Cawangan Sabah in enhancing the efficiency of its zakat management system but also contribute to the literature on zakat management in the context of higher education institutions in Malaysia, particularly in Sabah.</i> Keywords: <i>Student Satisfaction, Zakat Management, UiTM Sabah</i>
Abstrak	<i>Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelajar Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Sabah terhadap pengurusan zakat yang dijalankan oleh institusi ini, dengan fokus kepada proses permohonan dan agihan zakat. Meskipun pengurusan zakat di institusi pendidikan tinggi telah dikaji sebelum ini, masih terdapat kekurangan kajian yang memberi tumpuan khusus kepada pengalaman dan kepuasan pelajar di negeri Sabah. Oleh itu, kajian ini mengisi jurang tersebut dengan meneliti perspektif 120 pelajar yang dipilih secara rawak sebagai responden yang pernah melalui proses permohonan zakat di UiTM Cawangan Sabah. Data diperolehi melalui soal selidik yang menilai aspek perkhidmatan sumber manusia, prosedur</i>

	<i>permohonan, dan keberkesanan agihan zakat. Hasil kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhan, responden mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap pengurusan zakat, terutamanya dari segi kecekapan perkhidmatan dan kelancaran proses permohonan. Namun, isu kelewatan dalam agihan serta jumlah zakat yang diterima masih menjadi cabaran yang perlu diberi perhatian oleh pihak universiti. Dapatan kajian ini bukan sahaja menyediakan maklumat yang berguna kepada pengurusan UiTM Cawangan Sabah dalam meningkatkan kecekapan sistem zakat, tetapi juga menyumbang kepada literatur berkaitan pengurusan zakat dalam konteks institusi pendidikan tinggi di Malaysia, khususnya di Sabah.</i> Kata kunci: <i>Kepuasan pelajar, pengurusan zakat, UiTM Sabah</i>
--	---

PENDAHULUAN

Pengurusan yang baik dan teratur merupakan suatu elemen yang penting dalam menentukan kecekapan sesebuah organisasi. Begitu juga pengurusan sesebuah instusi zakat terutamanya dari aspek agihan adalah amat penting dalam memastikan kebajikan golongan asnaf zakat adalah terpelihara. Dalam konteks pengurusan zakat di peringkat institusi pengajian tinggi (IPT), pengurusan agihan zakat yang cekap amat membantu golongan mahasiswa yang berada dalam kategori keluarga fakir dan miskin. Sebarang kelemahan dalam pengurusan zakat di IPT sudah pasti akan menjejaskan kehidupan mahasiswa di IPT yang bergantung pada bantuan zakat.

Agihan zakat terhadap pelajar asnaf di IPT juga masih tidak memuaskan. Kajian yang dijalankan di IPT mendapati terdapat sebilangan asnaf di IPT terpaksa bekerja sambil di masa lapang untuk menampung perbelanjaan harian mereka (Muhammad Rizal Jalil, Hairunnizam Wahid & Sanep Ahmad, 2018). Hakikatnya amaun yang diterima oleh asnaf masih lagi kecil (Nor Aini Idris, 2006). Justeru, terdapat kajian yang mencadangkan supaya jumlah bantuan yang disalurkan kepada asnaf perlu berpadanan dengan kos pendidikan para asnaf agar mereka boleh memberi tumpuan sepenuhnya kepada pelajaran (Muhamad Rahimi Osman dan Ghafarullahuddin Din, 2014).

Selain itu kajian di Universiti Pendidikan Sultan Idris (Rosliza @ Rosli Mahmud et al., 2015) menunjukkan bahawa kepuasan asnaf dalam kalangan mahasiswa terhadap agihan zakat oleh Unit Zakat di Universiti Pendidikan Sultan Idris lebih tinggi berbanding tahap kepuasan asnaf zakat terhadap institusi zakat di Majlis Agama Islam Negeri. Manakala kategori pemboleh ubah yang mendapat penilaian paling tinggi ialah kategori perkhidmatan sumber manusia, diikuti oleh kategori pengurusan agihan zakat. Manakala kadar bantuan zakat merupakan aspek yang mendapat penilaian yang paling rendah dalam kalangan responden.

UiTM Cawangan Sabah telah menyediakan sistem pengurusan zakat bagi membantu pelajar, namun tahap kepuasan mereka terhadap sistem ini masih kurang dikaji secara menyeluruh. Keberkesanan sistem ini bergantung kepada beberapa faktor utama, termasuk perkhidmatan sumber manusia yang menguruskan zakat, proses permohonan zakat, serta proses agihan zakat kepada penerima yang layak.

Beberapa cabaran dalam aspek ini telah dikenal pasti, antaranya adalah kecekapan dan responsiviti staf dalam memberikan perkhidmatan berkaitan zakat, kemudahan serta kejelasan proses permohonan, serta ketepatan dan ketelusan dalam proses agihan zakat. Pelajar mungkin berhadapan dengan kesukaran dalam mendapatkan maklumat mengenai permohonan zakat, kelewatan dalam pemprosesan bantuan, atau isu berkaitan ketelusan dan keadilan dalam pengagihan zakat. Oleh itu, tahap kepuasan pelajar terhadap aspek-aspek ini perlu dikaji bagi mengenal pasti kekuatan serta ruang penambahbaikan dalam sistem pengurusan zakat UiTM Cawangan Sabah.

Sehubungan itu, kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelajar terhadap pengurusan zakat di UiTM Cawangan Sabah berdasarkan tiga aspek utama: perkhidmatan sumber manusia, proses permohonan zakat, dan proses agihan zakat. Dapatan kajian ini

akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pengalaman pelajar serta membantu pihak universiti dalam menambah baik sistem pengurusan zakat bagi memastikan keberkesannya dalam membantu pelajar yang memerlukan. Dapatan kajian ini diharap dapat membantu pihak pengurusan UiTM Cawangan Sabah dalam memperkukuh kecekapan pengurusan zakat, sekali gus memastikan bantuan zakat dapat dimanfaatkan secara lebih efektif oleh pelajar yang memerlukan.

Pengurusan Zakat di UiTM Shah Alam

Universiti Teknologi MARA merupakan universiti yang terbesar di Malaysia yang mempunyai 187,539 orang pelajar di 34 buah kampus di seluruh negara (Bahagian Hal Ehwal Akademik UiTM, 2024). UiTM berperanan besar memberikan peluang pendidikan peringkat tinggi kepada lebih ramai lagi golongan Bumiputera khususnya mereka yang datang dari keluarga berpendapatan rendah. Ini merupakan suatu cabaran yang besar bagi pihak UiTM bagi memastikan pelajar ini dapat belajar dengan selesa dan mempunyai kemampuan kewangan sepanjang tempoh pengajian mereka di UiTM. Majlis Agama Islam Selangor telah memberikan kebenaran kepada UiTM untuk melaksanakan pungutan dan agihan zakat dalam kalangan warganya melalui surat bertarikh 14 Januari 1998 bersamaan 15 Ramadhan 1418 (Nazrudin Hashim & Mohd Zainoddin Mustaffa, 2012). Ini sekaligus menjadikan UiTM sebagai universiti awam pertama yang menjadi perintis pelantikan Penolong Amil-LZS. Sehingga 2015 terdapat sembilan buah institusi pendidikan awam dan swasta di Selangor diberikan pelantikan tersebut (Muhammad, R. et al., 2017).

Unit Zakat UiTM kemudiannya ditubuhkan dan diletakkan di bawah Penolong Rektor Pusat Khidmat Islam Bersepadu (PKIB) hingga Jun 2001. Bermula Jun 2001 hingga 13 Januari 2004, operasinya berpindah kepada tanggungjawab Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam (CITU). Setelah dana Sedekah UiTM ditubuhkan pada tahun 2010, namanya bertukar kepada Unit Zakat dan Sedekah. Unit ini bertukar nama menjadi Unit Zakat, Sedekah dan Wakaf pada tahun 2012 untuk turut bertanggungjawab meluaskan fungsi wakaf di UiTM. Seterusnya apabila CITU dinaiktaraf menjadi Akademi Pengajian Islam Kontemporari pada Oktober 2014, unit ini juga bertukar nama menjadi Pusat Zakat, Sedekah dan Wakaf (Najahudin et al, 2018). Apabila berlaku sekali lagi penstrukturan semula ACIS pada Ogos 2019, unit ini menjadi Bahagian Zakat, Sedekah dan Wakaf yang diasingkan daripada ACIS dan diletakkan terus di bawah seliaan Naib Canselor (Pekeliling Naib Canselor, 2019).

Pengurusan Zakat di UiTM Cawangan Sabah

Di peringkat UiTM Cawangan Sabah, pengurusan agihan wang zakat UiTM Cawangan Sabah diurus oleh Unit Hal Ehwal Islam (HEI). Apabila berlaku penstrukturan semula ACIS pada tahun 2019, maka UiTM Cawangan Sabah juga menubuhkan Unit Zakat, Sedekah dan Wakaf (ZAWAF) pada Oktober 2020 untuk menguruskan hal-ehwal berkaitan zakat, sedekah dan wakaf di kampus (Razizi et al, 2022).

Perbelanjaan dana zakat di peringkat UiTM Cawangan Sabah adalah melalui persetujuan Jawatankuasa Agihan Zakat dan Sedekah yang dipengerusikan oleh Rektor dan ahlinya adalah Timbalan Rektor HEP (merangkap Pengerusi Ganti), Ketua Pusat Pengajian ACIS, Wakil Pendaftar, Wakil Bendahari, seorang Pakar Rujuk Zakat dan Koordinator Unit ZAWAF sebagai setiausaha (Arahan Amanah Zakat UiTM, 2019).

Semua permohonan agihan zakat perlu dibentang dan diluluskan oleh Jawatankuasa Agihan Zakat dan Sedekah. Namun penurunan kuasa untuk meluluskan peruntukan segera diberikan kepada Pengerusi Jawatankuasa Agihan Zakat dan Sedekah sehingga RM5000.00. Kelulusan segera ini kemudian perlu dibentang dan diluluskan dalam mesyuarat jawatankuasa agihan (Najahudin et al, 2019).

Akaun ini dikawal oleh Bendahari UiTM di bawah pengendalian Jawatankuasa Akaun. Pengawasan dan pengurusan Akaun ini perlu sentiasa tertakluk kepada terma-terma Arahan Akaun ini, peruntukan-peruntukan Arahan Perbendaharaan serta peraturan-peraturan kewangan yang berkaitan dengannya dan apa-apa arahan lain yang dikeluarkan

oleh Perbendaharaan dan UiTM dari semasa ke semasa. Semua terimaan dan bayaran yang dibuat kepada, dan dari Akaun ini hendaklah diperakaunkan oleh Bendahari UiTM. (Arahan Amanah Zakat UiTM, 2019).

Agihan Zakat di UiTM Cawangan Sabah

UiTM Cawangan Sabah telah memeterai MoU dengan Majlis Ugama Islam Sabah (MUIS) pada tahun 2012 sebagai asas kerjasama antara kedua-dua institusi tersebut dalam pelbagai bidang berkaitan pendidikan, penyelidikan dan bantuan kewangan.

Bermula tahun 2014, pihak MUIS telah meyumbangkan dana zakat kepada pihak UiTM Cawangan Sabah sebanyak RM100,00.00 setahun untuk menguruskan pengagihannya kepada pelajar. Jumlah ini meningkat kepada RM220,000.00 setahun pada tahun 2020 dan 2021. Selain MUIS, sumber dana zakat UiTM Cawangan Sabah juga diterima daripada potongan zakat gaji staf di Lembaga Zakat Selangor yang akan dipulangkan semula 50% ke kampus, badan-badan korporat dan syarikat perniagaan sekitar Sabah (Razizi et al., 2022).

Jumlah keseluruhan yang diterima daripada tahun 2011 sehingga 2023 adalah hamper RM4 juta. Wang tersebut telah diagihkan kepada 9287 orang pelajar UiTM Cawangan Sabah (Laporan Agihan Zakat UiTM Cawangan Sabah Tahun 2023).

Jadual 1: Jumlah Agihan Zakat UiTM Cawangan Sabah dari tahun 2011-2023

BIL	TAHUN	JUMLAH PELAJAR	JUMLAH AGIHAN ZAKAT (RM)
1	2011	48	19,200.00
2	2012	68	33,817.00
3	2013	84	42,998.00
4	2014	275	138,360.00
5	2015	1100	435,630.00
6	2016	1441	543,100.00
7	2017	1093	362,150.00
8	2018	727	207,100.00
9	2019	905	366,350.00
10	2020	960	406,750.00
11	2021	599	354,500.00
12	2022	786	395,000.00
13	2023	1201	638,110.00
JUMLAH		9287	3,943,065.00

Sumber: (Laporan Agihan Zakat UiTM Cawangan Sabah Tahun 2023)

Proses Permohonan Zakat di UiTM Cawangan Sabah

Permohonan zakat secara rasminya dibuka dua kali setahun berdasarkan kalendar akademik universiti iaitu sesi Oktober- Februari dan Mac-Julai. Namun begitu, permohonan adalah terbuka sepanjang tahun di luar waktu yang ditetapkan bagi kes-kes tertentu dan kecemasan yang memerlukan bantuan segera.

Permohonan bantuan zakat UiTM Cawangan Sabah adalah secara atas talian melalui link google form yang disediakan (Razizi et al., 2022). Pemberitahuan berkenaan permohonan zakat diberitahu melalui laman web UiTM Cawangan Sabah dan juga media sosial. Pelajar juga dikehendaki memuat naik dokumen sokongan untuk permohonan zakat ini seperti salinan kad pengenalan, slip gaji ibu bapa/penjaga dan dokumen lain yang relevan (Razizi et al., 2022).

Bagi pemohon yang berjaya untuk ke sesi temubual, pemohon hendaklah berjumpa dengan panel dan pada tarikh yang ditetapkan samada secara bersemuka ataupun secara atas talian. Selepas diproses selama beberapa minggu, keputusan pelajar yang berjaya menerima zakat akan diberitahu secara rasmi kepada setiap pelajar selain daripada pemberitahuan secara atas talian dengan menggunakan aplikasi telegram ataupun

whatsapp. Bayaran zakat akan diuruskan oleh pihak kewangan dan akan dikreditkan terus ke akaun bank penerima zakat.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bagi menilai tahap kepuasan pelajar terhadap sistem pengurusan zakat di UiTM Cawangan Sabah. Instrumen utama yang digunakan dalam kajian ini ialah soal selidik yang mengandungi item-item berkaitan tiga aspek utama, iaitu perkhidmatan sumber manusia, proses permohonan zakat, dan proses agihan zakat.

Pemilihan sampel kajian dilakukan secara rawak, melibatkan 120 orang pelajar UiTM Cawangan Sabah yang pernah menerima zakat. Sampel ini dipilih bagi mendapatkan gambaran yang lebih representatif mengenai pengalaman dan tahap kepuasan pelajar terhadap sistem pengurusan zakat di institusi ini.

Pengukuran tahap kepuasan pelajar dalam kajian ini dinilai melalui tiga kategori pemboleh ubah yang utama iaitu perkhidmatan sumber manusia, proses permohonan zakat dan proses agihan zakat. Dalam kategori pertama, penilaian akan ditentukan melalui dua faktor iaitu mutu perkhidmatan dan imej penemubual zakat. Manakala dalam kategori proses permohonan zakat, dua faktor yang dinilai daripada bahagian ini iaitu sistem permohonan dan proses temubual zakat. Sementara kategori proses agihan zakat akan dinilai melalui dua faktor iaitu tempoh menunggu agihan zakat dan jumlah yang memenuhi keperluan pelajar. Oleh yang demikian, analisis faktor terhadap 15 pernyataan dalam kajian ini telah dilakukan berdasarkan kepada tiga kategori pemboleh ubah yang telah ditentukan. Jawapan responden adalah berdasarkan skala likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Neutral, Setuju dan Sangat Setuju).

Data kemudiannya akan dianalisis menggunakan kaedah statistik deskriptif seperti kekerapan, peratus dan min bagi mengenal pasti pola kepuasan pelajar serta aspek-aspek yang memerlukan penambahbaikan. Interpretasi skor min penyelidik merujuk kepada cadangan yang dikemukakan oleh Neuman (2006) seperti dalam Jadual 2.

Jadual 2: Interpretasi skor min

SKOR MIN	TAHAP PENILAIAN
1.00 SEHINGGA 2.00	Rendah
2.01 SEHINGGA 3.00	Sederhana Rendah
3.01 SEHINGGA 4.00	Sederhana Tinggi
4.01 SEHINGGA 5.00	Tinggi

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Analisis Demografi Responden

Maklumat responden yang terlibat dalam kajian ini telah ditunjukkan dalam Jadual 3. Jadual tersebut menunjukkan profil responden mengikut jantina, umur, peringkat pengajian dan bidang pengajian. Peratus jantina responden perempuan adalah lebih tinggi berbanding dengan responden lelaki iaitu 74.2% adalah responden perempuan dan 25.8% adalah lelaki. Manakala dari segi umur responden majoriti adalah di antara 20-25 tahun iaitu 94.2%, bakinya berumur di antara 26 – 30 tahun dan bawah 20 tahun dengan masing-masing 2.5% dan 3.3%. Majoriti responden terdiri daripada mahasiswa ijazah sarjana muda sebanyak 54.2% dan bakinya adalah terdiri daripada responden diploma (45.8%). Selain daripada itu, peratusan responden daripada aliran sastera adalah lebih tinggi iaitu 92.5%, manakala bakinya 7.5% peratus adalah daripada aliran sains.

Jadual 3: Demografi Responden

ITEM	KEKERAPAN	PERATUS
JANTINA		
	Lelaki	31
	Perempuan	89
UMUR		
	Kurang 20 tahun	4
	20-25 tahun	113
	26-30 tahun	3
PERINGKAT PENGAJIAN		
	Diploma	55
	Ijazah	65
BIDANG PENGAJIAN		
	Sains	9
	Sosial	111

Manakala dari segi latar belakang kewangan responden, sebanyak 65.8 peratus merupakan responden yang memiliki tajaan atau pinjaman daripada berbagai agensi seperti Perbadanan Tabung Pengajian Tinggi Negara (PTPTN), Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Biasiswa Kerajaan Negeri Sabah (BKNS).

Jadual 4 di bawah menunjukkan latar belakang kewangan responden. Dari aspek kekerapan menerima zakat UiTM, kekerapan tertinggi menerima zakat adalah sekali iaitu 31.7%, diikuti 2 kali (25.8%) dan tiga kali (25.0%). Manakala kekerapan terendah menerima zakat ialah enam kali (0.8%), lima kali (3.3%) dan empat kali (13.3%).

Jadual 4: Latar belakang Kewangan Responden

ITEM	KEKERAPAN	PERATUS
PNERIMA BANTUAN KEWANGAN		
	Ya	41
	Tidak	79
KEKERAPAN MENERIMA ZAKAT UITM		
	Sekali	38
	2 kali	31
	3 kali	30
	4 kali	16
	5 kali	4
	6 kali	1

Analisis Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Pengurusan Zakat

1. Tahap Kepuasan Terhadap Perkhidmatan Sumber Manusia

Berdasarkan Jadual 5 di bawah, setiap item penilaian memiliki skor yang cukup tinggi menunjukkan kepuasan yang baik terhadap perkhidmatan sumber manusia. Item “Penemubual Zakat Memberi Layanan Dengan Profesional” (Min: 4.68) menunjukkan bahawa penemubual zakat memberikan layanan dengan profesional, yang mencerminkan kemampuan mereka dalam melakukan tugas dengan baik dan sesuai dengan standard yang diharapkan.

Manakala item “Penemubual Zakat Menepati Masa Temubual” (Min: 4.53) menunjukkan bahawa penemubual zakat dianggap dapat menepati waktu temubual dengan baik, yang merupakan faktor penting dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada pelajar. Item “Penemubual Zakat Mengambil Berat keperluan Pelajar” (Min: 4.63) dan item “Penemubual Zakat Bersifat Empati terhadap Pelajar” (Min: 4.53) menunjukkan bahawa penemubual zakat dianggap mengambil peduli keperluan individu pelajar.

Skor yang tinggi menunjukkan bahawa penemubual zakat dianggap memiliki empati terhadap pelajar, yang membantu menciptakan hubungan yang baik antara penemubual zakat dan pelajar. Manakala item “Penemubual Zakat Memberi Maklumbalas terhadap Persoalan Pelajar di Luar Sesi Temubual” (Min: 4.37), skor yang sedikit rendah tetapi masih cukup tinggi menunjukkan bahawa meskipun penemubual zakat memberikan maklumbalas terhadap persoalan pelajar di luar sesi temubual, masih ada ruang untuk peningkatan dalam memberikan respon yang lebih aktif atau cepat.

Jadual 5: Tahap Kepuasan Terhadap Perkhidmatan Sumber Manusia

Item	Bil Responden	Jumlah	Min
Penemubual zakat memberi layanan dengan profesional	120	561	4.68
Penemubual zakat menepati masa temubual	120	544	4.53
Penemubual zakat mengambil berat keperluan pelajar	120	556	4.63
Penemubual zakat bersifat empati terhadap pelajar	120	543	4.53
Penemubual zakat memberi maklumbalas terhadap persoalan pelajar di luar sesi temubual	120	524	4.37

2. Tahap Kepuasan Terhadap Proses Permohonan Zakat UiTM Cawangan Sabah

Berdasarkan Jadual 6 di bawah, setiap item penilaian memiliki skor yang cukup tinggi, menunjukkan kepuasan yang baik dari pelajar terhadap proses permohonan zakat di UiTM Cawangan Sabah. Bagi item “Maklumat Berkaitan Proses Permohonan Zakat di UiTM Sabah Mudah Diperolehi” (Min:4.43) menunjukkan bahawa majoriti responden bersetuju bahawa informasi berkaitan proses permohonan zakat di UiTM Sabah mudah diperolehi.

Manakala item “Proses permohonan zakat UiTM Sabah dapat dilakukan dengan mudah” menunjukkan skor yang lebih tinggi (Min: 4.55) menunjukkan bahawa majoriti responden bersetuju bahawa proses permohonan zakat di UiTM Sabah dapat dilakukan dengan mudah. Bagi item “Proses permohonan zakat UiTM Sabah tidak memerlukan banyak dokumen sokongan” meskipun skor yang didapati adalah sedikit rendah (Min: 4.39) tapi masih menunjukkan bahawa majoriti responden bersetuju bahawa proses permohonan zakat di UiTM Sabah tidak memerlukan banyak dokumen sokongan.

Begitu juga item “Penetapan masa temubual yang sesuai” (Min: 4.56) dan item “Medium temubual adalah bersesuaian dengan situasi saya” (Min: 4.50) menunjukkan bahawa responden juga mempunyai tahap kepuasan hati yang tinggi bahawa penetapan masa dan medium temubual sesuai dengan situasi pelajar. Secara keseluruhan, tahap kepuasan responden adalah tinggi bagi beberapa aspek yang berkaitan proses permohonan zakat di UiTM Cawangan Sabah. Skor min yang tinggi menunjukkan bahawa proses permohonan tersebut dianggap mudah, informatif, dan bersesuaian dengan keperluan responden. Ini adalah indikasi yang positif tentang keberkesanan dan kualiti pengurusan proses permohonan zakat di UiTM Cawangan Sabah.

Jadual 6: Tahap Kepuasan Terhadap Proses Permohonan Zakat UiTM Cawangan Sabah

Item	Bil Responden	Jumlah	Min
Maklumat berkaitan proses permohonan zakat UiTM Sabah mudah diperolehi.	120	532	4.43
Proses permohonan zakat UiTM Sabah dapat dilakukan dengan mudah	120	546	4.55
Proses permohonan zakat UiTM Sabah tidak memerlukan banyak dokumen sokongan.	120	527	4.39
Penetapan masa temubual yang sesuai	120	547	4.56
Medium temubual adalah bersesuaian dengan situasi saya.	120	540	4.50

3. Tahap Kepuasan Terhadap Proses Agihan Zakat

Jadual 7 di bawah menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap proses agihan zakat adalah pada tahap sederhana. Secara keseluruhan, terdapat beberapa dapatan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan tahap kepuasan pelajar dari aspek ini.

Pertama, dalam hal tempoh menunggu untuk mendapatkan bantuan zakat mencatatkan skor min 3.28 menunjukkan agak ramai pelajar yang menganggap tempoh menunggu ini adalah panjang. Begitu juga, walaupun penyerahan bantuan zakat dianggap secara relatifnya cepat dan birokrasi yang minimum, terdapat ruang untuk penambahbaikan dengan skor min 3.63. Namun begitu, dalam hal berkaitan informasi berkaitan permohonan yang berjaya, responden menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dengan skor min 4.28. Ini menggambarkan bahawa akses terhadap informasi tersebut dianggap cukup mudah.

Meskipun demikian, ada aspek lain dari proses agihan zakat yang juga memerlukan perhatian. Amaun bantuan zakat yang diterima meskipun dianggap mencukupi untuk keperluan harian, masih menimbulkan ketidakpuasan yang cukup signifikan, dengan skor min 3.79. Hal ini menunjukkan bahawa ada ruang untuk meningkatkan amaun bantuan zakat agar lebih sesuai dengan keperluan harian penerima zakat. Terakhir, responden bersetuju peningkatan amaun bantuan zakat agar bersesuaian dengan peningkatan kos sara hidup dengan skor min 4.59.

Responden juga ditanya berkaitan tahap kepuasan pelajar terhadap pengurusan zakat secara keseluruhannya. Sebanyak 97.5% responden mengatakan berpuas hati dengan pengurusan zakat di UiTM Sabah secara keseluruhannya berbanding hanya 2.5% yang mengatakan tidak berpuas hati.

Jadual 7: Tahap Kepuasan Terhadap Proses Agihan Zakat

Item	Bil Responden	Jumlah	Min
Tempoh menunggu untuk mendapatkan bantuan zakat adalah bersesuaian.	120	393	3.28
Penyerahan bantuan zakat dilakukan dengan cepat tanpa banyak kerenah birokrasi.	120	435	3.63
Maklumat berkaitan dengan permohonan yang berjaya adalah mudah diperolehi.	120	513	4.28
Amaun bantuan zakat yang diperolehi adalah mencukupi bagi menampung keperluan harian.	120	455	3.79
Amaun bantuan zakat perlu dinaikkan bagi menampung kos kehidupan yang meningkat.	120	551	4.59

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dari tiga kategori pembolehkan yang telah ditentukan - perkhidmatan sumber manusia, proses permohonan zakat, dan proses agihan zakat - beberapa kesimpulan dapat dilakukan dalam pengurusan zakat di UiTM Cawangan Sabah.

Pertama, dari segi perkhidmatan sumber manusia, terdapat kepuasan yang tinggi dari pelajar terhadap penemubual zakat. Skor yang tinggi menunjukkan bahawa penemubual zakat dianggap memberikan layanan dengan profesional, menepati masa temubual, mengambil berat keperluan pelajar, dan bersifat empati terhadap mereka. Namun, meskipun respon terhadap persoalan pelajar di luar sesi temubual juga diberikan, masih ada ruang untuk peningkatan dalam memberikan respon yang lebih aktif atau cepat.

Kedua, dalam proses permohonan zakat, skor yang tinggi menunjukkan kepuasan pelajar terhadap kemudahan akses maklumat berkaitan permohonan zakat, kelancaran proses permohonan, dan waktu temubual yang sesuai. Namun, walaupun proses permohonan dianggap tidak memerlukan banyak dokumen sokongan, masih ada sedikit ruang untuk peningkatan dalam hal ini.

Ketiga, dalam proses agihan zakat, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Waktu menunggu untuk mendapatkan bantuan zakat, meskipun dianggap bersesuaian oleh sebahagian pelajar, masih dianggap panjang oleh sebahagian lagi. Begitu juga, walaupun jumlah bantuan zakat dianggap mencukupi untuk keperluan harian oleh beberapa responden, masih ada ruang untuk meningkatkan kepuasan dalam hal ini. Namun, responden secara umum setuju untuk menaikkan jumlah bantuan zakat untuk menyesuaikan dengan peningkatan kos sara hidup.

Berikut beberapa cadangan untuk meningkatkan kualiti pengurusan zakat di UiTM Cawangan Sabah:

1. Mempercepatkan Maklum Balas terhadap Persoalan Pelajar di Luar Sesi Temubual

- Menyediakan saluran komunikasi rasmi seperti e-mel khas, sistem tiket pertanyaan, atau aplikasi mesej segera (WhatsApp/Telegram) yang dikendalikan oleh pegawai zakat untuk membolehkan pelajar mendapatkan respons yang lebih pantas.
- Menetapkan jangka masa maklum balas, contohnya, setiap pertanyaan harus dijawab dalam tempoh 24 hingga 48 jam bagi memastikan pelajar tidak mengalami kelewatan dalam mendapatkan maklumat.
- Melantik pegawai khas atau pembantu pegawai zakat dalam kalangan pelajar yang boleh membantu menjawab pertanyaan asas berkaitan permohonan dan agihan zakat.

2. Memantapkan Proses Permohonan Zakat dengan Mengurangkan Keperluan Dokumen Sokongan

- Mengintegrasikan sistem permohonan zakat dengan pangkalan data pelajar, seperti rekod kewangan dan latar belakang sosioekonomi, bagi mengurangkan keperluan pelajar mengemukakan dokumen secara manual.
- Menggunakan borang digital yang membolehkan pelajar mengisi maklumat secara atas talian serta memuat naik dokumen secara elektronik, bagi mempercepatkan proses verifikasi.
- Menyediakan kategori khas bagi pelajar yang menerima bantuan zakat secara berulang (contohnya, pelajar dari keluarga B40), supaya mereka tidak perlu mengemukakan dokumen yang sama setiap kali membuat permohonan.

3. Menyempurnakan Proses Agihan Zakat dengan Memperpendek Waktu Menunggu dan Meningkatkan Jumlah Bantuan

- Menetapkan tempoh pemprosesan standard, contohnya, semua permohonan yang lengkap perlu diproses dalam tempoh maksimum dua minggu, dan bantuan zakat harus disalurkan dalam tempoh seminggu selepas kelulusan.
- Mengoptimalkan dana zakat dengan meningkatkan jumlah bantuan kepada pelajar yang sangat memerlukan, berdasarkan kos sara hidup semasa, melalui analisis keperluan kewangan yang lebih mendalam.
- Menjalankan kerjasama strategik dengan agensi luar, seperti institusi zakat negeri atau NGO, untuk mendapatkan dana tambahan bagi meningkatkan jumlah bantuan yang disalurkan kepada pelajar yang layak.

Selain itu, berdasarkan dapatan kajian ini, terdapat beberapa cadangan bagi kajian masa hadapan yang boleh memperluaskan pemahaman mengenai keberkesanan pengurusan zakat di institusi pendidikan tinggi.

Pertama, kajian masa hadapan boleh meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan sistem pengurusan zakat, termasuk keberkesanan dasar, peranan teknologi dalam mempercepatkan proses permohonan dan agihan, serta tahap kesedaran pelajar terhadap hak mereka dalam menerima bantuan zakat.

Kedua, kajian perbandingan boleh dilakukan antara pengurusan zakat di UiTM Cawangan Sabah dengan institusi lain, sama ada di dalam atau luar negara, bagi mengenal pasti amalan terbaik yang boleh diterapkan.

Selain itu, kajian yang lebih mendalam boleh dijalankan bagi menilai impak bantuan zakat terhadap prestasi akademik dan kesejahteraan pelajar, bagi menentukan sama ada bantuan yang diberikan benar-benar membantu mengurangkan beban kewangan serta meningkatkan pencapaian akademik mereka.

Kajian masa hadapan juga boleh meneroka perspektif pihak pengurusan zakat dan pentadbir universiti mengenai cabaran yang dihadapi dalam menyalurkan bantuan secara lebih cekap dan saksama. Dengan memperluaskan skop penyelidikan, kajian pada masa hadapan berpotensi memberikan input yang lebih menyeluruh bagi meningkatkan pengurusan zakat dalam konteks pendidikan tinggi di Malaysia.

RUJUKAN

Buku

- Muhamad Rahimi Osman dan Ghafarullahuddin Din. (2014). *Pengurusan Zakat di Institusi Pengajian Tinggi*. Seminar Pengurusan Zakat di Institusi Pengajian Tinggi: Pengalaman dan Hala Tuju, Universiti Teknologi Mara.
- Najahudin Lateh, Muhamad Rahimi Osman & Ghafarullahuddin Din. (2018). Aplikasi Ekonomi Digital Dalam Pengurusan Zakat dan Filantropi Islam di Universiti Teknologi MARA (UiTM) Dalam Najahudin Lateh et al., (penyunting.) *Aplikasi Pengurusan Zakat di Malaysia*. Shah Alam: Penerbit UiTM.
- Neuman, W. L. (2006). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Toronto: Pearson.
- Nor Aini Idris. (2018). *Isu dan Masalah Kemiskinan di Malaysia Dalam Ishak Yusoff et al (penyunting), Ekonomi Malaysia ke Arah Pascaindustri*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

Dokumen

- Arahan Amanah Zakat UiTM (2019).
- Laporan Agihan Zakat UiTM Cawangan Sabah Tahun 2023.
- Pekeliling Naib Canselor Bil 06 Tahun 2019. Profil Asnaf Zakat.

Jurnal

- Jalil, M. R., Wahid, H., & Ahmad, S. (2018). Lokalisasi Unit Zakat Institusi Pengajian Tinggi Sebagai Model One Stop Center Agihan Zakat Pendidikan: Localization of Higher Education Institutions Zakat Unit As Model 'One Stop Center' for Zakat Distribution Education. *Journal of Fatwa Management and Research*, 10(1), 51–72.
- Rosli Mahmud, R., Hashim, I., Ahmad, S., Haji Mohamad, A. B. & Haji Ahmad, S. (2015). Inovasi dalam Pengurusan Zakat di UPSI: Kesannya Terhadap Kepuasan Asnaf dalam Kalangan Pelajar. *Jurnal Perspektif*, 7(1), 101-112.

Prosiding

- Nazrudin Hashim & Mohd Zainoddin Mustaffa. (2012). *Pengurusan Zakat di IPTA: Pengalaman dan Cabaran di UiTM*. Prosiding The 8th UiTMCJ Academic Conference. UiTM Cawangan Johor: Segamat.
- Tarmuji, R., Abd Malik, N. A., Roseline, A. K., & Mohd Amin, S. (2022). *Agihan Zakat Oleh UiTM Cawangan Sabah: Suatu Sorotan*. Proceedings Borneo Islamic International Conference, (hlm. 124-129). UiTM Cawangan Sarawak: Kuching.

Internet

- Bahagian Hal Ehwal Akademik UiTM. <https://hea.uitm.edu.my/v4/> (diakses pada 08 April 2024).

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.