



## **DETERMINANT FACTORS OF ZAKAT PAYMENT IN LEMBAGA ZAKAT SELANGOR: A STUDY IN PETALING**

### **FAKTOR PENENTU PEMBAYARAN ZAKAT DI LEMBAGA ZAKAT SELANGOR: KAJIAN DI DAERAH PETALING**

**KHAIRUL AZHAR MEERANGANI**

Pensyarah Kanan, Akademi Pengajian Islam Kontemporari, Universiti Teknologi  
MARA. Emel: [azharmceerangani@uitm.edu.my](mailto:azharmceerangani@uitm.edu.my)

**AMIRAH SYAKIRAH AMIZI**

Siswazah, Fakulti Keilmuan Islam, Kolej Universiti Islam Melaka.  
Emel: [sya\\_barneylove@yahoo.com](mailto:sya_barneylove@yahoo.com)

**MOHD FARHAN MD ARIFFIN**

Pusat Kajian Al-Quran dan Al-Sunnah, Fakulti Pengajian Islam, Universiti  
Kebangsaan Malaysia. Emel: [mohdfarhan.ma@utm.my](mailto:mohdfarhan.ma@utm.my)

**MUHAMMAD IKHLAS ROSELE**

Pensyarah Kanan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.  
Emel: [ikhlas@um.edu.my](mailto:ikhlas@um.edu.my)

**A PEER-REVIEWED ARTICLE**

(RECEIVED – 6<sup>TH</sup> JUL. 2020; REVISED – 26<sup>TH</sup> NOV. 2020; ACCEPTED – 20<sup>TH</sup> MAY 2021)

### **ABSTRACT**

The collection of zakat payments at the Lembaga Zakat Selangor (LZS) shows an increase from year to year. Factors such as campaign and promotion announcements, service quality and efficiency as well as ICT medium optimization are seen to have contributed to this improvement. This study aims to identify the determinant factors that influence the payment of zakat in LZS by the Muslim community in Petaling. The study was conducted quantitatively using a survey design with a set sample size of 145 people consisting of a Muslim population aged between 25 years and 56 years. Questionnaire sets were distributed at LZS Petaling branches as well

as surrounding areas such as the Masjid Negeri, Subang Jaya and Puchong. The results show that the Muslim community, especially in the Petaling, generally has a good awareness of zakat payment activities. Quality of services and dakwah activities showing a positive relationship to the payment of zakat in LZS. The highest correlation value was dakwah/administrative management activities ( $r = .466$ ,  $n = 145$ ,  $p = .01$ ), followed by service quality correlation ( $r = .352$ ,  $n = 145$ ,  $p = .01$ ). Good and effective dakwah strategy and governance are seen to influence the payment of zakat by the community which in turn leads to an increase in the rate of zakat collection in LZS.

**Keywords:** Collection; Determinant Factors; Payment; Services, Lembaga Zakat Selangor

### ABSTRAK

Hasil kutipan bayaran zakat di Lembaga Zakat Selangor (LZS) menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Faktor-faktor seperti hebahan kempen dan promosi, kualiti dan kecekapan perkhidmatan serta pengoptimuman medium ICT dilihat telah menyumbang kepada peningkatan ini. Kajian ini bertujuan mengenal pasti faktor penentu yang mempengaruhi pembayaran zakat di LZS oleh masyarakat Islam daerah Petaling. Kajian dijalankan secara kuantitatif menggunakan reka bentuk tinjauan dengan saiz sampel yang ditetapkan adalah seramai 145 orang terdiri daripada penduduk Muslim berumur antara 25 tahun hingga 56 tahun ke atas. Set soal selidik telah diedarkan di LZS cawangan daerah Petaling serta kawasan sekitarnya seperti Masjid Negeri, Subang Jaya dan Puchong. Hasil kajian menunjukkan masyarakat Islam khususnya di daerah Petaling secara umumnya mempunyai kesedaran yang baik tentang aktiviti pembayaran zakat. Faktor penentu yang dikaji iaitu kualiti perkhidmatan dan aktiviti dakwah menunjukkan perhubungan yang positif terhadap pembayaran zakat di LZS. Nilai korelasi yang tertinggi sekali adalah aktiviti dakwah/pengurusan tadbir ( $r = .466$ ,  $n = 145$ ,  $p = .01$ ), diikuti oleh korelasi kualiti perkhidmatan ( $r = .352$ ,  $n = 145$ ,  $p = .01$ ). Strategi dakwah serta urus tadbir yang baik dan efektif dilihat mempengaruhi pembayaran zakat oleh masyarakat seterusnya membawa kepada peningkatan kadar kutipan zakat di LZS.

**Kata Kunci:** Kutipan; Faktor Penentu; Pembayaran; Perkhidmatan, Lembaga Zakat Selangor

## PENGENALAN

Zakat memainkan peranan penting dalam mengatasi masalah ketidakseimbangan agihan kekayaan, memangkinkan aktiviti pengagihan semula kekayaan secara berperingkat dan membantu membendung kecenderungan inflasi (Eza Ellany & Mohd Rizal, 2011). Kutipan zakat yang tinggi secara tidak langsung mampu membangunkan ekonomi dan membasmi kemiskinan yang berlaku dalam kalangan masyarakat Islam (Mohd Firdaus, 2017). Pentadbiran dan pengurusan zakat di Malaysia berada di bawah naungan bidang kuasa institusi zakat di setiap negeri. Di Selangor, usaha mengkorporatkan institusi zakat ini telah bermula sejak tahun 1995 menerusi penubuhan Pusat Zakat Selangor (PZS) oleh Majlis Agama Islam Selangor (MAIS) yang bukan hanya mengendalikan urusan kutipan zakat, malah turut mengendalikan agihan zakat kepada asnaf bermula 1 Januari 1998. Perkembangan semasa menyaksikan PZS sekali lagi mengorak langkah setelah dinaik taraf kepada satu entiti organisasi yang lebih besar, berkredibiliti dan diyakini masyarakat iaitu Lembaga Zakat Selangor (LZS) pada 31 Januari 2006. Penaiktarafan ini dilihat telah menyumbang kepada peningkatan kutipan zakat dari tahun ke tahun menerusi penganjuran pelbagai program dan aktiviti yang direncanakan oleh LZS. Walaubagaimanapun, peningkatan yang dicatatkan dilihat agak sederhana jika dibandingkan dengan bilangan keseluruhan penduduk beragama Islam di Selangor yang wajib mengeluarkan zakat. Berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia, jumlah penduduk Islam di Selangor pada 2018 adalah seramai 3.25 juta orang. Namun, bilangan mereka yang membayar zakat di LZS hanyalah sekitar 244,406 orang sahaja dengan jumlah keseluruhan kutipan sebanyak RM375.1 juta.

Berdasarkan fakta yang diberikan, kajian yang lebih menyeluruh perlu dilakukan bagi mengenal pasti faktor yang mempengaruhi pembayaran zakat di LZS. Hal ini diharapkan dapat membantu LZS dan institusi-institusi zakat di negeri-negeri lain untuk meningkatkan bilangan pembayar zakat seterusnya menambahbaik pengurusan dan

pentadbiran institusi zakat. Institusi zakat di Malaysia pada hari ini berdepan dengan isu dan cabaran yang besar berbanding pengurusan zakat dahulu terutamanya untuk mengajak dan meyakinkan masyarakat Islam untuk menunaikan zakat (Mohd Firdaus, 2017). Menurut Hairunnizam & Sanep (2014), pembayaran zakat melalui institusi formal telah diimplementasikan secara meluas oleh masyarakat. Namun begitu, masih terdapat segelintir masyarakat yang memilih untuk membayar zakat secara langsung kepada asnaf disebabkan oleh masalah ketidakpuasan hati dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem perkhidmatan yang disediakan oleh institusi zakat. Masalah kebocoran pembayaran zakat ini boleh berlaku sama ada dengan tidak membayar zakat kepada institusi yang dilantik atau membayar zakat terus kepada asnaf (Mohd Firdaus, 2017). Maka, strategi dan teknik yang bersesuaian perlu dilaksanakan bagi mewujudkan keyakinan dan kesedaran dalam kalangan pembayar zakat terhadap institusi zakat untuk menguruskan hal ehwal zakat.

### **FAKTOR PEMBAYARAN ZAKAT**

Kejelasan mengenai faktor-faktor penentu yang boleh mempengaruhi pembayaran zakat dalam kalangan masyarakat mampu menyumbang kepada peningkatan kadar pembayaran zakat di sesebuah negeri. Maka, institusi zakat perlu memberikan perhatian serius terhadap usaha penambahbaikan faktor-faktor penentu ini bagi memastikan proses kutipan dan agihan zakat mampu dilaksanakan dengan lebih efektif dan lancar. Menurut kajian oleh Eza Ellany & Mohd Rizal Palil (2011), beberapa faktor penentu didapati mempunyai hubungan yang positif terhadap peningkatan kutipan zakat di institusi zakat. Pengabaian terhadap faktor-faktor ini berpotensi mempengaruhi persepsi para pembayar zakat, seterusnya menyumbang kepada isu kebocoran pembayaran zakat. Menurut Mohd Firdaus (2017), kebocoran pembayaran zakat merujuk kepada pembayaran zakat yang dilaksanakan tanpa melalui institusi pungutan zakat yang sah. Dalam erti kata lain, para pembayar telah menyerahkan bayaran zakat secara langsung kepada asnaf disebabkan ketidakpercayaan mereka terhadap kemampuan institusi zakat tertentu. Oleh itu, penelitian dan penambahbaikan faktor-faktor penentu itu dilihat penting dalam

membendung isu-isu negatif sekaligus meningkatkan lagi kutipan perkhidmatan zakat di institusi zakat.

Institusi zakat perlu memberi perhatian sewajarnya terhadap tahap keyakinan dan kepercayaan masyarakat dengan menambah baik sistem kutipan dan agihan zakat secara efektif dan produktif (Ahmad Shahir & Adibah, 2010). Kajian oleh Anuar (2008) berkaitan persepsi masyarakat terhadap keberkesanan Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) merumuskan faktor keberkesanan pengurusan dan perkhidmatan institusi zakat mempengaruhi persepsi pembayar zakat, seterusnya memberi kesan terhadap kadar kutipan. Hal ini disokong menerusi kajian Hairunnizam et.al (2017), yang menunjukkan terdapat hubungan positif antara persepsi pembayar zakat terhadap pengurusan institusi zakat dengan kadar pembayaran zakat yang dikeluarkan kepada institusi formal. Dalam erti kata yang lain, semakin baik persepsi individu terhadap kualiti perkhidmatan institusi zakat, maka semakin tinggi keyakinannya untuk membayar zakat kepada institusi zakat, dan begitulah sebaliknya (Hairunnizam & Sanep, 2014).

Kajian yang dilakukan oleh Kamil (2009) pula menunjukkan bahawa dengan memperbaiki aspek kualiti perkhidmatan, kecenderungan masyarakat untuk mengeluarkan zakat didapati meningkat. Persepsi yang positif terhadap kualiti perkhidmatan akan melahirkan keyakinan pembayar dan berdasarkan keyakinan tersebut, pembayar akan berurusan dengan institusi zakat tanpa sebarang keraguan. Apabila membincangkan mengenai kualiti perkhidmatan, maka aspek kepuasan pelanggan merupakan perkara penting yang perlu diberikan perhatian. Tahap kepuasan pelanggan merupakan antara faktor penentu yang boleh mempengaruhi persepsi dan keyakinan pembayar zakat. Justeru itu, adalah menjadi cabaran kepada setiap institusi zakat supaya lebih komited terhadap usaha peningkatan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan bagi melahirkan persepsi yang positif dalam kalangan masyarakat terhadap institusi zakat itu sendiri (Azimatun, Salmiah & Ahamad, 2012).

Pengurusan institusi zakat yang efektif memainkan peranan penting dalam meningkatkan keberkesanan pungutan dan agihan zakat, sekaligus menjadi platform utama dalam meningkatkan sosioekonomi masyarakat setempat. Kajian oleh Hairunnizam et. al.

(2017) membuktikan antara faktor utama yang mempengaruhi individu membayar zakat secara formal adalah kecekapan pengurusan zakat. Fakta ini disokong oleh Muhammad Muda et. al. (2010) yang menyatakan faktor yang mendorong kepada keyakinan kepada institusi zakat adalah cekap, berkesan dan telus di dalam pengurusannya. Dapatan ini juga selaras dengan kajian yang dibuat oleh Mohd Rahim et. al. (2012), yang mendapati elemen penting yang mempengaruhi pembayaran zakat kepada institusi formal adalah akauntabiliti, telus, adil dan kebertanggungjawaban institusi zakat. Bagi mendapatkan imej yang baik, maka institusi zakat amat perlu dilihat telus dalam pentadbirannya. Dalam hal ini, Majlis Agama Islam Selangor (MAIS) dilihat berjaya menguruskan Lembaga Zakat Selangor (LZS) menjadi sebuah institusi zakat yang tersusun, praktikal serta menepati imej sebuah badan organisasi yang berkonsepkan korporat (Ahmad Shahir & Adibah, 2010).

Selain itu, promosi dan pendedahan berterusan berkaitan zakat juga dilihat dapat membantu institusi zakat meningkatkan kutipan zakat. Menurut Adibah (2016), semakin tinggi pendedahan mengenai zakat diterima oleh individu, semakin cenderung beliau ke arah kepatuhan membayar zakat. Pendekatan yang diambil bagi menyampaikan mesej berkaitan zakat seperti khutbah, ceramah, forum, pendedaran risalah, seminar, pemasangan kain rentang dan sebagainya dilihat telah menyumbang kepada kenaikan bilangan pembayar. Oleh itu, aktiviti turun padang perlu diperbanyakkan seperti pembukaan kaunter sementara di kawasan-kawasan berpotensi, mengiklankan dan mempromosikan perkhidmatan rundingan dan taksiran, menggunakan masjid sebagai pusat kegiatan zakat untuk menjalinkan serta mendekatkan lagi hubungan erat dengan pihak masyarakat (A. Halim, Hairunnizam & Sanep, 2014).

## **METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini dijalankan secara kuantitatif dengan menggunakan reka bentuk tinjauan menerusi pengagihan set borang soal selidik kepada responden terpilih bagi mendapatkan data yang diperlukan dalam kajian. Menurut Majid Konting (1998) dan Hamidah (2007), kajian tinjauan (*survey*) merupakan salah satu jenis kajian dalam penyelidikan deskriptif. Creswell (2005) menyatakan reka bentuk kajian tinjauan

adalah prosedur dalam penyelidikan kuantitatif dan kualitatif yang mana pengkaji menjalankan satu tinjauan terhadap sampel atau keseluruhan populasi. Data-data yang diperolehi daripada sampel rawak ini kemudiannya dianalisis dan dipersembahkan dengan statistik perihalan dan ujian signifikan. Keputusan ujian-ujian statistik ini seterusnya akan merumuskan ciri-ciri populasi yang dikaji. Secara umumnya, kajian ini merupakan kajian kuantitatif berbentuk deskriptif bagi mengenal pasti faktor penentu yang mempengaruhi pembayaran zakat terhadap Lembaga Zakat Selangor. Kajian dijalankan ke atas masyarakat Islam di sekitar daerah Petaling. Rasional pemilihan mereka sebagai sampel kajian kerana mereka merupakan calon yang berpotensi menyumbang kepada pembayaran zakat di LZS. Berdasarkan jadual Krejci dan Morgan (1970), saiz sampel yang dipilih ialah seramai 145 orang dan pemilihan sampel kajian dilakukan menggunakan teknik pensampelan rawak.

Menurut Mohd Majid (2004), soal selidik lebih praktikal dan berkesan digunakan untuk populasi yang besar. Instrumen soal selidik yang dibina terbahagi kepada empat bahagian iaitu bahagian A mengenai demografi responden, bahagian B mengenai faktor penentu pembayaran zakat terdiri daripada kualiti perkhidmatan, aktiviti dakwah dan pengurusan tadbir, bahagian C mengenai prestasi pembayaran zakat di LZS dan bahagian D mengenai cadangan penambahbaikan perkhidmatan di LZS. Borang soal selidik ini menggunakan Skala Likert yang terbahagi kepada skala lima mata (*five-point scale*) iaitu 1= Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Tidak Pasti, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju. Bagi menguji kesahihan dan kebolehpercayaan item dalam soal selidik yang dipilih sebelum kajian sebenar dijalankan, kajian rintis telah dijalankan terlebih dahulu untuk mengenal pasti sejauh mana kesesuaian keseluruhan penggunaan instrumen kepada responden kajian, terutamanya melibatkan penggunaan istilah dan struktur ayat. Responden bagi kajian rintis ini dipilih secara rawak mudah. Mereka terdiri daripada 20 orang penduduk daripada daerah Petaling. Dapatan kajian adalah seperti berikut:

**Jadual 1:** Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	24

Berdasarkan Jadual 1 di atas, Cronbach's Alpha untuk kesemua faktor-faktor penentu dan pembayaran zakat ialah .686 dengan 24 item diukur dan dianggap sederhana. Menurut Sproles dan Kendall (1986), Cronbach's Alpha adalah ukuran konsistensi dalaman, iaitu sejauh mana berkaitan dengan satu set item sebagai satu kumpulan. Ia dianggap sebagai ukuran keboleh percayaan skala dalam faktor di mana koefisien Alpha Cronbach's pada 0.4 atau lebih tinggi dianggap boleh diterima. Oleh itu, kita dapat membuat kesimpulan bahawa Cronbach's Alpha untuk semua pemboleh ubah dalam kajian ini dianggap boleh diterima.

## DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, analisis terhadap dapatan yang diperoleh telah dilakukan seperti berikut :

### Profil Responden

Profil responden dibentuk untuk melihat ciri-ciri responden dalam kajian ini serta mengenal pasti dan memberi maklumat mengenai latar belakang responden. Profil responden berdasarkan soal selidik yang diperoleh seperti berikut:

**Jadual 2:** Demografi Responden

Ciri Profil	Perkara	Frekuensi	Peratusan (%)
Jantina	Lelaki	71	49.0
	Perempuan	73	50.3
Umur	<25 tahun	7	4.8
	26-35 tahun	42	29.0
	36-45 tahun	47	32.4
	46-55 tahun	43	29.7
	>56 tahun	6	4.1
Status	Bujang	24	16.6



Perkahwinan	Berkahwin	118	81.4
	Lain-lain	3	2.1
Jenis Pekerjaan	Kerajaan	24	16.6
	Swasta	80	55.2
	Bekerja sendiri	35	24.1
	Lain-lain	6	4.1
Pendapatan Bulanan	RM1000 ke bawah	4	2.8
	RM1001-RM2000	58	40.0
	RM2001-RM3000	74	51.0
	RM3001-RM4000	8	5.5
	R5000 ke atas	1	0.7
Pendidikan	SPM	43	29.7
	Diploma	49	33.8
	Ijazah	48	33.1
	Master	4	2.8
	Lain-lain	1	0.7
Cara Pembayaran	Kaunter LZS	60	41.4
	Internet Banking	30	20.7
	Potongan Gaji	22	15.2
	Aplikasi Zakat	33	22.8

Berdasarkan Jadual 2, kebanyakan responden adalah perempuan iaitu seramai 73 orang (50.3%) diikuti dengan lelaki seramai 71 orang (94.0%). Purata umur responden pula adalah dari kalangan 36-45 tahun iaitu seramai 47 orang (32.4%), diikuti dengan responden yang berumur 46-55 tahun adalah seramai 43 orang (29.7%), diikuti responden berumur 26-35 tahun seramai 42 orang (29.0%), diikuti umur responden bawah 25 tahun adalah seramai 7 orang (4.8%), dan akhir sekali umur responden lebih 56 tahun adalah seramai 6 orang (4.1). Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah kebanyakan yang sudah berkahwin iaitu seramai 118 orang (81.4%), manakala responden yang bujang adalah seramai 24 orang (16.6%), dan responden bagi status lain-lain hanya seramai 3 orang (2.1%) sahaja. Kebanyakan responden adalah bekerja di syarikat swasta iaitu seramai 80 orang (55.2%), diikuti dengan responden yang bekerja sendiri seramai 35 orang (24.1%), responden bekerja kerajaan pula seramai 24 orang (16.6%), dan lain-lain hanya 6 orang sahaja (4.1%).

Bagi pendapatan bulanan pula, rata-rata responden yang terlibat dalam kajian ini adalah dari kalangan yang berpendapatan RM20001-RM3000 iaitu seramai 74 orang (51.0%), diikuti oleh responden yang berpendapatan RM1001-RM2000 iaitu seramai 58 orang (40.0%), manakala seramai 8 orang (5.5%) adalah yang berpendapatan bulanan RM3001-RM4000, dikuti responden berpendapatan bulanan RM1000 ke bawah seramai 4 orang (2.8%), dan akhir sekali hanya seramai 1 orang (0.7%) berpendapatan bulanan RM5000 ke atas. Bagi latar belakang pendidikan, responden diploma didapati paling tinggi iaitu seramai 49 orang (33.8%), diikuti oleh responden ijazah iaitu seramai 48 orang (33.1%), manakala responden bagi SPM adalah seramai 43 orang (29.7%), dan responden Master seramai 4 orang (2.8%) serta responden bagi lain-lain pendidikan adalah seramai 1 orang (0.7%) sahaja. Kebanyakan responden membayar zakat melalui kaunter zakat di LZS iaitu seramai 60 orang (41.4%), diikuti dengan Internet Banking seramai 30 orang (20.7%), manakala melalui aplikasi zakat seramai 33 orang (22.8%), dan melalui potongan gaji hanya seramai 22 orang (15.2%) sahaja.

### Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah sebahagian daripada analisis asas yang perlu dilakukan oleh penyelidik. Ianya bertujuan untuk mengolah, menyajikan data tanpa membuat apa-apa keputusan untuk populasi. Analisis deskriptif memberi ringkasan serta maklumat mengenai data-data yang telah digunakan dalam kajian ini. Ianya hanya melihat gambaran keseluruhan data secara umum. Jadual 4 menunjukkan hasil analisis deskriptif yang mana hanya tumpuan kepada analisis min dan sisihan piawai.

**Jadual 4:** Analisis Deskriptif

<b>Pemboleh ubah</b>	<b>Min</b>	<b>Sisihan Piawai (SD)</b>
Kualiti Perkhidmatan	21.0552	1.36819
Aktiviti Dakwah/Pengurusan Tadbir	21.0552	1.39831
Status Pembayaran Zakat	16.7862	1.19132

Min tertinggi datang daripada faktor kualiti perkhidmatan (Min = 21.0552, SD = 1.36819) diikuti min faktor aktiviti dakwah/pengurusan tadbir (Min = 21.0552, SD = 1.39831). Min untuk status pembayaran zakat pula ialah (Min = 16.7862, SD = 1.19132).

**Jadual 5: Analisis Deskriptif Yang Dijalankan Untuk Setiap Penyataan Atau Soalan**

<b>Peratusan Jawapan Responden mengenai hubungan antara faktor penentu dengan status pembayaran zakat di LZS</b>						
Penyataan tinjauan mengenai hubungan antara faktor penentu dengan status pembayaran zakat di LZS		STS 1 (%)	TS 2 (%)	S 3 (%)	S 4 (%)	SS 5 (%)
1.	Saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	84 (57.93)	61 (42.07)
2.	LZS sentiasa prihatin terhadap pelanggan.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	107 (73.79)	37 (25.52)
3.	Pegawai yang bertugas sudi membantu dan menjalankan tugasnya dengan cepat, tepat dan cermat.	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.38)	113 (77.93)	30 (20.69)
4.	Saya berpuas hati terhadap agihan zakat yang diuruskan oleh LZS.	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.07)	28 (19.31)	114 (78.62)
5.	Saya berpuas hati dengan kepelbagaian promosi yang dijalankan.	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.14)	22 (15.17)	117 (80.69)
6.	Kaedah pembayaran zakat atas talian adalah	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (4.83)	78 (53.8)	60 (41.38)

	lebih cepat daripada pembayaran di kaunter zakat.					
7.	Mana-mana individu mempunyai peluang langsung untuk berinteraksi dengan LZS melalui emel.	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (7.59)	86 (59.31)	48 (33.10)
8.	Penggunaan laman web LZS menjimatkan masa dan tenaga.	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.38)	98 (67.59)	45 (31.03)
9.	Saya berpuas hati dengan sistem e-zakat.	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.14)	112 (77.24)	27 (18.62)
10.	Saya berpuas hati dengan pelaksanaan aktiviti dakwah oleh pihak LZS.	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.07)	105 (72.41)	37 (25.52)
11.	Aktiviti dakwah memberi pengetahuan asas yang baru tentang zakat.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	120 (82.76)	25 (17.24)
12.	Saya yakin dengan pengurusan tadbir yang baik akan meningkatkan kepatuhan membayar zakat.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	58 (40.0)	87 (60.0)
13.	LZS menjaga kerahsiaan maklumat pelanggan.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	113 (77.93)	32 (22.07)
14.	Info-info seperti aplikasi zakat, Internet Banking dan kaunter memudahkan pembayaran zakat.	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.07)	104 (71.72)	38 (26.21)
15.	Saya konsisten dalam	0	0	1	108	36

	membayar zakat setiap bulan.	(0.00)	(0.00)	(0.7)	(74.48)	(24.83)
16.	Saya mengikuti perkembangan aktiviti dan promosi yang dilakukan LZS.	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.38)	110 (75.86)	33 (22.76)
17.	Saya pengguna e-zakat untuk membayar zakat.	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.45)	113 (77.93)	27 (18.62)

Jadual 5 menunjukkan taburan peratusan jawapan responden berdasarkan penyataan kajian mengenai hubungan antara faktor penentu dan status pembayaran zakat di LZS. Secara umumnya, majoriti responden memberikan respon yang positif dan bersetuju dengan kenyataan kajian tentang hubungan antara faktor penentu dan status pembayaran zakat di LZS. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa terdapat hubungan positif antara faktor penentu dan status pembayaran zakat di LZS.

### Analisis Korelasi

Analisis korelasi dapat didefinisikan sebagai metode statistik yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua pemboleh ubah. Analisis korelasi yang dilakukan akan menghasilkan suatu nilai yang disebut sebagai koefisien korelasi.

**Jadual 6:** Tafsiran Koefisien Korelasi, r

Nilai koefisien, r (+/-)	Perhubungan antara Pemboleh ubah
<b>0.81-1.00</b>	Sangat Kuat
<b>0.61-0.80</b>	Kuat
<b>0.41-0.60</b>	Sederhana kuat
<b>0.21-0.40</b>	Tidak Sangat Kuat/Lemah
<b>0.00-0.20</b>	Lemah/Boleh Diabaikan

Jadual 6 menunjukkan julat nilai r dan petunjuk kekuatan korelasi. Menurut Miller (1991), nilai koefisien, r, bermula dari +1.00 hingga -1.00, ia mewakili hubungan terkuat di antara dua pemboleh

ubah jika menghampiri nilai 1.00 dan jika mendekati nilai 0.00, ia merupakan hubungan yang paling lemah.

**Jadual 7:** Analisis Korelasi

		Kualiti Perkhidmatan	Aktiviti Dakwah/ Pengurusan dan Tadbir	Status Pembayaran Zakat
<b>Kualiti Perkhidmatan</b>	Korelasi	1		
	Pearson			
	Sig. (1-tailed)	145		
	N			
<b>Aktiviti Dakwah/ Pengurusan Tadbir</b>	Korelasi	.448**	1	
	Pearson	.000		
	Sig. (1-tailed)	145	145	
	N			
<b>Status Pembayaran Zakat</b>	Korelasi	.352**	.466**	1
	Pearson	.000	.000	
	Sig. (1-tailed)	145	145	145
	N			

\*\* . Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (1-tailed).

Berdasarkan pada kajian tersebut, korelasi yang tertinggi sekali adalah aktiviti dakwah/pengurusan tadbir ( $r = .466$ ,  $n = 145$ ,  $p = .01$ ), diikuti oleh korelasi kualiti perkhidmatan ( $r = .352$ ,  $n = 145$ ,  $p = .01$ ). Semakin tinggi nilai koefisien korelasi, semakin kuat hubungan itu. Berdasarkan jadual 6 menunjukkan bahawa nilai koefisien korelasi yang berjulat antara 0.41 - 0.60 pada umumnya dianggap mewakili korelasi yang sederhana kuat. Oleh itu, ia menunjukkan bahawa korelasi untuk semua pemboleh ubah dianggap mewakili korelasi yang sederhana kuat kecuali pemboleh ubah kualiti perkhidmatan mewakili korelasi atau perhubungan yang tidak sangat kuat atau lemah tetapi masih boleh diterima.

## ANALISIS

Kajian ini dijalankan dengan objektif untuk menentukan hubungan kualiti perkhidmatan dan aktiviti dakwah/pengurusan tadbir dengan status pembayaran zakat di LZS. Berdasarkan hasil kajian, semua pemboleh ubah mempunyai hubungan positif dengan status pembayaran zakat di LZS. Hubungan antara kualiti perkhidmatan dengan status pembayaran zakat di LZS adalah signifikan ( $r = 0.352$ ,  $p = 0.000$ ). Meskipun menunjukkan hubungan yang tidak sangat kuat atau lemah antara kedua-dua pemboleh ubah, namun masih mempunyai hubungan yang positif. Penemuan ini juga disokong dengan kajian oleh Sanep Ahmad dan Hairunnizam (2012), yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kualiti perkhidmatan dengan status pembayaran zakat. Maryam et.al (2015) berpandangan dengan memperbaiki aspek kualiti perkhidmatan, kecenderungan mengeluarkan zakat menjadi bertambah baik. Jadi, persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang positif akan melahirkan keyakinan pembayar dan berdasarkan keyakinan tersebut, pembayar akan berurusan terus dengan LZS tanpa keraguan. Oleh itu, jika kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh LZS adalah mantap, peningkatan kadar atau bilangan pengeluar zakat akan bertambah tinggi. Hubungan antara aktiviti dakwah/pengurusan tadbir dengan status pembayaran zakat juga adalah signifikan ( $r = 0.466$ ,  $p = 0.000$ ).

Meskipun ia menunjukkan hubungan yang sederhana kuat antara kedua-dua pemboleh ubah, namun hubungan positif antara pemboleh ubah aktiviti dakwah/pengurusan tadbir lebih dominan dengan status pembayaran zakat di LZS. Penemuan kajian ini disokong oleh Adibah Ab Wahab (2016), yang menyatakan terdapat hubungan positif antara aktiviti dakwah dan pengurusan tadbir yang baik dengan status pembayaran zakat. Menurut Hairunnizam et al. (2017), faktor utama yang mempengaruhi individu membayar zakat secara formal adalah mengenai kecekapan pengurusan zakat. Muhammad Muda et. al (2010) dalam kajiannya juga menjelaskan faktor yang mendorong keyakinan terhadap institusi zakat adalah tahap kecekapan, keberkesanan dan ketelusan dalam pengurusannya. Oleh itu, aktiviti dakwah dan pengurusan tadbir yang dilaksanakan LZS haruslah dipertingkatkan lagi kerana rata-rata masyarakat

dipengaruhi oleh aktiviti yang dijalankan LZS dan pengurusannya yang baik.

### KESIMPULAN

Masyarakat Islam khususnya di daerah Petaling dilihat masih lagi mempunyai tahap kesedaran yang baik tentang kewajipan membayar zakat. Faktor penentu yang dikaji iaitu kualiti perkhidmatan serta aktiviti dakwah yang dijalankan menunjukkan hubungan yang positif terhadap status pembayaran zakat di LZS. Faktor dominan yang mempengaruhi masyarakat dalam pembayaran zakat ialah aktiviti dakwah dan pengurusan pentadbiran yang baik. Aktiviti yang dilakukan oleh LZS memberi impak yang tinggi ditambah dengan urus tadbirnya yang baik serta efektif membuat masyarakat senang hati dan selesa berurusan dengan pegawai atau kakitangan LZS. Hal ini secara tidak langsung menyumbang kepada peningkatan kadar kutipan zakat di LZS. Dengan memahami faktor penentu pembayaran zakat, pihak institusi zakat terutama LZS boleh mengambil tindakan yang sesuai dalam menguruskan dan mempertingkatkan lagi kutipan zakat. Selaku salah satu institusi yang berperanan sebagai nadi penggerak kepada pelaksanaan syariat Islam, pihak LZS perlu menambahbaik kualiti perkhidmatan selaras dengan perkembangan semasa supaya matlamat daripada pensyariatan zakat sebagai mekanisme meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dapat direalisasikan.

### RUJUKAN

- Abdul Ghafar Ismail dan Hailani Muji Tahir (2006). *Zakat Pensyariatian Perekonomian dan Perundangan*. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia.
- Adibah Ab Wahab (2016). *Faktor yang Mempengaruhi Pembayaran Zakat di Syarikat Tersenarai Awam di Malaysia*. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia.
- Adibah Abdul Wahab dan Joni Tamkin Borhan (2014). Faktor Penentu Pembayaran Zakat Oleh Entiti Perniagaan Di Malaysia: Satu Tinjauan Teori. *Jurnal Syariah*, Jil. 22, Bil. 3 (2014): 295-322



- Ahmad Shahir Makhtar dan Adibah Ab Wahab (2010). *Pengurusan Zakat Di Negeri Selangor: Isu Dan Cabaran*. Prosiding Konvensyen Kebangsaan Perancangan & Pengurusan Harta dalam Islam.
- Aza Shahnaz Azman, Norzalina Zainudin dan Latifa Bibi Musafar Hameed (2014). *Keberkesanan Medium Maklumat Sebagai Perantaraan Terhadap Potensi Berzakat: Kajian Kes Golongan Muda (Pelajar IPT)*. E-proceedings of the Conference on Management and Muamalah (CoMM 2014), 26-27 May 2014.
- Eza Ellany Abdul Lateff dan Mohd Rizal Palil (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembayaran Zakat Pendapatan di Malaysia*. Prosiding PERKEM VI, Jil. 1: 148-159.
- Hairunnizam Wahid dan Sanep Ahmad (2014). Faktor Mempengaruhi Tahap Keyakinan Agihan Zakat: Kajian Terhadap Masyarakat Islam di Selangor. *Jurnal Ekonomi Malaysia* 48(2): 41 - 50.
- Hairunnizam Wahid, Mohd Ali Mohd Noor, Adibah Abdul Wahab dan Muhammad Tajuddin Abdul Rahim (2017). *Pengurusan Zakat di Malaysia Satu Pendekatan Analisis Gelagat*. Bangi: Penerbit UKM.
- Khadijah Muda, Mohd Daud Awang, Husniyah Abdul Rahim dan Dayang Shobihah Abang Abai (2013). Persepsi Pengguna 200 Laman Web LZS Terhadap Pembayaran Zakat Secara Atas Talian. *Jurnal Pengurusan JAWHAR* 7(2): 111-140.
- Laporan Ringkasan Prestasi Kutipan dan Agihan Zakat Lembaga Zakat Selangor Januari-Jun 2018.
- Maryam Abd Rashid, Hairunnisa Hairudin, Hairunnizam Wahid dan Sanep Ahmad (2015). *Analisis Faktor Penentu Kualiti Perkhidmatan Pengurusan Zakat: Kajian Terhadap Lembaga Zakat Selangor (LZS) Di Sepang*. eProsiding Seminar Fiqh Semasa (SeFis) 2015.
- Mohd Firdaus Abdul Hamid. (2017). *Faktor Penentu Pembayaran Zakat Harta Di Majlis Agama Islam Negeri Johor*. Skudai: Penerbit UTM.
- Muhammad Muda, Ainulashikin Marzuki dan Amir Shaharuddin (2010). Internal and External Factors Influencing Individual's Participation in Zakat: Preliminary Results. *Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 2/1.

Noor Hashimah Mohd Shafie dan Amizawati Mohd Amir (2018).  
Kesan Faktor Individu dan Faktor Persekitaran terhadap  
Pematuhan Zakat Pendapatan. *International Journal of Business,  
Economics And Law*, Vol. 15, Issue 3.