

KONSEP KEPERCAYAAN DAN PENGURUSAN ZAKAT

CONCEPT OF TRUST AND ZAKAT MANAGEMENT

Abidah Ab Kadir¹
Nor Aina Mhd Khotib²
Syarifah Md Yusof³

¹ Islamic Business School, University Utara Malaysia, (abidah1190@gmail.com)

² Islamic Business School, University Utara Malaysia, (nor.aina.khotib@uum.edu.my)

³ Islamic Business School, University Utara Malaysia, (syarifah@uum.edu.my)

Article history

Received date : 15-9-2023
Revised date : 16-9-2023
Accepted date : 13-12-2023
Published date : 31-12-2023

To cite this document:

Ab Kadir, A., Mhd Khotib, N. A., & Md Yusof, S. (2023). Konsep kepercayaan dan pengurusan zakat. *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)*, 6(21), 1 - 17.

Abstrak: Objektif utama zakat adalah untuk mengurangkan jurang antara golongan kaya dan miskin. Sekiranya dana zakat diurus dengan berkesan, pengagihan pendapatan zakat yang saksama dalam masyarakat dapat dicapai dan jurang antara mereka dapat dikecilkan. Isu kepercayaan masyarakat Islam yang rendah terhadap institusi zakat agak membimbangkan. Pengurusan zakat yang tidak telus didakwa sebagai satu daripada faktor penyumbang terhadap permasalahan yang dihadapi. Justeru itu, artikel ini cuba mengupas konsep kepercayaan pelanggan dan pengurusan zakat dari segi peranannya dan kepentingannya serta membincangkan isu-isu yang berkaitan. Setakat ini, kajian mengenai kepercayaan pelanggan dalam pengurusan zakat belum dijalankan secara mendalam dan ini memberi ruang untuk artikel ini memenuhi jurang yang ada. Artikel ini berbentuk konseptual di mana ianya akan mengulas dan membincangkan artikel-artikel yang berkaitan dengan kepercayaan, pengurusan dan zakat. Kemudiannya satu model konseptual kepercayaan akan dibangunkan sebagai cadangan penambahbaikan untuk institusi zakat. Artikel ini dapat memberikan maklumat tambahan kepada institusi zakat dan membantu institusi tersebut untuk menangani isu kepercayaan pelanggan yang rendah. Hal ini penting agar objektif zakat untuk menegakkan keadilan ekonomi dan sosial dapat dicapai. Kajian ini seterusnya bakal mencetus kajian empirikal pada masa hadapan yang berkaitan dengan elemen kepercayaan. Ia juga bertindak sebagai satu usaha untuk memperbanyakkan penyelidikan didalam bidang zakat. Hasil penemuan ini adalah relevan dan terpakai kepada Malaysia dan negara-negara Islam yang lain.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepercayaan Pelanggan, Zakat

Abstract: The main objective of zakat is to reduce the gap between the rich and the poor. If zakat funds are managed effectively, a fair distribution of zakat income in society can be achieved and the gap between them can be narrowed. The issue of the low trust of the Muslim community towards the institution of zakat is quite worrying. Zakat management that cannot be claimed as one of the contributing factors to the problems faced. Therefore, this paper tries to examine the concept of customer trust and zakat management in terms of its role and importance and examine related issues. So far, research on customer trust in zakat management

has not been carried out in depth and this provides an opportunity for this paper to fill the existing gaps. This paper is conceptual in nature where it will discuss and review articles related to trust, management and zakat. Then a conceptual model of trust will be developed as a suggestion for improvement for zakat institutions. This paper can provide additional information to zakat institutions and help them to deal with the issue of low customer trust. This is important so that the objective of zakat to uphold economic and social justice can be achieved. This study will further trigger empirical studies in the future related to the element of trust. It also acts as an effort to promote research in the field of zakat. The results of this discovery are relevant and applicable to Malaysia and other Muslim countries.

Keywords: *Trust, Customer Trust, Zakat*

Pengenalan

Zakat adalah salah satu daripada lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memiliki kekayaan yang sama dengan atau melebihi had minimum yang ditetapkan (nisab). Zakat dilaksanakan dengan memberi sebahagian daripada hartanya dengan kadar yang tertentu kepada kategori-kategori penerima yang telah ditetapkan menurut syariat. Objektif pensyariaan zakat adalah untuk mengurangkan jurang antara golongan kaya dan miskin. Zakat ditakrifkan sebagai penyucian diri, harta dan masyarakat (Hairunnizam, Mohd Ali, & Sanep, 2005; Qardawi, 2007).

Kepercayaan pula merupakan satu perkara yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Di samping menentukan masa hadapan masyarakat, ia juga menjadi penentu kepada keberlangsungan sesuatu pengurusan di dalam sesebuah organisasi. Urusan-urusan pentadbiran suatu urusan yang mesti dipelihara dan dikawal agar tidak dicemari oleh unsur-unsur yang khianat terhadap amanah yang telah diletakkan di atas bahu setiap anggota sesebuah organisasi. Hal ini demikian kerana kegiatan pengurusan institusi merupakan komponen yang berhubung secara langsung dengan elemen syariah dalam Islam (Fadzila Azni, 2013).

Oleh hal yang demikian, kejayaan dan kegagalan institusi ini dalam menguruskan segala aktiviti zakat akan menyumbang kepada tahap kepercayaan masyarakat Islam terhadap institusi zakat. Kepercayaan masyarakat Islam terhadap sistem pengurusan zakat adalah satu faktor penting dalam menggalakkan masyarakat untuk membayar zakat. Menurut Sargeant & Lee (2004) dan Suhaib (2009), apabila tahap kepercayaan rendah, maka kerjasama dan sokongan individu terhadap sesebuah organisasi tersebut akan menurun.

Begitu juga halnya dengan institusi zakat. Semakin tinggi tahap kepercayaan pelanggan maka semakin tinggi tahap kepatuhan pembayaran zakat menerusi institusi zakat (Sanep & Hairunnizam 2005). Sekiranya masyarakat patuh untuk membayar zakat menerusi institusi ini, maka matlamat dan objektif zakat sebagai institusi jaminan sosial itu akan tercapai (Razali & Rohayu, 2011). Tanpa kepercayaan, sukar untuk mengharapkan orang ramai untuk mengekalkan hubungan mereka dengan sesebuah organisasi (Riza Reni, Aza Azlina, Astri Yulia, 2022)

Permasalahan Kajian

Zakat adalah sistem kebajikan sejagat yang telah memainkan peranan penting dalam membantu golongan fakir dan miskin. Terdapat satu ketika dalam sejarah semasa zaman pemerintahan Khalifah Umar Al-Khattab, masyarakat Islam jarang memerlukan sedekah kerana pengurusan zakat yang berkesan (Farooq 2008). Oleh itu, jelas menunjukkan bahawa pelaksanaan zakat merupakan satu solusi yang berkesan untuk mengatasi kemiskinan. Seorang muslim yang berwibawa wajib mengeluarkan zakat yang menjadi kefarduan dalam Islam.

Walau bagaimanapun, kebelakangan ini, beberapa isu dan kontroversi dilihat telah menimpa institusi zakat. Faktor utama yang dipercayai berkait dengan kepercayaan masyarakat Islam yang rendah adalah tadbir urus institusi zakat yang dikatakan tidak cekap (Azman, Mohammad & Syed Mohd Najib, 2012; Kamil, 2002; Ram Al Jaffri, 2010a). Perkhidmatan yang tidak memuaskan dan ketidakpercayaan terhadap institusi zakat sebagai pihak yang bertanggungjawab mengagih zakat turut direkodkan sebagai alasan (Riza Reni, Aza Azlina & Astri Yulia, 2022). Mukhibad et. al (2019) mendapati bahawa pengurusan zakat dan sikap amil memberi kesan terhadap tahap kepercayaan muzakki. Manakala, Anuar, Mohd Alwi, & Ariffin, (2019) menegaskan bahawa terdapat laporan salah urus agihan zakat oleh institusi zakat. Disamping itu, kepercayaan masyarakat Islam yang lebih rendah adalah disebabkan oleh kekurangan perkhidmatan yang disediakan oleh institusi zakat.

Selain itu, laporan agihan zakat yang tidak disiarkan serta kurangnya maklumat tentang dana zakat yang telah dilaksanakan oleh pembayar zakat boleh mengurangkan kepercayaan masyarakat Islam sebagai pembayar zakat (Wardani & Fachrunnisa, 2022; Abdul Basit, M Jaenudin, & Ririn, 2022). Pada masa yang sama, terdapat institusi zakat yang tidak mengisytiharkan jumlah kutipan dan agihan zakat bagi tempoh beberapa tahun terkini (Mohd Faisol, 2019). Hal ini telah menimbulkan persoalan dan keraguan terhadap kepercayaan institusi zakat dalam menguruskan dana zakat (Ismail & Masturah, 2014; Anuar, Mohd Alwi, & Ariffin, 2019).

Terdapat juga bukti empirikal yang berkaitan dengan kurangnya kepercayaan dalam kalangan pembayar zakat menjadi penyebab untuk seseorang individu itu membayar zakat melalui saluran tidak formal atau bank (Aidit, 1989; Sanep & Hairunnizam, 2005; Hairunnizam et al, 2009; Mohd Asri, 2009; Kashif et al., 2018;). Bin-Nashwan et al., (2020b), mendapati bahawa orang ramai cenderung untuk mengagihkan dana zakat mereka terus kepada golongan miskin dan penerima yang layak kerana mereka enggan mendedahkan kekayaan mereka kepada pejabat zakat yang tidak amanah. Hamzah dan Kurniawan (2020), turut menegaskan bahawa masyarakat lebih berminat dan sanggup membayar zakat menerusi institusi zakat sekiranya dipercayai institusi tersebut. Hal ini menunjukkan bahawa isu kepercayaan yang rendah terhadap institusi zakat adalah serius.

Kajian Literatur

Konsep Zakat

Zakat daripada sudut estimologi merupakan perkataan yang berasal daripada bahasa Arab. Perkataan zakat ini merupakan kata dasar (*masdar*) daripada perkataan '*zakka*' yang bermaksud berkat, tumbuh, bersih dan baik (al-Mu'jam al-Wasit, 2004).

Menurut syarak, zakat seperti yang didefinisikan oleh para fuqaha bermaksud hak yang wajib terhadap harta tertentu dengan syarat-syarat dan kaedah-kaedah tertentu (al-Nawawi, t.t). Al-Qaradawi (2006) pula mendefinisikan zakat sebagai satu bahagian tertentu daripada harta yang

wajib dikeluarkan kepada golongan yang berhak. Allah s.w.t telah berfirman dalam Al-Quran yang bermaksud:

“Ambillah (sebahagian) dari harta mereka menjadi sedekah (zakat), supaya dengannya engkau membersihkan mereka dan mensucikan mereka.”
(Surah al-Taubah 9: 103)

Dalam ayat al-Quran di atas, diperhatikan bahawa pelaksanaan zakat adalah satu kewajipan bagi umat Islam. Ia juga berkait rapat dengan kepercayaan dan keimanan kepada Allah s.w.t (Ibnu Kathier, 2007).

Menurut Garaudy (1981), zakat merupakan mekanisme bagi mencapai keadilan dalaman, iaitu kewajipan zakat dapat memupuk empati, kemurahan hati dan kepekaan serta menghapuskan kerakusan dan iri hati dalam masyarakat. Secara teorinya, golongan yang kaya membayar zakat dan mengagihkannya kepada golongan miskin. Daripada proses pengagihan dana zakat ini, diharap dapat mencapai tahap optimum kepada asnaf zakat. Justeru proses yang optimum ini akan memberikan impak yang positif, bukan sahaja kepada asnaf zakat khususnya malah kepada ekonomi sesebuah negara secara amnya. Impak daripada pengagihan zakat ini bukan sahaja berjaya mengeluarkan asnaf daripada golongan yang layak menerima zakat malah akan menjadikan golongan tersebut sebagai penyumbang zakat pada masa akan datang. Akhirnya asnaf menjadi sebahagian daripada guna tenaga yang produktif dan menyumbang kepada ekonomi negara (Hairunnizam, Sanep & Radiah, 2012).

Di samping itu, aliran dana daripada unit lebihan (yang kaya) untuk unit defisit (miskin) bertujuan mengelakkan kekayaan itu daripada hanya beredar di antara orang kaya sahaja. Sebaliknya, ia untuk dikongsi bersama golongan miskin yang memenuhi kriteria sebagai asnaf. Oleh itu, keadaan miskin yang akan dipertingkatkan ke arah masyarakat yang sejahtera dan seimbang. Ringkasnya, kewajipan zakat dalam Islam, mempunyai misi yang jelas dalam masyarakat iaitu sebagai mekanisme pembersihan rohani dan keselamatan sosial untuk membangunkan pertumbuhan ekonomi yang seimbang melalui pengagihan semula kekayaan dalam masyarakat dan juga pembangunan ekonomi negara (Suhaili, Nor Azzah & Nor Aini, 2013).

Terdapat dua jenis zakat, iaitu zakat fitrah (wajib bagi setiap individu) dan zakat harta. Zakat fitrah adalah wajib bagi setiap individu muslim yang perlu dibayar pada hujung atau di bulan Ramadan. Manakala, zakat harta pula adalah apa-apa jenis harta boleh dikenakan zakat apabila ia memenuhi syarat-syarat tertentu yang melebihi tahap minimum (nisab) dan dipegang untuk tempoh satu tahun (haul). Zakat pada harta terdiri daripada pelbagai jenis zakat harta iaitu zakat pendapatan, wang simpanan, saham, perniagaan, ternakan, pertanian, emas dan perak.

Berdasarkan surah al-Taubah ayat 60, zakat hanya boleh digunakan atau diagihkan kepada lapan golongan asnaf sahaja. Golongan asnaf yang terlibat itu adalah seperti berikut: 1) Orang fakir (*al-Fuqara*), 2) Orang miskin (*al-Masakin*), 3) Pemungut zakat (*amil*), 4) Baru memeluk Islam (*muallaf*), 5) Hamba (*al-Riqab*), 6) Orang yang dibebani hutang (*al-Gharimin*), 7) Orang yang berjuang di jalan Allah (*fisabilillah*), dan 8) Musafir di perjalanan (*Ibnu sabil*)

Zakat juga telah disebut di dalam Al-Quran bersama-sama dengan syarat-syarat lain seperti sedekah (pemberian), yang juga membawa makna memberi dan amal (Hairunnizam, Sanep & Radiah, 2012). Oleh yang demikian, hakikat kewajipan berzakat adalah demi memastikan

kelestarian kehidupan manusia. Melalui mekanisme zakat, Islam telah menetapkan hak golongan miskin terhadap harta orang kaya sepertimana firman Allah swt yang bermaksud:

*“Dan mereka yang dalam harta-harta mereka tersedia bahagian yang tertentu.
Bagi orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak meminta.”*

(Surah al-Maa’rij 70 : 24 - 25)Pengurusan Zakat

Menurut Yusuf al-Qaradawi (2001), kejayaan mengelola harta zakat adalah diwajibkan ke atas seluruh umat Islam. Zakat merupakan salah satu cara untuk merealisasikan sistem jaminan sosial, mengukuhkan nilai keadilan dalam masyarakat dan mencari jalan keluar terhadap masalah kemiskinan yang dihadapi oleh masyarakat. Menyedari tentang kepentingan ibadah zakat ini diuruskan dengan baik, maka memperkasa pengurusan institusi zakat juga merupakan satu kewajipan sama ada dalam konteks memaksimumkan potensi kutipan zakat dan memastikan agihan dilaksanakan secara menyeluruh dan berkesan.

Pentadbiran dan pengurusan zakat telah wujud pada zaman Rasulullah s.a.w. Zakat pada zaman Rasulullah s.a.w. dibahagikan kepada dua fasa iaitu peringkat Mekah dan Madinah. Di peringkat Mekah, zakat tertumpu kepada kebajikan fakir dan miskin, dan untuk meningkatkan persaudaraan sesama Islam yang baru memeluk Islam. Peringkat Madinah pula memperincikan hukum berkaitan zakat. Ia meliputi jenis harta yang diwajibkan zakat, tatacara membayar zakat, siapa yang wajib berzakat dan siapa yang dibolehkan berzakat (Hamizul, 2012). Rasulullah s.a.w. turut memperkenalkan prinsip pengasingan kuasa, pengagihan tugas, perekodan, dan meletakkan asas yang kukuh dalam konteks pentadbiran zakat serta elemen penguatkuasaan dalam pengurusan zakat.

Di Malaysia, pada peringkat awal, pengurusan zakat secara langsung di bawah bidang kuasa negeri di bawah naungan Yang di-Pertuan Agong bagi Wilayah Persekutuan. Manakala di negeri lain, pengurusan zakat di bawah bidang kuasa Sultan atau Raja.

Pengurusan zakat bukanlah di bawah bidang kuasa kerajaan negeri, tetapi ia dipertanggungjawabkan dibawah Majlis Agama Islam Negeri (MAIN), kecuali di negeri Kedah. Di negeri Kedah mempunyai institusi khusus bagi zakat iaitu Jabatan Zakat Kedah yang bebas daripada Majlis Agama Islam Negeri (MAIN). Jabatan Zakat Kedah kemudian dinaik taraf menjadi Lembaga Zakat Negeri Kedah.

Seterusnya, sebelum tahun 1990-an, Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) bertindak bagi pihak Yang di-Pertuan Agong. Sehubungan itu, semua perkara yang berkaitan dengan urusan hal ehwal Islam termasuk zakat mesti dirujuk kepada badan ini. Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) dibantu oleh Jabatan Agama Islam Negeri (JAIN) dalam melaksanakan kegiatan mereka. Pada era ini, jumlah zakat yang dikumpul adalah sangat rendah disebabkan beberapa faktor (Ahmad & Shofian, 2010). Salah satunya adalah pembayaran zakat fitrah dan zakat dari hasil padi yang diberi keutamaan, sementara pembangunan zakat dari harta, perniagaan dan pendapatan swasta diabaikan. Selain itu, lantikan amil dan kutipan zakat dianggap sebagai semusim. Kutipan zakat biasanya dilakukan pada bulan Ramadhan, dan musim menuai padi. Pengurusan zakat mengikut tradisi yang ditetapkan di mana zakat dibayar secara individu kepada amil, kemudian amil akan mengagihkan hasil yang dikumpulkan kepada asnaf yang sah. Tambahan, beban kerja berat dan tugas-tugas yang tidak ditetapkan secara sistematik juga menyumbang kepada pengumpulan zakat yang rendah. Sebagai contoh, seorang pegawai telah diberikan segala urusan yang berkaitan dengan baitulmal, termasuk zakat, waqaf dan sebagainya.

Bermula pada tahun 1991, sebuah badan telah ditubuhkan bagi mengumpulkan semua bentuk zakat secara sistematik dan profesional serta memperkenalkan dimensi baru dalam pentadbiran zakat semasa era penswastaan. Ini telah dilakukan dengan melembagakan sebuah badan yang bertindak sebagai anak syarikat di bawah Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) untuk melaksanakan tugas yang disebutkan di atas. Pengumpulan zakat telah diswastakan. Sebagai contoh, Pusat Pungutan Zakat Wilayah Persekutuan (1991), Pusat Urus Zakat Pulau Pinang (1994), Lembaga Zakat Selangor (1994), Pusat Kutipan Zakat Pahang (1995), Pusat Zakat Negeri Sembilan (1998) dan Pusat Zakat Melaka (2001). Dasar mengenai penswastaan pentadbiran zakat adalah seperti berikut; untuk memberikan pegawai, pejabat atau kaunter tertentu untuk pengambilan zakat secara berasingan daripada Majlis Agama Islam Negeri (MAIN); untuk menggunakan teknologi terkini dalam semua urusan berkaitan zakat; untuk menubuhkan sistem kerja korporat yang tidak terikat oleh birokrasi.

Dengan cara ini ia akan menggalakkan inovasi, kreativiti, proaktif serta mempercepatkan sistem penghantaran maklumat. Di samping itu, untuk memperkenalkan skim perkhidmatannya sendiri untuk menjaga kebajikan yang akan menjamin masa depan kakitangan mereka. Ia juga untuk merekrut ahli berpengalaman yang mempunyai kepakaran dalam pelbagai bidang termasuk pengajian Islam, kewangan, pemasaran, penyelidikan, pentadbiran perniagaan, ekonomi, komunikasi massa dan sebagainya (Ahmad & Shofian, 2010). Terdapat empat jenis syarikat zakat yang berbeza dalam menangani pengumpulan dan pengedaran zakat di Malaysia. Pertama, sebuah syarikat telah ditubuhkan di bawah enakmen zakat, contohnya Jabatan Zakat Negeri Kedah. Ini telah ditubuhkan di bawah Enakmen Zakat Kedah 1955. Enakmen ini telah dipisahkan sepenuhnya daripada Enakmen Undang-undang Islam Negeri Kedah. Tabung Baitulmal Sarawak telah diperkenalkan oleh Majlis Islam Sarawak (Perbadanan) (Pindaan) 1984 dengan tugas mengurus pengumpulan dan pengagihan zakat serta harta baitulmal (Ahmad & Shofian, 2010).

Kedua, sebuah perbadanan telah dibentuk di bawah pentadbiran negeri enakmen undang-undang Islam, seperti Lembaga Zakat Selangor yang ditubuhkan di bawah kuasa Pemegang Amanah (Perbadanan) 1952. Zakat Pulau Pinang (ZPP) adalah anak syarikat Majlis Agama Islam Pulau Pinang (MAIPP), yang telah ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965. Yang ketiga adalah sebuah perbadanan yang ditubuhkan di bawah Akta atau pentadbiran undang-undang Islam yang bertanggungjawab untuk mengutip zakat sahaja. Semua kutipan akan disalurkan kepada Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) yang mengagihkan dana zakat kepada golongan yang sah.

Pentadbiran Zakat sangat penting dalam memastikan segala perkara yang berkaitan dengan pengumpulan dan pengedaran zakat dapat dilakukan dengan cara yang paling baik. Pentadbiran zakat di pelbagai negeri dan wilayah persekutuan telah melalui fasa pembangunan dan penstrukturan semula dengan tujuan memperkuat institusi jentera zakat dalam memberikan perkhidmatan yang efisien kepada masyarakat secara keseluruhan. Perkara ini telah diketengahkan oleh al-Qardhawiyy (2001) yang menyenaraikan lima syarat kejayaan institusi zakat, seperti pengembangan sumber-sumber baru untuk zakat, pengumpulan zakat dari harta yang nyata dan tidak ketara, pengurusan zakat yang sistematik, pengagihan zakat yang cekap dan ketepatan pelaksanaan peraturan Islam.

Pada masa ini, terdapat beberapa institusi zakat yang telah dikorporatkan pengurusan zakat sama ada dalam aspek kutipan dan agihan zakat. Di negeri Selangor dan Pulau Pinang institusi zakat telah dikorporatkan secara keseluruhannya dari segi kutipan dan agihan dana zakat. Manakala WP Kuala Lumpur dan Melaka telah mengkorporatkan institusi zakat dari segi

kutipan sahaja dan pengagihan zakat masih dibawah tanggungjawab pengurusan baitulmal negeri. Seterusnya, bagi negeri yang belum mengkorporatkan institusi ini ialah institusi zakat negeri Kedah yang masih berada di bawah pengurusan baitulmal negeri secara keseluruhan.

Jadual 1 : Senarai Institusi-institusi Zakat Mengikut Kategori

Kategori	Institusi-institusi Zakat
Institusi zakat yang tidak dikorporatkan	Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK)
	Majlis Agama Islam Perlis (MAIP)
	Majlis Agama Islam Negeri Johor (MAINJ)
	Majlis Agama Islam dan Adat Melayu Perak (MAIAMP)
	Majlis Agama Islam dan Adat Melayu Terengganu (MAIDAM)
Institusi zakat separuh dikorporatkan	Majlis Agama dan Adat Istiadat Melayu Islam Kelantan (MAIK)
	Pusat Pungutan Zakat Wilayah Persekutuan (PPZ)
	Pusat Zakat Melaka (PZM)
	Pusat Kutipan Zakat Pahang (PKZ)
Institusi zakat dikorporatkan sepenuhnya	Pusat Zakat Negeri Sembilan (PZNS)
	Lembaga Zakat Selangor (LZS)
	Pusat Zakat Pulau Pinang (PZPP)
	Pusat Zakat Sabah (PZS)
	Tabung Baitulmal Sarawak (TBS)

Sumber : Analisis Penyelidik

Menurut Patmawati (2008), sekalipun terdapat perbezaan dari sudut pengurusan, namun matlamat yang ingin dicapai oleh setiap institusi zakat negeri-negeri adalah sama sebagai yang ditetapkan oleh Islam. Pihak berkuasa di setiap negeri yang terlibat didalam pengurusan zakat mempunyai tanggungjawab untuk mempromosi, mengumpul dan mengagihkan zakat serta memberi bantuan kepada golongan fakir dan miskin yang memerlukan. Disamping itu, golongan asnaf lain juga tidak terkecuali mengikut garis panduan yang telah ditetapkan oleh hukum syarak.

Berdasarkan kepada perbincangan di atas adalah jelas bahawa pentadbiran zakat hendaklah dibuat di peringkat pemerintah dan orang awam dikehendaki membayar kepada amil sama ada untuk tujuan kutipan dan pengagihan zakat (Md Hairi, 2017). Institusi zakat juga didapati berjaya memainkan peranan sebagaimana yang dituntut oleh syarak sama ada dalam konteks kutipan dan agihan zakat. Ia juga dilihat memenuhi fungsi amil yang sebenar sebagaimana yang pernah dilaksanakan di zaman Rasulullah saw. Perkembangan institusi zakat terus pesat dengan penambahan operasi dan kemudahan yang ditawarkan kepada orang ramai selain turut mengadaptasi pengurusan moden tanpa mengesampingkan keperluan syarak dan hal ini bertepatan dengan Maqasid Syari'yyah dalam memelihara *daruriyyat*, *hajiyyat* dan *tahsiniyyat* umat Islam.

Peranan Zakat

Syariat zakat adalah salah satu dalam rukun Islam yang mengandungi tujuan khusus dalam pensyariatannya. Untuk mencapai tujuan syariat (*maqasid al-syariah*) dalam ibadat zakat adalah menjadi tanggungjawab kepada pihak pengurusan zakat melaksanakan proses pungutan dan pengagihan zakat mengikut tujuan syariat zakat sebagaimana yang dikehendaki oleh Allah s.w.t. Pelaksanaan zakat adalah satu kepatuhan kepada perintah Allah. Namun demikian terdapat matlamat yang bersifat kemanusiaan yang jelas.

Kewajipan zakat turut merangkumi aspek kerohanian dan kebendaan yang dapat diterjemahkan dalam kehidupan individu dan masyarakat. Dari aspek rohaninya ia merupakan perintah agama. Menunaikan kewajipan zakat akan dapat meningkatkan nilai hidup pemberi dan penerima. Pembayar zakat akan merasa tenang kerana telah melaksanakan hak-hak yang wajib ditunaikan terhadap harta yang dimilikinya. Penerima pula akan merasa hak-hak mereka terhadap harta yang telah ditentukan Allah terjamin setelah pemberi melaksanakan zakat (al-Qardhawi, 1998; al-Zuhaili, 2005; Mustofa al Khin et al., 2005; Mahmood Zuhdi, 2003).

Manakala dalam aspek kebendaan pula zakat menjadi sumber kewangan kepada negara. Ia menjadi dana yang boleh digunakan oleh pemerintah sesebuah negara untuk membantu golongan yang memerlukan sebagaimana dinyatakan sebagai asnaf zakat. Sehubungan itu, dalam al-Qardhawi (1998); Zuhaili (2005); Mustofa al Khin et al., (2005); Mahmood Zuhdi (2003) telah membuat beberapa rumusan berhubung objektif (*maqasid al-syariah*) dalam kewajipan zakat.

1) Konsep Membangun dan Meningkatkan Nilai Hidup Pemberi

Salah satu matlamat dalam kehidupan manusia adalah harta dan kekayaan. Agama tidak menegah untuk mencari dan mengumpul harta kekayaan. Namun, bagi orang yang faham ia akan berusaha untuk menunaikan hak-hak harta kerana ia adalah pelaburan akhirat. Zakat, sedekah, pemberian, hadiah dan seumpamanya adalah hak-hak yang ada pada harta yang dimiliki. Harta yang banyak adalah wasilah kepada kesejahteraan hidup di akhirat, bukanlah matlamat kepada hidup.

Oleh itu, perintah zakat datang untuk memastikan hak-hak harta yang wajib ditunaikan oleh pemiliknya. Maka ini selari dengan apa yang telah disyariatkan oleh Allah di dalam al-Quran yang bermaksud:

“Ambillah zakat dari sebahagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan menyucikan mereka”.

(Surah al-Taubah 9 :103)

Ayat di atas menjelaskan konsep penyucian yang sangat luas maksudnya. Ia merangkumi penyucian sifat kedekut, pentingkan diri, kecintaan kepada diri sendiri, dan sifat-sifat keji yang lain. Perlaksanaan zakat dengan ikhlas dapat menghakis sifat-sifat tersebut dengan sendirinya. Allah juga telah menggambarkan taraf orang yang berjaya menyingkirkan sifat-sifat tersebut dalam diri mereka sebagaimana firmanNya yang bermaksud :

“ Dan sesiapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya mereka itulah orang-orang yang beruntung”.

(Surah al-Taghabun 64 :16)

Selain itu pemberi zakat juga akan memperolehi manfaat daripada kewajipan dengan mendidik dirinya membelanjakan hartanya dengan betul. Secara tidak langsung, hal ini akan meningkatkan ketakwaan bertepatan dengan maksud firman Allah:

“ Kitab Al-Quran ini tidak ada keraguan padanya, petunjuk bagi yang bertakwa, iaitu mereka yang beriman kepada yang ghaib yang mendirikan sembahyang dan menafkahkan rezeki yang kami anugerahkan kepada mereka”.

(Surah Al-Baqarah 2 : 1-3).

Konsep perbelanjaan dengan betul melalui pembayaran zakat adalah jelas kerana zakat akan diberikan kepada golongan asnaf yang telah ditentukan. Penerima zakat akan merasa senang dan secara langsung akan menghakis hasad dengki, sikap cemburu dan seumpamanya dalam masyarakat umat Islam. Ini kerana golongan kaya mengetahui tanggungjawab mereka untuk membantu golongan yang memerlukan melalui sumbangan mandatori iaitu zakat dan sedekah dan lain-lain. Daripada keadaan ini akan lahir rasa kasih sayang sesama Islam. Kemuncak kepada pelaksanaan zakat ini adalah tanda pernyataan syukur kepada Allah atas segala nikmat kekayaan yang dianugerahkan kepada pemilik harta tersebut. Imam Al-Ghazali berkata bahawa, Allah berhak disyukuri oleh hambanya diatas segala anugerah nikmat yang telah Dia berikan kepada hambaNya (Al Hakim, t.t.)

2) Konsep Pembersihan dan Penyuburan Dalam Zakat

Perlaksanaan zakat juga merangkumi konsep pembersihan harta. Konsep ini terhasil dengan membersihkan harta daripada penggantungan hak orang lain terhadap harta yang dikumpul khususnya hak-hak asnaf zakat yang telah ditetapkan. Selain itu, keadaan ini juga boleh berlaku kerana berkemungkinan ada kesilapan secara tidak sengaja semasa mendapatkan harta seperti menceroob hak orang lain (Mahmood Zuhdi, 2003).

Sementara konsep penyuburan harta dalam zakat pula adalah dengan menambahkan keberkatannya. Apabila hak-hak harta ditunaikan, keberkatan akan wujud. Sungguhpun zahirnya harta yang dizakatkan akan berkurang namun hakikatnya harta tersebut akan menyuburkan aktiviti ekonomi golongan penerimanya. Bagi pembayar zakat pula, konsep menyuburkan hartanya juga turut berlaku. Hal ini demikian kerana dia akan terus berusaha mencari kekayaan untuk membolehkannya meningkatkan kadar zakatnya pada tahun berikutnya.

Dengan itu ia akan menyuburkan hartanya sendiri serta akan mencari harta dengan jalan yang betul agar hartanya bersih daripada sebarang kekotoran serta kesilapan. Hal ini telah dinyatakan oleh Allah dalam firmanNya yang bermaksud:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebahagian daripada apa yang Kami keluarkan dari Kami untuk kamu. Dan janganlah kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mahu mengambilnya melainkan dengan memejamkan matamu terhadapnya. Dan ketahuilah bahawa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. Syaitan menjanjikan (menakutkan-nakutkan) kamu dengan kemiskinan dan menyuruh kamu berbuat kejahatan (kedekut) sedangkan Allah, maka menjanjikan untuk kamu keampunan daripadanya serta kurniaan. Dan Allah Maha Kuasa (kurnia-Nya) lagi Maha Mengetahui”

(Surah al-Baqarah 2 : 267 – 268).

Selain itu falsafah penyuburan dan pembersihan harta zakat juga terdapat firmanNya yang bermaksud:

“Maka berikan kepada kerabat yang terdekat akan haknya, demikian pula kepada fakir dan miskin dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan. Itulah yang lebih baik bagi orang-orang yang mencari keredhaan Allah dan mereka itulah orang-orang yang beruntung. Dan sesuatu riba yang kamu berikan agar ia menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keredhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan”

(Surah al-Rum 30 : 38-39)

Konsep pembersihan dan penyuburan harta zakat sebenarnya berlaku kepada kedua-dua pihak pemberi dan penerima. Pemberi akan melaksanakan tanggungjawabnya dengan membayar zakat manakala penerima pula akan bertanggungjawab menggunakan zakat yang diterima dengan sebaik-baiknya ke arah mengubah kehidupan yang lebih baik.

3) Konsep Prihatin Kepada Golongan Yang Memerlukan

Sebagaimana telah dinyatakan dalam ayat 60 surah al Taubah, terdapat lapan golongan yang berhak menerima zakat atau asnaf zakat. Konsep prihatin Islam kepada golongan tersebut telah diterjemahkan melalui perintah tersebut malah hanya lapan golongan tersebut sahaja yang berhak menerimanya. Bantuan zakat kepada golongan tersebut bukan sahaja dalam konteks bantuan segera malah ia juga menjadi bantuan yang boleh membantu golongan tersebut mengubah tahap kehidupan mereka kepada satu tahap kehidupan yang memberi kemudahan hidup kepada golongan yang memerlukan.

“Sesungguhnya sedekah-sedekah (zakat) itu hanyalah untuk orang-orang fakir, dan orang-orang miskin, dan amil-amil Yang mengurusnya, dan orang-orang muallaf Yang dijinakkan hatinya, dan untuk hamba-hamba Yang hendak memerdekakan dirinya, dan orang-orang Yang berhutang, dan untuk (dibelanjakan pada) jalan Allah, dan orang-orang musafir (yang keputusan) Dalam perjalanan. (Ketetapan hukum Yang demikian itu ialah) sebagai satu ketetapan (yang datangnya) dari Allah. dan (ingatlah) Allah Maha Mengetahui, lagi Maha Bijaksana.”

(Surah al-Taubah 9 : 60)

Peranan zakat dalam konteks ini adalah dengan memelihara peringkat kecukupan hidup bagi setiap individu dan masyarakat walaupun zakat tidak dapat menutup ruang wujudnya perbezaan taraf sosial dalam sesebuah masyarakat. Ini kerana sifat zakat adalah untuk membantu mengurangkan jurang perbezaan yang ada agar tidak terlalu jauh perbezaan taraf hidup. Bantuan zakat adalah bersifat menampung keperluan yang kurang agar kehidupan individu dalam sesebuah masyarakat tidak terabai. Ini selari dengan saranan Rasulullah s.a.w. yang menyatakan bahawa kemudahan hidup adalah suatu perkara yang perlu ada dalam hidup umat Islam. Dinyatakan dalam hadith Riwayat Ibn.. Hibban yang bermaksud:

“ Empat dari (punca) kebahagiaan : Perempuan yang salihah, kediaman yang luas, jiran yang salih dan kenderaan yang selesa. Dan empat (punca) kesengsaraan: Jiran yang jahat, perempuan yang jahat, kenderaan yang tidak baik dan kediaman yang sempit ”. (al Munziri, t.t.).

Begitu juga Allah menyifatkan kekayaan dan memiliki kesenangan dalam hidup sebagai satu kebaikan sebagaimana maksud firmanNya yang bermaksud: “ Dan dia mendapatimu sebagai seorang yang kekurangan, lalu Dia memberikan kecukupan”

(Surah al-Dhuha 93 : 8).

Rentetan daripada itu pemberian zakat sebagaimana yang diwajibkan akan dapat menampung keperluan hidup golongan penerima di samping dapat mewujudkan keadaan kasih sayang antara pemberi dan penerima dengan sebab keprihatinan yang diberikan. Konsep keprihatinan ini amat perlu bagi mengelakkan timbul rasa hina dalam kalangan golongan yang memerlukan jika mereka terpaksa meminta-minta bantuan kesan daripada tiada rasa ingin membantu dalam kalangan orang-orang kaya dan berada (Mahmood Zuhdi, 2006).

Sehubungan dengan itu pemberi zakat perlu prihatin kepada tanggungjawab mereka bagi mengelakkan timbulnya keadaan tersebut selari dengan maksud firman Allah yang bermaksud:

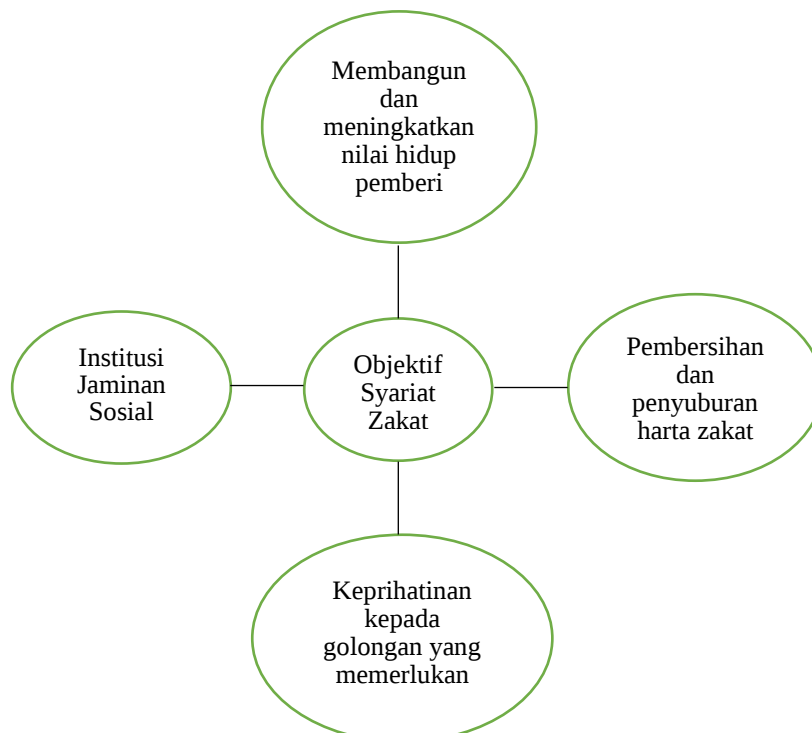
“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menghilangkan (pahala) sedekahmu dengan menyebut-nyebut dan menyakiti (perasaan penerima), seperti orang yang menafkahkan hartanya kerana riya’ kepada manusia dan dia tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian. Maka perumpamaan orang itu seperti batu licin yang atasnya ada tanah, kemudian batu itu ditimpa hujan lalu menjadikan ia bersih (tidak bertanah)”.

(Surah al-Baqarah 2 : 264)

4) Konsep Jaminan Sosial

Sebagai institusi perbendaharaan yang berperanan dalam menjaga kebajikan golongan yang memerlukan bantuan,istituti zakat amat berkait rapat dengan peranan menjaga dan menjamin kehidupan yang lebih baik kepada penerima zakat. Bantuan zakat akan dapat mewujudkan rasa kebertanggungjawaban pemberi zakat yang akan melahirkan masyarakat yang harmoni kesan daripada agihan kekayaan kepada golongan yang telah ditetapkan sebagaimana dalam ayat 60 surah Al-Taubah (Mahmood Zuhdi, 2006).

Dalam konteks ini juga zakat menjadi faktor yang boleh menghindarkan pengangguran terutama kepada fakir dan miskin yang tidak mempunyai harta dan pekerjaan. Dengan bantuan dan agihan zakat yang dilaksanakan akan memberi peluang kepada golongan tersebut untuk memperolehi hak mereka daripada harta zakat bagi memulakan pekerjaan sesuai dengan kepakaran dan keupayaan mereka (Mustofa al Khin et al., (2005). Rajah 1 berikut menunjukkan objektif syariat zakat sebagaimana yang dibincangkan.



Rajah 1 : Objektif Syariat Zakat

Sumber : (Mahyuddin, 2012)

Kepercayaan

Kepercayaan adalah satu konstruk penting dalam pelbagai bidang akademik, terutamanya dalam teori organisasi dan pemasaran (Morgan & Hunt, 1994; Mayer, Davis & Schoorman, 1995). Dalam hubungan pertukaran tertentu, kepercayaan ditakrifkan sebagai tahap kebolehppercayaan yang dijamin oleh penjual kepada pembeli, dan ia terbukti menjadi faktor penting dalam mengekalkan hubungan positif antara pembeli dan penjual dalam pemasaran (Morgan & Hunt, 1994; Rotter, 1967).

Moorman et al. (1993) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan untuk bergantung pada rakan kongsi pertukaran di mana seseorang mempunyai keyakinan. Ia juga boleh ditakrifkan sebagai kepercayaan bahawa pihak lain akan bertindak atau melaksanakan dengan cara yang bertanggungjawab secara sosial dan dengan itu akan memenuhi jangkaan pihak yang mempercayai tanpa mengambil kesempatan daripada kelemahannya (Gefen, 2000).

Sehubungan itu, kepercayaan membolehkan pelanggan berkongsi maklumat peribadi, membuat bayaran atas barangan dan perkhidmatan, dan bertindak atas nasihat pihak lain (Ponder et al., 2016). Kepercayaan adalah kunci dalam interaksi interpersonal dan perniagaan (Hsu et al., 2007; Van Tonder & Petzer, 2018). Hal ini terbukti dengan banyak usaha penyelidikan dalam bidang akademik lain seperti sosiologi, psikologi sosial, ekonomi, dan pemasaran.

Penyelidik terdahulu mendefinisikan kepercayaan kepada makna yang berbeza berdasarkan perspektif masing-masing dari pelbagai bidang disiplin seperti pengurusan, sosiologi, ekonomi, psikologi dan sains politik (Rotter, 1967; Robinson, 1996; Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Chang, Yeh & Yang, 2014; Chang, Yang, Yeh, & Hsu, 2016). Namun demikian, kepercayaan seringkali dikaitkan sebagai faktor penting dalam membina hubungan yang baik dalam sesebuah organisasi (Knoll & Harjinder Gill, 2011; Hegner & Jevons, 2016; Hafizah 2017).

Sementara itu, Wilson (1995) mendefinisikan kepercayaan sebagai asas utama dalam model perhubungan. Hal ini demikian kerana kepercayaan melibatkan harapan seseorang yang akan mempengaruhi tindakan lanjut individu tersebut pada masa akan datang. Kepercayaan wujud apabila satu pihak mempunyai keyakinan terhadap keandalan dan integriti keatas satu pihak yang lain (Morgan & Hunt, 1994). Maksud ini selari dengan Deustch (1958) yang memberi maksud kepercayaan sebagai “kepercayaan umum terhadap orang lain”. Kepercayaan ini berlaku apabila sesuatu peristiwa yang berlaku keatas seseorang individu akan memberi kesan kepada gelagat motivasi positif jika hal tersebut dapat dipastikan. Sebaliknya, memberi kesan motivasi negatif jika hal tersebut tidak dapat dipastikan.

Armstrong & Yee (2001) pula mendefinisikan kepercayaan sebagai norma budaya yang terhasil daripada pengurusan organisasi yang baik. Sesebuah pengurusan yang baik bermula dari implikasi daripada pihak yang bersifat jujur, kebolehppercayaan dan baik hati. Sehubungan itu, norma budaya kepercayaan ini dapat dipupuk dan dibentuk sekiranya institusi zakat dapat melaksanakan pengurusan dengan baik. Di samping itu, ia memberi peluang dan membuka ruang yang lebih banyak kepada pelanggan untuk berinteraksi dengan pihak institusi zakat. Dalam konteks kepercayaan pelanggan pula, kepercayaan pelanggan berlaku apabila pembekal perkhidmatan dapat memenuhi keperluannya dan menghindari tindakan yang akan memberi kesan negatif terhadap kepercayaannya (Schurr dan Ozanne, 1985; Anderson dan Narus, 1990; Moorman et al., 1992; Morgan and Hunt, 1994). Menurut (Garbarino dan Johnson, 1999; Singh dan Sirdeshmukh, 2000; Ball et al., 2004; Lin dan Luarn, 2003; Keh dan Xie, 2009), kepercayaan akan membawa kepada kesetiaan jangka panjang dan mengukuhkan hubungan antara kedua-dua pihak. Ini selari dengan pendapat Chaudhuri dan Holbrook (2001), yang

menyatakan bahawa kepercayaan adalah faktor utama kesetiaan pelanggan. Begitu juga dalam konteks persekitaran zakat. Para pembayar zakat akan terus setia untuk membayar zakat melalui institusi zakat apabila mereka percaya dan yakin dengan perkhidmatan institusi ini.

Oleh yang demikian, kepercayaan pembayar zakat adalah penting untuk memastikan kelangsungan pembayaran zakat menerusi institusi zakat. Tanpa kepercayaan, sukar untuk mengharapkan orang ramai untuk mengekalkan hubungan mereka dengan organisasi (Riza, Aza, & Astri, 2022).

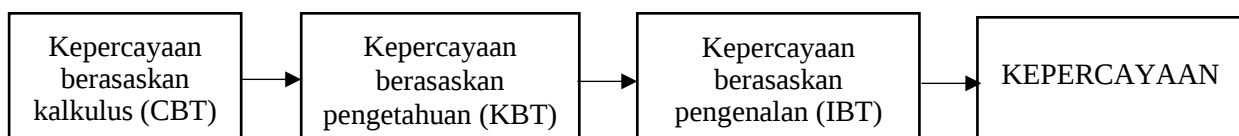
Teori kepercayaan

Laequddin et al. (2010) menyatakan kepercayaan bergantung kepada konteks yang dikaji. Apabila menganalisis kepercayaan dalam konteks persekitaran perniagaan yang dinamik, pelbagai pendekatan penyelidikan boleh diguna pakai, salah satunya ialah jenis kepercayaan. Jenis kepercayaan menyatakan asal usul dan sebab akibat kepercayaan.

Dalam bidang sains sosial, kepercayaan adalah berasaskan kalkulus, pengetahuan, dan pengenalan. Ketiga-tiga jenis kepercayaan ini adalah berkaitan antara satu dengan yang lain (Dietz & Hartog 2006). Lewicki dan Bunker (1995, 1996) menerbitkan rangka kerja konseptual multidimensi mereka untuk memahami aspek kepercayaan dalam hubungan interpersonal dan proses di mana hubungan kepercayaan muncul dan berkembang dari semasa ke semasa.

Rangka kerja yang dicadangkan oleh Lewicki dan Bunker diasaskan atas pandangan kepercayaan sebagai “*confident positive expectations about another’s motives with respect to oneself in situations entailing risk*”. Maksudnya jangkaan positif yang yakin tentang tujuan orang lain berkenaan dengan diri sendiri dalam situasi yang melibatkan risiko (Lewicki & Bunker, 1995: 139; Boon & Holmes, 1991: 194). Dalam rangka kerja itu, Lewicki dan Bunker mengenal pasti tiga dimensi berbeza iaitu kepercayaan berasaskan kalkulus (CBT), kepercayaan berasaskan pengetahuan (KBT) dan kepercayaan berasaskan pengenalan (IBT). Mereka turut menerangkan urutan perkembangan yang CBT menyediakan asas untuk KBT, yang seterusnya menyediakan asas untuk IBT.

Menurut Lewicki dan Bunker (1995, 1996), kepercayaan berasaskan kalkulus (CBT) yang dibangunkan ini berdasarkan jangkaan pihak berkepentingan diperkukuh oleh maklumat tentang organisasi, yang seterusnya membawa kepada tahap kepercayaan kedua, iaitu kepercayaan berasaskan pengetahuan (KBT). Apabila kepercayaan berasaskan kalkulus (CBT) mula beralih kepada kepercayaan berasaskan pengetahuan (KBT), ia memperoleh bentuk kepercayaan emosi. Kepercayaan pihak berkepentingan mula terbentuk pada peringkat ini. Kepercayaan mula berasaskan pada anggaran pihak berkepentingan terhadap syarikat. Dalam tempoh jangka panjang, kepercayaan berasaskan pengetahuan berkembang kepada tahap kepercayaan tertinggi, iaitu kepercayaan berasaskan pengenalan (IBT). Pihak berkepentingan mengenal pasti dirinya dengan organisasi, seterusnya membawa kepada kepercayaan penuh pihak berkepentingan terhadap organisasi. Tiga dimensi kepercayaan ini diilustrasikan seperti Rajah 1.2.



Rajah 2 : Teori Kepercayaan Interpersonal

Sumber : Adaptasi Teori Kepercayaan oleh Lewicki & Bunker, (1995, 1996)

Jika dilihat dalam konteks kajian ini, konsep ini dapat diterjemahkan dalam tiga konteks zakat sebagaimana berikut:-

- a. Kepercayaan berasaskan kalkulus (CBT) : maklumat tentang institusi zakat. Maklumat ini penting bagi pihak berkepentingan zakat, khususnya pembayar zakat untuk melihat dan membuat penilaian terhadap institusi zakat.
- b. Kepercayaan berasaskan pengetahuan (KBT) : prestasi organisasi. Prestasi institusi zakat adalah penting bagi membentuk kepercayaan pelanggan. Institusi zakat yang mempunyai prestasi yang baik akan membawa kepada kepercayaan pembayar zakat.
- c. Kepercayaan berasaskan pengenalan (IBT) : kepercayaan tertinggi. Kepercayaan pelanggan terhadap prestasi organisasi akan membawa kepada kepercayaan tertinggi. Pada peringkat ini berlakunya kerjasama antara institusi zakat dan pihak berkepentingan. Sebagai contoh, masyarakat akan membuat pembayaran zakat melalui institusi zakat.

Kepentingan Kepercayaan Masyarakat Islam Terhadap Pengurusan Zakat

Kejayaan dan kegagalan institusi ini dalam menguruskan segala aktiviti zakat akan menyumbang kepada tahap kepercayaan masyarakat Islam terhadap institusi zakat. Kepercayaan masyarakat Islam terhadap sistem pengurusan zakat adalah satu faktor penting dalam menggalakkan masyarakat untuk membayar zakat. Menurut Sargeant & Lee (2004) dan Suhaib (2009), apabila tahap kepercayaan rendah, maka kerjasama dan sokongan individu terhadap sesebuah organisasi tersebut akan menurun seperti yang berlaku terhadap organisasi bukan untung.

Begitu juga halnya dengan institusi zakat. Semakin tinggi tahap kepercayaan pelanggan maka semakin tinggi tahap kepatuhan pembayaran zakat menerusi institusi zakat (Sanep & Hairunnizam 2005). Sekiranya masyarakat patuh untuk membayar zakat menerusi institusi ini, maka matlamat dan objektif zakat sebagai institusi jaminan sosial itu akan tercapai (Razali & Rohayu, 2011). Tanpa kepercayaan, sukar untuk mengharapkan orang ramai untuk mengekalkan hubungan mereka dengan organisasi (Riza, Aza Azlina & Astri Yulia, 2022).

Kesimpulan

Sesungguhnya Islam itu meliputi seluruh aspek kehidupan seorang muslim. Islam bukan hanya bersifat teori semata-mata malah ia juga bersifat praktikal. Seorang Muslim wajib menunaikan kesemua rukun Islam yang telah disyariatkan. Ini termasuklah pelaksanaan zakat, iaitu rukun Islam yang ketiga. Zakat memainkan peranan penting dalam mengurangkan kemiskinan dan meningkatkan ekonomi umat Islam.

Pengurusan zakat sangat berkait rapat dengan konsep kepercayaan masyarakat Islam. Kepercayaan terhadap pengurusan zakat sangat penting dan membawa kepada kelangsungan institusi ini. Pengurusan yang baik dapat memastikan kewujudan berterusan sesebuah organisasi (Hampel Report, 1998). Kertas ini membincangkan dengan terperinci kajian berkenaan konsep kepercayaan dan pengurusan zakat agar pemahaman mengenai keduanya dapat dipertingkatkan. Di samping itu, isu yang berkaitan zakat juga turut dibincangkan. Hasil perbincangan mendapati bahawa kepercayaan masyarakat terhadap institusi zakat adalah penting. Walau bagaimanapun, elemen kepercayaan ini masih kurang diberi perhatian oleh institusi zakat. Oleh itu, satu model kepercayaan telah dikenalpasti. Penekanan kepada elemen kepercayaan ini berupaya membantu institusi zakat menangani isu kepercayaan masyarakat Islam yang rendah. Isu ini perlu segera ditangani bagi menjamin peranan institusi zakat dalam memastikan keadilan ekonomi dan sebagai institusi jaminan sosial serta pembasmian kemiskinan tidak tergugat.

Justeru sebagai cadangan dalam meningkatkan tahap kepercayaan masyarakat Islam terhadap institusi zakat ialah mengenalpasti isu dan kontroversi yang menimpa institusi zakat disamping memperbaiki segala kekurangan dan kelemahan yang berkaitan dengan perkhidmatan dan pengurusan zakat.

Rujukan

Al-Quran

- Ahmad S.M., & Shofian A. (2010). Transformasi Pengurusan Zakat di Malaysia, paper was presented in International Islamic Development Management Conference (IDMAC), on 21-22 December 2010 USM, Pulau Pinang, Malaysia.
- Aidit, G. (1989). Fenomenon pembayaran zakat melalui saluran tidak rasmi - Satu analisis empirik. In Mohd Ali Hj. Baharum (Ed.), Zakat ditinjau dari perspektif sosial, undang-undang dan taksiran (pp. 1–27). Kuala Lumpur: Dewan Pustaka Islam.
- Al-Hakim, Abu Abd Muhammad Ibn. Abd al-Hakim al-Nishaburi, (t.t), al Mustadrak, Hyderabad. Jld. 1, hlm. 390).
- Al-Mu'jam al-Wasit (2004) Kaherah : Maktabah al-Syuruq al-Dauliyyah
- Al-Nawawi, Muhy al-Din Abu Zakariyya Yahya b. Saraf (t.t). Sahih Muslim Bi Syarh al Imam al Nawawi. Kaherah: Dar al Fikr.
- Al-Nawawi, Y. B. S. (2007). Al-Majmu 'Syarh al-Muhadhdhab (Vol. 7). Beirut: Daral-Kutub Al-Ilmiyyah.
- Al-Qardhawiyy, Y. (2001). Dawr al-Zakah fi 'ilaj al-Muskilah al-Iqtisodiyah Wa Syurut Najahiha, Dar al-Syuruq, Kaherah, Egypt.
- Al-Qaradawi, Y. (2006). Ibn al-Qariah wa al-Kuttab (Vol. 1). Kaherah: v.
- Al-Qardhawi, Yusuf (1988). Wabak Kemiskinan Dan Cara-cara Islam Merawatinya (pentj.) Ismail Mohd. Hassan, Kuala Terengganu: Syarikat Percetakan Yayasan Islam Kuala Terengganu.
- Al-Quran (1993). Tafsir pimpinan al-Rahman kepada pengertian al-Quran 30 juzuk. Pusat Islam Kuala Lumpur: Bahagian Agama Jabatan Perdana Menteri.
- Anuar, F. S., Mohd Alwi, N., & Mohd Ariffin, N. (2019). Financial management practices and performance of zakat institutions in Malaysia. IPN Journal of Research and Practice in Public Sector Accounting and Management, 9(01), 1-26. doi:10.58458/ipnj.v09.01.01.0056
- Armstrong, R. W., & Yee, S. M. (2001). Do chinese trust chinese? A study of Chinese buyers and sellers in Malaysia. Journal of International Marketing, 9(3), 63–86. <http://doi.org/10.1509/jimk.9.3.63.19925>
- Azman Ab Rahman, Mohammad Haji Alias, & Syed Mohd Najib Syed Omar. (2012). Zakat institution in malaysia: problems and issues. *Global Journal Al-Thaqafah*, 2(1), 35–41.
- Ball, D., Coelho, P. S., & Machas, A. (2004). The role of communication and trust in explaining customer loyalty: An extension to the ECSI model. *European Journal of Marketing*, 38(9/10), 1272–1293.
- Basit, A., Jaenudin, M., & Ratnasari, R. T. (2022). Faktor Yang menentukan muzakki berdonasi kembali Di lembaga zakat. *Jurnal Justisia Ekonomika: Magister Hukum Ekonomi Syariah*, 6(2). doi:10.30651/justeko.v6i2.15407
- Bin-Nashwan, S. A., Abdul-Jabbar, H., Aziz, S. A., & Sarea, A. (2020). Zakah compliance in Muslim countries: An economic and socio-psychological perspective. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, ahead-of-print(ahead-of-print). doi:10.1108/jfra-03-2020-0057
- Chang, J. H.-Y., Yang, H., Yeh, K.-H., & Hsu, S.-C. (2016). Developing trust in close personal relationships: ethnic Chinese's experiences. *Journal of Trust Research*, 6(2), 167–193. <http://doi.org/10.1080/21515581.2016.1207543>

- Chang, J. H.-Y., Yeh, K.-H., & Yang, H. (2014). Conceptualizing trust: a holistic Chinese view to bridge divergences and dichotomies. *Chinese Journal of Communication*, 7(2), 212–229. <http://doi.org/10.1080/17544750.2014.905868>
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265– 279. <http://doi.org/10.1177/002200275800200401>
- Fadzila Azni, A. (2013). *Konsep pengurusan institusi pembangunan berteraskan Islam*.
- Farooq, M. O. (2008). The challenge of poverty and the poverty of Islamic economics. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 4(2), 35–58.
- Garaudy, R. (1981). *Promesses de l'Islam*. Paris: Editions de Seuil.
- Garbarino, E., & Johnson, M. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of Marketing*, 63(April 1999), 70–87. <http://doi.org/10.2307/1251946>
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737.
- Hafizah, Z. (2017). *Penentu kepercayaan terhadap isntitusi zakat: Kajian dalam kalangan pihak berkepentingan di negeri Kedah*. Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Hairunnizam, W., Mohd Ali, M. N., & Sanep, A. (2005). Kesedaran membayar zakat: Apakah faktor penentunya? *International Journal of Management Studies*, 12(2), 171–189.
- Hairunnizam Wahid, Radiah Abdul Kader, & Sanep Ahmad (2012). Penerimaan amil dan asnaf terhadap penyetempatan pengagihan zakat di malaysia. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 46(1), 39–51.
- Hamizul, A.H. (2012), *Zakat Exclusif*. Petaling Jaya, Selangor: Science Gallery Sdn. Bhd
- Hamzah, Z., & Kurniawan, I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Zakat Dan Kepercayaan Kepada Baznas Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(1). Dicapai dari [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(1\).5114](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(1).5114)
- Hegner, S. M., & Jevons, C. (2016). Brand trust: a cross-national validation in Germany, India, and South Africa. *Journal of Product & Brand Management*, 25(1), 58–68. <http://doi.org/10.1108/JPBM-02-2015-0814>
- Hidayati, A., & Tohirin, A. (2019). A Maqasid and Shariah enterprises theory-based performance measurement for zakat institution. *International Journal of Zakat*, 4(2), 101-110. doi:10.37706/ijaz.v4i2.192
- Ibnu Kathier. (2007). Terjemah ringkas tafsir Ibnu Kathier (H. Salim Bahreisy & H. Said Bahreisy, Terjm. Malaysia ed. Vol. 4). Kuala Lumpur: Pustaka Jiwa.
- Ismail, A., & Masturah, M. (2014). The Efficiency of Zakat Collection and Distribution: Evidence from Two Stage Analysis. *Journal of Economic Cooperation & Development*, 35(3), 133-170.
- Kamil, M. I. (2002). *Gelagat kepatuhan zakat pendapatan gaji di kalangan kakitangan awam*. Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Kashif, M., Faisal Jamal, K., & Abdur Rehman, M. (2018). The dynamics of zakat donation experience among Muslims: A phenomenological inquiry. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 9(1), 45-58. doi:10.1108/jiabr-01-2016-0006
- Keh, H. T., & Xie, Y. (2009). Corporate reputation and customer behavioral intentions: The roles of trust, identification and commitment. *Industrial Marketing Management*, 38(7), 732–742. <http://doi.org/10.1016/j.indmarman.2008.02.005>
- Knoll, D. L., & Harjinder Gill. (2011). Antecedents of trust in supervisors, subordinates, and peers. *Journal of Managerial Psychology*, 26(4), 313–330. <http://doi.org/10.1108/02683941111124845>
- Lewicki, R., & Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer, & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 114–139). SAGE: Thousand Oaks, CA.

- Mahmood Zuhdi Abdul Majid, (2003). *Pengurusan Zakat*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Md Hairi, M. H. (2017). *Zakat institution's governance in malaysia: zakat payers' perspective*. Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(July 1994), 20–38. Dicapai daripada <http://www.jstor.org/stable/1252308>
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factors affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 57(1), 81–101.
- Mukhibad, H., Fachrurrozie, F., & Nurkhin, A. (2019). Determinants of the Intention of Muzakki To Pay Professional Zakat. *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 8(1), 45–67. <https://doi.org/10.22373/share.v8i1.4573>
- Patmawati, I. (2008). Pembangunan ekonomi melalui agihan zakat: Tinjauan empirikal. *Jurnal Syariah*, 16(2), 223–244.
- Qardhawi, Y. (2007). *Hukum Zakat*. (Salman Harun, Didin Hafidhuddin, & Hasanuddin, Eds.) (10th ed.). Bogor: Pustaka Litera AntaraNusa.
- Ram Al Jaffri, S. (2010a). Gelagat kepatuhan zakat perniagaan: Apakah penentunya? In *4th ISDEV International Islamic Development Management Conference (IDMAC 338 2010)* (pp. 1–17). Pulau Pinang: Centre for Islamic Development Management Studies (ISDEV), Universiti Sains Malaysia.
- Razali Othman, & Rohayu Abdul Ghani. (2011). Sektor ijtimai: ke arah pemantapan sosio-ekonomi ummah. *Jurnal Pengurusan JAWHAR*, 5(1), 99–130.
- Riza Reni Yenti, Aza Azlina Md Kassim, & Astri Yulia. (2022). The mediating effect of trust in the relationship between reputation and opportunism towards commitment to paying zakat. *International Journal of Business and Society*, 23(2), 1190-1207. doi:10.33736/ijbs.4866.2022
- Robinson, S. L. (1996). Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574–599. <http://doi.org/10.2307/2393868>
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35(4), 651–665. <http://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x>
- Sanep Ahmad, & Hairunnizam Wahid. (2005). Persepsi agihan zakat dan kesannya terhadap pembayaran zakat melalui institusi formal. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 39, 53–69. Dicapai daripada http://www.ukm.my/penerbit/jurnal_pdf/JEM39-03.pdf
- Sargeant, A., & Lee, S. (2004). Donor trust and relationship commitment in the UK charity sector: The impact on behavior. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. Dicapai daripada <http://nvs.sagepub.com/content/33/2/185.short>
- Sarif, S., Ali, N. A., & Kamri, N. ' (2020). The advancement of zakat institution in Malaysian post Islamic revivalism era. *Journal of Al-Tamaddun*, 15(2), 71-79. doi:10.22452/jat.vol15no2.6
- Singh, J., & Sirdeshmukh, D. (2000). Agency and trust mechanisms in satisfaction and loyalty judgements. *Academy of Marketing Science Journal*, 28(1), 150-168.
- Suhaib, A. Q. (2009). Contribution of Zakat in the social development of Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 29(2), 313–334. Dicapai daripada 241 http://www.bzu.edu.pk.sci-hub.org/PJSS/vol29no2_2009/FinalPJSS12.pdf
- Wardani, A. R., & Fachrunnisa, O. (2022). Strengthening reputation of zakat management institution through organizational trust. *AZKA International Journal of Zakat & Social Finance*, 86-99. doi:10.51377/azjaf.vol3no2.116