

PENERIMAAN MASYARAKAT UNTUK MEMBAYAR ZAKAT MENERUSI SALURAN ATAS TALIAN (ONLINE): SATU TINJAUAN BAHARU

MUHSIN NOR PAIZIN^{1*} & HAIRULFAZLI MOHAMMAD SOM²

¹Pusat Pungutan Zakat, Wisma PPZ, 68-1-6, Dataran Shamelin, Jalan 4/91,
56100 Taman Shamelin Perkasa, Kuala Lumpur
muhsin.paizin@zakat.com.my

² Jabatan Syariah, Fakulti Syariah & Undang-Undang, Aras 2, Blok Akademik 3, Kolej Universiti Islam Antarabangsa
Selangor (KUIS), Bandar Seri Putra, 43000 Kajang, Selangor Darul Ehsan.

hairulfazli@kuis.edu.my

*Corresponding Author

ABSTRAK

Abstrak: Pembaharuan positif institusi zakat dalam menjalankan amanah mereka mengutip zakat amat dipengaruhi oleh strategi penggunaan teknologi terkini. Kenyataan ini mampu disokong dengan melihat kaedah penyebaran maklumat dan pengenalan kaedah pembayaran zakat yang mengubah sistem tradisional kepada sistem atas talian dan elektronik. Satu kajian yang serupa telah pun dijalankan sebelum ini pada tahun 2017, namun terdapat beberapa keperluan untuk membuat satu tinjauan baharu (iaitu pada 2019) bagi mengenalpasti tahap penerimaan masyarakat umumnya di Malaysia. Kajian ini akan memberi pengenalan latar belakang pembangunan institusi zakat khususnya bagi Wilayah Persekutuan, yang didahului dengan penjelasan tugas dan tanggungjawab mereka. Kemudian, kajian ini akan menghuraikan status prestasi kutipan zakat menerusi atas talian dan seterusnya mengenal pasti beberapa faktor yang menyumbang kepada penambahbaikan melalui analisis hasil kajian. Umum diketahui, proses pembangunan laman web sering menghadapi banyak kesulitan yang perlu ditangani. Beberapa perkara penting perlu dibincangkan untuk memberikan input berguna kepada pentadbir web di institusi zakat dengan harapan supaya menjadikan laman web zakat lebih efektif sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perubahan semasa

Kata Kunci: zakat, atas talian, pembayaran

Pengenalan

Zakat berasal dari istilah arab yang bermaksud bersih, tulen, berkembang dan berkembang, dan juga dapat ditafsirkan sebagai perbuatan rahmat, kebaikan, pemurnian dan perbaikan. Zakat dalam pandangan syarak adalah perbuatan mengeluarkan sebahagian dari harta tertentu, yang diberikan kepada penerima tertentu yang berhak atas syarat-syarat tertentu. Sebagai salah satu daripada lima rukun Islam, zakat mempunyai latar belakang yang kuat dalam pembinaan Islam secara menyeluruh.

Zakat dalam Islam adalah kewajipan agama kepada umat Islam yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap sistem pentadbiran negara. Zakat adalah alat pengurusan kewangan yang bertujuan untuk mengatasi kemiskinan dan kesusahan dengan meletakkan tanggungjawab kepada mereka yang kaya terhadap para penerima (asnaf) yang jelas dinyatakan dalam al-Quran. Kepentingan zakat dalam pelaksanaan negara adalah untuk memastikan keadilan dan kestabilan sosial serta merapatkan jurang antara masyarakat dan mengelakkan berlakunya permusuhan dan kebencian di kalangan rakyat. Walaupun kewajipan zakat diletakkan pada

individu, namun dampaknya bukan hanya kepada zakat penerima zakat tetapi juga kepada institusi zakat itu sendiri. Dari pengenalan ini, zakat dapat dianggap sebagai pemangkin kewangan dan sosial dalam Islam.

Wilayah Persekutuan Malaysia terdiri daripada Kuala Lumpur, Putrajaya dan Labuan. Badan utama yang bertanggungjawab mengutip dan mengagihkan zakat di Wilayah Persekutuan Malaysia adalah Majlis Wilayah Agama Islam (MAIWP) yang ditubuhkan oleh seksyen 4 (1) Pentadbiran Undang-Undang Islam (Wilayah Persekutuan) 1993 - Akta 505 Malaysia yang menyatakan bahawa: "Akan ada sebuah badan yang dikenali sebagai Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan untuk menasihati Raja tentang hal-hal yang berkaitan dengan agama Islam"

Walau bagaimanapun sejak tahun 1991, semua operasi berkaitan pengumpulan zakat telah dijalankan oleh sebuah syarikat yang ditubuhkan oleh majlis yang dinamakan Harta Suci Sendirian Berhad yang menggunakan jenama sebagai Pusat Pungutan Zakat (PPZ). Pertubuhan itu mengikut seksyen 8A (1) menyatakan bahawa: "Majlis boleh, dengan kelulusan Raja, boleh menubuhkan suatu syarikat di bawah Akta Syarikat 1965 [Akta 125] untuk menjalankan apa-apa aktiviti yang dirancang atau dilaksanakan oleh Majlis dalam melaksanakan tugas atau kuasa di bawah seksyen 7 ". PPZ adalah anak syarikat milik penuh Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan yang bertanggungjawab menjalankan kerja pengumpulan zakat dan usaha amal dan menyampaikan mesej zakat kepada masyarakat Islam di Wilayah Persekutuan Malaysia. Pengagihan dana zakat diurus sepenuhnya oleh jabatan perbendaharaan (Baitulmal) MAIWP (Ismail, 2007).

Perkhidmatan Atas Talian Di PPZ

Sejak penubuhannya, PPZ telah memperkenalkan pelbagai jenis perkhidmatan dengan tujuan menggalakkan umat Islam menyelesaikan kewajipan zakat. Tahun demi tahun, PPZ telah melaksanakan pembangunan dengan memperkenalkan beberapa jenis zakat yang boleh dikumpulkan (*al-mustaghallat*) seperti; Zakat ke atas pendapatan, perniagaan, saham, emas, perak dan lain-lain kutipan wajib untuk umat Islam, terutama di Malaysia.

Pendekatan inovatif dan penambahbaikan berterusan dijangka menghasilkan pelbagai cara yang dapat memudahkan pembayar zakat. Dari masa ke masa, saluran pembayaran jenis baru telah dibuat seperti potongan gaji, kaunter bank, kaunter pejabat pos, ejen yang dilantik, portal internet dan sebagainya. Pertumbuhan pembayaran dari kebanyakan saluran yang ada jelas menggambarkan keperluan untuk saluran tersebut. Pengenalan portal internet sebagai saluran pembayaran zakat baru telah dimulakan sejak Ogos 2011. Saluran pembayaran jenis ini dijangka akan bertambah kepada kenaikan jumlah kutipan zakat yang boleh dibuktikan dengan data yang menunjukkan di bawah:

Jadual 1: Kutipan Zakat Dari Saluran Bayaran Atas Talian di PPZ

Bil	Saluran Bayaran Atas Talian	2018	2017	2016
		Kutipan (RM)	Kutipan (RM)	Kutipan (RM)
1	FPX (Financial Process Exchange)	19,499,945.46	15,447,498.53	11,254,294.02
2	MIGS (Credit card Internet Gateway Service)	6,952,618.06	5,597,724.14	3,594,806.66

3	Potongan Bulanan Atas Talian	392,286.26	491,583.08	248,583.98
	Jumlah Keseluruhan	26,452,563.52	21,045,222.67	14,849,100.68

Sumber: PPZ

Jadual 1 menunjukkan tren peningkatan jumlah kutipan tahun demi tahun, oleh itu kita boleh mengatakan bahawa berpotensi meningkatkan jumlah kutipan zakat pada tahun-tahun akan datang, sehingga mampu menjadi salah satu saluran zakat utama di PPZ. Serasi dengan perkembangan pandangan dunia teknologi dan Internet sebagai medium utama baru.

Oleh itu, terdapat keperluan untuk mencari faktor-faktor yang boleh menyumbang kepada penggunaan saluran dalam talian untuk Portal PPZ ke arah meningkatkan pengumpulan zakat di Wilayah Persekutuan Malaysia. Tujuan kajian ini adalah mengkaji semula senario penggunaan internet oleh orang awam dalam hal berkaitan dengan zakat. Diharapkan penemuan dapat digunakan sebagai input kepada pelaksana tindakan untuk meningkatkan perkhidmatan sedia ada untuk menjadikannya lebih efisien dan sering digunakan.

Metodologi Penyelidikan

Maklumat dikumpulkan dari data primer. Data yang melibatkan 6,397 responden daripada pembayar zakat yang membayar zakat melalui saluran pembayaran dalam talian PPZ. Tempoh masa untuk menerima maklum balas adalah pada tahun 2019. Walaupun begitu, data sekunder adalah berdasarkan maklumat daripada Laporan Tahunan PPZ.

Ulasan Literatur

Pembangunan dan penambahbaikan untuk proses pembayaran yang lebih baik dan mudah membawa keperluan untuk memperkenalkan sistem yang boleh dilakukan secara atas talian. Salah satunya adalah saluran pembayaran dalam talian. Seperti yang dinyatakan oleh Adnan Mohammad (2008), pembangunan e-pembayaran akan membantu untuk meningkatkan kecekapan sistem kewangan dengan mengurangkan kos urus niaga, meningkatkan kecairan, dan memudahkan peruntukan sumber kewangan yang lebih baik yang boleh mendatangkan manfaat yang besar kepada semua pihak dalam sektor kewangan.

Sebaliknya, melaksanakan perkhidmatan dalam talian juga membantu mengurangkan kos operasi seperti kos pemasaran dan upah. Lanskap pembayaran adalah kompleks dan berubah dengan pantas. Jumlah saluran beralih. Perolehan teknologi akan mempercepatkan. Undang-undang dan peraturan menambah kerumitan kepada proses pembayaran. Tekanan ekonomi keseluruhan merangsang belanjawan dan meningkatkan risiko (Plymouth & Martin, 2009). Walau bagaimanapun, jenis yang lain juga telah diinovasi untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Bidang yang paling penting dalam inovasi teknologi dalam hubungan dengan pengguna akhir adalah teknologi pembayaran, sistem pembayaran elektronik dan mudah alih, jualan jarak jauh (terutamanya jualan dalam talian), dan teknologi auto, seperti mesin penjual dan kios multimedia (Musu & Cunsoli, 2010). Inovasi teknologi dalam talian memberi kesan kepada reka bentuk operasi sistem saluran dengan meningkatkan tahap tugas dan sumber ahli perlu disatukan. Khususnya, penggunaan perisian yang sepatutnya memerlukan integrasi operasi saluran dari segi formalisasi, standardisasi, dan pemusat yang lebih besar (Bello et al 2002).

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Melalui tinjauan yang dijalankan, kajian mendapati bahawa pelbagai faktor yang perlu ditekankan dalam proses pembangunan dan penambahbaikan zakat laman web. Setiap elemen yang digariskan perlu dianggap penting untuk memenuhi keperluan komuniti, terutamanya mereka yang terbiasa dengan teknologi terkini:

Jadual 2: Kaedah Mendapat Informasi Laman Web PPZ (boleh pilih lebih dari satu)

	Peratus	Jumlah
Iklan di Media Sosial	27.16%	1,738
Search Engine (Google / Yahoo / etc)	59.27%	3,793
Media Cetak	9.42%	603
Media TV/ Radio	12.09%	774
Kenalan	19.63%	1,256
Lain-lain	21.70%	1,389

Jadual 2 menunjukkan kaedah yang menyumbang kepada peningkatan pengunjung ke Portal PPZ. Didahului oleh sistem enjin carian (mesin pencari), diikuti oleh sosial dan media TV/Radio seperti iklan, poster dan bahan bercetak dan sebagainya. Oleh itu, pelaksana perlu memberi keutamaan kepada enjin carian dan sistem pengiklanan sebagai cara mempromosikan portal untuk menjangkau lebih banyak pelayar internet. Kajian ini percaya penemuan ini juga serasi dengan mana-mana laman web zakat negara lain.

Jadual 3: Mengapa memilih untuk menunaikan zakat di Laman Web PPZ (boleh pilih lebih dari satu)

	Peratus	Jumlah
Cepat dan mudah	27.16%	1,738
Tidak sempat ke kaunter	59.27%	3,793
Lebih berinformasi	9.42%	603
Sistem keselamatan maklumat terjamin	12.09%	774
Mudah diakses	19.63%	1,256

Penyelidikan telah memperoleh beberapa maklumat dan pandangan responden tentang mengapa pembayar zakat memilih saluran dalam talian PPZ sebagai mekanisme pembayaran. Jadual 3 menunjukkan bahawa faktor utama pembayar membayar zakat melalui laman web adalah kerana pertama, tidak sempat ke kaunter. Kedua adalah kerana ianya cepat dan mudah yang mana ia selari dengan matlamat utama saluran portal dalam talian yang dibuat untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran melalui saluran zakat, serta membantu mereka menjimatkan masa. Faktor lain yang tidak kurang penting dalam menyumbang adalah faktor ketiga, ialah ianya mudah diakses yang mana ketersediaan maklumat, yang mempunyai banyak penjelasan dan jawapan berkaitan kaedah pengiraan zakat (kalkulator) yang disediakan. Semua ini perlu diambil kira kerana ia sudah tertentu menunjukkan tahap profesionalisme institusi zakat dalam menguruskan laman web mereka.

Cadangan

Berdasarkan hasil dan perbincangan, kertas itu melihat beberapa elemen yang dapat dimasukkan ke dalam pengurusan operasional laman web institusi zakat. Dalam mewujudkan

laman web yang berkesan, proses pembangunan harus sesuai dengan senario semasa dan penggunaan internet oleh orang awam. Beberapa cadangan boleh digariskan, iaitu:

Laman web mesti mudah untuk diakses

Laman web ini harus mudah diakses dan boleh didapati terutamanya melalui sistem enjin carian. Ini kerana, ia membuka lebih banyak peluang untuk pelayar internet untuk mencari laman yang diperlukan, sehingga berpotensi menjadi pelanggan. Selain itu juga membantu dalam proses hebahan maklumat kepada masyarakat.

Paparan laman web mesti sesuai dengan peranti popular semasa

Setiap laman web harus dibangunkan sesuai dengan paparan atau pandangan dalam peranti paling popular mengikut zaman. Ini disebabkan peningkatan penggunaan peranti pintar harus dianggap penting. Oleh itu, tugas membina laman web mahupun aplikasi yang berkesan dan sesuai harus dilakukan segera agar komuniti umat Islam dapat mempelajari zakat.

Laman web mesti sentiasa dikemas kini

Maklumat ketersediaan yang sentiasa dikemas kini adalah untuk menunjukkan bahawa laman web adalah berkesan, cekap dan lebih mesra pengguna.

Kesimpulan

Sistem pembangunan laman web PPZ dibina untuk menarik masyarakat muslim untuk melaksanakan zakat yang dapat dilihat dari pencapaian jumlah kutipan. Sistem IT telah dilihat sebagai medium komunikasi dan maklumat memainkan peranan penting dalam menyebarkan maklumat dan mempromosikan zakat. Selain itu, ia adalah medium penting dalam proses kutipan zakat. Laman web sebagai contoh, secara beransur-ansur akan menjadi penggerak utama dalam proses penyebaran maklumat dan cara pembayaran, oleh institusi zakat seharusnya tidak menganggap teknologi ini hanya sebagai kegiatan sampingan sahaja. Sudah tiba masanya untuk mana-mana institusi zakat untuk meningkatkan penggunaan teknologi dan internet dalam semua urusan yang semua umat Islam dapat menjalankan tanggungjawab agama mereka.

RUJUKAN

- Adnan Muhammad (2008). *The Development Of E-Payment And Challenges In Malaysia*. The Development of E-Payments and Challenges for Central Banks in the SEACEN Countries (2008). Chapter 5, page 123 – 157 : The South East Asian Central Banks (SEACEN), Kuala Lumpur
- Bello, Daniel C., T. Osmonbekov, X.F. Tian, and D.Gilliland. (2002). E-Business Technological Innovations. *Journal of Marketing Channels* 9 (3),3-25
- Ismail, Dr. Muhammad Yamin. (2007). Pelaksanaan Agihan Zakat Majlis Agama Islam Persekutuan (MAIWP). *JAWHAR Management Journal Vol.1, No.2 (2007)*: page 45 - 52.
- M. Fauzan Noordin (2009) *ICT and Islam*: IIUM Press, IIUM
- Muhsin N.P. 2013. Aplikasi Laman Web Dalam Institusi Zakat Di Malaysia Ke Arah Penambahbaikan Keberkesanannya: *Islamic Perspective On Management: Contemporary Issues*. Universiti Malaya Press. p 375 -388.
- Muhsin N.P. 2014 Practice of Da'wah in Zakat (Islamic Alms) in Federal Territory, Malaysia: An Observation. International Proceedings of Economics Development and Research: IACSIT Press.

- Musso F. & Consoli D. 2010. Technology In marketing Channels: Present And Future Drivers Of Innovation. Paper from The International Conference on Economics and Administration, Faculty of Business and Administration, University of Bucharest, Romania, ICEA – FAA Bucharest, 4-5th June 2010.
- Norbaiyah Sukor. 2007. Pembangunan Laman Web: Keberkesanannya Dan Faktor-Faktor Kritikal Supaya Penggunaannya Lebih Efektif: JAWHAR Management Journal Vol. 1, No. 2, 2007:165-176
- Plymouth K. & Martin J. 2009. Bill Payment Trends: Major Shifts in Consumer Behavior Require Comprehensive Planning.: First Data Corporation.
- Pusat Pungutan Zakat Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (PPZ-MAIWP). Annual Report 2013: PPZ-MAIWP
- Pusat Pungutan Zakat Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (PPZ-MAIWP). Annual Report 2012: PPZ-MAIWP
- Pusat Pungutan Zakat Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (PPZ-MAIWP). Annual Report 2011: PPZ-MAIWP