

Faktor Mempengaruhi Tahap Keyakinan Agihan Zakat: Kajian Terhadap Masyarakat Islam di Selangor

*(Factors Influencing the Confidence Level of the Zakat Distribution:
Study on the Muslim Community in Selangor)*

Hairunnizam Wahid

Sanep Ahmad

Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Kajian kepuasan dan keyakinan masyarakat terhadap kualiti pengurusan pengagihan institusi zakat adalah penting pada masa kini. Ia bertujuan untuk memastikan pengurusan pengagihan zakat adalah setanding dengan kecekapan dan pencapaian pengurusan kutipan zakat oleh institusi zakat. Dalam tempoh 15 tahun Lembaga Zakat Selangor (LZS) telah beroperasi, pelbagai usaha telah dilakukan bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah yang terbaik terutamanya dalam aspek pengagihan zakat. Memandangkan institusi zakat berperanan penting dalam masyarakat maka tahap keyakinan masyarakat terhadapnya perlu dikaji. Kajian ini bertujuan mencadangkan beberapa faktor yang perlu diberi perhatian sewajarnya terhadap pengurusan zakat oleh LZS. Responden dalam kajian ini terdiri daripada penerima dan pembayar zakat daripada sembilan daerah di negeri Selangor. Hasil kajian mendapati bahawa tahap keyakinan terhadap pusat zakat adalah bergantung kepada tiga faktor utama iaitu imej korporat LZS, faktor kutipan dan faktor agihan zakat. Beberapa implikasi penting dalam kajian ini telah dibincangkan untuk meningkatkan tahap keyakinan masyarakat untuk membayar zakat melalui LZS.

Kata kunci: Tahap keyakinan masyarakat Islam; analisis faktor; analisis pengesahan faktor

ABSTRACT

Studies on satisfaction and public confidence toward the quality of zakat distribution by the zakat institutions are essential nowadays. Indeed, the management of zakat distribution is important as well as the efficiency of zakat collection by the zakat institutions. Within 15 years operation, the Lembaga Zakat Selangor (LZS) has done many strategies to ensure that the service provided is the best, especially in terms of zakat distribution. Therefore, the important role of zakat institutions in the society needs to be reviewed through the perceptions of the Muslim society. Hence, this study suggests several factors that need to be focused by the LZS management. Respondents in this study consist of the zakat recipients as well as the zakat payers from nine districts in Selangor. The study shows that the level of confidence towards the zakat institution is dependent on three main factors, namely the corporate image of LZS, zakat collection and zakat distribution. Some important implications of this study were also discussed to improve the level of confidence of society to pay zakat through the LZS.

Keywords: Confidence's level of Muslim society; factor analysis; confirmatory factor analysis

PENGENALAN

Pusat Zakat Selangor (PZS) telah dikorporatkan pada penghujung tahun 1994 dan beroperasi sepenuhnya pada tahun 1995. Sejak itu, kutipan zakat telah meningkat dengan ketara dari tahun ke tahun. PZS bukan hanya mengendalikan urusan kutipan zakat malah turut mengendalikan agihan zakat kepada asnaf. PZS di bawah Majlis Agama Islam Selangor (MAIS) mula memikul mandat mengagihkan zakat bermula 1 Januari 1998. Semenjak itu, tanggungjawab mengagihkan zakat dilakukan serentak dengan kutipan zakat. Malah

perkhidmatan agihan zakat pula dilihat sebagai nadi utama kepada kejayaan perkhidmatan PZS (MAIS) secara menyeluruh. Berdasarkan kepada perkembangan semasa dalam pengurusan zakat di Selangor, PZS (MAIS) telah dinaik taraf kepada satu entiti organisasi yang lebih besar, berkredibiliti dan diyakini masyarakat iaitu Lembaga Zakat Selangor (LZS). Selama lebih 15 tahun LZS menerajui bidang zakat, pelbagai cabaran, rintangan dan kejayaan telah dilalui dan dicapai.

Perkhidmatan kutipan zakat yang telah mengalami pelbagai transformasi dengan prosedur ISO dan sebagainya turut menuntut perkhidmatan agihan supaya setanding

dengan kecekapan dan pencapaian perkhidmatan kutipan zakat. Dalam tempoh 15 tahun LZS telah beroperasi, pelbagai usaha telah dilakukan bagi memastikan perkhidmatan yang diberi adalah yang terbaik juga dengan pengagihan zakat. Berbagai-bagai bentuk bantuan telah diberikan kepada mereka yang memerlukan terutama kepada golongan fakir dan miskin. Malah LZS telah menjadi rujukan kepada institusi zakat yang lain baik di dalam negeri mahupun di luar seperti negara Brunei, Singapura dan Indonesia bagi mempertingkatkan aktiviti serta kualiti pengurusan agihan zakat. Pelbagai program pengagihan zakat bersumberkan kepada kekuatan program serta jumlah kutipan zakat telah dirancang dan dilaksanakan yang menjurus ke arah kesejahteraan ummah. Lebih utama ia dipastikan selari dengan garis panduan serta pengawasan fatwa sistem agihan zakat Negeri Selangor demi meningkatkan keyakinan kepada masyarakat bahawa pengagihan zakat adalah benar-benar telus mengikut syarat-syaratnya serta tidak tergelincir daripada hukum syarak yang telah ditetapkan. Persoalannya apakah strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan tahap keyakinan masyarakat terutamanya pembayar zakat terutamanya terhadap LZS dan memastikan mereka terus membayar zakat kepada LZS? Satu kajian rintis oleh Iman dan Sanep (2011) mengkaji dan membentuk satu indeks keyakinan pembayar zakat di Selangor dan telah menguji beberapa pemboleh ubah yang telah diubahsuai daripada model pengukuran kualiti perkhidmatan sektor kewangan (Sureshchandar et al. 2002) seperti faktor manusia, faktor bukan manusia, kaedah pengagihan, kaedah kutipan, imej korporat dan faktor luaran. Kajian tersebut mendapati secara keseluruhannya, indeks keyakinan pembayar zakat adalah di tahap yang baik dan mendapati faktor manusia mempunyai nilai indeks yang tertinggi diikuti faktor bukan manusia dan perkhidmatan kutipan zakat berbanding beberapa faktor lain (lihat Iman dan Sanep, 2011). Namun begitu adakah kesemua faktor ini amat signifikan mempengaruhi tahap keyakinan masyarakat terutamanya pembayar zakat? Secara statistiknya, manakah faktor yang paling utama mempengaruhi tahap keyakinan penerima dan pembayar zakat dan perlu diberi penekanan oleh LZS? Signifikannya kajian ini ialah menguji faktor-faktor berkenaan di institusi yang bukan berorientasikan keuntungan dan mencadangkan beberapa faktor yang perlu diberi penekanan oleh LZS pada masa akan datang dalam menguruskan zakat. Ini akan menghasilkan implikasi kajian yang penting dalam perbandingan dengan kajian Sureshchandar et. al. (2002) yang tertumpu kepada perkhidmatan oleh sektor kewangan yang berorientasikan keuntungan.

KAJIAN LEPAS

Sistem zakat pada peringkat permulaan pelaksanaannya di Malaysia dipercayai bermula dalam bentuk tidak

formal (Abdul Aziz Muhammad 1993) dimana bayaran zakat pada zaman sebelum penjajah berlaku di kalangan petani yang menumpukan kepada usaha tanaman padi. Hasil zakat diberi kepada tok guru, ustaz atau imam untuk menguruskan pengagihan zakat dimana ia dilakukan secara langsung kepada golongan fakir dan miskin yang terdapat di kampung masing-masing (Abdul-Wahab et al. 1995). Namun selepas Malaysia merdeka, satu bentuk organisasi menguruskan hal-ehwal agama Islam secara formal telah dibentuk dinamakan Majlis Agama Islam dan Adat Istiadat Orang Melayu di setiap negeri bagi mentadbir perkara-perkara yang berkaitan dengan hal ehwal agama Islam dan adat istiadat orang melayu. Majlis ini terletak dibawah naungan sultan atau raja di negeri masing-masing. Struktur pentadbiran ini berkekalan sehingga masa kini dengan sedikit perubahan dan perbezaan di antara satu negeri dengan negeri yang lain (Abdul-Wahab et al. 1995).

Oleh itu, urusan zakat di kebanyakan negeri terletak di bawah Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) bagi mengendalikan segala urusan berkaitan agama di negeri-negeri termasuklah urusan berkaitan memungut dan mengagihkan zakat. Tanggungjawab ini merupakan salah satu daripada fungsi teras dalam pentadbiran MAIN yang telah dilaksanakan sejak sekian lama (Abdul Rahim 2007). Di negeri Selangor contohnya, LZS di bawah MAIS yang merupakan organisasi yang diamanahkan untuk menguruskan semua urusan yang berkaitan dengan zakat (Mohamed Izam 2010). Pada mulanya pengurusan Zakat sebelum tahun 1990-an telah diuruskan oleh Baitulmal dimana, baitulmal bertanggungjawab mengendalikan urusan zakat, sedekah, harta pusaka dan sebagainya. Pada ketika itu, pungutan zakat tidak mencerminkan potensi sebenar (Lembaga Zakat Selangor 2010) disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, penumpuan hanya kepada zakat fitrah dan padi. Kedua, zakat harta dan zakat perniagaan tidak diberi perhatian sepenuhnya. Ketiga, kewujudan pengagihan zakat terus kepada asnaf secara persendirian. Keempat, penerangan dan penjelasan terperinci berkenaan zakat kepada masyarakat tidak berlaku. Kelima, pengambilan kakitangan tidak dapat dilakukan secara sempurna. Keenam, tiada pengkhususan kerja bagi pegawai zakat. Namun pada tahun 1994, sebuah institusi khas untuk mengurus zakat telah ditubuhkan secara korporat dan profesional yang dikenali sebagai Pusat Zakat Selangor (PZS) dan kini dikenali sebagai Lembaga Zakat Selangor (LZS). Perubahan bentuk pengurusan ini adalah bertujuan untuk menambah kecekapan pengurusan khususnya proses pengagihan zakat bagi menambah keyakinan masyarakat terhadap pengurusan zakat khususnya oleh LZS. Keyakinan ini boleh mendorong pembayar zakat untuk membayar zakat kepada baitulmal atau pun LZS yang natijahnya dapat mengurangkan bocoran kutipan zakat (Sanep & Hairunnizam 2005).

Namun persepsi segelintir masyarakat masih beranggapan bahawa pengurusan LZS dalam aspek

agihan masih dianggap kurang memuaskan (Hairunnizam et al. 2009; Hairunnizam et al. 2010a). Masyarakat Islam dikatakan masih tidak berpuas hati dengan pengurusan zakat oleh LZS terutamanya ketidakpercayaan segelintir individu dengan kesungguhan LZS dalam mengurus agihan zakat. Oleh itu masih terdapat pembayar zakat yang masih terus membayar zakat secara langsung kepada asnaf (Sanep & Hairunnizam 2005; & Sanep et al. 2006). Walau bagaimanapun rentetan daripada persepsi negatif ini, LZS perlu menyelidik dan meneliti aspek atau faktor manakah yang sangat tidak memuaskan masyarakat terutamanya golongan pembayar zakat. Menyedari kepentingan dan tanggungjawab LZS dalam mentadbir dan mengurus perkara yang melibatkan pengurusan zakat maka kajian ini dilakukan membantu LZS untuk memfokuskan kepada faktor yang perlu diberi perhatian sewajarnya. Suhubungan itu, secara umumnya kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor utama dan penting yang mempengaruhi tahap keyakinan masyarakat terhadap perkhidmatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Zakat Selangor (LZS) mengikut enam aspek utama iaitu faktor manusia, dan bukan manusia, pengurusan kutipan dan agihan zakat, imej dan misi korporat serta faktor luaran yang mempengaruhi keyakinan masyarakat terhadap kualiti perkhidmatan LZS (Iman dan Sanep 2011). Kajian ini dijangka boleh membantu untuk meningkatkan tahap kualiti LZS yang akhirnya dapat meningkatkan keberkesanan kutipan dan agihan zakat di negeri Selangor terutamanya dan negeri-negeri lain amnya.

Terdapat banyak kajian telah melihat sistem zakat dari pelbagai perspektif dan kebanyakannya bertumpu kepada aspek kutipan dan agihan zakat serta strategi untuk meningkatkan keberkesanan kutipan dan agihan zakat. Antara kajian yang telah dijalankan termasuklah kajian tentang potensi pembayaran dan kutipan zakat di Malaysia (Abdul Hakim 2007), kajian tentang penerimaan dan taggapan masyarakat terhadap sumber zakat yang diikhtilaf (Sanep & Hairunnizam 2005), pengagihan zakat kepada lapan asnaf (Hairunnizam et al. 2010a), persepsi amil dan penerima zakat terhadap cadangan melokalisasikan pengagihan zakat (Hairunnizam & Radiah 2010; & Radiah et al. 2010), pemantapan sistem zakat dan cukai ke arah kemajuan ekonomi ummah (Mahmood Zuhdi 2007) dan peranan agihan zakat dalam meningkatkan tahap ekonomi ummah (Patmawati 2007). Kajian-kajian tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesedaran masyarakat terhadap kewajipan berzakat agar jumlah kutipan zakat dapat dipertingkatkan seterusnya menambahbaik aspek kualiti hidup asnaf zakat terutamanya golongan fakir dan miskin dengan meningkatkan agihan zakat serta menyediakan pelbagai bantuan kepada mereka. Kajian terhadap tahap kepuasan dan keyakinan masyarakat terhadap institusi zakat masih kurang dilakukan. Walau bagaimanapun, terdapat kajian tentang persepsi amil dan penerima zakat terhadap cadangan melokalisasikan pengagihan zakat (Hairunnizam & Radiah 2010; & Radiah et al. 2010) yang

antaranya bertujuan meningkatkan tahap kecekapan dan kualiti pengagihan zakat. Disamping itu, terdapat kajian dijalankan mengkaji persepsi masyarakat terhadap agihan zakat dan kesannya ke atas pembayaran zakat kepada institusi formal, dan kewujudan bocoran pembayaran zakat antaranya disebabkan oleh faktor agihan zakat yang tidak memuaskan hati pembayar zakat (Sanep & Hairunnizam 2005; & Sanep et al. 2006). Kajian tersebut juga membuktikan bahawa sikap kepatuhan pembayaran zakat adalah dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap pengurusan pengagihan zakat. Implikasinya kepuasan masyarakat dan keyakinan aspek pengagihan zakat amat memainkan peranan yang penting dalam menentukan sikap masyarakat untuk membayar zakat dan membayar kepada institusi formal. Rumusnya semakin tinggi kepuasan individu terhadap pengurusan zakat oleh pusat zakat maka semakin tinggi kepatuhan individu untuk membayar zakat secara formal kepada pusat zakat (Sanep et al. 2006).

Begitu juga terdapat kajian yang telah dilakukan menunjukkan bahawa isu berkenaan persepsi negatif masyarakat terhadap keberkesanan Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) merupakan antara kemungkinan faktor yang membantutkan usaha meningkatkan jumlah kutipan zakat oleh pusat zakat kerana terdapat di antara individu masyarakat yang mencari jalan alternatif untuk membayar zakat dengan mengagihkan zakat secara terus kepada asnaf (Anuar, 2008). Dalam kajian yang telah dijalankan mendapati bahawa persepsi masyarakat yang baik terhadap pusat zakat akan meningkatkan pembayaran zakat kepada pusat zakat dan sebaliknya. Keyakinan dan kepercayaan masyarakat perlu diberikan perhatian sewajarnya oleh institusi zakat agar usaha memartabatkan rukun Islam yang ketiga serta dapat menambah baik sistem keberkesanan kutipan dan agihan zakat secara efektif dan efisien (Ahmad Shahir & Adibah 2010).

METODOLOGI KAJIAN

Sampel kajian ini ialah masyarakat Islam yang terdiri daripada penerima dan pembayar zakat di negeri Selangor yang melibatkan sembilan buah daerah. Responden teramai ditemu bual adalah di daerah Petaling iaitu sebanyak 23.2% diikuti daerah Hulu Langat (21.2%) dan Kuala Langat (11.5%) menggunakan kaedah pensampelan secara rawak bersrata dimana responden yang ditemu bual adalah mereka yang membayar atau berpotensi membayar zakat pendapatan serta responden yang juga menerima zakat (asnaf). Responden dipilih berdasarkan daerah yang berbagai dan majoriti daripada mereka ditemu bual di kaunter LZS setiap daerah dan di pejabat utama (Shah Alam) di negeri Selangor

Spesifikasi Model dan Kaedah Analisis Data. Kajian ini cuba menganggar kebarangkalian wujud hubungan antara tahap keyakinan pengagihan zakat iaitu pemboleh ubah pendam (*latent*) dengan pemboleh ubah cerapan

JADUAL 1. Daerah Responden

Daerah	Kekerapan	Peratusan
Petaling	152	23.2
Klang	61	9.3
Kuala Selangor	68	10.4
Sabak Bernam	36	5.5
Hulu Selangor	72	11.0
Sepang	11	1.7
Kuala Langat	75	11.5
Hulu Langat	139	21.2
Gombak	29	4.4
Jumlah	643	100.0

(observed) yang melibatkan persepsi pembayar terhadap enam faktor utama mempengaruhi keyakinan pengagihan zakat. Kesan pengaruh setiap pemboleh ubah berkenaan diuji dengan menggunakan kaedah analisis penjelajahan faktor (*Exploratory Factor Analysis-EFA*) dan kaedah analisis pengesahan faktor (*Confirmatory Factor Analysis-CFA*) seperti yang dilakukan oleh pengkaji sebelum ini (Sureshchandar et al. 2002). Data kajian dianalisis bermula dengan beberapa langkah iaitu analisis faktor dengan menggunakan kaedah EFA dan CFA.

Ujian korelasi antara kesemua pemboleh ubah (faktor) berkenaan juga perlu dilakukan bagi mengesahkan penggunaan pendekatan analisis faktor dan sekiranya nilai korelasi kurang daripada 0.3 atau kesemua nilai korelasi adalah sama, maka penggunaan pendekatan analisis faktor tidak sesuai dan boleh dipertikaikan (Hair et al. 2006). Harus juga dijelaskan di sini bahawa hasil yang diperoleh perlu terlebih dahulu diuji berasaskan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) *measure of sampling adequacy*, *alpha Cronbach* dan *Bartlett's Test of Sphericity*. Ujian ini perlu signifikan pada aras keertian sekurang-kurangnya 5 peratus bagi menunjukkan wujudnya korelasi antara pemboleh ubah. Ini untuk memastikan kesemua faktor yang dikaji adalah sesuai untuk dianalisis.

Berbagai indeks kebugasan penyuaiian (*goodness of fit*) diguna bagi menilai padanan model dengan data. Antaranya, *chi-square* (χ^2); *root mean-square error of approximation* (RMSEA) (Browne & Cudeck, 1993; & Hair et al. 2006), *tucker-lewis index* (TLI) dan *normed fit index* (NFI) (Hair et al. 2006; & Hu & Bentler 1999), dan *comparative fit index* (CFI) dan *normed chi-square* (χ^2/df) (Hair et al. 2006). Bagi memantapkan kedudukan konstruk dalam model tersebut, ujian kebolehpercayaan dan kesahan konstruk dilakukan. Kebolehpercayaan konstruk juga dilakukan berpandukan kebolehpercayaan komposit (Bonett, 2002). Kesahan konstruk pula melibatkan kesahan memusat berdasarkan nilai NFI. Nilai menghampiri 0.9 dan lebih menunjukkan skala kesahan menumpu yang baik. Sementara itu, CFI yang bernilai menghampiri 0.9 dan lebih menunjukkan skala sedimensi yang baik (Bentler, 1990). Nilai RFI haruslah menghampiri 1 untuk menunjukkan kebugasan penyuaiian

yang baik. TLI menunjukkan analisis struktur momen dan nilainya menghampiri 1 menunjukkan kebugasan penyuaiian yang baik dan akhirnya *root mean-square error of approximation* (RMSEA): nilai menghampiri 0.08 atau kurang untuk RMSEA menunjukkan kesesuaian penganggaran ralat (Browne & Cudeck 1993; Hair et al. 2006; & Hu & Bentler 1999). Kesemua indeks tersebut akan digunakan sebagai syarat utama bagi penerimaan model kajian ini.

HASIL KAJIAN

Berdasarkan Jadual 2, majoriti responden adalah terdiri daripada perempuan (57.7%), berumur antara 31-40 tahun (35.9%), berkelulusan STPM dan ke bawah (34.8%), bekerja di sektor kerajaan (59.3%), berpendapatan antara RM2001 hingga RM3000 (31.6%) dan akhirnya ramai

JADUAL 2. Latar belakang Responden

Item	Kekerapan	Peratusan
Jantina:		
Lelaki	275	42.3
Perempuan	375	57.7
Umur:		
20 tahun ke bawah	4	0.7
21 hingga 30 tahun	174	29.5
31 hingga 40 tahun	212	35.9
41 hingga 50 tahun	147	24.9
51 tahun ke atas	53	9.0
Status perkahwinan:		
Bujang	130	20.0
Perkahwin	513	78.9
Duda/Janda	7	1.1
Kelulusan akademik tertinggi:		
SPM/STPM/STAM/Sijil ke bawah	226	34.8
Diploma	173	22.6
Sarjana Muda	195	30.0
Sarjana/PhD	49	7.5
Lain-lain	2	1.1
Sektor Pekerjaan:		
Kerajaan	385	59.3
Swasta	208	32.0
Bekerja sendiri	30	4.6
Pesara	4	0.6
Lain-lain	22	3.4
Pendapatan Bulanan:		
RM1000 ke bawah	34	5.3
RM1001 - RM2000	188	29.4
RM2001 - RM3000	202	31.6
RM3001 - RM4000	93	14.5
RM4001 - RM5000	35	5.5
RM5001 ke atas	88	13.8
Lokasi:		
Bandar	397	61.3
Luar bandar	251	38.7

antara responden yang dikaji tinggal di kawasan bandar (61.3%).

Analisis Faktor (EFA): Seterusnya kajian ini akan menguji keenam-enam pemboleh ubah yang dijangkakan mempengaruhi tahap keyakinan masyarakat terhadap pengagihan zakat. Keyakinan masyarakat terhadap pengagihan zakat oleh LZS adalah dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor manusia yang terdiri daripada kakitangan LZS, faktor bukan manusia yang terdiri daripada faktor fizikal seperti bangunan pejabat, peralatan dan sebagainya, faktor kaedah pengagihan, faktor kaedah kutipan, faktor imej korporat LZS dan akhirnya faktor luaran. Perlu difahami bahawa kelima-lima faktor terawal merupakan faktor bersifat dalaman dan boleh dikawal secara langsung oleh LZS manakala faktor keenam iaitu faktor luaran merupakan faktor yang tidak boleh dikawal oleh LZS. Kesemua enam faktor ini pula mempunyai beberapa item yang dijelaskan oleh beberapa pemboleh ubah berkenaan secara terperinci. Kajian ini akan menganalisis keenam-enam faktor beserta item yang terlibat untuk melihat manakah antara item-item berkenaan mempengaruhi setiap pemboleh ubah yang dikaji dengan melihat kepada nilai faktor muatan setiap item. Perlu dinyatakan juga adalah penting untuk mengesahkan kesesuaian item tersebut dalam kelompok faktor yang dikaji. Nilai faktor muatan dan komunaliti yang tertinggi menunjukkan sumbangan yang terbesar terhadap pemboleh ubah yang dikaji. Seterusnya ini akan disokong oleh beberapa indikator kebagus saiaan model seperti nilai peratusan varians, nilai KMO dan nilai alpha Cronbach.

Faktor Manusia: Jadual 3 menunjukkan faktor manusia disumbangkan oleh tiga pemboleh ubah utama berdasarkan nilai muatan dan komunaliti iaitu tahap kelayakan yang baik bagi kakitangan LZS (0.889) diikuti komitmen kakitangan terhadap pelanggan (0.885) dan

JADUAL 3. Hasil Ujian daripada Analisis Faktor untuk Faktor Manusia

Item	Muatan faktor	Min ¹	Komunaliti
(1) tahap tanggungjawab yang tinggi	.850	3.91	.723
(2) yakin dan puas hati	.851	3.97	.725
(3) komitmen pelanggan	.885	3.94	.783
(4) perkhidmatan cekap dan kualiti	.866	3.91	.751
(5) tahap kelayakan baik	.889	3.96	.790
(6) mesra pelanggan	.856	4.00	.732
(7) dipercayai dan jujur	.803	4.02	.644

Peratusan varian keseluruhan 73.54

Nota: Min berdasarkan nilai skala likert; nilai 1=sangat tidak setuju hingga nilai 5=sangat setuju
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.935
Bartlett's Test of Sphericity: signifikan pada aras keertian 1%
Cronbach Alpha (α) keseluruhan= 0.940; nilai= 0.70 dan lebih menjelaskan keutuhan skala

akhirnya perkhidmatan yang cekap dan berkualiti (0.866). Peratusan varian keseluruhan adalah tinggi dan baik iaitu 73.54% menunjukkan kesemua item dapat menerangkan pemboleh ubah faktor manusia sebanyak 73.54%. Hasil kajian jelas menunjukkan tahap kelayakan, komitmen dan tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan merupakan elemen terpenting yang perlu diberi penekanan dalam aspek pengagihan zakat untuk meningkatkan tahap keyakinan masyarakat Islam untuk membayar zakat di Selangor.

Faktor bukan manusia: Jadual 4 menunjukkan faktor bukan manusia disumbangkan oleh tiga pemboleh ubah utama berdasarkan nilai muatan dan komunaliti iaitu kemudahan fizikal LZS yang baik (0.879) diikuti lokasi pejabat LZS yang strategik (0.820) dan penyebaran maklumat melalui bahan bercetak (0.815). Peratusan varian keseluruhan adalah baik iaitu 67.95% menunjukkan kesemua item dapat menerangkan pemboleh ubah faktor bukan manusia sebanyak 67.95% sahaja. Hasil kajian jelas menunjukkan faktor kemudahan serta infrastruktur fizikal LZS amat penting untuk meningkatkan keyakinan masyarakat Islam di Selangor.

Faktor kaedah pengagihan: Jadual 5 menunjukkan faktor kaedah pengagihan zakat disumbangkan oleh tiga pemboleh ubah utama berdasarkan nilai muatan dan komunaliti iaitu tiada kerenah birokrasi (0.873) diikuti agihan yang cekap dan efisien (0.866) dan diyakini tiada pengaruh politik (0.866). Peratusan varian keseluruhan adalah tinggi dan baik iaitu 73.02% menunjukkan kesemua item dapat menerangkan pemboleh ubah faktor bukan manusia sebanyak 73.02%. Hasil kajian menunjukkan faktor yang perlu diberi penekanan untuk meningkatkan tahap keyakinan masyarakat dalam aspek agihan zakat ialah pengurangan birokrasi tiada bias politik serta cekap dan efisien dalam proses pengagihan.

Faktor kaedah kutipan: Jadual 6 menunjukkan faktor kaedah kutipan zakat disumbangkan oleh tiga pemboleh

JADUAL 4. Hasil Ujian daripada Analisis Faktor untuk faktor bukan Manusia

Item	Muatan faktor	Min ¹	Komunaliti
(1) kelengkapan dan peralatan moden	.780	3.96	.609
(2) kemudahan fizikal baik	.879	3.86	.773
(3) lokasi strategik	.820	3.89	.672
(4) bahan bercetak mudah didapati	.815	3.87	.664

Peratusan varian keseluruhan 67.95

Nota: Min berdasarkan nilai skala likert; nilai 1=sangat tidak setuju hingga nilai 5=sangat setuju
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.799
Bartlett's Test of Sphericity: signifikan pada aras keertian 1%
Cronbach Alpha (α) keseluruhan= 0.843; nilai= 0.70 dan lebih menjelaskan keutuhan skala

JADUAL 5. Hasil Ujian daripada Analisis Faktor untuk Kaedah Pengagihan

Item	Muatan faktor	Min ¹	Komunaliti
(1) agihan cekap dan efisien	.866	3.92	.751
(2) kaedah komprehensif	.857	3.90	.734
(3) telus dan adil	.860	3.90	.740
(4) program basmi kemiskinan berkesan	.827	3.75	.684
(5) tiada pengaruh politik	.866	3.79	.750
(6) tiada kerehah birokrasi	.873	3.77	.762
(7) berjaya kurang jurang sosio-ekonomi	.831	3.88	.690
Peratusan varian keseluruhan 73.02			

Nota: Min berdasarkan nilai skala likert; nilai 1=sangat tidak setuju hingga nilai 5=sangat setuju
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.912
Bartlett's Test of Sphericity: signifikan pada aras keertian 1%
Cronbach Alpha (α) keseluruhan= 0.938.; nilai= 0.70 dan lebih menjelaskan keutuhan skala

JADUAL 6. Hasil Ujian daripada Analisis Faktor untuk Kaedah Kutipan

Item	Muatan faktor	Min ¹	Komunaliti
(1) kutipan cekap dan efisien	.884	3.96	.782
(2) kaedah pembayaran mudah	.883	3.95	.779
(3) memaksimumkan semua potensi kutipan	.868	3.92	.754
(4) amil berkelayakan	.834	3.99	.695
(5) maklumat agihan telus	.800	3.87	.640
Peratusan varian keseluruhan 73.01			

Nota: Min berdasarkan nilai skala likert; nilai 1=sangat tidak setuju hingga nilai 5=sangat setuju
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.884
Bartlett's Test of Sphericity: signifikan pada aras keertian 1%
Cronbach Alpha (α) keseluruhan= 0.905; nilai= 0.70 dan lebih menjelaskan keutuhan skala

ubah utama berdasarkan nilai muatan dan komunaliti iaitu kutipan zakat yang cekap dan efisien (0.884) diikuti kaedah pembayaran zakat yang mudah (0.883) dan LZS telah memaksimumkan semua potensi kutipan (0.868). Peratusan varian keseluruhan adalah tinggi dan baik iaitu 73.01% menunjukkan kesemua item dapat menerangkan pemboleh ubah faktor bukan manusia sebanyak 73.01%. Justeru, aspek kecekapan dan keefisienan kutipan zakat perlu diberi penekanan kerana sekiranya jumlah kutipan meningkat, maka dana zakat yang bakal diagihkan juga akan meningkat.

Faktor imej korporat LZS: Jadual 7 menunjukkan faktor kaedah kutipan zakat disumbangkan oleh tiga pemboleh ubah utama berdasarkan nilai muatan dan komunaliti iaitu hubungan yang erat dengan masyarakat

JADUAL 7. Hasil Ujian daripada Analisis Faktor untuk Imej Korporat

Item	Muatan faktor	Min ¹	Komunaliti
(1) ciri pengurusan korporat cemerlang	.863	4.01	.745
(2) imej institusi Islam berwawasan	.851	4.03	.725
(3) tiada rungutan masyarakat	.774	3.80	.599
(4) segala aduan ditangani dengan baik	.860	3.88	.740
(5) maklumat pengurusan zakat memuaskan	.837	3.97	.701
(6) hubungan erat dengan masyarakat	.865	3.93	.749
(7) mengurus zakat dengan nilai terpuji	.851	4.01	.725
Peratusan varian keseluruhan 71.19			

Nota: Min berdasarkan nilai skala likert; nilai 1=sangat tidak setuju hingga nilai 5=sangat setuju
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.916
Bartlett's Test of Sphericity: signifikan pada aras keertian 1%
Cronbach Alpha (α) keseluruhan= 0.930; nilai= 0.70 dan lebih menjelaskan keutuhan skala

(0.865) diikuti ciri pengurusan korporat yang cemerlang (0.863) dan LZS telah menangani segala aduan dengan baik (0.860). Peratusan varian keseluruhan adalah tinggi dan baik iaitu 71.19% menunjukkan kesemua item dapat menerangkan pemboleh ubah faktor bukan manusia sebanyak 71.19%. Hasil kajian menunjukkan imej korporat yang perlu diberi perhatian oleh LZS ialah aspek pengurusan korporat serta berhubungan erat dengan masyarakat.

Faktor luaran: Jadual 8 menunjukkan faktor kaedah kutipan zakat disumbangkan oleh dua pemboleh ubah iaitu perundangan zakat yang menggalakkan pembayaran zakat seperti sistem rebet (0.878) dan suasana politik yang juga menggalakkan (0.878) Peratusan varian

JADUAL 8. Hasil ujian daripada Analisis Faktor untuk Faktor Luaran

Item	Muatan faktor	Min ¹	Komunaliti
(1) perundangan zakat yang menggalakkan	.878	3.98	.770
(2) suasana politik yang menggalakkan	.878	3.83	.770
Peratusan varian keseluruhan 77.02			

Nota: Min berdasarkan nilai skala likert; nilai 1=sangat tidak setuju hingga nilai 5=sangat setuju
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.500
Bartlett's Test of Sphericity: signifikan pada aras keertian 1%
Cronbach Alpha (α) keseluruhan= 0.701; nilai= 0.70 dan lebih menjelaskan keutuhan skala

keseluruhan masih lagi tinggi walaupun hanya dua item dikaji iaitu 77.02% menunjukkan dua item ini amat besar menerangkan pemboleh ubah faktor luaran iaitu sebanyak 77.02%.

Analisis Pengesahan Faktor (CFA): Ujian pengesahan faktor digunakan bagi menjawab persoalan apakah faktor utama di antara keenam-enam pemboleh ubah yang mempengaruhi secara signifikan keyakinan

masyarakat terhadap pengagihan zakat oleh LZS? Kajian ini mencadangkan CFA digunakan untuk mengenalpasti pemboleh ubah tersebut. Namun sebelum itu analisis korelasi perlu dilakukan untuk memastikan keenam-enam pemboleh ubah ini adalah dalam kelompok faktor yang sama diukur melalui analisis korelasi. Jadual 9 mendapati kesemua pemboleh ubah berkorelasi secara positif melebihi nilai 0.3 seperti yang disarankan [20]

JADUAL 9. Korelasi Antara Pemboleh Ubah yang Diperhatikan

Pemboleh ubah pendam	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) Faktor Manusia	1					
(2) Faktor bukan Manusia	.771	1				
(3) Kaedah Pengagihan	.730	.761	1			
(4) Kaedah Kutipan	.736	.726	.803	1		
(5) Imej Korporat LZS	.739	.741	.843	.896	1	
(6) Faktor Luaran	.553	.693	.607	.718	.685	1

Nota: Kesemua pemboleh ubah adalah signifikan pada aras keertian 1%

JADUAL 10. Analisis Pengesahan Faktor (CFA) Peringkat Pertama

Pemboleh ubah	Nilai Muatan
<i>Manusia (3 item)</i>	
komitmen pelanggan	.859
perkhidmatan cekap dan kualiti tahap kelayakan baik	.868
<i>Bukan Manusia (3 item)</i>	
kemudahan fizikal baik	.829
lokasi strategik	.727
bahan bercetak mudah didapati	.791
<i>Kaedah Pengagihan (3 item)</i>	
tiada pengaruh politik	.874
tiada kerenah birokrasi	.867
agihan cekap dan efisien	.797
<i>Kaedah Kutipan (3 item)</i>	
kutipan cekap dan efisien	.868
kaedah pembayaran mudah	.867
memaksimumkan semua potensi kutipan	.841
<i>Imej Korporat (3 item)</i>	
hubungan erat dengan masyarakat	.848
ciri pengurusan korporat cemerlang	.855
Segala aduan ditangani dengan baik	.791
<i>Faktor luaran (2 item)</i>	
perundangan zakat yang menggalakkan	.766
suasana politik yang menggalakkan	.712
Comparative fit index (CFI) ^a	.967
Bollen Relative fit index (RFI) ^b	.931
Bentler Bonett coefficient (NFI) ^c	.953
Tucker-Lewis coefficient (TLI) ^d	.951
Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) ^e	.059

Nota: ^anilai CFI = 0.90 dan lebih menunjukkan skala sedimensi yang baik

^bnilai RFI menghampiri 1 menunjukkan kebagusan penyuaian yang baik

^cnilai NFI = 0.90 dan lebih menunjukkan skala kesahan menumpu yang baik

^dTLI analisis struktur momen. Nilai menghampiri 1 menunjukkan kebagusan penyuaian yang baik

^enilai menghampiri 0.08 atau kurang untuk RMSEA menunjukkan kesesuaian penganggaran ralat

* p=.000: signifikan pada aras keertian 1%

dan berkorelasi secara signifikan menunjukkan kesemua pemboleh ubah berkongsi ciri jawapan responden yang sama. Oleh itu kajian ini boleh meneruskan analisis seterusnya iaitu menggunakan CFA.

Jadual 10 pula menunjukkan hasil CFA peringkat pertama terhadap kesemua pemboleh ubah. Perbezaan yang jelas berbeza berbanding EFA adalah jumlah faktor bagi setiap kelompok faktor telah berkurangan kepada 3 faktor bagi setiap kelompok dan kekal 2 faktor untuk faktor luaran. Namun apa yang penting dalam CFA, kebagusuaian padanan sesuatu model adalah amat penting untuk dilihat sebelum meneruskan analisis sesuatu faktor. Didapati nilai CFI = 0.967; RFI = 0.931; NFI = 0.953; TLI = 0.951; RMSEA = 0.059 dan kesemua nilai ini menunjukkan model ini telah memenuhi ciri atau spesifikasi model yang baik. Oleh itu pembentukan pemboleh ubah tahap keyakinan masyarakat Islam (pemboleh ubah pendam) dapat diteruskan berdasarkan keputusan tersebut menggunakan CFA peringkat kedua.

Berdasarkan Jadual 11, nilai korelasi kuasa dua berganda menunjukkan peratusan varians yang sumbangkan oleh setiap pemboleh ubah manakala nilai muatan faktor menunjukkan sumbangan setiap faktor terhadap pemboleh ubah keyakinan pengagihan zakat. Daripada Jadual 11 juga menunjukkan faktor kaedah pengagihan zakat mempunyai variasi yang terbesar menerangkan keyakinan pengagihan zakat iaitu sebanyak 88.5% diikuti oleh kaedah kutipan iaitu sebanyak 85.3%. Kajian ini juga menunjukkan kesemua pemboleh ubah yang diuji mempengaruhi tahap keyakinan pengagihan

zakat secara positif dan signifikan pada aras keertian 1%. Ini menunjukkan sekiranya kesemua faktor ini ditingkatkan, tahap keyakinan pengagihan zakat akan meningkat secara signifikan. Persoalannya manakah pemboleh ubah yang terpenting mempengaruhi tahap keyakinan pengagihan zakat adalah bergantung kepada nilai muatan faktor tertinggi bagi setiap pemboleh ubah. Kajian ini mendapati faktor imej korporat LZS adalah mempunyai nilai tertinggi muatan faktor iaitu 0.941. Ini seterusnya diikuti oleh faktor kutipan zakat (0.923), faktor agihan zakat (0.884), faktor bukan manusia (0.832), faktor manusia (0.810) dan akhirnya faktor luaran (0.746). Model ini juga adalah baik di mana didapati nilai CFI = 0.958; RFI = 0.924; NFI = 0.944; TLI = 0.944; RMSEA = 0.064. Kesemua nilai ini mengesahkan model yang dibina adalah selari dan memenuhi spesifikasi model yang baik.

IMPLIKASI DASAR

Kesemua faktor sama ada faktor manusia atau bukan manusia adalah signifikan mempengaruhi tahap kualiti perkhidmatan pengurusan zakat oleh LZS. Ini menyokong kajian Sureshchandar et al. (2002) yang mendapati kedua-dua faktor ini penting menyumbang tahap kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi. Namun begitu kajian ini mendapati sumbangan faktor bukan manusia adalah melebihi faktor sumbangan manusia dan ini bertentangan dengan kajian Iman dan Sanep

JADUAL 11. Analisis Pengesahan Faktor Peringkat Kedua¹

Pemboleh ubah yang diperhatikan	Nilai muatan faktor (β)	Korelasi kuasa dua berganda
Manusia	.810* (.021)	.556
Bukan Manusia	.832* (.025)	.657
Kaedah agihan	.884* (.026)	.885
Kaedah kutipan	.923* (.021)	.853
Imej Korporat	.941* (.020)	.782
Faktor luaran	.746* (.031)	.693
Comparative fit index (CFI) ^a	.958	
Bollen Relative fit index (RFI) ^b	.924	
Bentler Bonett coefficient (NFI) ^c	.944	
Tucker-Lewis coefficient (TLI) ^d	.944	
Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) ^e	.064	

Nota: ¹Pemboleh ubah bersandar ialah keyakinan pengagihan zakat. Nilai β adalah nilai terpiawai. () ralat piawai untuk nilai β yang tidak terpiawai

^anilai CFI = 0.90 dan lebih menunjukkan skala sedimensi yang baik

^bnilai RFI menghampiri 1 menunjukkan kebagusan penyuaian yang baik

^cnilai NFI = 0.90 dan lebih menunjukkan skala kesahan menumpu yang baik

^dTLI analisis struktur momen. Nilai menghampiri 1 menunjukkan kebagusan penyuaian yang baik

^enilai menghampiri 0.08 atau kurang untuk RMSEA menunjukkan kesesuaian penganggaran ralat

(2011) yang mendapati faktor sumbangan manusia adalah penyumbang tertinggi terhadap tahap kualiti perkhidmatan pengurusan zakat oleh LZS. Ini mungkin disebabkan oleh kaedah pembayaran zakat pada masa kini adalah lebih menggunakan teknologi moden seperti pembayaran melalui mesin ATM, melalui telefon pintar, secara talian online dan sebagainya. Mereka akan berjumpa pegawai sekiranya terdapat masalah pengiraan zakat atau sebarang kemuskilan berkaitan agama. Malahan kebanyakan kakitangan dan pekerja di sektor awam ataupun swasta di Malaysia secara relatifnya berminat lebih membayar zakat pendapatan melalui kaedah potongan gaji. Ini menyebabkan pelanggan (pembayar zakat) tidak bersemuka secara langsung dengan faktor manusia seperti kakitangan LZS sendiri. Malah sebenarnya asnaf adalah juga pelanggan perkhidmatan oleh LZS yang berurusan secara langsung kepada LZS sekurang-kurangnya dengan amil kariah di kampung masing-masing. Situasi ini mungkin sedikit sebanyak mempengaruhi dapatan kajian ini yang mendapati sumbangan faktor bukan manusia secara relatifnya lebih tinggi berbanding faktor manusia.

Kajian mendapati faktor imej korporat adalah penyumbang terpenting kepada tahap kualiti perkhidmatan pengurusan zakat oleh LZS. Hasil kajian ini juga selari dengan kajian Sureshchandar et. al. (2002) yang mendapati faktor imej sosial atau korporat yang dimiliki oleh sesebuah organisasi atau institusi adalah amat penting. Ia juga menyokong kajian Marken (1990) yang mendapati imej korporat adalah penting bagi sesebuah institusi atau organisasi berbentuk syarikat dalam menguasai sesebuah pasaran. Imej korporat juga dikatakan amat penting kepada sesebuah masyarakat umum dalam menilai prestasi perkhidmatan atau jualan sesuatu produk (Bakhtiar et.al 2007). Kajian ini berpendapat imej korporat LZS amat bergantung kepada tahap kualiti (1) perkhidmatan utama yang diberikan oleh LZS iaitu aspek kutipan dan pengagihan zakat; dan (2) sumber penggerak perkhidmatan iaitu manusia dan bukan manusia. Oleh itu apabila kedua-dua faktor ini bergerak ke hadapan secara beriringan dan bersepadu, maka ia akan meningkatkan imej korporat LZS yang akhirnya akan meningkatkan keyakinan masyarakat Islam terhadap institusi zakat negeri. Ini akan meningkatkan lagi kesetiaan pelanggan kepada institusi tersebut secara berterusan, dimana akan meningkatkan kutipan zakat, pengagihan zakat akan dilakukan secara efisien dan efektif dan ini akhirnya akan memerlukan sumbangan daya sumber manusia dan bukan manusia yang berkualiti tinggi. Proses ini berlaku secara berterusan yang bakal mewujudkan institusi zakat yang disegani dan menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti. Perlu difahami bahawa LZS bukanlah organisasi bermotifkan keuntungan namun ia berkemungkinan dapat memberikan perkhidmatan zakat yang berkualiti secara berterusan setanding dengan perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi

yang bermotifkan keuntungan seperti yang berlaku di sektor kewangan.

KESIMPULAN

Kesemua faktor yang dikaji menunjukkan ia amat signifikan dan penting mempengaruhi tahap keyakinan agihan zakat. Namun begitu faktor imej korporat perlu diberi penekanan memandangkan ia amat besar pengaruhnya terhadap keyakinan agihan zakat, diikuti oleh faktor kaedah kutipan dan agihan zakat. Ini menunjukkan bahawa faktor imej korporat, kaedah kutipan dan kaedah agihan amat penting berdasarkan jawapan diberikan oleh responden dalam menilai LZS. Faktor luaran juga menunjukkan pengaruh yang signifikan menunjukkan ia juga perlu diberi perhatian walaupun pengaruhnya yang paling kecil antara kesemua pemboleh ubah. Pihak kerajaan perlu berperanan mempertingkatkan suasana ekonomi yang kondusif, perluasan nilai keagamaan yang tinggi melalui pelbagai majlis ilmu akan menggalakkan pembayaran zakat dan akan meningkatkan keyakinan masyarakat Islam terutamanya pembayar zakat. Pewartaan undang-undang yang menyeluruh melalui pelbagai media kontemporari juga perlu diperluaskan untuk menggalakan pembayaran zakat. Kesannya dijangkakan adalah jumlah kutipan zakat dapat dipertingkatkan, proses pengagihan zakat menjadi lebih cekap dan telus dan ini akhirnya akan meningkatkan imej LZS sebagai satu institusi zakat yang berwibawa di Malaysia khususnya dan di dunia amnya.

RUJUKAN

- Abdul Aziz Muhammad. 1993. *Zakat and Rural Development in Malaysia*. Kuala Lumpur: Berita Publishing.
- Abdul Hakim Amir Osman. 2007. *Potensi pembayar dan kutipan zakat di Malaysia*. Kertas kerja dibentangkan dalam Konvensyen Zakat dan Cukai Peringkat Kebangsaan di PWTC, Kuala Lumpur, 22-24 Mei 2007.
- Abdul Rahim Zakaria. 2007. *Perkembangan dan sistem pentadbiran zakat kontemporari*. Kertas kerja dibentangkan dalam Konvensyen Zakat dan Cukai Peringkat Kebangsaan di PWTC, Kuala Lumpur, 22-24 Mei 2007
- Abdul-Wahab, Mohamed et al. 1995. Malaysia (A Case study of Zakat Management). Dlm. *Institutional Framework of Zakat: Dimensions and Implications*, 297-378, disunting oleh el-Ashker and Sirajul Haq. Jeddah: IRTI/ IDB.
- Ahmad Shahir Makhtar & Adibah Abdul Wahab. 2010. *Pengurusan zakat di negeri selangor: isu dan cabaran*. Kertas Kerja ini dibentangkan dalam Konvensyen Kebangsaan Perancangan dan Pengurusan Harta Dalam Islam, anjuran Jabatan Syariah, Fakulti Pengajian Islam UKM, 14 Julai 2010.
- Anuar Muhammad. 2008. Perception of academicians Toward zakat administration Particularly zakat distribution: the case of Selangor and Kelantan. Gombak: Universiti Islam Antarabangsa Malaysia. Tidak diterbitkan
- Bahtiar M., Hassan A. B. & Nik Adzrieman A. R. 2007. Relationship between corporate identity and corporate

- reputation: A case of a Malaysian higher education sector. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(2): 81–89.
- Bentler, P.M. 1990. Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin* 107(2): 238–246.
- Bonett, D.G. 2002. Sample size requirements for testing and estimating coefficient alpha. *Journal of Educational and Behavioral Statistics* 27(4): 335–340.
- Browne, M.W., & Cudeck, R. 1993. Alternative ways of assessing model fit. Dlm. *Testing Structural Equation Models*, disunting oleh, K.A. Bollen and J.S. Long, 136–162. Newbury Park, CA: Sage.
- Bryne, B. M. 2001. *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Hair, J. F., Black W.C., Babin B.J., Anderson R.E. dan Tatham R.L. 2006. *Multivariate Data Analysis*. 6th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Hairunnizam Wahid & Radiah Abdul Kader. (2010). Localization of Malaysian zakat distribution: Perceptions of amil and zakat recipients. Dlm. Proceedings of Seventh International Conference. The Tawhidi Epistemology: Zakat and Waqf Economy, disunting oleh in Abdul Ghafar et.al, 461–484.
- Hairunnizam Wahid, Sanep Ahmad & Radiah Abdul Kader. 2010a. pengagihan zakat oleh institusi zakat kepada lapan asnaf: Kajian di Malaysia. *Jurnal Pengurusan JAWHAR* 4(1): 141–170.
- Hairunnizam Wahid, Sanep Ahmad and Radiah Abdul Kader. 2009. Pengagihan zakat oleh Institusi Zakat di Malaysia: Mengapakah masyarakat Islam tidak berpuashati? *Jurnal Syariah* 17(1): 89–112.
- Hu, L., & Bentler, P. M. 1999. Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling* 6(1): 1–55.
- Iman, Salleh dan Sanep Ahmad. 2011. Indeks Keyakinan Terhadap Lembaga Zakat Selangor (LZS): kajian Kes Kakitangan Universiti Kebangsaan Malaysia. Prosiding PERKEM 2011
- Lembaga Zakat Selangor. 2010. <http://www.e-zakat.com.my/sejarah-LZS/>.
- Mahmood Zuhdi Abd. Majid. 2007. Pemantapan sistem zakat dan cukai ke arah kemajuan ekonomi ummah. Kertas kerja dibentangkan dalam konvensyen Zakat & Cukai Peringkat Kebangsaan di PWTC, Kuala Lumpur, 22-24 Mei 2007.
- Mohamed Izam Mohamed Yusof. 2010. Pengurusan zakat di negeri selangor: mengorak langkah meneraju perubahan, The 4th ISDEV International Islamic Development Management Conference (IDMAC 2010) Zakat Transformation: From Subsistence to Productive. 21st -22nd December 2010. Organized by: Centre for Islamic Development Management Studies (ISDEV) and Universiti Sains Malaysia.
- Marken, G. A. 1990. Corporate image – We all have one, but few work to protect and project it. *Public Relations Quarterly* 35(1): 21–24.
- Patmawati Ibrahim. 2007. Peranan agihan zakat dalam meningkatkan tahap ekonomi ummah. Kertas kerja dibentangkan dalam Konvensyen Zakat dan Cukai Peringkat Kebangsaan di PWTC, Kuala Lumpur, 22-24 Mei 2007.
- Radiah Abdul Kader, Hairunnizam Wahid & Sanep Ahmad. 2010. Cadangan melokalisasikan pengagihan zakat: Persepsi amil dan penerima zakat. Seminar SEBUMI 3 2010. Penjanaaan Ilmu Serumpun Ke arah Kelestarian Penyelidikan dan Kecemerlangan Akademik.
- Sanep Ahmad & Hairunnizam Wahid. 2005. Penerimaan dan tanggapan masyarakat terhadap sumber zakat harta yang diikhtilaf. *Islamiyyat* 27: 45–65.
- Sanep Ahmad & Hairunnizam Wahid. 2005. Persepsi agihan zakat dan kesannya terhadap pembayaran zakat melalui institusi formal. *Jurnal ekonomi Malaysia* 39: 53–69.
- Sanep Ahmad, Hairunnizam Wahid & Adnan Mohamad. 2006. Penswastaaan Institusi Zakat dan Kesannya Terhadap Pembayaran Secara Formal di Malaysia. *International Journal of Management Studies* 13(2): 175–196.
- Sureshchandar G.S., Rajendran, C. dan Anantharaman, R.N. 2002. Determinants of customer-perceived service quality: A confirmatory factor analysis approach. *Journal of Services Marketing* 16(1): 9–34.
- Hairunnizam Wahid (hairun@ukm.my)
 Sanep Ahmad (nep@ukm.my)
 Pusat Pengajian Ekonomi,
 Fakulti Ekonomi & pengurusan
 Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi,
 Selangor, MALAYSIA