

**INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW,
GOVERNMENT AND COMMUNICATION
(IJLGC)**www.ijlgc.com**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERANAN PENOLONG
AMIL DAN PEMBANGUNAN PELAN KOMUNIKASI
STRATEGIK IPZ*****PUBLIC PERCEPTION TOWARD THE ROLE OF AMIL ASSISTANTS AND THE
DEVELOPMENT OF IPZ'S STRATEGIC COMMUNICATION PLAN***Jamilah Jamal^{1*}, Nuredayu Omar², Che Su Mustaffa³, Mohd Baharudin Hadza@Othman⁴¹ Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
Email: jamilah@uum.edu.my² Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
Email: nuredayu@uum.edu.my³ Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
Email: chesu402@uum.edu.my⁴ Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
Email: bahar@uum.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:**Article history:**

Received date: 16.10.2022

Revised date: 07.11.2022

Accepted date: 22.12.2022

Published date: 31.12.2022

To cite this document:

Jamilah, J., Omar, N., Mustaffa, C. S., & Othman, M. B. H. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Peranan Penolong Amil Dan Pembangunan Pelan Komunikasi Strategik IPZ. *International Journal of Law, Government and Communication*, 7 (30), 213-224.

DOI: 10.35631/IJLGC.730017.**Abstrak:**

Isu berkaitan pengurusan zakat semakin mendapat perhatian daripada pelbagai pihak terutamanya institusi pengurusan zakat dan juga para sarjana dalam pelbagai disiplin ilmu yang berkaitan. Antara aspek pengurusan zakat yang masih kurang diberi tumpuan adalah kepentingan dan keberkesanan peranan penolong amil dalam proses kutipan dan agihan zakat. Wujudnya jurang pengetahuan terhadap kepentingan dan keberkesanan peranan amil telah menyebabkan masyarakat kurang menyedari dan memahami ruang lingkup tugas dan tanggungjawab penolong amil. Situasi ini sedikit sebanyak telah menyebabkan kekeliruan dan salah faham yang boleh menjejaskan persepsi masyarakat khususnya bakal pembayar zakat terhadap institusi pengurusan zakat, dan penolong amil khasnya. Kajian yang menggunakan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mengenalpasti isu dan permasalahan yang dihadapi oleh penolong amil dan kesannya terhadap persepsi masyarakat. Hasil kajian ini akan dijadikan landasan bagi merangka pelan komunikasi strategik untuk membentuk persepsi masyarakat terhadap kepentingan peranan penolong amil. Berdasarkan analisis SWOT mendapati kepentingan dan keberkesanan peranan penolong amil dipengaruhi oleh tujuh isu yang menjadi permasalahan utama. Hasil dapatan kajian turut menunjukkan wujudnya keperluan untuk merangka inisiatif komunikasi strategik bagi membentuk

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

persepsi yang positif di kalangan masyarakat terhadap peranan penolong amil. Implikasi kajian turut dibincangkan dalam kajian ini.

Kata Kunci:

Institusi Pengurusan Zakat; Pembayar Zakat; Pelan Komunikasi Strategik; Pengurusan Persepsi, Penolong Amil

Abstract:

Issues related to zakat management are getting more and more attention from various parties, especially zakat management institutions and scholars in various related disciplines. Among the aspects of zakat management that are still lacking focus is the importance and effectiveness of the assistant amil's role in the process of zakat collection and distribution. The existence of a knowledge gap regarding the importance and effectiveness of the role of amil has caused the public to be less aware and understand the scope of duties and responsibilities of amil assistants. This situation to some extent has caused confusion and misunderstanding which can affect the perception of the community, especially potential zakat payers towards zakat management institutions, and special amil assistants. This study, which uses a qualitative approach, aims to identify the issues and problems faced by amil assistants and their impact on community perception. The results of this study will be used as a basis for formulating a strategic communication plan to shape the public's perception of the importance of the role of amil assistant. Based on the SWOT analysis, it was found that the importance and effectiveness of the assistant's role was influenced by seven issues that became the main problem. The results of the study also show that there is a need to formulate strategic communication initiatives to form a positive perception among the community towards the role of amil assistants. The implications of the study are also discussed in this study.

Keywords:

Zakat Management Institutions; Zakat Payer; Strategic Communication Plan; Perception Management, Amil Assistant

Pengenalan

Institusi kewangan Islam ditubuhkan bagi memastikan ekonomi masyarakat Islam terus subur dan berkah. Salah satu institusi kewangan Islam yang penting ialah institusi pengurusan zakat yang menguruskan hal ehwal berkaitan zakat. Misi utama pengurusan zakat adalah bertujuan mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran ummah sejagat. Di Malaysia, pengurusan zakat terletak di bawah bidang kuasa Majlis Agama Islam negeri bagi menguruskan kutipan dan agihan zakat bagi sesebuah negeri (Ahmad Shahir & Adibah, 2010). Lembaga zakat negeri akan mengurus tadbir pusat pungutan iaitu pejabat zakat daerah. Antara fungsi institusi pengurusan zakat daerah adalah melantik dan mengurus penolong amil dalam melaksanakan kutipan dan agihan zakat dalam sesebuah daerah atau kariah (Abdul Rahim 2007). Justeru, peranan penolong amil adalah sebagai penghubung secara langsung dengan pembayar zakat dan juga institusi pengurusan zakat.

Penolong amil boleh ditakrifkan sebagai individu yang dilantik oleh pejabat zakat daerah untuk menguruskan kutipan dan agihan zakat di sesebuah kariah. Justeru, penolong amil memainkan peranan penting dalam memastikan kelangsungan institusi pengurusan zakat. Antara fungsi dan peranan penolong amil secara umumnya adalah untuk menerima pembayaran dan

membuatkan agihan zakat kepada golongan asnaf, menggalakkan golongan yang layak membayar zakat agar sentiasa membayar zakat dan juga menimbulkan kesedaran akan kewajipan menunaikan zakat di kalangan masyarakat tanpa mengira peringkat usia dan latar belakang. Secara khususnya, bidang tugas penolong amil kariah ialah (a) menjalankan banci ke atas orang beragama Islam dalam suatu kariah masjid tertentu yang layak menerima zakat dan fitrah; (b) memantau kebajikan asnaf fakir, miskin dan muallaf dalam suatu kariah masjid tertentu; dan (c) menjalankan apa-apa tugas lain sebagaimana yang diarahkan oleh institusi yang melantiknya (Lembaga Zakat Selangor, 2010; www2.esyariah.gov.my).

Memandangkan kepentingan peranan penolong amil dalam pengurusan zakat justeru kajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas akan tanggapan masyarakat umumnya dan golongan pembayar zakat khasnya akan keberkesanan fungsi penolong amil dalam konteks kutipan dan agihan zakat di Malaysia. Secara spesifiknya, objektif kajian ini adalah untuk 1) meninjau pengetahuan masyarakat tentang peranan penolong amil; 2) menganalisis tanggapan masyarakat terhadap peranan penolong amil; 3) mencadangkan pelan perancangan komunikasi strategik bagi meningkatkan kefahaman masyarakat terhadap peranan penolong amil dan seterusnya meningkatkan reputasi institusi pungutan zakat.

Isu dan Permasalahan

Antara isu utama yang dihadapi dalam pengurusan penolong amil adalah persepsi masyarakat terhadap keberkesanan penolong amil dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan (Hairunnizam & Sanep, 2014). Penolong amil digambarkan sebagai kurang kompeten dalam bidang tugas mereka dan dikaitkan dengan masalah tadbir urus sehingga menjejaskan hasil kutipan zakat (Anuar, 2008). Salah tanggapan terhadap peranan penolong amil umumnya berpunca daripada kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang peranan seseorang penolong amil itu sendiri. Ini adalah kerana terdapat segolongan masyarakat yang tidak endah atau tidak mengambil tahu akan kewujudan penolong amil. Antara faktor masyarakat kurang arif tentang kepentingan peranan amil adalah mereka bukan daripada golongan yang layak mengeluarkan zakat atau kurang pengetahuan dan kesedaran tentang kewajipan menunaikan zakat Hairullfazli & Azman (2011).

Selain itu kekangan yang dihadapi oleh penolong amil dalam melaksanakan tugasnya juga menjadi faktor penyumbang kepada salah tanggapan masyarakat (Nur Farahanis, Hairunnizam & Mohd Ali, 2018). Antara kekangan yang dihadapi adalah isu lokaliti, iaitu melibatkan proses desentralisasi kuasa yang memerlukan pusat pengurusan zakat mengagihkan kuasa memungut dan mengagihkan zakat kepada amil atau kakitangan institusi zakat di lokaliti tempatan seperti daerah, mukim, kampung, kejiranan atau kariah (Hairunnizam, Sanep & Radiah, 2012). Masyarakat, khususnya golongan yang berpotensi sebagai pembayar zakat tidak jelas akan pengagihan kuasa memungut zakat atau lokaliti penolong amil yang menyebabkan mereka cenderung untuk membayar zakat di luar kariah mereka.

Kekangan yang kedua adalah beban tugas penolong amil. Meskipun beban tugas penolong amil bertambah terutama bagi kariah yang luas dan ramai pembayar zakat, namun penolong amil beranggapan mereka tidak dibantu secara khusus. Ini adalah kerana peruntukan dan lantikan penolong amil adalah berdasarkan lantikan Imam mengikut sesuatu kariah atau mukim (Hairunnizam & Sanep, 2014). Oleh itu penolong amil tidak disediakan pembantu bagi meringankan beban tugas mereka. Keadaan ini menyebabkan timbulnya tanggapan negatif di kalangan pembayar zakat terhadap kecekapan dalam pelaksanaan tugas oleh penolong amil.

Hairunnizam & Sanep (2014) turut mendapati bahawa, antara faktor yang menjejaskan keberkesanan peranan penolong amil adalah lantikan pengambilan tidak dilakukan secara sempurna yang menyebabkan tiada pengkhususan tugas. Ketiadaan skop tugas yang jelas ini menyukarkan penolong amil membahagikan antara tugas sebagai AJK masjid dan dalam masa yang sama menjalankan peranan sebagai penolong amil. Hal ini sedikit sebanyak ada kebenarannya memandangkan lantikan penolong amil daripada kalangan ahli masjid, terutamanya Imam yang sememangnya mempunyai tanggungjawab terhadap pengurusan masjid dan ahli kariah. Keadaan ini menimbulkan masalah kerana tugas dan tanggungjawab Imam yang bertindih dan bertambah. Keadaan ini sedikit sebanyak mempengaruhi tanggapan masyarakat akan kemampuan penolong amil dalam menjalankan tugas tanpa memahami situasi sebenar.

Perkembangan teknologi turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kepentingan peranan penolong amil. Pengurusan zakat yang sebelumnya dilaksanakan oleh para penolong amil secara bersemuka kini menjadi semakin pelbagai dengan adanya sistem perolehan dan agihan secara dalam talian yang diperkenalkan. Misalnya Lembaga Zakat Negeri Kedah telah melancarkan aplikasi Zakat on Touch (ZOT) bagi memudahkan pembayar membayar zakat (www.zakatkedah.com.my). Di samping itu, institusi perbankan turut memperkenalkan pembayaran zakat secara dalam talian (Mohd Faisol & Suhaina, 2011) yang menyebabkan peranan amil semakin bertambah. Ini adalah kerana selain komunikasi secara bersemuka, penolong amil juga perlu menguruskan media sosial tanpa sempadan masa.

Tambahan pula kebanyakan institusi pengurusan zakat masa kini telahpun menggunakan media sosial untuk mendekati golongan pembayar zakat dan mereka yang berpotensi sebagai pembayar zakat (Mohd Faisol, 2016). Namun demikian kepentingan peranan amil masih ditekankan oleh kebanyakan institusi pengurusan zakat. Ini adalah kerana di beberapa tempat tertentu terutamanya kawasan pedalaman di mana kadar capaian internet masih rendah ramai pembayar yang tidak dapat membayar secara dalam talian. Selain itu, masih ramai pembayar di kawasan ini yang tidak celik IT menyebabkan mereka tidak tahu untuk menggunakan sebarang aplikasi yang disediakan. Oleh yang demikian kebergantungan mereka terhadap khidmat penolong amil masih lagi tinggi, apatah lagi masyarakat yang tinggal di kawasan pedalaman ada yang masih terdiri daripada golongan tua yang tidak terdedah kepada kemajuan teknologi komunikasi.

Masalah tidak celik IT bukan sahaja dialami oleh pembayar zakat, tetapi juga dihadapi oleh penolong amil itu sendiri. Ini adalah kerana kebanyakan penolong amil terdiri daripada warga emas atau generasi baby boomers yang menyebabkan mereka sukar untuk memahami aplikasi-aplikasi yang digunakan oleh institusi pengurusan zakat negeri lantaran ketidakseragaman sistem yang digunakan dalam pengurusan zakat (Mohd Faisol, 2016). Keadaan ini akan menyukarkan pembayar zakat untuk mendapatkan maklumat berkaitan aplikasi ini daripada penolong amil. Penolong amil yang kurang arif dalam urusan zakat secara atas talian ini sedikit sebanyak akan menjejaskan kutipan zakat kerana pembayar zakat mungkin beranggapan institusi pengurusan zakat melantik pegawai yang tidak kompeten untuk menjalankan tugas yang diamanahkan.

Penolong amil adalah mewakili insituti yang melantiknya yang secara tidak langsung berpotensi mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap imej dan reputasi insituti tersebut. Bagaimanapun bidang tugas dan tanggungjawab penolong amil masih belum difahami

sepenuhnya oleh mereka yang dilantik terutamanya dari aspek ruang lingkup dan fungsi sebenar seseorang penolong amil. Kekaburan ini sedikit sebanyak menjejaskan keberkesanan peranan penolong amil serta menimbulkan salah tanggapan masyarakat akan peranan sebenar seseorang penolong amil.

Permasalahan dan cabaran yang dihadapi ini menyebabkan berlaku ketidakcekapan atau ketidakberkesanan dalam perlaksanaan tugas penolong amil. Namun begitu sehingga artikel ini ditulis, kajian bagi memahami isu dan cabaran berkaitan kepentingan peranan penolong amil masih kurang dijalankan. Pergurusan persepsi yang tepat dan bersesuaian adalah penting bagi mengekalkan kesetiaan pembayar zakat sedia ada dan juga bagi menarik lebih ramai bakal pembayar zakat supaya mengeluarkan zakat di institusi pengurusan zakat yang dilantik. Sebaliknya jika persepsi masyarakat tidak diurus dengan baik institusi pengurusan zakat bakal berhadapan dengan impak yang besar yang boleh menjejaskan kredibiliti dan reputasi institusi tersebut (Hairullfazli & Azman, 2011).

Antara impak kredibiliti institusi yang negatif adalah pembayar zakat berkecenderungan untuk mengeluarkan zakat kepada orang perseorangan atau golongan asnaf secara langsung tanpa melalui penolong amil yang dilantik secara sah. Kajian Hairunnizam, Sanep & Radiah (2009), menunjukkan masyarakat Malaysia masih lagi skeptikal dengan ketelusan pengurusan zakat dan masih mempersoalkan proses kutipan dan agihan wang zakat tersebut. Implikasinya adalah golongan yang berhak dan layak menerima zakat mungkin akan terjejas berikutan kurangnya jumlah kutipan zakat yang diterima dan diagihkan oleh pusat pungutan zakat.

Kesimpulannya walaupun isu berkenaan pengurusan zakat telah lama diperdebatkan secara meluas dan mendalam, namun masih tidak banyak yang boleh difahami tentang persepsi masyarakat tentang peranan dan kepentingan peranan penolong amil dalam konteks kutipan dan agihan zakat. Berdasarkan hujah yang dibincangkan di atas, dapat disimpulkan bahawa kajian tentang persepsi masyarakat terhadap kepentingan peranan amil adalah signifikan dan masih relevan dalam konteks pembangunan ekonomi dan kewangan Islam.

Sorotan Literatur

Sorotan literatur yang dijalankan mendapati masih tidak banyak kajian yang dijalankan berkaitan dengan aspek pengurusan penolong amil. Oleh yang demikian, berdasarkan pemahaman pengkaji, masih banyak yang belum difahami tentang fungsi sebenar penolong amil serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan peranannya.

Namun begitu, menyedari kepentingan peranan penolong amil dalam pengurusan kewangan Islam ini maka sarjana telah memberi perhatian terhadap pelbagai aspek berkaitan pungutan zakat. Sorotan literatur menunjukkan kajian berkaitan pengurusan zakat berkisar kepada isu etika, tadbir urus dan corak pengurusan institusi tersebut (Norazlina & Abdul Rahim, 2012), peranan masjid dalam membangunkan institusi zakat (Nur Farahanis, Hairunnizam & Mohd Ali, 2018) dan juga isu dalam pengurusan kutipan zakat (Sanep, Hairunnizam & Adnan, 2006). Kebanyakan kajian lepas juga memfokus kepada cabaran-cabaran utama pengurusan serta penambahbaikan kaedah dan strategi perlaksanaan dalam mencapai objektif institusi (Suhaily, Zubaidah, Maslinawati & Norashikin, 2012). Cabaran lain yang turut menjadi tumpuan kajian ialah kesedaran membayar zakat (Ahmad & Wahid, 2005), kekangan dari aspek perlaksanaan seperti kurangnya pengetahuan di kalangan penolong amil dan sukarelawan. Penolong amil

juga didapati kurang mahir dalam hal berkaitan pengurusan akaun dan kewangan bagi melancarkan pelaksanaan tugas (Muhammad Akhyar & Nur Barizah, 2009).

Manakala kajian Mohd Faisol (2016) mendapati kebanyakan institusi zakat telahpun beralih kepada penggunaan teknologi dalam sistem pengurusan. Dalam masa yang sama, urusan zakat dengan melaksanakan pembayaran zakat secara atas talian telah turut melibatkan usaha sama dengan pelbagai institusi perbankan di Malaysia. Di samping itu media sosial telah menjadi elemen utama dalam memupuk kesedaran dan mendidik masyarakat agar menunaikan tanggungjawab mengeluarkan zakat. Namun begitu kajian juga menunjukkan bahawa terdapat ketidakseragaman dalam perkhidmatan yang disediakan oleh institusi pengurusan zakat. Selain itu aspek kepuasan perkhidmatan pelanggan juga berada di tahap yang rendah.

Selain itu kajian lepas tentang persepsi pengurusan zakat didapati mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan iaitu pembayar zakat (Sanep & Hairunnizam, 2005), kecenderungan untuk membayar zakat dan menyalurkan zakat secara langsung kepada asnaf (Sanep et al., 2006), dan kurangnya keyakinan masyarakat terhadap institusi zakat (Muhammad & Ram Al Jaffri, 2016). Kajian lepas juga mendapati bahawa persepsi masyarakat yang baik terhadap pusat zakat juga mempunyai hubungan secara langsung dengan peningkatan pembayaran zakat kepada pusat zakat dan sebaliknya (Hairunnizam & Radiah 2010). Kajian Ahmad Shahir dan Adibah (2010) dan Iman dan Sanep (2011) turut mendapati bahawa tahap keyakinan dan kepercayaan masyarakat mempengaruhi keberkesanan kutipan dan agihan zakat.

Walaupun sorotan literatur yang dijalankan tidak memfokus kepada peranan penolong amil secara langsung, namun ia dapat dijadikan landasan terhadap kajian yang akan dijalankan ini. Secara tidak langsung ia membuktikan bahawa terdapatnya keperluan mendesak untuk menjalankan kajian terhadap aspek pengurusan penolong amil ini bagi memenuhi jurang kajian yang wujud serta memperkayakan lagi sorotan literatur dalam bidang komunikasi strategik, pengurusan zakat, dan kewangan Islam amnya.

Methodologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui proses diagnostik amalan komunikasi strategik. Proses diagnostik kajian ini menggabungkan pelbagai kaedah kutipan data dan analisis data iaitu analisis kandungan, pemerhatian, temubual dan akhirnya analisis SWOT. Namun bagi tujuan perbincangan dapatan kajian, artikel ini hanya menumpukan kepada perbincangan analisis SWOT sahaja. Data kajian diperoleh melalui sesi temu bual yang dijalankan pada Januari sehingga Mac 2020. Informan terdiri daripada segenap lapisan masyarakat yang merupakan pembayar zakat dan juga berpotensi untuk membayar zakat.

Pemilihan informan kajian adalah berdasarkan pembahagian kariah mengikut mukim atau zon, iaitu kawasan yang sempadannya ditentukan di bawah seksyen 75 (www.esyariah.gov.my). Bagi tujuan ini sebanyak empat kariah dalam negeri Kedah telah dipilih secara persampelan bertujuan yang melibatkan seramai 30 orang informan yang terdiri daripada pembayar zakat dan golongan yang berpotensi untuk membayar zakat. Namun demikian, data hasil temubual tidak dibincangkan dalam artikel ini kerana skop kajian dan metodologi yang dipilih adalah analisis SWOT sahaja yang mengenengahkan aspek kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman dalam proses kutipan zakat dan persepsi masyarakat terhadap peranan penolong amil dan reputasi IPZ amnya. Dalam kaedah penyelidikan, Helms dan Nixon (2010) menyokong

analisis SWOT sebagai suatu alat untuk tujuan perancangan kepada hasil kajian kerana kaedah penyelidikan SWOT memberi tumpuan kepada menganalisis organisasi untuk tindakan strategik yang disyorkan. Justeru pemilihan kaedah analisis SWOT bagi perancangan komunikasi strategik IPZ dalam kajian ini adalah bersesuaian seperti yang ditekankan oleh Helms dan Nixon (2010).

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Analisis SWOT kajian terhasil setelah satu proses sistematik penganalisaan data dilakukan. Empat komponen SWOT ialah Kekuatan (Strength), Kelemahan (Weakness), Peluang (Opportunity), dan Ancaman (Threat). Jadual 1 adalah ringkasan tentang Analisis SWOT yang diperoleh mengenai persepsi terhadap peranan penolong amil.

Jadual 1: Analisis SWOT Persepsi Terhadap Peranan Penolong Amil

KEKUATAN	KELEMAHAN
1. Mempunyai penolong amil bagi setiap lapangan qariah dalam membantu LZNK menjalankan fungsinya.	1. Penolong amil kurang dikenali oleh masyarakat setempat. 2. Masyarakat kurang memahami peranan penolong amil. 3. Skop kerja Penolong Amil terlalu luas namun imbuhan/ bayaran/ganjaran (peralatan, anugerah yang diberikan rendah). 4. Perlantikan Penolong Amil dalam kalangan imam adalah atas dasar keterikatan dengan status imam. 5. Kurang wakil/ejen/Penolong Amil/ di lapangan qariah mereka. 6. Penolong Amil tidak bersedia menggunakan borang digital (masalah talian Internet, mengambil masa untuk memasukkan data, tiada sistem rekod data berulang). 7. Penolong Amil tidak bersedia dengan proses pengurusan zakat yang memerlukan penggunaan ZOT
PELUANG	ANCAMAN
1. Menonjolkan visibiliti LZNK melalui peranan penolong amil. 2. Kewujudan teknologi yang membantu memudahkan kerja-kerja penolong amil.	1. Menjejaskan nilai kutipan zakat 2. Menjauhkan pembayar zakat 3. Reputasi LZNK boleh terjejas apabila penolong amil tidak memberi kerjasama dengan sebaiknya.

Jadual 1 di atas menunjukkan analisis SWOT berkaitan penolong amil. Dari Jadual 1 tersebut dapat disimpulkan bahawa aspek kelemahan begitu ketara berbanding aspek kelebihan dan peluang yang ada. Antara kelemahan penolong amil yang dikenal pasti dalam kajian ini adalah:

Penolong Amil Kurang Dikenali oleh Masyarakat Setempat

Penolong amil yang dilantik dan diberi kepercayaan oleh institusi pengurusan zakat (IPZ) untuk menjalankan amanah dalam membantu IPZ memainkan peranannya dilihat kurang dikenali dalam kalangan masyarakat setempat. Hal ini mungkin disebabkan penolong amil itu sendiri kurang menonjolkan diri atau kurang peka dengan masyarakat setempat yang akhirnya membuatkan jawatan mereka sebagai penolong amil tidak diketahui.

Dalam masa yang sama, penolong amil juga terdiri daripada mereka yang sudah mempunyai kerjaya lain dan jawatan penolong amil adalah jawatan sampingan yang dijalankan menyebabkan mereka kurang memberi perhatian yang sepenuhnya kepada jawatan penolong amil. Apabila identiti penolong amil di kawasan tersebut kurang dikenali, ianya agak sukar untuk masyarakat berurusan dengan mereka dan masyarakat memilih untuk berurusan di IPZ sendiri. Namun, bagi mereka yang selalu sibuk, tiada masa dan tidak mampu untuk pergi sendiri ke IPZ, ianya agak membebankan mereka dan hal ini dilihat merugikan pihak IPZ apabila ada golongan yang layak membayar zakat namun tidak berbuat demikian di IPZ sendiri malah mereka memilih untuk memberi kepada golongan yang memerlukan dengan sendiri. Bagi orang yang memerlukan bantuan pula, mereka mungkin tidak mendapat bantuan yang sepatutnya kerana tiada informasi berkenaan mereka disalurkan kepada pihak IPZ.

Masyarakat Kurang Memahami Peranan Penolong Amil

Penolong amil berfungsi untuk membantu pihak IPZ bagi kawasan-kawasan yang mereka diami. Namun, tidak semua masyarakat mengetahui dan jelas dengan peranan yang dimainkan oleh penolong amil itu sendiri dan masyarakat lebih selesa untuk berurusan di pejabat IPZ atau berurusan orang-orang tertentu tentang hal zakat. Situasi ini wujud disebabkan oleh terdapat penolong amil yang tidak memainkan peranannya dengan sebaik mungkin atau penolong amil itu sendiri tidak jelas dengan fungsinya sebagai penolong amil. Justeru itu, perlunya pihak IPZ untuk memberi kursus kepada penolong amil agar mereka dapat menjalankan tanggungjawab dengan sempurna. Pihak IPZ juga boleh mempromosikan peranan penolong amil dan mereka yang memegang jawatan penolong amil agar masyarakat senang untuk berurusan dengan mereka.

Skop Kerja Penolong Amil Terlalu Luas dan Tidak Setimpal dengan Imbuhan yang Diterima

Penolong amil yang menjalankan tanggungjawab bagi pihak IPZ kadang kala dilihat kurang bermotivasi untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Hal ini kerana skop kerja mereka yang terlalu luas namun imbuhan/ bayaran/ ganjaran yang diberikan adalah rendah dan mereka mungkin merasakan ianya agak membebankan. Selain itu, ada di antara penolong amil memberitahu bahawa peralatan yang digunakan untuk melakukan tugas seperti alat tulis juga terpaksa disediakan sendiri tanpa bantuan yang mencukupi kerana peralatan yang diberikan adalah terbatas. Usaha untuk memudahkan kerja pengurusan kutipan zakat kadang kala adalah atas inisiatif penolong amil sendiri bukan daripada pihak IPZ. Hal ini secara tidak langsung boleh menyebabkan penolong amil ini tidak termotivasi untuk melaksanakan tugas. Justeru itu, perlunya pihak IPZ untuk terus memantau keperluan penolong amil dalam melaksanakan tugas dan memberikan penganugerahan agar penolong amil berasa semangat serta usahanya dihargai oleh pihak IPZ. Pihak IPZ juga perlu lebih dekat dengan penolong amil agar banyak informasi boleh diperoleh daripada mereka berhubung masyarakat setempat.

Perlantikan Penolong Amil dalam Kalangan Imam adalah atas Dasar Keterikatan dengan Status Lantikan Imam

Penolong amil yang dilantik kadang kala bukan atas dasar kerelaan mereka sendiri namun atas dasar keterikatan dengan status imam di kampung atau mukim tempat yang didiami. Justeru itu, tugas yang diberikan atas lantikan keterikatan hubungan dengan Imam adakalanya tidak dipandang secara serius oleh penolong amil. Apabila tugas yang diberikan bukan atas dasar sukarela, pontensi untuk penolong amil ini mengabaikan tanggungjawab mereka adalah tinggi ditambah pula apabila kebanyakan mereka sudah mempunyai kerjaya tetap dan tugas sebagai penolong amil adalah kerja tambahan yang dipertanggungjawabkan kepada mereka. Justeru itu, perlunya pihak IPZ menilai kelayakan dan minat untuk memegang jawatan penolong amil terlebih dahulu sebelum melantik.

Kekurangan Penolong Amil atau Ejen Kutipan Zakat di Sesuatu Lapangan Kariah

Terdapat juga lapangan kariah yang kekurangan penolong amil menyebabkan proses kerja IPZ agak terbantut. Ini mungkin disebabkan faktor amil telah bersara sebagai Imam atau meletak jawatan sebagai penolong amil. Keadaan ini sedikit sebanyak turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap penolong amil.

Penolong Amil tidak Bersedia Menggunakan Borang Digital

Penolong amil yang dilantik kebanyakan terdiri daripada mereka yang telah berumur menyebabkan mereka tidak bersedia, tidak tahu dan tidak mahu untuk mempelajari teknologi baharu seperti menggunakan borang digital untuk merekod keahlian pembayar zakat. Selain itu, tidak semua di antara mereka mempunyai kemudahan teknologi seperti telefon pintar dan komputer. Apabila mereka tidak menguasai teknologi, ianya agak membebankan apabila kerja yang sepatutnya menjadi mudah namun menjadi sebaliknya. Antara masalah yang wujud adalah talian Internet, mengambil masa untuk memasukkan data, tiada sistem rekod data berulang yang menjejaskan kelancaran tugas penolong amil.

Penolong Amil Tidak Bersedia dengan Proses Pengurusan Zakat yang Memerlukan Penggunaan ZOT

Penolong amil juga dikatakan tidak bersedia dengan proses pengurusan zakat yang memerlukan penggunaan ZOT. Hal ini kerana proses mempelajari juga mengambil masa untuk memahami dan cekap dengan penggunaan ZOT. Selain itu, penggunaan teknologi yang memerlukan bekalan data Internet juga menyukarkan pihak penolong amil apabila mereka perlu mempunyai bekalan data Internet untuk menggunakan aplikasi ZOT. Bagi penolong amil yang mempunyai telefon pintar, mereka terpaksa menggunakan peranti dan data sendiri bagi menggunakan aplikasi ZOT sewaktu melaksanakan tugas.

Ancaman terbesar terhadap kelemahan penolong amil ini bukan sahaja akan menjejaskan kutipan zakat malah akan menjejaskan reputasi IPZ memandangkan penolong amil adalah perantara yang juga merupakan jurucakap bagi IPZ yang berurusan dengan masyarakat secara langsung.

Berdasarkan analisis terhadap isu dan permasalahan yang dihadapi oleh penolong amil ini jelas membuktikan bahawa terdapat keperluan untuk membangunkan pelan komunikasi strategik untuk membentuk dan menguruskan persepsi masyarakat agar seiring dengan aspirasi institusi zakat tersebut.

.

Pembinaan Komunikasi Strategik Pembentukan Persepsi Terhadap Penolong Amil

Berdasarkan hasil analisis SWOT, isu ketara yang ditemui adalah berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap penolong amil IPZ. Namun sekiranya isu persepsi ini tidak ditangani secara strategik, maka ia boleh memberikan impak kepada pelbagai faktor antaranya penurunan kepuasan komunikasi pemegang taruh IPZ. Kajian-kajian lepas membuktikan bahawa sekiranya organisasi mementingkan hubungan dengan pemegang taruh, maka organisasi akan bersedia untuk merangka pelan komunikasi dan aktiviti-aktiviti komunikasi yang strategik (Frandsen & Johansen, 2017). Menurut Nuredayu (2018) sebarang perubahan yang ingin dilakukan oleh organisasi adalah suatu tindakan yang wajar demi kelangsungan mandiri organisasi. Namun menurut beliau, perubahan yang dilakukan tanpa analisis keperluan konteks komunikasi yang terancang akan menggagalkan usaha organisasi untuk membawa perubahan yang bermanfaat. Kegagalan boleh berlaku hanya disebabkan oleh tindakan organisasi yang ingin mengubah persepsi khalayak namun tidak memikirkan tentang pembangunan pelan komunikasi dari sudut penerimaan khalayak menerusi mesej, saluran, kesesuaian tempoh masa, sumber mesej, kreativiti dan juga kepeperluan dan keinginan khalayak. Jelasnya komunikasi yang strategik adalah apabila ia dapat mencapai kerangka dalam memanfaatkan penggunaan komunikasi yang bertujuan dalam menjayakan misi organisasi dapat membawa organisasi kearah yang lebih stabil dari aspek persepsi dan kedudukan ekonomi organisasi (Hallahan, Holtzhausen, van Ruler, Verčič, & Sriramesh, 2007).

Dalam konteks IPZ, pengurusan persepsi yang telah wujud tidak boleh diabaikan demi reputasi dan imej IPZ. Oleh itu, program-program yang bersasar dan strategik perlu dirangka secara berterusan oleh pihak IPZ. Program-program komunikasi yang dibangunkan adalah mengambil kira keperluan IPZ dalam menguruskan persepsi yang berdasarkan kepada Orientasi Dafa'i al-Zakah, Pengkayaan Media, Pengiktirafan Korporat, dan Hubungan Komuniti. IPZ khususnya dibawah kendalian Jabatan Komunikasi perlu bekerjasama dengan erat dengan Jabatan-Jabatan lain di IPZ bagi memastikan persepsi masyarakat terhadap Penolong Amil dapat diurus secara menyeluruh, konsisten, dan berterusan. Program-program komunikasi berstrategik ini juga perlu dipantau sepanjang masa dari sudut perlaksanaan elemen komunikasi.

Kesimpulan

Kajian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas berkaitan persepsi masyarakat terhadap keberkesanan peranan penolong amil. Tumpuan kajian adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi tanggapan tersebut dan kesannya terhadap institusi pengurusan zakat. Hasil dapatan kajian digunakan sebagai landasan kepada pembinaan pelan komunikasi strategik bagi membentuk persepsi yang lebih positif terhadap keberkesanan peranan penolong amil dan institusi pengurusan zakat amnya. Implikasi praktikal kajian ini menyarankan agar institusi pengurusan zakat mengambil kira dua elemen penting dalam pembentukan persepsi masyarakat iaitu memperkasa bidang tugas dan tanggungjawab penolong amil dan juga memberikan pengiktirafan dan penghargaan kepada penolong amil dalam melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan. Oleh kerana kajian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi terhadap penolong amil, maka informan kajian adalah terdiri daripada masyarakat iaitu orang ramai yang merupakan pembayar zakat dan bakal pembayar zakat. Kajian akan datang dicadangkan agar menemubual penolong amil bagi mendapatkan permasalahan yang lebih jelas yang dihadapi oleh mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka. Kajian akan datang juga disarankan agar meluaskan skop kajian kepada penglibatan amil dalam aspek teknologi komunikasi seperti literasi teknologi dan

penggunaan media sosial agar maklumat berkaitan kutipan dan agihan zakat dapat disalurkan kepada masyarakat dengan lebih pantas dan menyeluruh.

Penghargaan

Penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Lembaga Zakat Negeri Kedah dan Universiti Utara Malaysia dalam membiayai Geran Perundingan LZNK-IPIZ, UUM Kod S/O 14477.

Rujukan

- Abdul Rahim, Z. (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.
- Ahmad Shahir, M., & Adibah, A. W. (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, M. (2008). Perception of academicians Toward zakat administration Particularly zakat distribution: the case of Selangor and Kelantan. Gombak: Universiti Islam Antarabangsa Malaysia. Tidak diterbitkan.
- Frandsen, F. & Johansen, W. (2017). Strategic Communication dalam Scott, CR. & Lewis, LK. (eds), International Encyclopedia of Organizational Communication. Wiley, Boston, pp. 2250-2258. <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc194>
- Hairullfazli, M.S & Azman, A.R (2011). Konsep Amil Dan Peranannya Dalam Pengurusan Zakat. <https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/15765>
- Hairunnizam, W., & Sanep, A (2014). Faktor Mempengaruhi Tahap Keyakinan Agihan Zakat: Kajian Terhadap Masyarakat Islam di Selangor. Jurnal Ekonomi Malaysia 48 (2) 2014 41 – 50.
- Hairunnizam, W., & Radiah, A. K. (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 Abdul Ghafar. et.al, 461–484.
- Hairunnizam, W., Sanep, A., & Radiah, A. K. (2009). Pengagihan zakat oleh Institusi Zakat di Malaysia: Mengapakah masyarakat Islam tidak berpuashati? Jurnal Syariah 17(1): 89–112.
- Hallahan, K., Holtzhausen, D., Van Ruler, B., Verčič, D., & Sriramesh, K. (2007). Defining strategic communication. International Journal of Strategic Communication, 1(1), 3-35. doi: 10.1080/15531180701285244.
- Helms, M.M. & Nixon, J. (2010). Exploring SWOT analysis – where are we now? A review of academic research from the last decade. Journal of Strategy and Management, Vol. 3 No. 3, pp. 215-251. <https://doi.org/10.1108/17554251011064837>
- Iman, S., & Sanep, A. (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/>
- Mohd Faisol, I., & Suhaina, M. (2011). Zakat dan Pelaksanaannya di Malaysia. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia Sabah.
- Mohd Faisol, I. (2016). Sistem Pengurusan Zakat di Malaysia: Analisis Strategi Penyebaran Maklumat Menerusi Laman Sesawang. Journal Pengurusan. 42(2014) 119 – 130.

- Muhammad Akhyar, A., & Nur Barizah, A. B. (2009). Accounting treatment for corporate zakat: A critical review. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* 2(1): 32-45.
- Muhammad, S.A & Al Jaffri Saad, R. (2016) Determinants of Trust on Zakat Institutions and its Dimensions on Intention to Pay Zakat: A Pilot Study.
- Norazlina, A. W., & Abdul Rahim, A. R. (2012). Efficiency of zakat institutions in Malaysia: An application of data envelopment analysis. *Journal of Economics Cooperations and Development* 33(1): 95-112.
- Nur Farahanis, A., Hairunnizam, W., & Mohd Ali, M. N. (2018). Persepsi Asnaf Terhadap Tadbir Urus Zakat Serta Peranan Masjid: Kajian Terhadap Lembaga Zakat Selangor (Lzs) Cyberjaya. *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke-13 2018*. Bangi, Selangor.
- Nuredayu O. (2018). Komunikasi dalam konteks pembangunan dlm. Hassan Abu Bakar, Syarizan Dalib, Suhaini Muda, Nuredayu Omar, Nor Hayati Mohd. Jalil (ed.). *Komunikasi strategik dalam pengurusan berteraskan Islam*. UUM Press, Sintok.
- Retrieved on 7 Jun 2021, from <https://www2.esyariah.gov.my/>
- Retrieved on 30 Mac 2021 2019, from <https://www.zakatkedah.com.my/>
- Sanep, A., & Hairunnizam, W. (2005). Persepsi agihan zakat dan kesannya terhadap pembayaran zakat melalui institusi formal. *Jurnal ekonomi Malaysia* 39: 53–69.
- Sanep, A., & Hairunnizam, W., & Adnan, M. (2006). Penswastan Institusi Zakat dan Kesannya Terhadap Pembayaran Secara Formal di Malaysia. *International Journal of Management Studies* 13(2): 175–196.
- Suhaily, H., Zubaidah Z. A., Maslinawati, M., & Norashikin, K. (2012). Issues, challenges and the way forward for charitable organizations in Malaysia. *Business, Engineering and Industrial Applications (ISBEIA)*, 2012 IEEE Symposium. DOI: 10.1109/ISBEIA.2012.6422996.