

## **Prestasi Usahawan Asnaf Zakat Terhadap Program Pembangunan Ekonomi di Lembaga Zakat Selangor**

Fatimah Salwa Abd. Hadi<sup>1</sup>, Nurhanie Mahjom<sup>2</sup>, Azila Abdul Razak<sup>3</sup>, Mohd Yahya Mohd Hussin<sup>4</sup>, Fidlizan Muhammad<sup>5</sup>.

<sup>1,2,3,4,5</sup> (Jabatan Ekonomi, Fakulti Pengurusan & Ekonomi, Universiti Pendidikan Sultan Idris, Perak, Malaysia)

---

**ABSTRAK:** *Matlamat utama pelaksanaan Program Pembangunan Ekonomi di bawah pengelolaan Lembaga Zakat Selangor adalah untuk mengeluarkan asnaf zakat daripada garis kemiskinan. Namun begitu, prestasi usahawan asnaf zakat yang terlibat sering dipersoal oleh banyak pihak terutamanya oleh mereka yang membayar zakat di Selangor. Justeru, objektif kajian ini dijalankan adalah untuk mengetahui pencapaian usahawan yang terlibat berdasarkan petunjuk prestasi kewangan, bukan kewangan dan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan borang soal selidik, sebanyak 189 responden dipilih melalui pensampelan rawak. Analisis deskriptif seperti skor min digunakan bagi mencapai objektif kajian. Dapatan menunjukkan bahawa pencapaian usahawan asnaf zakat adalah pelbagai berdasarkan tempoh masa dan aspek yang dikaji. Penambahbaikan dan cadangan untuk kajian akan datang turut disertakan di akhir kajian ini.*

**KATA KUNCI:** *bukan kewangan, kepuasan pelanggan, kewangan, prestasi, usahawan asnaf zakat.*

---

### **I. PENGENALAN**

Lembaga Zakat Selangor (LZS) bukan sahaja berperanan untuk membuat kutipan bahkan turut bertanggungjawab mengagihkan zakat kepada asnaf-asnaf yang layak. Sejalan dengan perkembangan semasa, LZS telah mengendalikan pengagihan zakat secara produktif<sup>1</sup> kepada golongan asnaf produktif<sup>2</sup>. Berbanding sebelumnya, LZS hanya memfokuskan bentuk agihan zakat tidak produktif<sup>3</sup> untuk diserahkan kepada golongan asnaf yang tidak produktif<sup>4</sup>. Dalam usaha mengagihkan zakat secara produktif, LZS telah mewujudkan Program Pembangunan Ekonomi (PPE) yang berfungsi untuk membantu golongan fakir, miskin dan muafak keluar daripada garis kemiskinan. Terdapat dua program yang telah dibentuk di bawah PPE iaitu Program Keusahawanan dan Program Ekonomi Berkelompok. Bentuk bantuan yang diberikan termasuklah modal awal dan juga tambahan dengan nilai minimum dan maksimum iaitu RM5,000 dan RM50,000.

Selain pemantauan dari masa ke masa, peserta PPE (usahawan asnaf zakat) turut diberikan pendedahan dalam bentuk latihan dan seminar berkenaan dengan pengurusan perusahaan. Di antara bidang yang diceburi oleh mereka termasuklah perusahaan bersaiz kecil seperti berniaga makanan dan sederhana seperti kedai dobi, bengkel kereta dan lain-lain. Memandangkan bantuan yang diberikan tidak perlu dibayar balik, pemilihan peserta dijalankan secara ketat dan hanya asnaf yang benar-benar layak sahaja yang akan dipilih (Lembaga Zakat Selangor, 2015).

Berbanding dengan usahawan mikro di bawah pengelolaan Amanah Ikhtiar Malaysia (AIM), usahawan asnaf zakat dikatakan mempunyai prestasi kewangan yang jauh lebih rendah. Kurang daripada 30 peratus daripada peserta yang terlibat berjaya dalam perusahaan yang dijalankan dan seterusnya keluar daripada garis kemiskinan (Lembaga Zakat Selangor, 2015). Kajian yang dijalankan oleh Hamdino Hamdan, Pazim & Wan Sabri (2012), Rosbi Abd Rahman *et al.* (2008) dan Isma & Mohamad (2011) juga menunjukkan corak

---

<sup>1</sup> Agihan zakat produktif bermaksud bantuan berbentuk bantuan modal sama ada dalam bentuk wang tunai atau pun peralatan. Bantuan ini berfungsi untuk membantu golongan asnaf yang produktif untuk mengubah kehidupan mereka ke arah yang lebih baik iaitu dari menjadi golongan penerima zakat kepada golongan pembayar zakat. Selalunya, bentuk bantuan ini bersifat bantuan jangka panjang.

<sup>2</sup> Asnaf produktif adalah golongan yang berupaya atau boleh mengeluarkan sesuatu hasil.

<sup>3</sup> Bantuan zakat tidak produktif pula bertujuan membantu asnaf meneruskan kehidupan dengan memenuhi keperluan asas yang diperlukan. Ini termasuklah bantuan saraan bulanan, bantuan khas bayaran sewa bulanan, bantuan pendidikan dan lain-lain.

<sup>4</sup> Asnaf tidak produktif pula merujuk kepada golongan yang tidak berkeupayaan untuk mengeluarkan sesuatu hasil seperti golongan tua, berpenyakit, orang kelainan upaya (OKU), dan lain-lain.

pencapaian yang sama. Selain daripada itu, golongan pembayar zakat di negeri Selangor juga sering mempersoalkan keberkesanan PPE yang dikendalikan oleh LZS disebabkan pencapaian usahawan asnaf yang kurang mencapai sasaran.

Berdasarkan dapatan sedia ada, prestasi usahawan asnaf zakat hanya dinilai berdasarkan petunjuk prestasi kewangan sahaja. Garengo, Biazzo & Bititci (2005) menegaskan bahawa penilaian prestasi usahawan hanya berdasarkan petunjuk prestasi tersebut adalah tidak adil, berat sebelah dan tidak menyeluruh. Penilaian seharusnya dibuat berdasarkan aspek yang pelbagai supaya ianya tepat dan menggambarkan prestasi sebenar usahawan. Kesilapan dalam membuat penilaian terhadap usahawan asnaf zakat bukan sahaja memberikan imej yang buruk kepada LZS, bahkan juga mencetuskan kebimbangan di kalangan golongan pembayar zakat.

Perren (2000) menjelaskan bahawa prestasi dalam konteks keusahawanan merujuk kepada pencapaian yang dicapai oleh usahawan dalam perusahaan yang dijalankan dan pada kebiasaannya dapat diukur dengan indikator tertentu. Prestasi bukan sahaja penting untuk mengetahui sama ada perusahaan berada di landasan yang betul atau sebaliknya, bahkan membantu usahawan untuk membuat perancangan dan penambahbaikan. Kesannya, usahawan dapat memaksimumkan tahap efisiensi, produktiviti dan juga kompetensi di dalam perusahaan (Haenlein & Kaplan, 2011).

Tambah Haber & Reichel (2005), terdapat banyak indikator yang boleh digunakan untuk mengukur prestasi usahawan. Meskipun begitu, Rhodes & Butler (2004), Masuo *et al.* (2001) dan Zinger, LeBrasseur & Zanibbi (2001) menegaskan bahawa penilaian secara objektif (kewangan) dan subjektif (bukan kewangan) adalah paling tepat dan digunakan secara meluas di dalam penyelidikan bagi mengukur prestasi usahawan terhadap perusahaan yang dijalankan. Berdasarkan literatur, petunjuk prestasi kewangan yang sering digunakan termasuklah jumlah jualan (Wesson & Fiquiredo, 2002), jumlah keuntungan (Haber & Reichel, 2005), pulangan atas pelaburan (Walker & Brown, 2004), jumlah aset yang dimiliki (Norma & Jarita, 2010) dan lain-lain. Meskipun begitu, Kenji, (2002) menyimpulkan bahawa pencapaian usahawan tidak boleh berpandukan prestasi kewangan semata.

Garengo, Biazzo & Bititci (2005) kemudiannya menjelaskan bahawa kebergantungan dalam membuat penilaian berdasarkan prestasi tersebut mewujudkan pelbagai masalah. Di antaranya termasuklah kesukaran bagi penyelidik untuk mendapat maklumat tersebut kerana sesetengah usahawan menganggap maklumat tersebut sebagai sulit. Ada di antara mereka yang enggan berkongsi maklumat berkenaan dengan orang luar disebabkan oleh banyak faktor termasuklah kesukaran untuk mempercayai orang lain. Bagi Rhodes & Butler (2004) pula, usahawan terutamanya yang mengusahakan perusahaan kecil dan sederhana pada kebiasaannya gagal memberikan maklumat yang tepat berkenaan prestasi kewangan disebabkan rekod kewangan yang tidak lengkap.

Oleh sebab itu, kebanyakan penyelidik seperti Dafna (2008), Masuo *et al.* (2001), Harada (2003), McClelland, Swail & Ibbotson (2005) memberi penekanan terhadap penilaian prestasi secara subjektif. Secara spesifik, prestasi bukan kewangan mengukur sejauh mana usahawan berpuas hati terhadap pencapaian perusahaan yang mereka jalankan seperti mana yang dibincangkan oleh Gadenne (1998) dan Kotey & Meredith (1997). Tambah McClelland, Swail & Ibbotson (2005) lagi, perusahaan dikira berjaya sekiranya usahawan berpuas hati dengan pencapaian yang dicapainya seperti dapat memenuhi keperluan atau memenuhi kehendak masyarakat setempat.

Meskipun petunjuk prestasi kewangan dan bukan kewangan penting bagi mengukur prestasi sebenar usahawan, Masuo *et al.* (2001) berpendapat bahawa kepuasan pelanggan juga tidak harus diketepikan. Menurut Baker & Crompton (2000), kepuasan pelanggan merujuk kepada pengalaman peribadi seseorang yang wujud akibat daripada apa yang dijangkakan dengan apa yang sebenarnya diterima. Semakin baik apa yang diterima berbanding dengan jangkaan sebelumnya, semakin tinggi tahap kepuasan seseorang dan begitulah sebaliknya. Tambah Speed (1991) lagi, prestasi sebenar bagi sesebuah perusahaan bukan hanya bergantung pada penilaian pemilik atau usahawan, tetapi juga pihak-pihak lain yang terlibat secara langsung seperti pelanggan.

Sejajar dengan itu, objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti prestasi usahawan asnaf zakat berdasarkan petunjuk prestasi kewangan, bukan kewangan dan juga kepuasan pelanggan. Ketiga-tiga prestasi tersebut bukan sahaja penting bagi menggambarkan prestasi sebenar usahawan yang dikaji, bahkan membolehkan usahawan merangka strategi yang berkesan untuk kemajuan perusahaan. Keadaan ini dapat

memacu keyakinan pembayar zakat untuk terus membayar zakat di negeri Selangor kerana percaya bahawa kutipan zakat digunakan untuk pembangunan ekonomi ummah sejagat.

## **II. DATA DAN METODOLOGI KAJIAN**

Secara umumnya, tujuan kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengetahui prestasi usahawan asnaf zakat yang mengikuti Program Pembangunan Ekonomi di Lembaga Zakat Selangor (LZS). Borang soal selidik telah digunakan sebagai instrumen kajian bagi mencapai tujuan tersebut dan seramai 189 responden telah dipilih secara rawak sebagai responden kajian. Responden dalam kajian ini merupakan usahawan asnaf zakat yang menjalankan perniagaan di Pasar Mingguan berhampiran dengan Stadium Shah Alam pada setiap hari Ahad.

Selain mempunyai jumlah usahawan asnaf zakat yang ramai, pemilihan responden di kawasan kajian tersebut dibuat berdasarkan keupayaan setiap responden untuk memberikan maklumat yang lengkap yang diperlukan dalam kajian ini. Selanjutnya, setiap responden diminta untuk memilih mana-mana pelanggan tetap yang membeli barang atau perkhidmatan daripada mereka hampir setiap minggu untuk menentukan tahap kepuasan pelanggan.

Seterusnya, kajian ini menggunakan purata hasil jualan tahunan untuk tiga tahun terkini (2012-2014) yang digunakan oleh Abiola Babajide (2012) untuk mengukur prestasi kewangan. Pengukuran tersebut diguna pakai berdasarkan pada tempoh kebiasaan yang digunakan oleh kebanyakan penyelidik termasuklah Sarder, Ghosh & Rose (1997) dan Acar (1993) serta kebolehcapaian data bagi maklumat tersebut.

Sementara itu, prestasi bukan kewangan pula diwakili oleh 12 item yang telah diguna pakai oleh Boohene & Boachie-Mensah (2009). Selain bersifat komprehensif dan menyeluruh dalam mengukur prestasi yang ingin dikaji, item-item tersebut turut digunakan oleh kebanyakan penyelidik termasuklah Kotey & Meredith (1997) dan Gadenne (1998). Selain petunjuk prestasi kewangan dan bukan kewangan, kajian ini juga mengambil kira tahap kepuasan pelanggan sebagai indikator penting bagi menentukan prestasi usahawan.

Justeru, ruangan prestasi kewangan dan bukan kewangan dijawab oleh usahawan. Sementara itu, setiap usahawan diminta untuk memilih mana-mana pelanggan tetap mereka untuk menjawab bahagian kepuasan pelanggan. Item-item yang digunakan bagi mengukur kepuasan pelanggan pula diambil daripada Dwi Aryani & Febrina (2010).

Jadual 1: Penentuan Tahap Pemboleh Ubah Berdasarkan Petunjuk Skor Min

Skor min	Tahap
1.00 – 1.89	Sangat rendah (SR)
1.90 – 2.69	Rendah (R)
2.70 – 3.49	Sederhana (S)
3.50 – 4.29	Tinggi (T)
4.30 – 5.00	Sangat tinggi (ST)

Sumber: Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (BPPDP) (2006), *Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PIPP)* (Kuala Lumpur: Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (BPPDP), 29).

Meskipun begitu, item-item asal tersebut diubah suai dan ditambah baik supaya bersesuaian dengan konsep kajian yang dijalankan. Responden kemudiannya diminta untuk memberi penilaian terhadap prestasi bukan kewangan dan kepuasan pelanggan berdasarkan teknik perbezaan semantik dengan skala lima mata (1: sangat tidak puas hati, 2: tidak puas hati, 3: kurang puas hati, 4: puas hati, 5: sangat puas hati). Penentuan tahap prestasi bukan kewangan dan kepuasan pelanggan adalah berdasarkan petunjuk skor min seperti dalam jadual di atas.

Sekiranya nilai min bagi item terletak di antara 1.00 hingga 1.89, ini bermakna item tersebut mempunyai penilaian yang sangat rendah. Manakala nilai min yang terletak di antara 4.30 hingga 5.00 pula

disimpulkan sebagai sangat tinggi berdasarkan penilaian yang dilakukan. Ini bererti, semakin tinggi nilai skor min yang diperoleh, penilaian responden terhadap aspek yang dikaji adalah semakin baik.

### III. DAPATAN KAJIAN

Bahagian ini akan membincangkan prestasi usahawan asnaf zakat secara terperinci. Terdapat tiga jenis prestasi yang akan dikupas termasuklah pencapaian dari sudut kewangan, bukan kewangan dan kepuasan pelanggan. Sebelum ketiga-tiga jenis prestasi tersebut dibincangkan, maklumat responden yang terlibat dalam kajian ini turut akan diperbincangkan.

#### 3.1 Maklumat Responden

Dapatan kajian yang ditunjukkan dalam Jadual 2 di bawah merupakan maklumat berkenaan responden yang terlibat dalam kajian yang dijalankan. Kesemua responden merupakan peserta Program Pembangunan Ekonomi (PPE) yang dikendalikan oleh Lembaga Zakat Selangor (LZS). Mereka dikategorikan sama ada di bawah asnaf fakir, miskin mahupun mualaf.

Jadual 2: Maklumat Responden Kajian

Profil Responden	Keterangan	Jumlah	
		Frekuensi	Peratus
Umur	36 - 40	55	29.10
	41 - 45	67	35.45
	46 - 50	45	23.81
	51 - 55	21	11.11
	≥ 56	1	0.53
		189	100.00
Tahap Pendidikan Tertinggi	Sekolah Rendah	23	12.17
	PMR/SRP	32	16.93
	SPM	133	70.37
	Sijil	1	0.53
		189	100.00
Pengalaman	Ada	179	94.71
	Tiada	10	5.29
		189	100.00
Penglibatan Keluarga	Tiada	14	7.41
	1	56	29.63
	2	75	39.68
	3	18	9.52
	≥ 4	26	13.76
		189	100.00
Industri	Perniagaan	69	36.51
	Pembuatan	67	35.45
	Pertanian	53	28.04
		189	100.00

Sumber: Borang Soal Selidik, 2015.

Selanjutnya, usia responden yang termuda dan tertua ialah 37 dan 58 tahun. Hampir 36 peratus daripada responden berumur di antara 41 hingga 45 tahun. Sementara itu, kesemua responden menerima pendidikan formal dengan sekurang-kurangnya di peringkat sekolah rendah (12.17 peratus). Majoriti mereka (70.37 peratus) menerima pendidikan sehingga di peringkat Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Sementara itu, hanya seorang sahaja

yang mempunyai tahap pendidikan tertinggi di peringkat sijil dengan pengkhususan dalam bidang kemahiran automotif.

Seterusnya, hampir 95 peratus daripada keseluruhan responden mempunyai pengalaman secara langsung sebelum menyertai PPE di LZS. Pengalaman tersebut diperoleh daripada sumber yang pelbagai termasuklah membantu ahli keluarga menjalankan perusahaan tanpa mendapat sebarang bayaran, bekerja di perusahaan orang lain dengan bayaran yang setimpal, mengusahakan perusahaan sendiri secara kecil-kecilan dan sebagainya. Hanya 10 orang daripada mereka tidak mempunyai pengalaman dalam menguruskan perusahaan secara langsung.

Di samping itu, responden juga turut di bantu oleh ahli keluarga dalam mengendalikan perusahaan. Hampir 40 peratus melibatkan 2 orang ahli keluarga dan hanya 7.41 peratus tidak melibatkan ahli keluarga. Mereka lebih cenderung untuk mengambil pembantu yang terdiri daripada bukan ahli keluarga disebabkan oleh banyak faktor. Di antaranya termasuklah kesukaran untuk mendapatkan pembantu yang terdiri daripada ahli keluarga, ahli keluarga tidak mempunyai kepakaran dalam menguruskan perusahaan atau masih kecil dan sebagainya.

Selain itu, terdapat tiga industri utama yang diceburi oleh usahawan asnaf zakat. Ini termasuklah bidang perniagaan (36.51 peratus), pembuatan (35.45 peratus) dan pertanian (28.04 peratus). Di antara aktiviti perniagaan yang dijalankan termasuklah penjualan barangan seperti kosmetik, kedai runcit, makanan, pakaian dan lain-lain lagi serta perkhidmatan seperti bengkel kereta, kedai dobi dan kedai jahitan. Manakala pembuatan pula adalah seperti penghasilan nata de koko, minyak kelapa dara, santan segera dan lain-lain. Sementara itu, bidang pertanian yang diterokai termasuklah penternakan ikan, kambing, lembu dan penanaman sayur-sayuran.

### 3.2 Prestasi Usahawan Asnaf Zakat

Bahagian ini akan membincangkan prestasi usahawan asnaf zakat berdasarkan tiga petunjuk utama iaitu pencapaian kewangan, bukan kewangan dan kepuasan pelanggan. Setiap satunya akan dibincangkan secara terperinci seperti mana yang berikut:

#### 3.2.1 Prestasi Kewangan

Meskipun terdapat pelbagai indikator yang dapat mengukur prestasi kewangan usahawan kecil dan sederhana, kajian ini menggunakan hasil jualan tahunan bagi menentukan tahap pencapaian mereka. Memandangkan maklumat prestasi kewangan tidak dapat dibincangkan secara langsung dalam apa jua bentuk seperti nilai min, maksimum, minimum atau sebagainya, kajian ini hanya membincangkan perubahan dalam aspek tersebut. Ini adalah selari dengan ketetapan yang telah dipersetujui oleh responden dan penyelidik untuk tidak mendedahkan maklumat yang dianggap sulit itu kepada mana-mana pihak. Justeru, perubahan diukur sama ada responden mengalami peningkatan, penurunan atau tiada perubahan terhadap hasil jualan tahunan dari tahun 2012 hingga 2014.

Selanjutnya, dapatan menunjukkan bahawa lebih daripada 80 peratus responden mengalami peningkatan jualan tahunan dalam tempoh '2012-2013', lebih 50 peratus pada '2013-2014' dan lebih 45 peratus pada '2012-2014'. Sementara itu, terdapat juga usahawan yang mengalami penurunan hasil jualan tahunan dalam tempoh '2012-2013' (9.52 peratus), '2013-2014' (6.35 peratus) dan '2012-2014' (25.40 peratus). Sementara itu, sebanyak 6.35 peratus tidak mengalami perubahan hasil jualan tahunan pada '2012-2013', 41.27 peratus pada '2013-2014' dan 28.57 peratus pada '2012-2014'.

Dapatan juga menunjukkan dalam tempoh '2012-2013' majoriti (lebih 80 peratus) usahawan mengalami peningkatan hasil jualan. Di antara faktor penyumbang kepada keadaan tersebut termasuklah khidmat nasihat dan bimbingan yang diberikan secara efektif oleh LZS. Usahawan asnaf zakat juga diberikan pengetahuan dan pendedahan berkaitan pengurusan perusahaan melalui bengkel atau seminar. Selain daripada itu, pemantauan ketat yang dijalankan oleh LZS dapat menyelesaikan sebarang permasalahan yang wujud dengan cekap.

Selanjutnya, jumlah responden yang tidak menunjukkan perubahan terhadap hasil jualan tahunan dalam tempoh '2013-2014' adalah meningkat berbanding tempoh sebelumnya. Di antara punca terjadinya situasi

tersebut termasuklah kegagalan usahawan untuk memasarkan barang atau perkhidmatan dengan cara yang berkesan, kekurangan pengalaman dalam menguruskan persaingan yang wujud, kurang pengalaman dalam mengendalikan perusahaan dan sebagainya.

Jadual 3: Prestasi Kewangan Usahawan Asnaf Zakat

Keterangan	Jumlah keseluruhan	
	Frekuensi	Peratus
Perubahan hasil jualan (2012-2013)		
Tiada perubahan	12	6.35
Meningkat	159	84.13
Menurun	18	9.52
	<i>189</i>	<i>100</i>
Perubahan hasil jualan (2013-2014)		
Tiada perubahan	78	41.27
Meningkat	99	52.38
Menurun	12	6.35
	<i>189</i>	<i>100</i>
Perubahan hasil jualan (2012-2014)		
Tiada perubahan	54	28.57
Meningkat	87	46.03
Menurun	48	25.40
	<i>189</i>	<i>100</i>

Sumber: Borang Soal Selidik, 2015.

Selain itu, dapatan juga menunjukkan bahawa terdapat lebih ramai responden (25.40 peratus) berbanding tempoh yang lain mengalami penurunan hasil jualan tahunan. Selain permintaan yang kurang memberangsangkan, sikap usahawan yang kurang produktif juga dikenal pasti menyumbang kepada keadaan tersebut. Terdapat juga sebahagian kecil usahawan yang menjual barangan modal yang diberikan kepada mereka dan menyebabkan perusahaan tidak dapat dijalankan dengan baik dan teratur.

### 3.2.2 Prestasi Bukan Kewangan

Jadual di bawah menunjukkan prestasi bukan kewangan usahawan asnaf zakat. Dalam kajian ini, prestasi bukan kewangan mengukur sejauh mana usahawan asnaf berpuas hati dengan pencapaian yang diperolehi dalam perusahaan yang dijalankan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat lima item iaitu 'Hasil jualan', 'Kadar keuntungan', 'Kestabilan perusahaan', 'Pertumbuhan perusahaan' dan 'Kepimpinan industri' berada pada tahap penilaian yang rendah. Ini bermakna, usahawan asnaf zakat secara purata masih tidak berpuas hati terhadap aspek-aspek tersebut.

*Prestasi Usahawan Asnaf Zakat Terhadap Program Pembangunan Ekonomi di Lembaga Zakat Selangor*

Sebagai contoh, meskipun usahawan mengalami peningkatan hasil jualan tahunan, mereka masih tidak berpuas hati dengan pencapaian tersebut. Hal ini terjadi kerana mereka percaya bahawa mereka mampu untuk mencapai hasil jualan yang lebih baik daripada yang sedia ada. Begitu juga halnya dengan kadar keuntungan, kestabilan dan pertumbuhan perusahaan serta kepimpinan industri. Mereka juga percaya bahawa terdapat banyak ruang yang boleh diperbaiki dalam aspek-aspek tersebut bagi mencapai kemajuan yang lebih baik pada masa akan datang.

Jadual 4: Prestasi Bukan Kewangan Usahawan Asnaf Zakat

Item-item	Kurtosis	Kepencongan	Sisihan Piawai	Min	Tahap
1. Hasil jualan	- 1.805	- 0.231	0.956	2.13	R
2. Kadar keuntungan	- 1.464	- 0.461	0.879	2.25	R
3. Kestabilan perusahaan	- 1.349	- 0.370	0.832	2.22	R
4. Pertumbuhan perusahaan	- 1.465	- 0.513	0.891	2.27	R
5. Tahap produktiviti	- 0.556	- 0.299	0.772	3.01	S
6. Pengurangan kos pengeluaran	0.698	0.312	0.884	2.74	S
7. Peluang pekerjaan yang ditawarkan	- 0.928	- 0.072	0.698	3.05	S
8. Sumbangan kepada komuniti	0.032	- 0.002	0.576	2.94	S
9. Fleksibiliti (keluarga dan perusahaan)	1.626	- 0.345	0.564	3.20	S
10. Kepimpinan industri	0.458	-1.225	0.660	2.59	R
11. Pendapatan peribadi	- 0.049	- 0.078	0.548	2.81	S
12. Keseluruhan	0.504	-1.010	0.820	2.74	S

Sumber: Borang Soal Selidik, 2015.

Nota: R= Rendah (Nilai skor min terletak di antara 1.90 hingga 2.69)

S = Sederhana (Nilai skor min terletak di antara 2.70 hingga 3.49)

Selanjutnya, item-item lain seperti ‘Tahap produktiviti’, ‘Pengurangan kos pengeluaran’, ‘Peluang pekerjaan yang ditawarkan’, ‘Sumbangan kepada komuniti’, ‘Fleksibiliti (keluarga dan perusahaan)’, ‘Pendapatan peribadi’ dan ‘Keseluruhan’ dinilai pada tahap yang sederhana. Ini bermakna usahawan asnaf zakat kurang berpuas hati terhadap item-item yang dinilai. Bagi mereka, terdapat beberapa perkara yang masih boleh diperbaiki dan ditambah baik bagi mencapai kejayaan yang diinginkan di dalam perusahaan yang dijalankan.

### 3.2.3 Kepuasan Pelanggan

Dapatan dalam jadual di bawah menunjukkan tahap kepuasan pelanggan terhadap usahawan asnaf zakat. Kesemua pelanggan yang terlibat dalam kajian ini beragama Islam dan merupakan pelanggan tetap usahawan asnaf zakat yang membuat urusan jual beli sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua minggu di Pasar Mingguan, Shah Alam. Selain itu, mereka juga mengetahui bahawa usahawan merupakan peserta PPE di bawah pengelolaan LZS. Kesemua mereka juga merupakan pembayar zakat yang membayar zakat di negeri Selangor.

Daripada lima item, empat daripadanya dinilai pada tahap ‘tinggi’ oleh pelanggan. Ini termasuklah ‘Saya berasa yakin berurusan dengan usahawan’, ‘Saya berasa puas kerana usahawan dapat memenuhi setiap

keperluan pelanggan’, ‘Saya mempunyai pengalaman yang baik sepanjang berurusan dengan usahawan’, dan ‘Secara keseluruhan, saya berpuas hati apabila berurusan dengan usahawan’.

Hal ini menunjukkan bahawa pelanggan secara umumnya berpuas hati ketika menjalankan urusan niaga dengan usahawan-usahawan asnaf. Selain berasa yakin dengan keupayaan usahawan mengendalikan perusahaan, pelanggan juga berpendapat bahawa usahawan dapat memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan dengan mengeluarkan barang atau perkhidmatan yang diperlukan.

Jadual 5: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Usahawan Asnaf Zakat

Item-item	Kurtosis	Kepencongan	Sisihan Piawai	Min	Tahap
1. Saya berasa selesa berurusan dengan usahawan	- 1.617	- 0.026	1.213	3.38	S
2. Saya berasa yakin berurusan dengan usahawan	- 1.217	- 0.017	0.751	4.01	T
3. Saya berasa puas kerana usahawan dapat memenuhi setiap keperluan pelanggan	- 1.213	- 0.016	0.698	3.99	T
4. Saya mempunyai pengalaman yang baik sepanjang berurusan dengan usahawan	-1.387	0.138	1.112	3.56	T
5. Secara keseluruhan, saya berpuas hati apabila berurusan dengan usahawan	- 1.147	0.417	0.757	3.77	T

Sumber: Borang Soal Selidik, 2015.

Nota: S = Sederhana (Nilai skor min terletak di antara 2.70 hingga 3.49)

T = Tinggi (Nilai skor min terletak di antara 3.50 hingga 4.29)

Meskipun begitu, terdapat satu item iaitu ‘Saya berasa selesa berurusan dengan usahawan’ dinilai pada tahap ‘sederhana’. Petunjuk tersebut menunjukkan bahawa pelanggan kurang selesa apabila berurusan dengan usahawan. Sesetengah usahawan dikatakan sukar untuk memberikan senyuman kepada pelanggan dan tidak ramah. Di antara penyumbang kepada situasi kaku tersebut adalah sifat usahawan yang sentiasa berasa rendah diri dan kurang keyakinan terutamanya apabila berhadapan dengan pelanggan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dapatan yang telah diperbincangkan, kajian menyimpulkan bahawa prestasi usahawan asnaf zakat adalah pelbagai. Merujuk kepada petunjuk kewangan, terdapat usahawan yang mengalami peningkatan, penurunan dan juga tiada perubahan terhadap hasil jualan tahunan. Namun begitu, majoriti mereka mengalami peningkatan dalam prestasi tersebut dalam setiap tempoh yang dikaji. Manakala prestasi bukan kewangan pula disimpulkan berada pada tahap yang ‘rendah’ dan ‘sederhana’. Walau bagaimanapun, aspek kepuasan pelanggan terhadap usahawan asnaf zakat disimpulkan berada pada tahap yang ‘tinggi’ berikutan kemampuan usahawan untuk mengendalikan perusahaan dengan baik, keupayaan untuk mengeluarkan barang atau perkhidmatan untuk memenuhi keperluan pengguna dan sebagainya.

Meskipun begitu, usahawan asnaf zakat disarankan untuk berusaha dengan lebih keras untuk mencapai tahap prestasi yang lebih baik dalam pelbagai sudut. Mereka juga mesti menanamkan iltizam yang tinggi dan padu untuk keluar daripada kepompong kemiskinan dan berkebolehan untuk mengeluarkan zakat pada masa



akan datang. Selain daripada itu, hubungan dengan Allah juga mestilah dijaga dan diutamakan bagi mendapat keberkatan dan kejayaan dalam apa jua yang diusahakan.

Meskipun kajian berkenaan petunjuk prestasi ini penting bagi mendapatkan gambaran sebenar pencapaian usahawan asnaf zakat yang menyertai PPE, responden yang terlibat hanyalah tertumpu di kawasan Shah Alam sahaja. Selain cuba melibatkan responden kajian daripada daerah lain di negeri Selangor, jumlah responden juga boleh dipertingkatkan supaya dapat digeneralisasikan dengan tepat dan berkesan. Di samping itu, terdapat banyak aspek lain yang boleh dikaji bagi mengukur prestasi sebenar usahawan termasuklah pembangunan personaliti, tahap kesedaran usahawan dan lain-lain lagi.

## RUJUKAN

### Artikel Jurnal:

- [1] Hamdino, H. P., Fadzim, O., & Wan, S. W. H. (2012). The Important of Monitoring and Entrepreneurship Concept as Future Direction of Microfinance in Malaysia: Case Study in the State of Selangor. *Journal of Global Entrepreneurship*, 3(1), 1-25.
- [2] Isma Addi Jumbri dan Mohamad Zahir Zainudin (2011). Pembangunan Modal Insan Dalam Kalangan Fakir dan Miskin Sebagai Usahawan: Kajian Kes di Lembaga Zakat Selangor. *Journal of Human Capital Development*, 4(2), 41-56.
- [3] Garengo, P., Biazzo, S., & Bititci, U. S. (2005). Performance Measurement Systems in SMEs: A Review for a Research Agenda. *International Journal of Management Reviews*, 7(1), 25-47.
- [4] Perren, L. (2000). Factors in the Growth Of Micro-Enterprise: Exploring The Implications. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 7(1), 58-68.
- [5] Haenlein, M., & Kaplan, A. M. (2011). The Influence of Observed Heteroneity on Path Coefficient Significance: Technology Acceptance within the Marketing Discipline. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 153-169.
- [6] Haber, S., & Reichel, A. (2005). Identifying Performance Measures of Small Ventures-The Case of Tourism Industry. *Journal of Small Business Management*, 43(3), 257-283.
- [7] Rhodes, C., & Butler, J. S. (2004). Understanding Self-Perceptions of Business Performance: An Examination of Black American Entrepreneurs. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 9(1), 55-71.
- [8] Masuo, D., Fong, G., Yanagida, J., & Cabal, C. (2001). Factors Associated with Business and Family Success: A Comparison of Single Manager and Dual Manager Family Business Households. *Journal of Family and Economics Issues*, 22(1), 55-73.
- [9] Zinger, J. T., LeBrasseur, R., & Zanibbi, L. R. (2001). Factors Influencing Early Stage Performance in Canadian Microenterprises. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 6(2), 129-150.
- [10] Wesson, T., & Fiquiredo, J. N. (2002). The Importance of Focus to Market Entrants: A Study of Microbrewery Performance. *Journal of Business Venturing*, 16, 377-403.
- [11] Walker, E. & Brown, A. (2004). What Success Factors Are Important to Small Business Owners? *International Small Business Journal*, 22(6), 577-594.
- [12] Norma Md Saad & Jarita Duasa. (2010). Determinants of Economic Performance of Micro-Credit Client and Prospect of Islamic Microfinance in Malaysia. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 2(1), 113-130.
- [13] Kenji, K. (2002). The Relationship between Private and Public Financing for Small Business. *The Japanese Economy*, 30(2), 3-28.
- [14] Dafna, K. (2008). Managerial Performance and Business Success: Gender Differences In Canadian And Israeli Entrepreneurs. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, 2(4), 300-331.
- [15] Harada, N. (2003). Who Success as an Entrepreneur? An Analysis of the Post-Entry Performance of New Firms in Japan. *Japan and World Economy*, 15(2), 211-222.
- [16] McClelland, E. Swail, J. & Ibbotson, P. (2005). Following the Pathway of Female Entrepreneurs: A Six-Country Investigation. *International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research*. 11, 84-107.
- [17] Gadenne, D. (1998). Critical Success Factors for Small Business: An Inter-Industry Comparison. *International Small Business Journal*, 17(1), 36-56.
- [18] Kotey, B., & Meredith, G.G. (1997). Relationships among Owner/Manager Personal Values, Business Strategies and Enterprise Performance. *Journal of Small Business Management*, 35(2), 37-64.
- [19] Baker, D. A. & Crompton, J. L. (2000). Quality Satisfaction and Behavioural Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- [20] Speed, R. J. (1991). *Marketing, Strategy and Performance in the UK Retail Financial Industry*. Loughborough University of Technology.
- [21] Abiola Babajide (2012). Effects of Microfinance on Micro and Small Enterprises (Mses) Growth in Nigeria. *Asian Economic and Financial Review*, 2 (3), 463 - 477.
- [22] Sarder, J. H., Ghosh, D., & Rose, P. (1997). The Importance of Support Services to Small Enterprises in Bangladesh. *Journal of Small Business Management*, 35(2), 26-36.

## *Prestasi Usahawan Asnaf Zakat Terhadap Program Pembangunan Ekonomi di Lembaga Zakat Selangor*

---

- [23] Acar, A. (1993). The Impact of Key Internal Factors on Firm Performance: An Empirical Study of Small Turkish Firms. *Journal of Small Business Management*, 31(4), 86-92.
- [24] Boohene, R., & Boachie-Mensah, F. O. (2009). Co-Alignment between Personal Values, Business Strategies and Firm Performance of Women-Owned Firms in Ghana. *Journal of Business and Enterprise Development* 1(1), 84-101.
- [25] Dwi Aryani & Febrina Rosinta (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.

### **Buku:**

- [1] Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (BPPDP) (2006), *Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PIPP)* (Kuala Lumpur: Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (BPPDP)).

### **Prosiding:**

- [1] Rosbi Abd Rahman *et al.* (2008). "Pelaksanaan Bantuan Modal Zakat: Analisis Perbandingan" (Kertas Seminar Kebangsaan Ekonomi Malaysia di Universiti Malaya, 27-28 November 2008), h. 450-459.

### **Laman Web:**

- [1] Lembaga Zakat Selangor. (2015, 6 Oktober). *Pengalaman Membangunkan Usahawan Asnaf Zakat*. Di akses daripada <http://www.zakatselangor.com.my/artikel/pengalaman-lzs-membangunkan-usahawan-asnaf-zakat/>