

**PERFORMANCE EVALUATION ON ZAKAT
DISTRIBUTION SYSTEM FROM CUSTOMERS'
PERSPECTIVE**

MUHAMMAD FARIS BIN ZULKIFLI

**MASTER OF SCIENCE
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

2016

MUHAMMAD FARIS BIN ZULKIFLI

MASTER OF SCIENCE

2016

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu
in fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science

**AN EVALUATION ON THE PERFORMANCE OF ZAKAT DISTRIBUTION
SYSTEM FROM CUSTOMERS' PERSPECTIVE**

MUHAMMAD FARIS BIN ZULKIFLI

April 2016

Main Supervisor : Roshaliza binti Taha, Ph. D.

**Co- Supervisors : Mohd Nazli bin Mohd Nor, Ph. D.
: Mohd Rodzi bin Embong, M. Sc.**

School : School of Maritime Business and Management

Zakat distribution is a highly debatable issue among the public and academicians. Dissatisfaction with the way institutions manage and distribute *Zakat* funds is the main concern. Simple analysis on the published document revealed that, there are huge amounts of undistributed *Zakat* and the distribution procedure is limited and complex when compared to the method of *Zakat* collection. Considering this issue, firstly, this study observes the performance of *Zakat* institutions in East Coast region and aims to identify the level of satisfaction of *Zakat* recipients on *Zakat* distribution. Secondly, this study aims to propose a Balanced Scorecard approach (BSC) to be adopted by *Zakat* institutions. In addition, this study also introduces the fifth element to the original BSC model in efforts to improve the performance of the existing *Zakat* distribution system managed by *Zakat* institutions. To achieve these objectives, analyses of published documents, interviews and questionnaires were conducted. The results from document analysis show that *Zakat* funds were not fully distributed to the

eligible recipients. Furthermore, there is also no proper disclosure on the undistributed amount in the *Zakat* institutions financial report. Based on interviews with key informants in the institutions, there is no proper system that can fully assess the organization in every management aspects and it is the right time to introduce one. Thus, the introduction of BSC in improving *Zakat* institutions performance may result to a better performance of the institutions. It is hoped that the results of this study would assist *Zakat* institutions to improve their performance. Finally, the public and stakeholders will have a deeper understanding about the management of *Zakat* institutions.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains

**PENILAIAN PRESTASI TERHADAP SISTEM PENGAGIHAN ZAKAT
DARIPADA PERSPEKTIF PELANGGAN**

MUHAMMAD FARIS BIN ZULKIFLI

April 2016

Penyelia Utama : Roshaliza binti Taha, Ph. D.

**Penyelia Bersama : Mohd Nazli bin Mohd Nor, Ph. D.
: Mohd Rodzi bin Embong, M. Sc.**

Pusat Pengajian : Pusat Pengajian Perniagaan dan Pengurusan Maritim

Pengagihan zakat merupakan isu yang hangat dibahaskan dalam kalangan orang awam dan ahli akademik. Ketidakpuashatian dengan cara institusi Zakat mengurus dan mengagihkan dana zakat merupakan kebimbangan utama. Analisis ringkas terhadap dokumen yang telah diterbitkan mendedahkan sejumlah besar dana Zakat yang tidak diagihkan serta prosedur pengagihan yang terhad dan rumit jika dibandingkan dengan kaedah kutipan Zakat. Merujuk kepada isu ini, pertama, kajian ini memerhatikan prestasi institusi Zakat di Pantai Timur dan bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan penerima Zakat terhadap agihan Zakat. Kedua, kajian ini bertujuan untuk mencadangkan pendekatan Kad Skor Seimbang (KSS) untuk digunakan oleh institusi Zakat. Sebagai tambahan, kajian ini juga memperkenalkan elemen kelima untuk model asal KSS dalam usaha untuk meningkatkan prestasi sistem pengagihan sedia ada yang diuruskan oleh institusi Zakat. Untuk mencapai objektif ini, analisis dokumen yang diterbitkan, temu bual dan soal selidik telah dijalankan. Keputusan

daripada analisis dokumen menunjukkan bahawa dana Zakat tidak dapat diagihkan sepenuhnya kepada penerima yang layak. Tambahan pula, tiada pendedahan yang jelas tentang jumlah yang tidak diagihkan oleh institusi Zakat dalam laporan kewangan. Berdasarkan temu bual dengan pemberi maklumat utama dalam institusi, tiada sistem yang boleh menilai organisasi secara menyeluruh dalam setiap aspek pengurusan dan ini merupakan masa yang sesuai untuk memperkenalkannya. Oleh itu, pengenalan KSS dalam meningkatkan prestasi institusi Zakat boleh menghasilkan institusi yang berprestasi lebih baik. Adalah diharapkan bahawa hasil kajian ini dapat membantu institusi Zakat untuk meningkatkan prestasi mereka. Akhirnya, orang awam dan pihak berkepentingan akan mempunyai pemahaman yang lebih mendalam tentang pengurusan institusi Zakat.