

KEPUASAN PESERTA TERHADAP KUALITI PENYAMPAIAN MAKLUMAT PENGURUSAN PEWARISAN ISLAM: KAJIAN KE ATAS AKTIVITI PROGRAM BAITULMAL MAJLIS AGAMA ISLAM SELANGOR (MAIS)

Participant Satisfaction With The Quality of Information Delivery on Islamic Inheritance Management: A Study on The Activities of Baitulmal Majlis Agama Islam Selangor (MAIS)

Ihyaul Lazib*

*Corresponding Author, Pelajar Sarjana, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam
Universiti Malaya
lazibmustaian@gmail.com

&

Azian Bin Madun (PhD)

Pensyarah Kanan, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam
Universiti Malaya
azianm@um.edu.my

Abstrak

Petunjuk pewarisan dalam Islam telah dijelaskan dalam sumber syariat seperti al-Quran, Hadis, Ijma' dan Qiyas, termasuk prosedur pengurusan harta pusaka. Namun, umat Islam masih berdepan masalah pemahaman dan pelaksanaan pembahagian harta pusaka disebabkan kekurangan pengetahuan mengenai faraid, hibah, wasiat dan proses tuntutan harta. Bagi menangani isu ini, Baitulmal MAIS telah menganjurkan pelbagai program pendidikan seperti seminar, kursus dan khidmat nasihat untuk meningkatkan kesedaran masyarakat. Kajian ini dijalankan bagi menilai kualiti penyampaian maklumat dalam program pengurusan pewarisan Islam serta mengukur tahap kepuasan peserta. Model SERVQUAL digunakan bagi menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan lima dimensi utama iaitu kebolehpercayaan, jaminan, responsif, empati dan kewujudan nyata. Kajian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui soal selidik yang diedarkan kepada peserta program faraid di tiga lokasi berbeza. Sampel dipilih menggunakan teknik persampelan mudah (convenience sampling), melibatkan 97 responden daripada 200 peserta yang hadir, dengan kadar pulangan 48.5%. Hasil kajian menunjukkan semua dimensi SERVQUAL memberi kesan positif terhadap kepuasan peserta. Dimensi kewujudan nyata mencatatkan skor tertinggi, manakala dimensi kebolehpercayaan paling rendah. Kajian mencadangkan penambahbaikan dalam tempoh program, penganjuran program susulan dan pemantapan kaedah penyampaian maklumat.

Kata Kunci: Ceramah Faraid, Pewarisan Islam, Model SERVQUAL, Harta Pusaka

Abstract

The principles of Islamic inheritance have been clearly outlined in the primary sources of Shariah, namely the Quran, Hadith, Ijma', and Qiyas, along with structured procedures for estate management. However, the Muslim community still faces challenges in understanding and implementing inheritance distribution due to limited knowledge of faraid (Islamic inheritance law), hibah (gifts), wasiat (wills), and the processes involved in estate claims. To address these issues, Baitulmal MAIS has initiated various educational programs, including seminars, courses, and advisory services, to enhance public awareness. This study aims to evaluate the quality of information delivery in Islamic estate management programs organized by Baitulmal MAIS and assess participants' satisfaction with these programs. The SERVQUAL model was applied to measure service quality across five key dimensions: reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangibles. This study adopted a quantitative approach using questionnaires distributed to participants at three faraid programs held at different locations. The sample was selected through convenience sampling, involving 97 respondents out of 200 participants, representing a response rate of 48.5%. The findings indicate that all SERVQUAL dimensions positively influence participant satisfaction. The "tangibles" dimension recorded the highest score, while "reliability" scored the lowest. The study recommends extending program durations, conducting follow-up programs, and improving delivery methods to enhance the effectiveness of Islamic inheritance education.

Keywords: Faraid Lectures, Islamic Inheritance, SERVQUAL Model, Inheritance Property

PENGENALAN

Petunjuk mengenai pewarisan dalam Islam telah dijelaskan secara lengkap dalam sumber-sumber syariat seperti al-Quran, Hadis, Ijma' dan Qiyas (Hilmi Haniz Bin Muhammad, 2019). Di samping itu, prosedur tuntutan harta pusaka yang telah digariskan melalui Akta Harta Pusaka Kecil (Pembahagian) 1955 (Akta 98) yang dipinda pada tahun 2022. Dengan adanya panduan ini, proses pembahagian harta pusaka diharapkan dapat dilaksanakan secara adil mengikut prinsip syariat Islam dan prosedur perundangan yang sah. Namun begitu, realiti semasa menunjukkan masih terdapat pelbagai masalah berkaitan pembahagian harta pusaka dalam kalangan umat Islam, antaranya perbalahan antara ahli waris ('Ainan dan Siti Mashitoh, 2020) dan sikap masyarakat yang memandang ringan terhadap penyegeraan sesuatu permohonan aset harta pusaka (Bibi Nur Adila Zulkafli & Md Yazid Ahmad, 2016). Situasi ini berpunca daripada kekurangan pemahaman umat Islam terhadap prinsip pewarisan Islam serta prosedur pentadbiran harta pusaka yang sebenar.

Sehubungan itu, Baitulmal Majlis Agama Islam Selangor (MAIS) selaku institusi agama yang bertanggungjawab menyampaikan maklumat berkaitan pengurusan pewarisan Islam telah mengambil langkah proaktif dengan menganjurkan pelbagai program kesedaran secara berkala. Program-program seperti seminar, kursus, kuliah khas, taklimat komuniti, dan khidmat nasihat telah dijadikan platform utama bagi memberi pendedahan kepada masyarakat mengenai pentingnya memahami pembahagian harta pusaka mengikut syariat Islam. Baitulmal MAIS turut menjalankan program bersama masjid, surau, persatuan komuniti dan agensi kerajaan serta swasta bagi memperluas capaian maklumat kepada masyarakat (Laporan Tahunan MAIS 2022). Walau bagaimanapun, sejauh mana program-program ini berkesan dalam meningkatkan pemahaman dan mengubah sikap masyarakat terhadap pengurusan pewarisan Islam masih belum dikenal pasti kerana tiada kajian menyeluruh yang dijalankan setakat ini.

Tambahan pula, laporan media turut mendedahkan bahawa isu perebutan harta pusaka terus berlaku dan menjadi punca utama konflik keluarga sehingga menjejaskan hubungan silaturahim. Menurut Astro Awani (2024), lebih RM70 bilion harta pusaka masih beku akibat kegagalan waris mencapai kata sepakat mengenai pembahagian harta pusaka. Negeri Selangor pula mencatatkan jumlah kes harta pusaka tertunggak kedua tertinggi selepas Kedah, yang menggambarkan betapa seriusnya

masalah ini (Astro Awani, 2024). Situasi ini mencerminkan bahawa masih wujud jurang yang ketara antara usaha penganjuran program oleh Baitulmal MAIS dengan kesan sebenar yang diharapkan terhadap kesedaran dan tindakan masyarakat.

Dalam konteks ini, kelemahan **kualiti perkhidmatan** dalam program-program faraid yang dianjurkan Baitulmal MAIS juga dikenal pasti sebagai salah satu punca yang perlu diberi perhatian serius. Kualiti perkhidmatan merangkumi aspek kejelasan maklumat yang disampaikan, kecekapan penceramah, kesesuaian fasiliti, keberkesanan bahan rujukan serta pendekatan komunikasi yang digunakan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualiti perkhidmatan diukur melalui lima dimensi utama iaitu kebolehpercayaan, responsif, jaminan, empati dan kewujudan nyata. Kajian Yuli Trisnainingsih (2021) turut menunjukkan bahawa dimensi-dimensi SERVQUAL memainkan peranan penting dalam menilai kepuasan peserta terhadap program latihan yang dianjurkan.

Pernyataan masalah utama kajian ini ialah walaupun pelbagai program kesedaran telah dianjurkan oleh Baitulmal MAIS sejak tahun 2021 bagi meningkatkan kefahaman masyarakat berkaitan pengurusan pewarisan Islam, namun kesan dan impaknya terhadap kefahaman serta tindakan masyarakat masih belum dapat dikenalpasti secara empirikal. Tambahan pula, kajian terdahulu yang menilai keberkesanan program-program keagamaan di Malaysia lebih tertumpu kepada zakat dan wakaf (Siti Umairah Kamaruddin, 2017; Mohamad Salleh Abdullah, 2017), manakala kajian khusus yang menilai tahap kepuasan peserta terhadap program pewarisan Islam masih terhad. Oleh itu, kajian ini amat penting bagi menilai kualiti perkhidmatan dan kepuasan peserta terhadap program faraid yang dianjurkan oleh Baitulmal MAIS, sekaligus mengisi jurang kajian yang wujud.

Diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tahap kepuasan peserta serta mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam penganjuran program faraid oleh Baitulmal MAIS. Selain itu, dapatan kajian ini juga mampu memberi input berharga kepada Baitulmal MAIS dalam merangka strategi penambahbaikan program yang lebih berfokus dan efektif. Dengan itu, objektif untuk meningkatkan kesedaran masyarakat mengenai kepentingan pengurusan pewarisan Islam mengikut syariat dapat dicapai secara menyeluruh, seterusnya mengurangkan konflik harta pusaka dalam kalangan umat Islam di Negeri Selangor.

SOROTAN KARYA

Penyampaian Maklumat

Penyampaian maklumat merujuk kepada proses komunikasi di mana data, mesej, atau informasi dipindahkan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk menghasilkan kesan yang mempengaruhi tindakan individu (Norazlinda dan Mohammad, 2021). Ia merupakan aspek penting dalam komunikasi manusia dan melibatkan penggunaan pelbagai saluran dan media untuk menyampaikan mesej dengan jelas dan berkesan kepada audiens. Penyampaian maklumat boleh berlaku dalam pelbagai bentuk, termasuk pertuturan lisan, penulisan, media cetak, media elektronik, dan interaksi langsung (Desi dan Ulfi, 2021). Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahawa maklumat yang disampaikan dapat diterima, difahami, dan digunakan oleh penerima mesej dengan cara yang dikehendaki (Mariam, 2018).

Kepuasan pendengar dalam sesi penerangan adalah sangat penting, terutama apabila sesi itu bertujuan untuk menyampaikan maklumat, membina pemahaman, atau mempengaruhi tingkah laku. Pendengar yang berpuas hati lebih cenderung untuk memahami dan menerima maklumat yang disampaikan. Bagi mencapai impak yang signifikan kepada pendengar, ucapan perlu disusun dengan struktur yang teratur, dan kandungan yang berkualiti harus disampaikan dengan cara yang efektif dan menyeluruh (Husna, 2018). Selain itu, kandungan yang disampaikan memberi kesan kepada penambahan ilmu bagi para pendengar (Zamri, 2022). Faktor utama yang perlu diberi perhatian dalam

meningkatkan penyampaian ilmu adalah isi yang mudah difahami, mesej yang jelas dan berkesan, serta tahap keterujaan yang mampu menarik minat pendengar (Syahrul dan Khazri, 2022).

Selain faktor kandungan yang disampaikan, faktor kecapan dan personaliti penceramah juga memberi kesan kepada pendengar. Contohnya, kemampuan penceramah dalam menyampaikan topik dengan kelancaran, menyusun hujah-hujah dengan baik, melakukan perbandingan yang relevan, serta menjelaskan sebarang kekeliruan yang timbul (Abd Hadi Borham, 2018). Ada tiga elemen penting yang perlu dimiliki oleh penceramah agar perkara yang disampaikan ini betul-betul berkesan kepada pendengar, iaitu pengetahuan yang dimiliki, keberkesanan dalam penyampaian, dan kemampuan interaksi dengan pendengar (Nor Hairul, et. al., 2020). Begitu pula, sebagai penceramah mempunyai kemahiran untuk menarik perhatian pengguna dalam berceramah atau memberi sesi taklimat, seperti mempunyai kemampuan penghujahan, penerangan, penceritaan dan pemujaan (Dewi, 2022). Seperti mempunyai kemahiran menggunakan teknik pemerian (penceritaan), iaitu teknik berceramah yang berkesan untuk diterima dan mudah difahami oleh pengguna (Husna, et. Al., (2018). Penerapan teknik-teknik dalam penyampaian ceramah ini dapat meningkatkan kemahiran berbahasa, khususnya dengan penggunaan bahasa yang menarik dan sesuai bagi setiap situasi, yang akhirnya berupaya mempengaruhi pendengar secara positif (Nur Sakinah, 2018).

Peralatan yang digunakan dalam menyampaikan maklumat sangat mempengaruhi penerimaan pendengar dalam memahami kandungan pengisian. Penggunaan peralatan ICT seperti pendrive, laptop, LCD, projektor, dan pembesar suara dalam penyampaian maklumat dapat meningkatkan keberkesanan aktiviti, kerana peralatan tersebut mampu merangsang deria dan pemikiran pendengar secara konsisten sepanjang sesi (Mohd Bin Abdullah, 2020). Begitupula tempat atau persekitaran yang selesai juga dapat mempengaruhi keberkesanan program yang diadakan secara fizikal atau bersemuka (Azizah, et. al., 2022).

Kepuasan Pengguna

Oliver menyatakan bahawa kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbezaan "disconfirmation" antara prestasi sebenar dan jangkaan pengguna terhadap produk atau perkhidmatan yang mereka terima (Olivwr, 1980). Oleh itu, kepuasan boleh ditakrifkan sebagai penilaian yang dibuat oleh pengguna terhadap produk atau perkhidmatan setelah menggunakannya, sama ada ia memberikan kepuasan yang tinggi sehingga memenuhi jangkaan pengguna (Olivwr, 1980). Definisi tersebut bertepatan dengan pandangan Blackwell et al. yang menyatakan bahawa kepuasan merupakan evaluasi terhadap pengalaman penggunaan, di mana pilihan yang dibuat sekurang-kurangnya memenuhi atau melebihi jangkaan yang telah ditetapkan (Blacckwell, et. al., 2006). Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner pun mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai proses penilaian oleh pengguna terhadap sejauh mana produk atau perkhidmatan yang diterima dapat memenuhi keperluan dan harapan mereka, serta sebaliknya (Zeithaml and Mary, 2000). Ini selaras dengan definisi kepuasan pengguna yang menekankan penilaian berterusan oleh pengguna terhadap prestasi sesebuah institusi, bagi memastikan institusi tersebut terus menyediakan produk atau perkhidmatan yang berkualiti tinggi kepada pengguna (Anders Gustafsson, et.al., 2005). Berdasarkan definisi daripada penyelidik terdahulu, dapat disimpulkan bahawa kepuasan pengguna dinilai berdasarkan perbezaan antara pengalaman sebenar pengguna dengan perkhidmatan yang diterima berbanding dengan harapan yang dijangkakan, sama ada memuaskan atau tidak.

Terdapat beberapa faktor untuk memenuhi kepuasan pengguna terhadap pelbagai produk mahupun perkhidmatan yang berbeza. Faktor yang boleh memenuhi kepuasan pengguna seperti kebolehpercayaan, sistem, jaminan, kadar faedah dan kos, faktor ketara, kemudahan, dan kualiti perkhidmatan (Nguyen Hoang Tien et.al., 2022). Selain faktor, kepuasan pengguna juga dapat dinilai dengan beberapa indikator. Kepuasan pengguna dapat dinilai daripada indikator memenuhi jangkaan atau harapan pengguna, menggunakan produk berulang kali, mengesyorkan produk atau perkhidmatan kepada orang lain, perkhidmatan yang berkualiti, kesetiaan pengguna, mempunyai reputasi baik dan

lokasi yang tepat dan mudah dijangkau (Purnomo, 2018), kepuasan layanan perseorangan yang diberikan oleh kakitangan (Widhi dan Asti, 2018). Dalam sektor latihan, indikator kepuasan pengguna merangkumi tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang disediakan, pengguna bersedia mencadangkan kepada lainnya, serta sejauh mana jangkaan pengguna telah dipenuhi (Vivid Dekanawati et.al., 2023).

Oleh kerana terdapat pelbagai indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna di sesebuah institusi, kajian ini menggunakan indikator yang digariskan dalam model Vivid Dekanawati et. al dan Tika Nur Aini. Indikator tersebut merangkumi kepuasan terhadap perkhidmatan yang disediakan, pengguna bersedia untuk mengesyorkan kepada lainnya, konsistensi penggunaan produk atau perkhidmatan, serta tahap pemenuhan jangkaan pengguna (Tika, 2023).

Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna dan telah menarik perhatian banyak penyelidik. A. Parasuraman et. al menjelaskan bahawa apabila prestasi (kualiti) perkhidmatan yang diterima memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan, mereka akan merasa puas, manakala sebaliknya akan mengakibatkan ketidakpuasan (A. Parasuraman, et. Al., 1988). Kualiti perkhidmatan boleh dikaitkan dengan tanggapan pelanggan (Bitner and Hubbert, 1994), pertimbangan prestasi secara keseluruhan (A. Parasuraman, 1998) dan keperluan pelanggan (Anderson & Fornell, 1994). Kualiti atas penilaian pelanggan merupakan penentu apa yang berlaku sebenar antara jangkaan dan persepsi pelanggan semasa proses kejadian. Kualiti perkhidmatan diukur antara jangkaan dan persepsi perkhidmatan (A. Parasuraman, et. al., 1988).

Kualiti perkhidmatan didefinisikan sebagai perbezaan antara jangkaan pengguna terhadap perkhidmatan yang disediakan dan pengalaman sebenar yang diterima, yang akhirnya membentuk persepsi mereka terhadap kualiti perkhidmatan tersebut (A. Parasuraman, et. al., 1988). Dalam industri yang menyediakan perkhidmatan, kualiti perkhidmatan adalah hasil daripada sistem penyampaian perkhidmatan, di mana kualiti perkhidmatan adalah persepsi peserta dengan mengaitkan kehendak mereka. Oleh itu, kualiti perkhidmatan adalah penyesuaian kepada permintaan peserta dalam memberikan perkhidmatan.

Lewis dan Boom pula mengertikan kualiti perkhidmatan sebagai ukuran terhadap penyampaian perkhidmatan dengan jangkaan peserta yang menerima perkhidmatan (Norlaili Mohd Yusof et al., 2022). Dengan cara ini, peserta boleh menilai kualiti perkhidmatan yang mereka terima berdasarkan pengalaman mereka (Van Dat Tran, 2020). Oleh itu, jika pencapaian perkhidmatan yang diharapkan dapat dipenuhi atau melebihi jangkaan peserta, mereka akan merasa puas, dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul jika prestasi tidak memenuhi jangkaan tersebut (A. Parasuraman, et. al., 1988). Terdapat beberapa sebab organisasi yang memberikan perkhidmatan yang berkualiti iaitu berusaha mengekalkan kejayaan atau pencapaian organisasi, berusaha mendapatkan kesetiaan daripada pelanggan atau peserta, akhirnya mendapat kepercayaan peserta atau pengguna (Mazni Muhammad et.al., 2021). Oleh itu, pengguna atau peserta bersedia membayar lebih tinggi atau memberi komitmen yang tinggi untuk produk atau perkhidmatan yang mereka kehendaki (Kamisah Ismail et al., 2021).

Kepuasan pelanggan boleh dinilai dalam bidang pendidikan atau program untuk memberi kesedaran kepada masyarakat. Pelanggan yang dimaksudkan adalah pelajar, pendengar atau mana-mana individu yang mendapat manfaat daripada penyampaian ilmu. Kepuasan pelajar dapat dicapai melalui interaksi pensyarah yang dapat memberi kefahaman kepada pelajar dan pembelajaran yang sistematik serta mudah difahami oleh pelajar (Mohamed, 2020). Selain itu, kepuasan pelajar dapat dinilai melalui kualiti pengajaran dan pembelajaran, yang melibatkan kecekapan pensyarah termasuk ilmu yang dimiliki, kebolehan, dan sahsiah pensyarah. Ia juga meliputi aspek peralatan pengajaran seperti bahan pengajaran dan Pelan Pengajaran, serta rangka atur pembelajaran dan sistem penilaian kursus yang ditawarkan

(Mazni Muhammad et.al., 2021). Kepuasan pelajar juga dapat dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan teknikal, imej institusi pendidikan dan nilai yang dirasakan oleh pelajar (Viraiyan, et. al., 2019).

Lebih relevan dan berkesan lagi sekiranya maklumat yang disampaikan selaras dengan jangkaan serta keperluan peserta, di samping memastikan program latihan dapat disertai oleh peserta daripada pelbagai latar belakang pendidikan. (Sri Mahendra, 2021). Kemahiran penceramah juga penting untuk memastikan peserta berasa puas hati. Penceramah yang berpengalaman dan mahir dalam menyampaikan ceramah dianggap cukup untuk memberikan maklumat yang diperlukan oleh peserta kursus, seterusnya memenuhi harapan mereka (Muh. Rizal dan Isnaini, 2023). Terdapat pelbagai faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan peserta dalam menyertai kursus, antaranya termasuk kualiti perkhidmatan dari segi dimensi kewujudan nyata, empati, dan jaminan (Tugiyono dan Suharyanto, 2020). Lebih lengkapnya, pada model SERVQUAL dengan lima dimensi, iaitu kebolehppercayaan, responsif, kewujudan nyata, empati dan jaminan dijadikan alat analisis kepada kepuasan peserta dalam bidang latihan (Supardi Supardi et. al., 2022).

Sehubungan itu, kajian ini dilaksanakan untuk meneliti kualiti perkhidmatan di institusi Baitulmal MAIS, yang terlibat dalam aktiviti pengurusan pewarisan Islam termasuk harta pusaka, hibah, dan wasiat. Penyelidikan ini menggunakan lima dimensi kualiti perkhidmatan yang diambil daripada kajian-kajian sebelumnya, iaitu 1) kebolehppercayaan, 2) responsif, 3) jaminan, 4) empati, dan 5) kewujudan nyata.

Model SERVQUAL

Menurut Parasuraman, persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan dibentuk melalui perbandingan antara jangkaan mereka dengan pengalaman yang diterima. Parasuraman et al. (1988) turut mendapati bahawa lima dimensi dalam skala SERVQUAL adalah sangat relevan untuk menilai kualiti perkhidmatan, yang dibina berdasarkan 10 dimensi utama yang dicadangkan pada tahun 1985 (Parasuraman et al., 1985). Jadual berikut menunjukkan lima dimensi tersebut:

Jadual 1: Model SERVQUAL

D1 : Kebolehppercayaan	Kemampuan untuk menyediakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan profesionalisme dan ketepatan.
D2 : Responsif	Kebolehan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan menyediakan perkhidmatan dengan segera.
D3 : Jaminan	Mempunyai pengetahuan yang mendalam dan sifat ihsan dalam melaksanakan tugas, serta bertanggungjawab dan penuh keyakinan.
D4 : Empati	Pemurah, firma memberikan perhatian secara peribadi kepada setiap pelanggannya.
D5 : Ketara	Kemudahan fizikal, peralatan dan penampilan kakitangan.

Sumber : Parasuraman et.al., (1988)

Selain itu, model SERVQUAL terbukti sebagai alat yang praktikal dan teknik yang digunakan sangat sesuai untuk menilai kualiti perkhidmatan serta kepuasan pelanggan (Siti Umairah, et. al., 2017). Model SERVQUAL telah banyak digunakan oleh penyelidik dalam pelbagai bidang perkhidmatan, termasuklah dalam kategori seperti pensijilan halal dan pengurusan zakat (Siti Umairah, et. al., 2017). perbankan (Alolayyan et.al., 2018), hotel (Yap Kai Wei, 2019), perpustakaan (Farooq, et. al., 2019). Raven dan Welsh menyokong perkara ini dengan menyatakan bahawa Model SERVQUAL telah

diterapkan dalam kajian silang budaya serta merentasi pelbagai industri, dengan hasil yang menunjukkan kepuasan yang memuaskan (Raven dan Dianne, 2004).

Oleh itu, untuk menguji kesesuaian model SERVQUAL ini digunakan dalam organisasi bukan untung, seperti kajian mengenai hubungan kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan dalam proses pendermaan darah (Lucía & Josefa, 2020). Ini menunjukkan bahawa dimensi model SERVQUAL boleh digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan dalam organisasi, bukan hanya untuk tujuan mendapatkan keuntungan semata-mata.

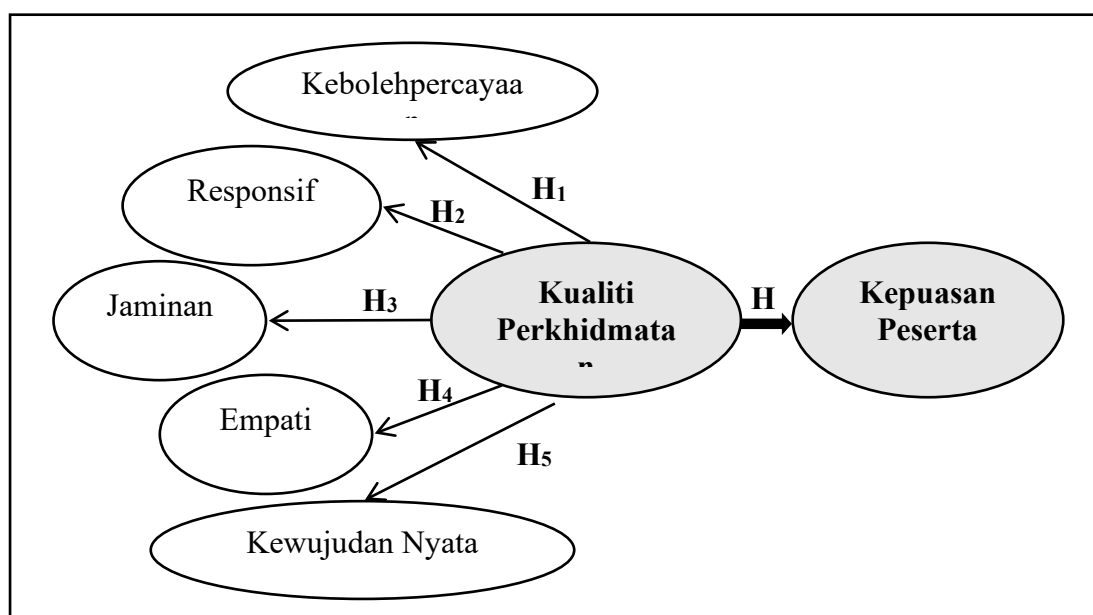
Pendedahan merupakan proses penyampaian maklumat yang menjadikan seseorang me_ngetahui atau memahami sesuatu yang sebelumnya asing bagi dirinya (Kamus DBP). Usaha dalam bentuk memberi kesedaran kepada masyarakat dalam bentuk kursus atau taklimat memerlukan kerjasama antara penganjur yang mengendalikan aktiviti program, pengajar atau fasilitator yang menyampaikan maklumat dan peserta sebagai pihak yang menerima maklumat. Sehubungan itu, objektif utama kajian ini adalah untuk memahami persepsi peserta terhadap mutu atau kualiti penyampaian maklumat yang dilaksanakan oleh pihak Baitulmal MAIS.

Kejayaan sesuatu aktiviti boleh diketahui daripada usaha atau perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Baitulmal MAIS dan penilaiannya berdasarkan berdasarkan persepsi peserta. Konstruk mengukur kualiti perkhidmatan berdasarkan persepsi peserta telah dibangunkan dengan Model SERVQUAL. Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan model SERVQUAL untuk menilai kualiti perkhidmatan dan kepuasan peserta terhadap aktiviti program penyampaian maklumat pengurusan pewarisan Islam yang melibatkan harta pusaka, hibah, dan wasiat yang dilaksanakan oleh pihak Baitulmal MAIS.

Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam kajian ini bertujuan untuk menjadikan idea-idea kajian longgar sesuai dengan idea-idea bidang kajian yang akan dijalankan. Idea yang datang daripada kajian lepas ialah jangkaan dan persepsi adalah sebahagian daripada kepuasan, seperti dalam hasil kajian yang dilakukan oleh A. Parasuraman et. al., (A. Parasuraman, et. Al., 1988). Begitu juga kajian yang dilakukan oleh Mohd Don Basari dan Mohd Farid Shamsudin (2020), Dam Sao Mai dan Dam Tri Cuong (2021), Rizwan Ullah Khan et. al. (2020), Mohamed Akhiruddin Ibrahim (2020), Mazni Muhammad et. al. (2019), Sri Mahendra Satria Wirawan (2021), Muh. Rizal dan Isnaini Hijriyah Kurniasari (2023). Kesemua pengarang ini telah menunjukkan bahawa terdapat kaitan yang jelas antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, kualiti perkhidmatan juga boleh dinilai melalui lima dimensi utama.

Model SERVQUAL adalah model yang paling biasa untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam sektor perkhidmatan, terutamanya di beberapa institusi pendidikan atau menyampaikan maklumat. Oleh itu, kajian idea ini telah diterima pakai daripada model Parasuraman et al. (1988) SERVQUAL. Pengaruh yang mempengaruhi dalam kajian ini ialah kepuasan keseluruhan peserta yang diukur dengan kepuasan keseluruhan terhadap organisasi penaja (MAIS). Dalam kajian ini, pembolehubah bebas ialah kualiti perkhidmatan organisasi penganjur (MAIS) yang mengukur kepuasan terhadap prestasi perkhidmatan. Dimensi yang terkandung dalam penentu kualiti perkhidmatan ialah kebolehpercayaan, responsif, jaminan, empati dan kewujudan nyata. Pembolehubah utama ialah kepuasan peserta.

Rajah 1: Kerangka Konseptual***Dimensi Kualiti Program Faraid oleh MAIS***

Merujuk kepada perbincangan kajian-kajian terdahulu serta teori-teori yang telah dibentangkan, lima dimensi kualiti perkhidmatan yang digunakan untuk menilai kepuasan peserta terhadap aktiviti penyampaian maklumat pengurusan pewarisan Islam (harta pusaka, hibah, dan wasiat) oleh Baitulmal MAIS dengan menggunakan model SERVQUAL adalah seperti yang tertera dalam Jadual 3.2 berikut:

Jadual 2: Dimensi Kualiti Aktiviti Baitulmal MAIS

Dimensi	Item Pengukuran/Ciri-ciri perkhidmatan
1. Kebolehpercayaan	Kecekapan kakitangan dalam menguruskan program, Penceramah mempunyai keupayaan dalam menyampaikan maklumat, maklumat diberi tepat dan jelas sesuai dengan kehendak peserta
2. Responsif	Maklum balas yang tepat dan segera, Pihak Baitulmal MAIS bersedia untuk dihubungi, kesediaan memberi bantuan kepada peserta.
3. Jaminan	Mempunyai pengetahuan dan sikap ihsan dalam melaksanakan tugas, serta penampilan yang profesional dan penuh keyakinan. Tema atau kandungan maklumat yang disampaikan juga sangat menarik perhatian.
4. Empati	Penganjuran program sangat bermanfaat, Kesediaan memahami keperluan peserta, kesopanan staf atau pegawai dan penceramah ketika berurusan, layanan lanjutan.
5. Kewujudan Nyata	Kemudahan fizikal, tempat dan peralatan penyampaian.

Jadual 3: Interpretasi Skor Min Tahap Kepuasan Pelanggan

Interpretasi	Kenyataan Pendirian	Skor Min
Tinggi	Sangat Setuju	4.5 hingga 5.0

	Setuju	3.5 hingga 4.44
Sederhana	Antara Setuju dan Tidak Setuju	2.5 hingga 3.4
Rendah	Tidak Setuju	1.5 hingga 2.4
	Sangat Tidak Setuju	1.0 hingga 1.4

Sumber: Oxford (1990)

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** melalui pengedaran **soal selidik** kepada peserta program faraid anjuran Baitulmal MAIS di tiga lokasi berbeza, iaitu **Dewan Auditorium Dahlia, Masjid Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Masjid At-Taqwa Kg. Bukit Kapar, dan Surau Taman Jasmin Kajang**. Soal selidik dibahagikan kepada **tiga bahagian utama** iaitu latar belakang peserta (Bahagian A), kualiti aktiviti program berdasarkan **lima dimensi SERVQUAL** (Bahagian B), dan tahap kepuasan peserta (Bahagian C), dengan satu soalan tambahan bagi menilai keseluruhan program. Kajian ini melibatkan **97 responden**, melebihi sampel minimum 89 orang yang ditentukan melalui **G-Power 3.1.9.2** (Faul & Lang, 2009). Selain itu, pemilihan sampel kajian ini menggunakan kaedah persampelan mudah (*convenience sampling*). Daripada jumlah keseluruhan 200 orang peserta yang menghadiri ketiga-tiga program, sebanyak 97 borang soal selidik telah dikembalikan dengan lengkap. Ini mewakili kadar pulangan sebanyak 48.5% daripada populasi keseluruhan peserta.

Pengukuran dalam soal selidik menggunakan **skala Likert 5 mata**, dengan Bahagian B menilai kualiti program dan Bahagian C menilai kepuasan peserta. **Analisis data dijalankan menggunakan SPSS versi 21**, melibatkan statistik deskriptif, ujian min, ujian-t, ANOVA Sehalu, **korelasi Pearson** untuk melihat hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan peserta, serta **regresi berganda** bagi mengenal pasti dimensi kualiti yang paling mempengaruhi kepuasan peserta.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Analisis Latar Belakang Peserta

Jadual 3 memaparkan latar belakang responden. Data dianalisis menggunakan analisis frekuensi dan deskriptif untuk mengenal pasti kelompok responden terbesar serta impaknya terhadap hasil analisis seterusnya. Daripada 97 responden yang terlibat dalam kajian ini, majoriti responden mengikut jantina adalah perempuan, dengan 51 responden (52.6%). Kebanyakan responden yang mengikuti aktiviti program, bila digabungkan berumur 41 tahun ke atas sebanyak 84 (86%) dan yang tertinggi adalah berumur 51-60 tahun sebanyak 33 responden (34%). Sebanyak 84 responden (86.6%) adalah responden yang berstatus masih mempunyai pasangan (berkahwin). Sebilangan besar responden memiliki kelulusan SPM, yang merupakan kumpulan terbesar dengan 39 responden (40.2%) daripada keseluruhan responden. Kategori yang sudah bersara mencatatkan 25 responden (25.8%), menjadikannya kategori pekerjaan terbesar dalam populasi kajian ini. Kategori responden yang menetap di bandar mencatatkan jumlah tertinggi, iaitu 74 responden (76.3%), menjadikannya kumpulan terbesar dalam kajian ini.

Jadual 3: Analisis Latar Belakang Responden

Kategori	Kekerapan	Peratus
Jantina:		
Lelaki	46	47.4%
Perempuan	51	52.6%
Umur:		
20 - 30 Tahun	8	8.2%
31 - 40 Tahun	7	7.2%
41 - 50 Tahun	21	21.6%
51 - 60 Tahun	33	34.0%
61 Tahun ke atas	28	28.8%
Status Perkahwinan:		
Belum Berkahwin	7	7.2%
Berkahwin	84	86.6%
Duda/Janda/Balu	6	6.2%
Tahap Pendidikan:		
SPM	39	40.2%
STPM	3	3.1%
Diploma	22	22.7%
Ijazah Sarjanah dan ke atas	5	5.2%
Lain-lain	28	28.9%
Pekerjaan		
Kakitangan Kerajaan	11	11.3%
Kakitangan Swasta	20	20.6%
Bekerja Sendiri	9	9.3%
Pesara	25	25.8%
Suri Rumah	10	10.3%
Tidak Bekerja	22	22.7%
Tempat Tinggal		
Bandar	74	76.3%
Luar bandar	23	23.7%

Sumber : Soal Selidik, 17 Julai hingga 3 Ogos 2024

Jadual 4 menunjukkan status bilangan responden baru sekali mengikuti aktiviti program dan lebih daripada sekali. Sebanyak 61 responden (62.9%) dalam kajian ini melaporkan bahawa mereka baru sekali sahaja mengikuti aktiviti program atau ceramah. Hal ini menunjukkan majoriti responden tidak pernah mengikuti aktiviti program sebelum ini. Hasil kajian juga menunjukkan majoriti umat Islam belum mendapatkan pendedahan pengurusan pewarisan Islam dan prosedur tuntutan harta pusaka. Perkara ini perlu diberi perhatian serius oleh Baitulmal MAIS, memandangkan potensi kekeliruan dalam kalangan umat Islam dalam menguruskan harta pusaka, hibah, dan wasiat.

Jadual 4: Karakteristik Kekerapan Menghadiri Program

Kategori	Kekerapan	Peratus
Baru Sekali	61	62.9%
Lebih dari sekali	36	37.1%

Sumber : Soal Selidik, 17 Julai hingga 3 Ogos 2024

Manakala Jadual 5 sebanyak 67 responden (69.1%) menyatakan bahawa mereka tidak mendapatkan khidmat nasihat. Ini adalah majoriti yang menunjukkan bahawa lebih ramai peserta tidak mencari atau merasa perlu untuk mendapatkan nasihat dalam perkara ini. Salah satu kemungkinan adalah bahawa mereka tidak melihat keperluan untuk mendapatkan khidmat nasihat kerana kurangnya kesedaran atau keperluan yang mendalam untuk perancangan harta atau pengurusan pusaka pada mereka. Ini mungkin disebabkan oleh faktor kepercayaan diri mereka dalam menguruskan hal-hal berkaitan atau kurangnya kesedaran tentang kepentingan nasihat profesional dalam hal-hal tersebut.

Jadual 5: Karakteristik Mendapatkan Khidmat Nasihat

Kategori	Kekerapan	Peratus
Ya	30	30.9%
Tidak	67	69.1%

Sumber : Soal Selidik, 17 Julai hingga 3 Ogos 2024

Tahap Kepuasan Peserta

Tahap kepuasan peserta dapat diketahui berdasarkan jumlah min mengikut dimensi-dimensi yang telah ditetapkan. Ia diukur dengan menggunakan skala *Likert* iaitu mengukur daripada penilaian sangat tidak memuaskan (1), tidak memuaskan (2), tidak pasti (3), memuaskan (3) dan sangat memuaskan (5). Penilaian tersebut seterusnya dibahagikan kepada tiga tahap, iaitu tahap rendah, sederhana, dan tinggi. Pengkategorian ini dibuat berdasarkan interpretasi hasil yang diubahsuai daripada Oxford (1990), di mana skor min antara 3.5 hingga 5.0 dianggap tinggi, skor min antara 2.5 hingga 3.49 dianggap sederhana, dan skor min antara 1.0 hingga 2.45 dianggap rendah.¹ Dapatan daripada analisis deskriptif ini untuk mengukur kepuasan peserta terhadap aktiviti pendedahan pengurusan harta Islam oleh Baitulmal MAIS.

Jadual 6 : Tahap Kepuasan Peserta

Pembolehubah	Min	SP	Interpretasi
Kepuasan Peserta	4.07	1.1068	Tinggi

Sumber : Soal Selidik, 17 Julai hingga 3 Ogos 2024

Merujuk kepada Jadual 6 di atas, kepuasan peserta mencatatkan nilai min yang tinggi iaitu 4.07 dengan sisihan piawai 1.1068. Ini menunjukkan bahawa peserta program pendedahan pengurusan pewarisan Islam yang dijalankan oleh Baitulmal MAIS amat berpuas hati dengan pelaksanaan program tersebut, seperti yang dirasakan oleh peserta.

Di bawah ini adalah pengukuran statistik deskriptif yang dilakukan menggunakan nilai min dan sisihan piawai untuk item-item dalam dimensi kepuasan peserta yang diterapkan dalam kajian ini.

Jadual 7: Min dan Sisihan Piawai Item-item Bagi Dimensi Kepuasan Peserta

Item	Min	SP
Saya sangat berpuas hati dengan tajuk atau topik yang disampaikan	4.02	1.108

¹ Oxford, R.L., *Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know* (New York: Newbury House, 1990).

Saya sangat berpuas hati dengan perjalanan program ini.	4.10	1.046
Saya sangat berpuas hati ketika berinteraksi dan berurusan dengan pegawai, kakitangan atau penceramah.	4.01	1.094
Secara keseluruhan, kualiti perkhidmatan dalam program yang disediakan oleh Baitulmal MAIS adalah cemerlang.	4.09	1.100
Saya akan cadangkan dan maklumkan kepada orang lain untuk mengikuti program seperti ini sekiranya ingin mendapatkan maklumat tentang pengurusan harta Islam (Hibah, Wasiat dan Pusaka).	4.13	1.186

e
r : Soal Selidik, 17 Julai hingga 3 Ogos 2024

Berdasarkan Jadual 7 di atas, dapat disimpulkan bahawa secara keseluruhan, responden cenderung untuk mencadangkan program pendedahan pengurusan harta Islam mengenai hibah, wasiat, dan pusaka kepada orang lain, dengan skor min tertinggi iaitu 4.13 dan sisihan piawai 1.186. Selain itu, responden juga menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi terhadap perjalanan penganjuran program tersebut, dengan skor min 4.10 dan sisihan piawai 1.046. Dengan demikian, kajian ini membuktikan bahawa responden sangat berpuas hati dengan penganjuran program penyampaian maklumat atau ilmu yang dilakukan oleh pihak Baitulmal MAIS berkenaan dengan pengurusan harta Islam sehingga responden akan mencadangkan kepada orang lain untuk mengikuti program tersebut. Perkara ini disokong dengan penilaian responden terhadap perjalanan program yang sangat memuaskan bagi mereka.

Kualiti Program Penyampaian Maklumat Pengurusan Harta Islam

Tahap kualiti perkhidmatan adalah aspek yang sangat penting dalam kajian ini. Kualiti perkhidmatan dapat dinilai melalui skor min yang diperoleh berdasarkan lima dimensi utama yang telah ditetapkan, iaitu kebolehpercayaan, responsif, jaminan, empati, dan kewujudan nyata. Setiap dimensi ini berfungsi sebagai instrumen analisis untuk menilai kualiti perkhidmatan yang disediakan kepada peserta oleh pihak penganjur program. Dapatan daripada analisis deskriptif ini untuk mengukur kualiti perkhidmatan terhadap aktiviti pendedahan pengurusan pewarisan Islam oleh Baitulmal MAIS.

Jadual 8 Tahap Kualiti Perkhidmatan

Pembolehubah	Min	SP	Interpretasi
Kualiti Perkhidmatan	3.71	1.211	Tinggi
Kebolehpercayaan	3.35	1.337	Sederhana
Responsif	3.67	1.108	Tinggi
Jaminan	3.69	1.334	Tinggi
Empati	3.83	1.211	Tinggi
Kewujudan Nyata	4.04	1.068	Tinggi

Sumber : Soal Selidik, 17 Julai hingga 3 Ogos 2024

Berdasarkan Jadual 8 di atas, kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Baitulmal MAIS sebagai penganjur program adalah tinggi (Min=3.71, Sisihan Piawai=1.211), melebihi nilai 3.5. Ini menunjukkan bahawa Baitulmal MAIS telah memberikan perkhidmatan yang sangat baik dalam menyampaikan maklumat pengurusan harta Islam kepada peserta program. Sebagai tambahan, kebanyakan dimensi kualiti perkhidmatan mencatatkan nilai min yang tinggi, iaitu lebih daripada 3.5, kecuali dimensi kebolehpercayaan yang mencatatkan nilai min 3.37 dengan interpretasi sederhana. Dimensi kewujudan nyata (Min=4.04, Sisihan Piawai=1.068) muncul sebagai yang paling menonjol berbanding dimensi lain, seperti empati (Min=3.83, Sisihan Piawai=1.211), jaminan (Min=3.69, Sisihan

Piawai=1.334), dan responsif (Min=3.67, Sisihan Piawai=1.108). Ini menunjukkan bahawa responden sangat mempercayai Baitulmal MAIS dalam memberikan perkhidmatan berkaitan penyampaian maklumat pengurusan harta Islam.

Berdasarkan hasil kajian, tahap kepentingan kelima-lima faktor penentu kualiti perkhidmatan dapat dilihat dengan jelas seperti yang dipaparkan dalam Jadual 9.

Jadual 9 : Pemeringkatan (*Ranking*) Penentu Kualiti Perkhidmatan

Dimensi	Item	Rank (1-18)	Min	SP
Kewujudan Nyata	Tempat atau persekitaran yang selesa	1	4.12	1.102
Kewujudan Nyata	Pembesar suara (audio) sangat jelas	2	4.10	1.085
Kewujudan Nyata	Penyediaan bahan atau nota	3	4.00	1.070
Kewujudan Nyata	Peralatan ICT seperti set projektor dan paparan layar jelas boleh dibaca.	4	3.94	1.019
Empati	Penganjuran program sangat bermanfaat dan membantu peserta	5	3.91	1.208
Empati	Sikap penceramah bersimpati dan mesra kepada peserta	6	3.86	1.216
Empati	Aktiviti atau program dijalankan pada waktu operasi yang sesuai dengan kehendak peserta	7	3.77	1.221
Empati	Penganjur memahami keperluan dan minat peserta	8	3.77	1.212
Responsif	Penceramah menjawab semua pertanyaan dari peserta	9	3.75	1.155
Jaminan	Penceramah mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam bidang ilmu yang disampaikan.	10	3.72	1.375
Jaminan	Tema atau kandungan maklumat yang disampaikan sangat menarik bagi peserta.	11	3.72	1.352
Responsif	Pihak Baitulmal MAIS memberi tindak balas dengan cepat dan baik terhadap persoalan atau masalah dari peserta.	12	3.68	1.142
Responsif	Kakitangan atau pegawai Baitulmal MAIS atau penceramah melayani dan menjawab soalan daripada peserta meskipun program sudah selesai.	13	3.65	1.128
Jaminan	Baitulmal MAIS mempunyai kebolehan untuk mengawal dan menjalankan program ini dengan baik.	14	3.63	1.285
Responsif	Pihak Baitulmal MAIS bersedia untuk dihubungi pada bila-bila masa	15	3.61	1.016
Kebolehpercayaan	Penceramah mempunyai keupayaan dalam menyampaikan maklumat pengurusan harta Islam (Hibah, Wasiat dan Pusaka) dengan tepat dan jelas.	16	3.42	1.360
Kebolehpercayaan	Topik atau tema yang disampaikan sesuai dengan kehendak peserta.	17	3.33	1.321
Kebolehpercayaan	Kakitangan Baitulmal MAIS mempunyai kecekapan dan kredibiliti dalam	18	3.31	1.341

	menguruskan aktiviti penyampaian maklumat pengurusan harta Islam (Hibah, Wasiat dan Pusaka)			
--	---	--	--	--

Sumber : Soal Selidik, 17 Julai hingga 3 Ogos 2024

Berdasarkan Jadual 9, terdapat empat penemuan utama yang dapat dikenalpasti. Pertama, elemen-elemen kualiti perkhidmatan yang paling tinggi datang daripada dimensi kewujudan nyata, diikuti oleh dimensi empati, responsif, jaminan, dan akhirnya kebolehpercayaan. Hal ini menunjukkan dengan jelas bahawa responden lebih cenderung menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan faktor-faktor luaran, di mana kemudahan, fasiliti, persekitaran, dan peralatan penyampaian dianggap lebih penting berbanding dengan faktor dalaman.

Kedua, dimensi kewujudan nyata, seperti persekitaran atau tempat yang selesa, menunjukkan tahap kepentingan yang paling tinggi dalam menilai kualiti perkhidmatan. Ketiga, elemen-elemen seperti kebolehpercayaan, responsif, dan jaminan tidak begitu diutamakan dalam penilaian kualiti perkhidmatan. Keempat, dimensi kebolehpercayaan tidak dianggap sebagai elemen yang signifikan dalam menentukan kualiti perkhidmatan dalam kajian ini.

Ulasan Peserta

Berdasarkan ulasan responden yang diterima, beberapa analisis terhadap maklum balas dan cadangan yang dikemukakan dapat dibuat. Dari segi kelebihan program, peserta menunjukkan kepuasan yang tinggi. Sebagian besar responden memberikan maklum balas positif dengan menyatakan bahawa program ini "sangat baik," "terbaik," "memuaskan," dan "sangat bermanfaat." Ulasan seperti "Sangat memuaskan," "Alhamdulillah baik dan cemerlang," serta "Program ini sangat baik dan perlu diteruskan," menunjukkan bahawa peserta merasakan program ini sangat relevan dan memberi pencerahan yang amat diperlukan dalam konteks pengurusan harta pewarisan Islam. Selain itu, beberapa responden juga menyatakan bahawa program ini memberi pengetahuan yang sangat berharga dan memberikan mereka pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengurusan harta pewarisan.

Beralih kepada cadangan mengenai keperluan program lanjutan, beberapa responden mencadangkan agar program ini diadakan secara berkala atau lebih kerap, termasuk penglibatan pelajar universiti serta masyarakat di kawasan pedalaman bagi memastikan lebih ramai orang dapat memperoleh manfaat. Ada juga cadangan agar lebih banyak slot atau kelas disediakan untuk memberi peluang kepada lebih ramai peserta mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam tentang pengurusan harta. Dalam hal ini, banyak responden mengagumi cara penyampaian yang jelas dan mudah difahami, serta kemahiran penceramah dalam menjawab soalan. Ini menandakan bahawa penceramah dan fasilitator program telah berjaya menyampaikan maklumat dengan cara yang mudah dicerna, membolehkan peserta dari pelbagai latar belakang memahami topik yang dibincangkan. Peserta juga merasa lebih yakin untuk membuat keputusan yang tepat berkaitan perancangan harta mereka setelah menyertai program.

Walau bagaimanapun, terdapat beberapa saranan penambahbaikan yang perlu dipertimbangkan. Beberapa responden, terutamanya peserta persendirian, merasa bahawa mereka kurang mendapat maklumat terperinci selepas pendaftaran. Salah seorang peserta mencadangkan agar nota slide disediakan dalam bentuk *hardcopy* untuk memudahkan peserta membuat catatan dan mendalami maklumat yang disampaikan. Selain itu, beberapa peserta mencadangkan agar maklumat yang lebih terperinci disediakan melalui media sosial atau platform lain agar peserta boleh merujuknya selepas sesi. Terdapat juga cadangan untuk memperpanjang masa atau menambah slot waktu agar maklumat yang disampaikan dapat diterangkan dengan lebih jelas dan mendalam, kerana sebahagian peserta merasa

bahawa masa yang diberikan tidak mencukupi untuk membincangkan semua aspek penting dengan terperinci. Beberapa peserta turut mencadangkan agar sesi ini lebih interaktif, dengan lebih banyak ruang untuk bertanya soalan dan berbincang, terutamanya mengenai topik-topik sensitif seperti harta pusaka dan faraid.

Secara keseluruhan, program ini menerima sambutan yang sangat positif daripada peserta. Kebanyakan responden menganggap program ini amat bermanfaat, memuaskan, dan penting untuk memberi pencerahan mengenai pengurusan harta pewarisan Islam. Cadangan untuk menambah masa, memperbaiki penyampaian maklumat, serta menyediakan bahan sokongan seperti nota atau panduan, selain menganjurkan program ini lebih kerap, akan mempertingkatkan keberkesanan program. Penglibatan lebih ramai individu, termasuk yang berada di kawasan luar bandar dan pelajar universiti, juga akan memastikan lebih ramai mendapat manfaat. Jika cadangan-cadangan ini diambil kira, program ini berpotensi untuk berkembang dan memberi impak yang lebih besar dalam masyarakat, khususnya dalam meningkatkan pemahaman tentang pengurusan harta pewarisan Islam.

PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI KAJIAN

Perbincangan dalam kajian ini menunjukkan bahawa penambahbaikan dalam cara penyampaian maklumat mengenai pengurusan pewarisan Islam amat penting bagi menarik lebih ramai umat Islam untuk menyertai program yang dianjurkan oleh Baitulmal MAIS. Salah satu elemen penting yang perlu diberi perhatian ialah kepelbagaian latar belakang peserta seperti umur, tahap pendidikan, status perkahwinan, pekerjaan, dan lokasi tempat tinggal. Dengan memahami ciri-ciri demografi peserta, program yang dirancang boleh disesuaikan agar lebih relevan dan mesra peserta daripada pelbagai lapisan masyarakat. Dapatan kajian juga menunjukkan penyertaan yang seimbang antara peserta lelaki (47.4%) dan perempuan (52.6%), memberikan gambaran yang lebih holistik tentang populasi responden. Representasi jantina yang seimbang ini mencerminkan keterbukaan program faraid Baitulmal MAIS kepada semua golongan masyarakat.

Dalam konteks ini, Baitulmal MAIS perlu terus memperluaskan capaian program ke lokasi-lokasi luar bandar dan kawasan berpenduduk padat bagi memastikan lebih ramai masyarakat mendapat pendedahan mengenai pengurusan pewarisan Islam. Selain itu, penyediaan kaunter khidmat nasihat secara fizikal yang kurang dimanfaatkan oleh peserta juga perlu ditambah baik. Baitulmal MAIS disarankan menyediakan platform khidmat nasihat dalam talian yang lebih mesra pengguna, membolehkan masyarakat mendapatkan khidmat nasihat secara mudah tanpa perlu hadir ke lokasi fizikal. Pendekatan ini bukan sahaja memudahkan peserta tetapi juga berupaya menarik penyertaan lebih ramai golongan muda yang cenderung memilih kaedah dalam talian sebagai medium utama mendapatkan maklumat.

Secara keseluruhannya, responden memberikan maklum balas yang sangat positif terhadap penganjuran program ini. Mereka menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap kualiti penyampaian maklumat, malah ramai yang mencadangkan agar program ini disertai oleh lebih ramai orang. Antara faktor yang menyumbang kepada kepuasan peserta ialah aspek kewujudan nyata yang mencatatkan skor tertinggi berbanding dimensi kualiti perkhidmatan lain. Ini menunjukkan bahawa faktor luaran seperti keselesaan tempat, kemudahan teknikal, dan penyediaan bahan rujukan memainkan peranan penting dalam membentuk kepuasan peserta. Sebaliknya, dimensi kebolehpercayaan yang berkait rapat dengan kredibiliti penganjur mencatatkan skor terendah, menandakan keperluan Baitulmal MAIS untuk memperkukuhkan aspek dalaman berkaitan kecekapan penganjur dan kebolehpercayaan maklumat yang disampaikan.

Selain itu, Baitulmal MAIS disarankan supaya menganjurkan program ini secara berkala dan berjadual supaya lebih ramai masyarakat berpeluang menyertainya. Penyertaan juga perlu diperluas kepada pelajar institusi pengajian tinggi dan masyarakat luar bandar yang mungkin kurang mendapat pendedahan berkenaan pewarisan Islam. Permintaan tinggi daripada peserta menunjukkan bahawa program sebegini perlu dipromosikan secara lebih meluas di seluruh Negeri Selangor agar manfaatnya dapat dirasakan oleh pelbagai lapisan masyarakat.

Aspek perjalanan program turut memerlukan penambahbaikan, terutamanya dari segi pengurusan masa dan penyediaan bahan rujukan. Responden mencadangkan agar lebih banyak masa diperuntukkan supaya maklumat dapat disampaikan secara lebih terperinci dan mendalam. Penyediaan nota dalam bentuk bercetak juga amat digalakkan supaya peserta mempunyai bahan rujukan yang boleh disimpan dan dirujuk semula. Selain itu, peserta turut mengutarakan isu kurangnya maklumat terperinci selepas pendaftaran, di mana maklumat program hanya disampaikan secara umum melalui media sosial. Ini menunjukkan perlunya sistem komunikasi yang lebih efektif bagi memastikan peserta menerima maklumat lengkap dan terperinci berkaitan program yang bakal dihadiri.

Secara keseluruhannya, majoriti responden memberikan maklum balas yang amat positif terhadap program ini. Mereka menyifatkan program ini sangat baik, bermanfaat dan perlu diperluaskan lagi. Ulasan positif yang diberikan menunjukkan bahawa program faraid anjuran Baitulmal MAIS berupaya memberi nilai tambah kepada peserta dalam meningkatkan pengetahuan dan kesedaran tentang pengurusan pewarisan Islam. Namun, bagi memastikan impak jangka panjang yang lebih besar, Baitulmal MAIS perlu terus menambah baik aspek kualiti penganjuran, meningkatkan kredibiliti penceramah dan memperkukuhkan sistem penyampaian maklumat yang lebih komprehensif dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Kajian mengenai kepuasan pengguna (peserta) adalah salah satu pendekatan untuk mengenal pasti peluang penambahbaikan dalam kualiti penyampaian maklumat pengurusan pewarisan Islam. Dalam konteks aktiviti program yang dianjurkan oleh pihak Baitulmal MAIS, kepuasan peserta diukur berdasarkan pemahaman mereka terhadap penyampaian maklumat dan pengelolaan program tersebut. Secara keseluruhan, semua dimensi yang dikaji menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi. Namun, aspek dalam dimensi kebolehpercayaan, terutamanya kecekapan penganjur, perlu diberi perhatian untuk ditingkatkan oleh pihak Baitulmal MAIS, selain daripada kandungan maklumat yang diberikan dan keupayaan penceramah. Peranan penceramah sangat penting dalam menyampaikan maklumat pengurusan pewarisan Islam dengan berkesan, serta dalam membentuk komunikasi yang baik dan memotivasi peserta dengan pengetahuan psikologi yang tinggi untuk meyakinkan mereka tentang kepentingan pengurusan harta pusaka, hibah, dan wasiat. Ini diharapkan dapat memperkukuhkan dakwah Islam dan meningkatkan kesedaran tentang pengurusan harta pusaka, hibah, dan wasiat dengan mengikut prinsip syariat Islam dan undang-undang yang ditetapkan.

RUJUKAN

- A. Parasuraman, et.al., (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- (1988), "SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Customer Percepton Of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Absullah, Mohd (2020), “Keberkesanan Penggunaan ICT dalam Kuliah Agama di Masjid dalam Daerah Kuala Terengganu”, *Kertas Projek*, Kluster Pendidikan Dan Sains Sosial Open University Malaysia, 1-99.
- Aini, Tika Nur, (2020), “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Komitmen Sebagai Variable Intervening”, *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 88-98.
- Alolayyan, Main Naser, et.al. (2018), “Banking Service Quality Provided By Commercial Banks And Customer Satisfaction; a Structural Equation Modelling Approaches, *International Journal Productivity and Quality Management*, 24(4), 543-565.
- Bitner, M.J., and Hubbert, A.R. (1994), “Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Service Quality: The Consumer’s Voice”, In Rust, R. T. and Oliver, R. L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Bitner, Valarie A. Zeithaml and Mary Jo (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second edition. Boston: McGraw Hill.
- Blackwell, et.al., (2006), *Consumer Behaviour*, Edisi 10. USA: Thomson.
- Bolton, Ruth N., et.al., (2000), “Implications Of Loyalty Program Membership And Service Experiences For Customer Retention And Value”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 95-108.
- Borham, Abd Hadi et.al. (2018), “Bentuk Komunikasi Pengajaran Dalam Pengajian Takmir di Institusi Masjid: Satu Tinjauan”, *Al-Hikmah*, 10(2), 17-34.
- Buku Laporan Tahunan (2022). https://mais.gov.my/wp-content/uploads/2024/01/LAPORAN-TAHUNAN-MAIS-2022_Final.pdf, Akses 29 Januari 2024.
- D. Martín-Santana, Lucía Melián-Alzola & Josefa, (2020), “Service Quality in Blood Donation: Satisfaction, Trust and Loyalty”, *Service Business Journal*, 14(1), 101-129.
- Dam, Sao Mai Dam dan Tri Cuong, (2021), “Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty”, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 0585-0593.
- Dekanawati, Vivid, et.al. (2023), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanian Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan”, *Jurnal Saintek Maritim*, 23(2), 159-176.
- Dewan Bahasa dan Pustaka. Diakses pada 27 November 2023. <https://prpm.dbp.gov.my/cari1?keyword=pendedahan>.
- E. W., Anderson, & Fornell, C. (1994), “A Customer Satisfaction Research Prospectus”, In R. T. Rust, & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 241-269.
- F. Faul, E. Erdfelder, A. Buchner & A. Lang, (2009). G* Power Version 3.1.7 [computer software]
- Farooq, Muhammad, et.al., (2019), “Service Quality Analysis Of Private Universities Libraries In Malaysia In The Era Of Transformative Marketing”, *International Journal for Quality Research*, 13(2), 269-284.
- Fitria, Desi Damayani Pohan dan Ulfi Sayyidatul, (2021), “Jenis Jenis Komunikasi”, *Journal Educational Research and Social Studies*, 2(3), 29-37.
- Gunawan, (2022). “Participants Satisfaction Towards the Basic Training of Civil Servant Candidates Group II Batch III Bangka Belitung Province in 2022”, *Scientia: Jurnal Hasil Penelitian*, 7(1), 75-94.
- Gustafsson, Anders, et.al. (2005), “The effects of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and triggers on customer retention”, *Journal of Marketing*, 69(4), 210-218.

- <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/lebih-70000-kes-pembahagian-harta-pusaka-tertunggak-373917>, akses 17.2.2024.
- <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/perbalahan-keluarga-antara-punca-harta-pusaka-rm70-bilion-beku-433872>, Akses 17.2.2024.
- <https://www.facebook.com/share/p/1GoH7mnLJa/>, akses 9.12.2024.
- Ibrahim, Mohamed Akhiruddin, (2020) “Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Interaksi Pensyarah Dan Pembelajaran Kursus Tafsir Al-Quran Dalam Suasana Pandemik Covid-19”, (E-Proceeding : Seminar Antarabangsa Islam Dan Sains (SAIS 2020)), 472-478.
- Ismail, Kamisah, at al. (2021), “The Mediating Role Of Customer Satisfaction In The Relationship Between Service Quality And Customer Loyalty”, *Management And Accounting Review*, 20(3), 187-210.
- Kamaruddin, Siti Umairah (2017), “Keberkesanan Ceramah Zakat Dan Kesannya Terhadap Tingkat Kefahaman Dan Amalan Pembayaran Zakat Perniagaan: Kajian Di Daerah Sepang, Selangor”, *Journal Of Islamic, Social, Economics, And Development*, 2(5), 1-20.
- Khan, Rizwan Ullah, et al. (2020), “The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction”, *Journal of Relationship Marketing*, 21(1), 1-26.
- Kurniasari, Muh. Rizal dan Isnaini Hijriyah (2023), “Analisa Pengalaman Mengajar Mentor terhadap Kepuasan Peserta di Kursus Komputer YMII Cileungsi”, (Prosiding Frima No. 6 Tahun 2023), 374-376.
- Mahira et.al. (2021), “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome”, *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283,
- Majid, Mariam Abd, et.al. (2018), “Psikologi Komunikasi: Satu Tinjauan Literatur” (4th International Conference On Islamiyyat Studies 2018, 18th - 19th September 2018, Tenera Hotel, Bandar Baru Bangi, Selangor, Faculty Of Islamic Civilisation Studies, International Islamic University College Selangor, Malaysia), 788-798.
- Mansor, Husna Hidayah (2018), “Retorik dalam Ceramah Agama Kazim Elias”, (Disertasi Sarjana Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia), 1-124.
- Mansur, Husna Hidayah, et al. (2018), “Retorik Pemerian dalam Ceramah Agama”, *International Journal of the Malay World and Civilisation*, 6(2), 29-38.
- Marlina, Widhi Ariyo Bimo dan Asti (2018), “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ilmiah Inovator*, 7(1), 14-34.
- Muhammad, Hilmi Haniz Bin (2019), *Faham Faraidh: Pembahagian Harta Pusaka Kepada Ahli Waris Menurut Syariat Islam*, Kuala Lumpur: Akademi Alif.
- Muhammad, Mazni, et al. (2019), “Pengaruh Kualiti Pengajaran Dan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Belajar Pelajar Kolej-Kolej Swasta Di Sabah”, *Jurnal Ilmi Journal of Ilmi*, 9(1), 102-119.
- Muhammad, Mazni, et.al. (2021), “Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar Kolej Swasta di Negeri Sabah”, *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(6), 196-200.
- Norazlinda Hj Mohammad dan Dr. Mohammad Nurhafiz Hassim (2021), “Komunikasi, Kesan Penyebaran Maklumat Dan Kesahihannya Dalam Kalangan Pengguna Media Baharu, diambil dari <https://www.researchgate.net/publication/354749641>
- Oliver, R. L., (1980). “A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions”, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

- Osman, Syahrul Nizom Saharudin dan Khazri (2022), “Penerimaan Masyarakat Terhadap Usaha Dakwah Masjid Tengku Mahkota Abdullah, Jerantut, Pahang, Seminar Dakwah & Wahdah Al-Ummah 2022”, *Interaksi Dakwah Di Malaysia Merentas Zaman*, 14-15 Julai 2022, Fakulti Pengajian Islam, UKM.
- Oxford, R.L., (1990), *Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know*, New York: Newbury House.
- Palal, Dr. Hj Nor Hairul, et. al. (2020), “Keberkesanan Pendekatan Andragogi Oleh Penceramah Terhadap Peserta Kursus Inap Desa”, *e-Proceeding of the 10th National Conference in Education Technical & Vocational Education and Training (CiE-TVET) 2020*, Diterbitkan oleh Jabatan Pendidikan Politeknik & Kolej Komuniti (JPPKK), Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia dengan kerjasama Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin, Perlis.
- Rapini, Azizah Mohd, et al. (2022), “Keperluan Pembinaan Modul Kursus Pembangunan Keluarga Islam Mesra OKU penggunaan: Analisis Isu-Isu Berkaitan”, *Jurnal Pengajian Islam*, 15(2), 213-224.
- Sabari, Nur Sakinah, (2018), Retorik pembujukan dakwah dalam lagu nasyid: Kajian terhadap lagu Opick dan Hafiz Hamidun, (Disertasi Sarjana Dakwah dan Pembangunan Insan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya), 1-119.
- Saifullah, ‘Ainan Husnaa Muhammad dan Siti Mashitoh Mahamood (2020), “Isu-Isu Berbangkit Dalam Pengurusan Harta Pusaka Ringkas Secara Berwasiat Dan Tidak Berwasiat Di Amanah Raya Berhad (ARB)”, *Journal of Shariah Law Research*, 5(2), 207-230
- Samri, Dewi Hj. (2022), “Pengaplikasian Teori Retorik Moden Dalam Penyampaian Ceramah Ustaz Kazim Elias”, *Jurnal Bahasa*, 22(1), 49-76.
- Setyo, Purnomo Edwin (2017), “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks” *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764,
- Shamsudin, Mohammad Aminuddin Mohd Don Basari dan Mohd Farid, (2000). “Does Customer Satisfaction Matters?”, *Journal of Undergraduate*, 2(1), 1-15.
- Supardi, Supardi, et al (2022), “Menentukan Kepuasan Peserta Pelatihan Keselamatan Pertambangan Menggunakan Service Quality Model dan Importance Performance Analysis”, *EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis* 07(01), 11-23.
- Teeroovengadum, Viraiyan, et al. (2019), “Higher Education Service Quality, Student Satisfaction And Loyalty Validating The Hesqual Scale And Testing An Improved Structural Model”, *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427-445.
- Tien, Nguyen Hoang, et.al. (2021), “Factors impacting customer satisfaction at Vietcombank in Vietnam”, *Hmhyan Jr Eco Bus Mgn*, 2(4), 44-51
- Hartini Adenan, et al. (2022), “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Satu Kajian Di Hotel-Hotel Sekitar Ayer Keroh, Melaka”, *Jurnal Ulwan*, 7(2), 219-231.
- Tran, Van Dat (2000), “Assessing the Effects of Service Quality, Experience Value, Relationship Quality on Behavioral Intentions”, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 167-175.
- Tugiyono, Jentot dan Suharyanto (2000), “Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Kursus LKP Pramidia Bandung”, *Jurnal TEDC* 14(2), 134-144.
- Wei, Yap Kai (2019), “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of a Hotel at Johor Bahru, Malaysia”, *Journal of Arts & Social Sciences*, 3(1), 34-46.
- Welsh, Peter Raven dan Dianne H.B. (2004), “An Exploratory Study of Influences on Retail Service Quality: A Focus on Kuwait and Lebanon”, *Journal of Services Marketing*, 18(3), 198-214.
- Wirawan, Sri Mahendra Satria (2021), “Evaluasi Persepsi Peserta Pada Pelatihan Manajemen Proyek”, *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(3), 409-425.

- Yuli Trisnaningsih (2021), “Kualitas Layanan Widyaiswara dan Kepuasan Peserta Pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah”, *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(2), 71-84.
- Yusof, Norlaili Mohd, et al. (2022), “Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Universiti: Satu Tinjauan”, *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities*, 26(1), 127-137.
- Zamri Rajab, PhD, et.al. (2020), “Andragogi Pengajaran Kuliah dalam Program Mengimarahkan Masjid dan Surau Masa Kini”, <https://www.researchgate.net/publication/345579010>.
- Zulkafli, Bibi Nur Adila & Md Yazid Ahmad (2016), “Kekangan dan Penyelesaian Kelewatan Pengurusan Aset Pusaka Tak Alih Orang Islam di Malaysia”, *Jurnal Islamiyyat*, 38 (1), 53-63.