



LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

AKADEMI PENGAJIAN ISLAM KONTEMPORARI

2018



LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKADEMI PENGAJIAN ISLAM KONTEMPORARI

PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN ZAKAT 2017

KETUA UNIT PENGURUSAN KUALITI

Dr. Baterah Alias

Ahli-ahli Utama

Bil.	Nama	Bil.	Nama
1	Profesor Dr. Hj. Muhamad Rahimi Osman	5	Dr. Najahudin Lateh
2	Prof. Madya Ezani Yaakub	6	Cik Nurul Ain Mohd Noor
3	Dr. Kamariah Yusof	7	Cik Asmizar Supar
4	Dr. Rafeah Saedon		

Ahli-ahli Tambahan

Bil.	Nama	Bil.	Nama
1	Ahmad Nashwizal Mohd Noor	20	Mohd Shukran Abd Razak
2	Amal Hayati Ishak (Dr.)	21	Mohd Solahuddin Shahrudin
3	Azizon Salleh	22	Mohd Yahya Abdul Wahab
4	Azri Bhari (Dr.)	23	Mohd Zaid Daud
5	Baharuddin Sayin (Prof. Madya)	24	Muhamad Faisol Alwi
6	Che Zaharah Abdullah	25	Muhamad Khalid Abdullah
7	Fadhilah Adibah Ismail	26	Nafhatun Md Shariff (Dr.)
8	Fatimah Salleh	27	Noorul Huda Sahari (Dr.)
9	Ghafarullahuddin Hj. Din (Prof. Madya Dr.)	28	Nur Farhani Zarmani (Dr.)
10	Hanafi Hamdani	29	Nurhidayah Hashim (Prof. Madya Dr.)
11	Huzaimah Hj. Ismail (Prof. Madya Dr.)	30	Safari Nordin
12	Kamaruazwa Muhamad	31	Shahrnizam Akhsan
13	Khamariah Othman	32	Siti Fatimah Ng Choo Shang @ Hasan
14	Mashita Hasan	33	Siti Khadijah Abd Manan (Prof. Madya Dr.)
15	Mohd Asmadi Yakob (Dr.)	34	Wan Abdul Aziz Wan Yaakob
16	Mohd Asri Abdullah (Prof. Madya)	35	Zaharah Yahya (Prof. Madya)
17	Mohd Dzul Hatta Ramli	36	Zarina Samuri
18	Mohd Faiz Yusoff (Dr.)	37	Zulaipa Ruzulan
19	Mohd Paidi Norman (Dr.)	38	Zulekha Yusoff (Prof. Madya)

KANDUNGAN

KANDUNGAN

SENARAI SINGKATAN

SENARAI JADUAL

SENARAI RAJAH

SENARAI LAMPIRAN

BAHAGIAN I

PROFIL JABATAN	i
P.1 Pendahuluan	i
P.2 Persekitaran Jabatan	i
P.3 Pertalian Hubungan Jabatan	ii
P.4 Konteks Strategik	iii
P.5 Persekitaran Persaingan	v
P.6 Sistem Penambahbaikan Prestasi	vii
P.7 Penutup	vii

BAHAGIAN II

KRITERIA 1 KEPIMPINAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Kepimpinan ACIS dan PZSW	1
1.3 Pendekatan yang Diamalkan Kepimpinan	2
1.4 Pelan Pemantauan Kepimpinan	5
1.5 Kaedah Mencapai Objektif dan Inisiatif Strategik	6
1.6 Penutup	10
KRITERIA 2 PERANCANGAN STRATEGIK	11
2.1 Pendahuluan	11
2.2 Perancangan Strategik ACIS	11
2.3 Perancangan Strategik PZSW	13
2.4 RMK-11 Perancangan Strategik UiTM	15
2.5 Pelan Pemantauan	16
2.6 Perancangan Penambahbaikan	17
2.7 Pengurusan Risiko	18
2.8 Inovasi daripada Perancangan Strategik	20
2.9 Penutup	20

KRITERIA 3 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN	21
3.1 Pendahuluan	21
3.2 Kumpulan Sasaran (Pelanggan)	21
3.3 Pengumpulan dan Simpanan Data Pelanggan	22
3.4 Kebaikan / Ganjaran Kepada Pelanggan daripada Perkhidmatan Zakat	22
3.5 Penentuan Keperluan Pelanggan	23
3.6 Penglibatan Pelanggan dalam Penyampaian Perkhidmatan Zakat	24
3.7 Tindakan Kepada Maklumbalas / Aduan Pelanggan	24
3.8 Keberkesanan Tindakan Maklum Balas / Aduan dan Inovasi	26
3.9 Penutup	26
 KRITERIA 4 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN	 27
4.1 Pendahuluan	27
4.2 Pengukuran Pencapaian Perkhidmatan Zakat	28
4.3 Data dan Metodologi Penilaian Perkhidmatan Zakat	30
4.4 Analisis Data PZSW	31
4.5 Pengurusan Pengetahuan	31
4.6 Hasil Penganalisaan Data	33
4.7 Penutup	34
 KRITERIA 5 TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA	 35
5.1 Pendahuluan	35
5.2 Kaedah Pengurusan Sumber Manusia	35
5.3 Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia	37
5.4 Tahap Kepuasan Hati dan Aduan Sumber Manusia	38
5.5 Tindakan Memastikan Persekitaran dan Sistem Kerja yang Kondusif	39
5.6 Penghargaan dan Pengiktirafan kepada Sumber Manusia	40
5.7 Tindakan kepada Maklumbalas Sumber Manusia	41
5.8 Inovasi Sumber Manusia yang Terhasil	41
5.9 Penutup	41
 KRITERIA 6 TUMPUAN KEPADA OPERASI	 42
6.1 Pendahuluan	42
6.2 Operasi Kutipan Zakat	42
6.3 Operasi Agihan Zakat	43
6.4 Operasi Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) Zakat	45
6.5 Operasi Hubungan Luar Zakat	45
6.6 Penutup	46

BAHAGIAN III

KRITERIA 7 HASIL	47
7.1 Pendahuluan	47
7.2 Hasil dari Pelaksanaan Strategi	47
7.3 Hasil dari Tumpuan Pelanggan	53
7.4 Hasil dari Tumpuan Sumber Manusia	57
7.5 Hasil dari Operasi	60
7.6 Hasil dari Prestasi Kewangan	68
7.7 Penutup	70
 LAMPIRAN	 L1 – L30

SENARAI SINGKATAN

ACIS	Akademi Pengajian Islam Kontemporari / <i>Academy of Contemporary Islamic Studies</i>
CSPI	Pusat Perancangan Strategik dan Maklumat/ <i>Centre for Strategic Planning and Information</i>
DS	Dokumen Sokongan
FM	Fail Meja
GIFA	Anugerah Kewangan Islam Global / <i>Global Islamic Finance Award</i>
HEA	Hal Ehwal Akademik
HEI	Hal Ehwal Islam
HEP	Hal Ehwal Pelajar
ICT	Teknologi Maklumat dan Komunikasi / <i>Information and Communication Technology</i>
ILD	Institut Kepimpinan dan Pembangunan / <i>Institute of Leadership and Development</i>
InQKA	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu / <i>Institute of Quality and Knowledge Advancement</i>
IPT	Institut Pengajian Tinggi
ISBN	Nombor Piawai Buku Antarabangsa / <i>International Standard Book Number</i>
JAS	Jawatankuasa Agihan Sedekah
JAZ	Jawatankuasa Agihan Zakat
JIZSW	Jawatankuasa Induk Zakat, Sedekah dan Wakaf
JKP	Jawatankuasa Kewangan dan Pembangunan
KPI	Petunjuk Prestasi Utama / <i>Key Performance Indicator</i>
KUIS	Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
LZS	Lembaga Zakat Selangor
MAIS	Majlis Agama Islam Selangor
MK	Manual Kualiti
MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
MoA	Perjanjian Kerjasama / <i>Memorandum of Agreement</i>
MPD	Mesyuarat Pengurusan Dalaman
MQA	Agensi Kualiti Malaysia / <i>Malaysian Qualifications Agency</i>
OPKIM	Operasi Khidmat Masyarakat
PKO	Prosedur Kualiti Operasi
PS	Perancangan Strategik
PZSW	Pusat Zakat, Sedekah dan Wakaf
R&D	Penyelidikan dan Pembangunan / <i>Research and Development</i>
SKT	Sasaran Kerja Tahunan
SPG	Skim Potongan Gaji
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
SZIPT	Sekretariat Zakat Institut Pengajian Tinggi
TAS	Tabung Amanah Sedekah UiTM
TAW	Tabung Amanah Wakaf UiTM
TAZ	Tabung Amanah Zakat UiTM
UA	Universiti Awam
UHI	Indeks Kegirangan UiTM / <i>UiTM Happiness Index</i>
UiTM	Universiti Teknologi MARA
UPM	Universiti Pertanian Malaysia
ZAWFI	Seminar Antarabangsa Zakat, Wakaf & Filantropi Islam / <i>International Zakat, Waqf & Islamic Philanthropy</i>

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1: Mekanisme dan pendekatan pemantauan kepimpinan ACIS / PZSW	5
Jadual 1.2: Jawatankuasa pemantauan ditubuhkan kepimpinan ACIS.....	5
Jadual 1.3: Tindakan penambahbaikan pencapaian PZSW	10
Jadual 2.1: Objektif dan Inisiatif Strategik ACIS	14
Jadual 2.2: Agenda Utama dan Sasaran Strategik UiTM	15
Jadual 2.3: Projek ACIS di bawah Program Trans4U 1.0 UiTM.....	15
Jadual 2.4: Pelan pemantauan PZSW	16
Jadual 2.5: Perancangan penambahbaikan PZSW ACIS	17
Jadual 2.6: Frekuensi untuk mengenalpasti dan mengawal risiko PZSW ACIS.....	19
Jadual 2.7: Jenis risiko dan kaedah mengatasinya di PZSW ACIS	19
Jadual 2.8: Inovasi daripada perancangan strategik PZSW ACIS	20
Jadual 3.1: Kumpulan sasaran PZSW dan kaedah mengenalpasti	21
Jadual 4.1: Kekerapan pengumpulan data dan kaedah penilaian perkhidmatan zakat.....	30
Jadual 4.2: Perkongsian pengetahuan PZSW kepada pelanggan	33
Jadual 4.3: Penambahbaikan prestasi PZSW hasil penganalisaan data	33
Jadual 4.4: Penambahbaikan berterusan PZSW hasil penganalisaan data.....	34
Jadual 4.5: Inovasi aktiviti PZSW hasil penganalisaan data	34
Jadual 5.1: Profesor pelawat ACIS dan Institusi.....	36
Jadual 5.2: Faktor penglibatan dan kepuasan hati sumber manusia PZSW	38
Jadual 7.1: Pencapaian objektif strategik PZSW 2016 – 2020	47
Jadual 7.2: Pencapaian kutipan zakat berdasarkan sasaran ACIS dan LZS 2011-2017	48
Jadual 7.3: Pencapaian kutipan zakat UiTM 2017 dan 2016 berbanding institusi lain	49
Jadual 7.4: Pencapaian kutipan zakat UiTM 2011 - 2017 berbanding institusi lain.....	49
Jadual 7.5: Pencapaian jumlah agihan zakat dan peratus kenaikan 2011 - 2017.....	49
Jadual 7.6: Pencapaian agihan zakat UiTM 2014 - 2017 berbanding institusi lain.....	50
Jadual 7.7: Pencapaian elemen Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) zakat 2017	50
Jadual 7.8: Pencapaian sasaran 2017 bagi elemen hubungan luar zakat	51
Jadual 7.9: Pengurusan risiko terhadap pelaksanaan strategi PZSW	52
Jadual 7.10: Langkah pemantauan pelaksanaan strategi PZSW	53
Jadual 7.11: Pencapaian tumpuan pelanggan (pelajar) 2017 berbanding tahun 2016.....	54
Jadual 7.12: Pencapaian tumpuan pelanggan (staf) 2017 berbanding tahun 2016	54
Jadual 7.13: Pencapaian tumpuan pelanggan (masyarakat luar) 2017 berbanding 2016....	56
Jadual 7.14: Kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan zakat 2015 - 2017.....	56
Jadual 7.15: Perbandingan bilangan staf PZSW dan jumlah kutipan dengan IPT lain.....	57
Jadual 7.16: Program pembangunan staf PZSW 2017.....	58
Jadual 7.17: Pencapaian operasi kutipan zakat berdasarkan sasaran strategi 2017.....	60
Jadual 7.18: Pencapaian operasi kutipan zakat 2017 berbanding 2016	61
Jadual 7.19: Pencapaian operasi agihan zakat berdasarkan sasaran strategi 2017.....	61
Jadual 7.20: Senarai tajuk penyelidikan PZSW 2017	62
Jadual 7.21: Senarai penerbitan PZSW 2017	63
Jadual 7.22: Nama negara dan peserta antarabangsa seminar ZAWFI 2017	63
Jadual 7.23: Program pembangunan staf PZSW 2017.....	64
Jadual 7.24: Program pembangunan pelajar melalui latihan di PZSW 2016 - 2017	65
Jadual 7.25: Program tarbiyyah hati pelajar UiTM 2017	65
Jadual 7.26: Program koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT 2017.....	66
Jadual 7.27: Program perkongsian pintar PZSW dengan pihak luar 2017.....	66
Jadual 7.28: Program masyarakat asnaf luar oleh PZSW 2017	67
Jadual 7.29: Anugerah kecemerlangan dalam operasi penyampaian perkhidmatan zakat..	68
Jadual 7.30: Pencapaian keberkesanan kos bagi pengagihan zakat 2014 – 2017.....	68
Jadual 7.31: Pencapaian potongan zakat UiTM Selangor berbanding UiTM negeri	69

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1: Struktur tadbir urus ACIS	1
Rajah 1.2: Pendekatan kepimpinan ACIS / PZSW	2
Rajah 1.3: Kaedah pemantauan kepimpinan PZSW	6
Rajah 1.4: Etiket dan peraturan ACIS	7
Rajah 1.5: Kaedah komunikasi dua hala kepimpinan-staf ACIS / PZSW	7
Rajah 1.6: Sistem penyampaian maklumat ACIS / PZSW	8
Rajah 2.1: Milestone perancangan strategik PZSW dan ACIS sehingga 2020	11
Rajah 2.2: Panduan perancangan strategik ACIS	11
Rajah 2.3: Agenda perancangan strategik ACIS 2016 - 2020	12
Rajah 2.4: Agenda pelaksanaan perancangan strategik PZSW 2016 - 2020	13
Rajah 2.5: Sistem pemantauan kolektif terhadap perancangan strategi ACIS	16
Rajah 2.6: Proses mengenalpasti dan mengatasi risiko ACIS	18
Rajah 3.1: Kebaikan kepada pelanggan daripada perkhidmatan zakat	23
Rajah 3.2: Penentuan keperluan pelanggan bagi perkhidmatan zakat	24
Rajah 3.3: Mekanisme maklumbalas kepada pelanggan perkhidmatan PZSW	25
Rajah 3.4: Tindakan penambahbaikan PZSW	25
Rajah 4.1: Pengukuran utama prestasi ACIS	27
Rajah 4.2: Prosedur Pelaksanaan Audit di PZSW	29
Rajah 4.3: Aktiviti perkongsian pengetahuan warga PZSW	32
Rajah 5.1: Nilai dan etika warga UiTM / ACIS	35
Rajah 5.2: Elemen penilaian kompetensi sumber manusia PZSW	36
Rajah 5.3: Proses pengoptimuman dan pemindahan kepakaran ACIS / PZSW	37
Rajah 5.4: Sistem 5P Holistik ACIS (Sumber Manusia)	39
Rajah 5.5: Proses penghargaan dan pengiktirafan sumber manusia PZSW	40
Rajah 6.1: Model Sistem 5P Holistik ACIS	42
Rajah 7.1: Tren positif kutipan zakat oleh PZSW tahun 2011 - 2017	48
Rajah 7.2: Tren positif agihan zakat oleh PZSW 2014 - 2017	50
Rajah 7.3: Tren positif strategi R&D PZSW 2016 - 2017	51
Rajah 7.4: Tren positif hubungan luar PZSW 2016 - 2017	52
Rajah 7.5: Tren positif bilangan pelajar yang menerima zakat 2012 - 2017	54
Rajah 7.6: Tren positif bilangan penerima bantuan Hari Raya 2013 - 2017	55
Rajah 7.7: Tahap kepuasan hati staf terhadap bantuan hari raya 2017	55
Rajah 7.8: Tahap kepuasan hati pelanggan terhadap Piagam Pelanggan PZSW 2017	57
Rajah 7.9: Skor UiTM Happiness Index (UHI) mengikut fakulti 2017	59
Rajah 7.10: Tren positif kutipan zakat korporat PZSW 2014 - 2017	61
Rajah 7.11: Operasi R&D zakat mengikut elemen program	62
Rajah 7.12: Tren positif pemulangan upah amil kepada PZSW 2014 - 2017	69

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1.1: Visi, Misi dan Falsafah ACIS
Lampiran 1.2: Objektif ACIS
Lampiran 1.3: Carta Organisasi ACIS
Lampiran 1.4: Carta Fungsi Utama Organisasi ACIS
Lampiran 1.5: Jawatan, Gred dan Kelayakan Akademik ACIS
Lampiran 1.6: Carta Organisasi PZSW
Lampiran 1.7: Dasar Kualiti ACIS
Lampiran 1.8: Objektif Kualiti ACIS
Lampiran 1.9: Sasaran Kutipan Zakat LZS
Lampiran 3.1: Piagam Pelanggan ACIS
Lampiran 3.2: Piagam Pelanggan PZSW
Lampiran 3.3: Laman Sesawang ACIS
Lampiran 5.1: Senarai Jawatankuasa Kecil ACIS
Lampiran 5.2: Borang Laporan Aktiviti / Program PZSW
Lampiran 6.1: Peranan Institut Kajian Zakat Malaysia (IKaZ)
Lampiran 7.1: Anugerah Global Islamic Finance Award (GIFA) 2017
Lampiran 7.2: Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Program
Lampiran 7.3: Borang Maklumbalas Pelanggan
Lampiran 7.4: Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Piagam Pelanggan PZSW
Lampiran 7.5: Senarai Program Pembangunan Staf PZSW Tahun 2017 dan 2016
Lampiran 7.6: Senarai Program Pembangunan Pelajar UiTM Tahun 2017
Lampiran 7.7: Senarai Program Koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT 2017 dan 2016
Lampiran 7.8: Senarai Program Perkongsian Pintar PZSW Tahun 2017 dan 2016
Lampiran 7.9: Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2017
Lampiran 7.10: Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2016
Lampiran 7.11: Kompleks Tjajah Sumbangan Zakat Affin Bank
Lampiran 7.12: Penyata Akhir Seminar ZAWFI 2017
Lampiran 7.13: Surat Pelantikan Projek JANA 2.0
Lampiran 7.14: Gambar Warga UiTM / PZSW
Lampiran 7.15: Senarai Dokumen Sokongan AKNC 2018 PZSW

BAHAGIAN I

Profil Jabatan

PROFIL JABATAN AKADEMI PENGAJIAN ISLAM KONTEMPORARI (ACIS)

P.1 Pendahuluan

Akademi Pengajian Islam Kontemporari atau *Academy of Contemporary Islamic Studies* (ACIS) lahir hasil daripada penstrukturan semula Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam (CITU) yang diluluskan penubuhannya pada 21 Mei 2013. ACIS sebagai pusat pengajian akademik dan perkhidmatan di bawah Bidang Sains Sosial dan Kemanusiaan turut mempunyai pusat penempatan di seluruh kampus negeri dan cawangan Universiti Teknologi MARA (UiTM). ACIS mempunyai tiga komponen utama iaitu Bahagian Hal Ehwal Akademik (HEA), Bahagian Hal Ehwal Islam (HEI) dan Pusat Zakat, Sedekah dan Wakaf (PZSW). Bidang tumpuan pelaporan ini adalah '**Penyampaian Perkhidmatan Zakat**', iaitu di bawah pengurusan PZSW ACIS.

P.2 Persekitaran Jabatan

ACIS menawarkan tiga (3) perkhidmatan utama, iaitu perkhidmatan akademik, hal ehwal Islam dan pengurusan zakat, sedekah dan wakaf kepada warga UiTM serta pelanggan. ACIS ditadbir oleh seorang Dekan yang bertanggungjawab melapor terus kepada Naib Canselor. Dekan ACIS dibantu oleh tiga (3) Timbalan Dekan iaitu Timbalan Dekan (HEA), Timbalan Dekan (Hal Ehwal Pelajar) dan Timbalan Dekan (Penyelidikan dan Jaringan Industri), seorang Pengarah Bahagian Hal Ehwal Islam, Ketua Pusat Zakat, Sedekah dan Wakaf serta Ketua Bahagian Pentadbiran dan Sumber Manusia.

Warga ACIS terdiri daripada profil sumber manusia ACIS Shah Alam dalam tiga (3) kategori skim perkhidmatan, iaitu staf akademik, staf hal ehwal Islam dan staf pentadbiran. Bilangan sumber manusia ACIS di seluruh kampus UiTM adalah seramai 409 orang yang merangkumi Cawangan Selangor (di Shah Alam, Kampus Dengkil dan Kampus Puncak Alam & Puncak Perdana) serta seluruh cawangan negeri adalah pada Jadual P.1.

Jadual P.1: Bilangan sumber manusia ACIS

Cawangan	Staf HEA	Staf HEI	Staf PZSW*	Staf Pentadbiran	Jumlah
Selangor	70	15	3	27	115
Kampus Negeri	211	83	-	-	294
Jumlah	281	98	3	27	409

*Tidak termasuk staf kontrak dan pentadbiran

Pusat pentadbiran induk ACIS terletak di UiTM Shah Alam. Selain sumber manusia, perkhidmatan ACIS disokong dengan aset dan prasarana di bawah kawalan Shah Alam yang menempatkan Kompleks Pusat Islam (pentadbiran utama), Bangunan Cempaka 5 dan Cempaka 4 (pentadbiran akademik). Selain itu, pentadbiran ACIS di Shah Alam turut menguruskan aset organisasi di Kampus Puncak Alam yang bertempat di Aras 9 Bangunan FSK 2, 3, 4.

Dari aspek keperluan perundangan, ACIS menerima pakai undang-undang dan peraturan yang digunapakai di UiTM termasuk tertakluk dengan Akta Universiti Teknologi MARA 1976 (Akta 173), pekeliling, garis panduan dan akta yang digunapakai oleh UiTM dari masa ke semasa. Dari aspek pentadbiran, ACIS menggunakan beberapa panduan jabatan seperti Manual Kualiti (MK), Prosedur Kualiti Pengurusan [PK(P)], Prosedur Kualiti Operasi [PK(O)], Dokumen Sokongan (DS) dan Fail Meja (FM).

Di PZSW, seramai lapan (8) orang staf ditempatkan untuk bertugas, iaitu terdiri daripada lima pegawai, dua orang kerani (pentadbiran dan kewangan) dan seorang staf kaunter pelanggan. Pegawai terdiri daripada seorang Ketua PZSW, seorang Ketua Seksyen Zakat dan Sedekah, seorang Ketua Seksyen Wakaf serta dua orang pegawai eksekutif, iaitu seorang bagi setiap seksyen. Dari aspek perjawatan, enam orang staf adalah staf tetap sementara dua pegawai eksekutif adalah staf kontrak. Walaupun pengkhususan mengikut bidang tugas, namun dari segi praktik setiap staf melakukan tugas secara guna sama sumber manusia.

P.3 Pertalian Hubungan Jabatan

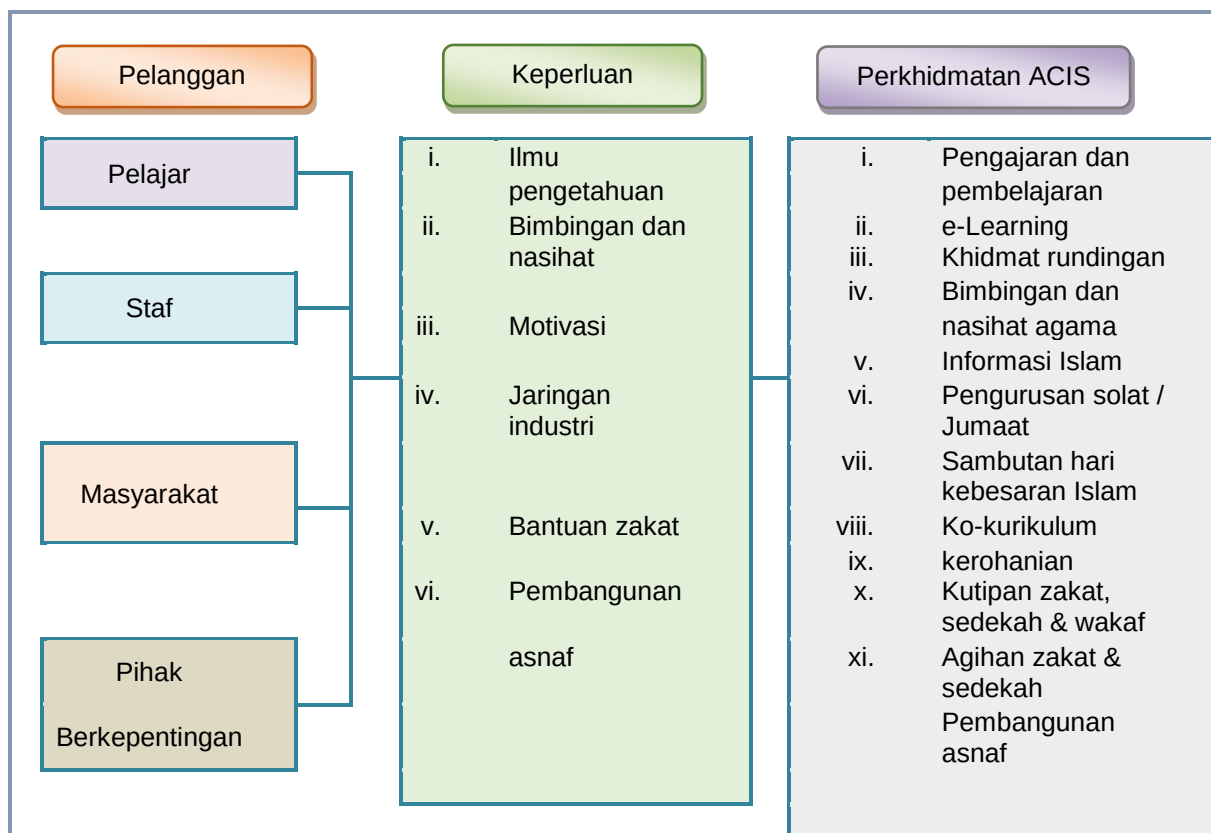
ACIS mempunyai organisasi besar yang berpusat di Shah Alam dan mempunyai staf pengurusan akademik dan perkhidmatan Islam di seluruh cawangan negeri. Pentadbiran dan pengurusan ACIS diselaraskan dan dimantapkan ke seluruh sistem UiTM melalui aktiviti mesyuarat bersama Ketua ACIS Cawangan, mesyuarat pengurusan peperiksaan dan lawatan kerja ke cawangan. Struktur carta organisasi ACIS di Shah Alam terbahagi kepada tiga (3) komponen, iaitu bahagian HEA, HEI dan PZSW.

ACIS melalui Bahagian HEA menawarkan program sendiri bermula September 2012 dengan menawarkan program pascasiswazah iaitu Sarjana Pengajian Islam Kontemporari (IC780) dan Doktor Falsafah Pengajian Islam Kontemporari (IC990). Pada tahun 2014, ACIS menawarkan program diploma dan ijazah sarjana muda. Terdapat dua program diploma yang ditawarkan, iaitu program Diploma Muamalat ditawarkan di UiTM Kampus Puncak Alam manakala Diploma Pengurusan Halal ditawarkan di Kampus Puncak Alam dan Kampus Samarahan Sarawak. Ijazah Sarjana Muda Muamalat (Kepujian) pula ditawarkan di Kampus Shah Alam. Sehingga pelaporan ini, ACIS mempunyai 37 kursus peringkat Diploma dan 30 kursus peringkat Sarjana Muda dengan kapasiti pelajar 430 (peringkat Diploma), 274 (Sarjana Muda), 21 (Sarjana) dan 17 (Doktor Falsafah).

HEI ACIS pula bertanggungjawab memberi perkhidmatan Islam dalam bentuk bimbingan dan nasihat agama, aktiviti pengurusan dan imarah masjid, program latihan dan pembangunan insan, ko-kurikulum kerohanian serta program pembangunan keluarga dan komuniti. Pelbagai medium telah digunakan dalam memenuhi tanggungjawab ini seperti menerusi media cetak dan elektronik selain daripada pertemuan secara langsung (face to face) yang dilakukan secara one-off atau berkala. Antara perkhidmatan yang ditawarkan adalah pengukuhan ilmu dan kelas pengajian agama di masjid, surau, agensi kerajaan dan swasta, kuliah bersiri, Operasi Khidmat Masyarakat (OPKIM) dan perundingan berkaitan hal ehwal kekeluargaan dan pengurusan harta pusaka/wasiat.

PZSW ACIS yang menjadi pusat fokus dalam laporan ini bertanggungjawab menguruskan hal ehwal zakat UiTM, khususnya dalam kutipan dan agihan. Selain itu, PSZW juga menjadi wakil UiTM dalam hubungan luar tentang zakat terutama dengan Lembaga Zakat Selangor (LZS), Sekretariat Zakat Institut Pengajian Tinggi (SZIPT) serta organisasi dan masyarakat asnaf lain.

ACIS, termasuklah PZSW memberi perkhidmatan kepada pelanggan yang terdiri daripada staf, pelajar, masyarakat dan pihak berkepentingan dengan keperluan dan perkhidmatan seperti pada Rajah P.2.



Rajah P.2: Keperluan dan perkhidmatan kepada pelanggan ACIS

Selain itu, ACIS turut mempunyai hubungan kukuh dengan pembekal dan rakan kongsi yang berperanan memastikan keperluan prasarana dalam pengajaran pembelajaran, pembangunan pelajar dan perkhidmatan Islam dipenuhi. Hubungan ACIS termasuklah PZSW dengan pembekal dan rakan kongsi seperti pada Jadual P.2.

Jadual P.2: Peranan pembekal dan rakan kongsi ACIS

Hubungan	Institusi	Peranan	Keperluan
Pembekal	- Kementerian Pendidikan Malaysia - MQA	Dasar, penstrukturan semula dan kelulusan	Peruntukan dan bajet
Rakan kongsi	- UA - IPT - Fakulti - KKB / InED / INTEC	Percambahan idea melalui meja bulat	Pemantapan dalam proses kerja
Rakan Usahasama	- LZS/ MAIN / JAKIM / YADIM - UIN Indonesia	Pelaksanaan program	- Hubungan korporat - Perjanjian persefahaman - Kelulusan tauliah

P.4 Konteks Strategik

Budaya kerja ACIS adalah budaya korporat yang berlandaskan visi, misi, objektif dan piagam pelanggan selaras dengan aspirasi UiTM. Di samping itu, ACIS juga mewujudkan

dasar tertentu bagi mencapai keseluruhan objektifnya. ACIS sentiasa mengamalkan budaya kerja berpasukan dalam memupuk dan menghayati nilai murni berasaskan Islam yang dilaksanakan melalui program pembangunan sumber manusia. Visi, misi dan objektif ACIS adalah pada Jadual P.3.

Jadual P.3: Visi, Misi dan Objektif ACIS

Visi	Misi
Menjadikan UiTM sebuah universiti unggul yang berteraskan kesjaranaan dan kecemerlangan akademik bagi menerajui dinamisme bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunia supaya terlahir graduan yang berdaya saing, global dan beretika.	Mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang menerusi penyampaian program profesional, penyelidikan serta penglibatan khidmat masyarakat yang berlandaskan kepada nilai murni dan etika keprofesionalan
Objektif ACIS	
- Memperkuhkan penyebaran ilmu dan kefahaman Islam melalui program akademik dan non-akademik yang berkualiti; - Menawarkan program dan kursus akademik yang berteraskan Islam dalam pelbagai bidang pengajian kontemporari; - Merealisasikan perkongsian kepakaran, kesjaranaan, perundingan, perkhidmatan dan penyelidikan bertaraf nasional dan antarabangsa; - Memperkasakan pengurusan filantropi warga universiti secara sistematik dan efisien; - Menghasilkan graduan yang holistik dan kebolehpasaran dalam pelbagai bidang kerjaya; dan - Mengaplikasi teknologi terkini dalam pengajaran, pembelajaran dan khidmat kemasyarakatan	

ACIS meletakkan 11 objektif kualiti merangkumi elemen pengajaran dan pembelajaran, staf akademik, pengurusan zakat dan perkhidmatan Islam seperti pada Jadual P.4.

Jadual P.4: Objektif Kualiti ACIS

Objektif Kualiti ACIS	
Pengajaran dan Pembelajaran	7. Penyelidikan
1. Pelajar Cemerlang Memastikan 20% pelajar mencapai markah cemerlang dalam peperiksaan akhir. 2. Pencapaian Kelulusan Kali Pertama Memastikan 98.5% pelajar lulus setelah menduduki peperiksaan kali pertama mengikut kursus yang ditawarkan. 3. Pelajar Bergraduasi Memastikan 89% pelajar bergraduasi pada tempoh masa 4. Anugerah Dekan Memastikan 15% pelajar Diploma dan Sarjana Muda ACIS mendapat anugerah Dekan pada setiap semester	Memastikan staf akademik ACIS menghasilkan lima (5) projek penyelidikan setahun
Staf Akademik	Pengurusan Zakat
	8. Zakat: Meningkatkan jumlah kutipan zakat sebanyak 10% setiap tahun
	Perkhidmatan Islam
5. Staf Akademik Meningkatkan bilangan pemegang Ijazah Doktor Falsafah (Ph.D) sebanyak 30% menjelang tahun 2020. 6. Penulisan & Penerbitan Memastikan penulisan atau penerbitan: • Enam puluh (60) penulisan ilmiah setahun • Sepuluh (10) penerbitan (buku/jurnal) setahun	9. Bimbingan dan Nasihat: Memastikan 10% warga UiTM menerima khidmat bimbingan dan nasihat agama individu setahun 10. Program Kerohanian Memastikan sebanyak seratus dua puluh (120) program kerohanian dilaksanakan setahun 11. Program Jaringan kemasyarakatan Memastikan sepuluh (10) program jaringan kemasyarakatan dilaksanakan setahun

Selain itu, Piagam Pelanggan ACIS turut digariskan untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Piagam Pelanggan tersebut mencatatkan:

“ACIS beriltizam untuk menawarkan perkhidmatan berkualiti kepada pelajar, staf, industri dan pihak berkepentingan seperti berikut:

- Menawarkan program dan kursus akademik berorientasikan Islam;
- Memastikan bantuan zakat diagihkan kepada asnaf dalam masa empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Agihan Zakat (JAZ) UiTM;
- Menawarkan khidmat bimbingan dan nasihat agama secara individu serta kelompok;
- Memproses aduan maklumbalas pelanggan dalam masa tiga (3) hari bekerja;
- Mengajukan seratus dua puluh (120) program kerohanian setahun; dan
- Mengajukan sepuluh (10) program jaringan kemasyarakatan setahun.”

Bagi PZSW, selain melaksana piagam pelanggan ACIS no. 2 di atas, PZSW turut mempunyai Piagam Pelanggan tersendiri seperti berikut:

- Proses pembayaran zakat di kaunter dalam tempoh 5 minit;
- Menunggu untuk temuduga zakat dalam tempoh 30 minit;
- Pertanyaan di kaunter atau melalui telefon dilayan serta-merta;
- Pertanyaan melalui aplikasi WhatsApp dijawab dalam tempoh 10 minit; dan
- Urusan pembayaran zakat mula diproses dalam tempoh 24 jam selepas mesyuarat Jawatankuasa Agihan Zakat (JAZ).

P.5 Persekitaran Persaingan

ACIS UiTM adalah sebuah badan akademi yang mempunyai kedudukan yang kompetitif hingga ke peringkat dunia kerana bertanggungjawab terhadap perkembangan pendidikan Islam dan penyampaian perkhidmatan Islam. Ini kerana tanggungjawab tersebut juga dimainkan oleh beberapa Institut Pengajian Tinggi (IPT) lain dalam dan luar negara serta institusi-institusi Islam di bawah kerajaan negeri dan persekutuan.

Penggabungan kedua-dua fungsi pendidikan dan perkhidmatan Islam serta zakat menjadikan ACIS sebuah akademi yang unik. Walau bagaimanapun, PZSW masih membuat perbandingan pencapaian dengan beberapa IPT, institusi agama serta UiTM negeri terutama dari aspek data kutipan dan agihan zakat serta program kemasyarakatan dan asnaf. Kekuatan utama menunjukkan ACIS serta PZSW sangat kompetitif berbanding pesaing dalam dan luar UiTM serta dalam dan luar negara adalah seperti berikut:

- ACIS memiliki kepelbagaian kepakaran modal insan termasuklah dalam bidang zakat;
- ACIS menawarkan kod kursus universiti untuk pelajar Muslim dan Non-Muslim di peringkat Asasi, Diploma dan Sarjana Muda;
- ACIS dipertanggungjawabkan mengajar subjek fakulti bersifat kontemporari Islam di semua peringkat hingga ke Ijazah Doktor Falsafah;
- PZSW adalah organisasi pertama di Malaysia menguruskan perkhidmatan zakat, sedekah dan wakaf khususnya untuk warga universiti; dan
- PZSW prihatin dengan kebajikan staf dan masyarakat yang ditimpa musibah dengan menyalurkan bantuan zakat dan sedekah secara segera.

Kedudukan ACIS yang kompetitif memberi impak kepada universiti dengan memberi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, perkhidmatan Islam dan perkhidmatan zakat, sedekah serta wakaf kepada semua pelajar UiTM. Manakala impak kepada masyarakat, staf ACIS memberi perkhidmatan pengajaran di masjid, surau, perkhidmatan bimbingan dan nasihat kepada seluruh komuniti. Perkongsian kepakaran turut disumbang oleh staf ACIS seperti sebagai Panel Penilai Agensi Kualiti Malaysia (MQA), perunding PTPTN, Penasihat Syariah institusi kewangan dan koperasi, personaliti televisyen, penceramah bebas, jurunikah, pembimbing haji (Mutawwif), Nazir Masjid, aktivis Rukun Tetangga dan YDP serta AJK PIBG sekolah.

Namun, terdapat beberapa perubahan terhad yang boleh mempengaruhi kedudukan kompetitif ACIS seperti berikut:

- Penawaran kursus yang sama dan perluasan program oleh pesaing;
- Kuantiti staf yang tidak kondusif berbanding penawaran program; dan
- Fasiliti dan kemudahan pelajar yang terhad.

Walaupun begitu, data perbandingan sedia ada menunjukkan ACIS masih mempunyai tahap kedudukan yang tinggi antara institusi lain termasuk di mata dunia. Melalui peranan PZSW, UiTM menjadi IPT pertama yang mempunyai pengurusan sistem zakat berstruktur. Pengurusan kutipan dan agihan zakat berjaya dilaksanakan menerusi Memorandum Persefahaman (MoU) pada tahun 1998 dan kutipan wakaf pada 2017 yang ditandatangani bersama Majlis Agama Islam Selangor (MAIS). Dengan pengalaman selama 18 tahun, PZSW telah menjadi rujukan kepada IPT lain seperti Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Universiti Putra Malaysia (UPM), Universiti Tenaga Nasional (UniTEN), Universiti Multimedia (MMU) dan sebagainya dalam pengurusan zakat.

Data perbandingan tahap kedudukan persaingan ini dilaporkan pada Kriteria 7 Hasil. Namun, secara ringkas bolehlah disebutkan bahawa ACIS / PZSW telah diiktiraf hingga ke peringkat antarabangsa tiga tahun berturut-turut seperti pada Jadual P.5.

Jadual P.5: Anugerah kecemerlangan kepada ACIS di Tahap Antarabangsa

Tahun	Anugerah	Kategori	Tempat	Peringkat
2015	Global Islamic Finance Award (GIFA) 2015	Best Zakat Management in Higher Education Institutions	Bahrain	Antarabangsa
2015	Global Islamic Finance Award (GIFA) 2015	Outstanding Islamic Qualification (Diploma Halal Management)	Bahrain	Antarabangsa
2016	Global Good Governance (3G) Award (Cambridge Analytica)	3G Critics' Choice Good Governance Award in Education	Istanbul, Turkey	Antarabangsa
2017	Global Islamic Finance Award (GIFA)	Pioneer in Philanthropic Programmes in the Higher Education Institution	Astana, Kazakhstan	Antarabangsa

P.6 Sistem Penambahbaikan Prestasi

PZSW mempunyai sistem penambahbaikan prestasi bagi mengekalkan pencapaian serta tahap kompetensi memberi perkhidmatan zakat selaras dengan aspirasi UiTM. PZSW menumpukan pendekatan secara Islamik dan penambahbaikan secara berterusan sesuai dengan kehendak semasa seperti berikut:

- Semakan semula terhadap Perancangan Strategik (PS) ACIS 2016 – 2020;
- Menambah bilangan staf pentadbiran PZSW;
- Memasyarakatkan perkhidmatan Islam, zakat, sedekah dan wakaf; dan
- Memperkasakan jaringan kemasyarakatan dengan pembekal dan rakan kongsi.

Oleh itu, ACIS menggunakan kaedah berikut dalam menambahbaik prestasi jabatan:

- Pengukuran PS dan analisa maklum balas pelanggan;
- Sistem audit secara konsisten;
- Laporan zakat bulanan; dan
- Mesyuarat dan perbincangan peringkat unit / jabatan

Untuk memberi penambahbaikan kepada prestasi organisasi, ACIS dan PZSW turut memotivasi staf melalui kaedah berikut:

- Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC);
- Majlis keraian dan perhimpunan bulanan;
- Latihan staf dan seminar Jabatan;
- Lawatan akademik dan perkongsian pintar; dan
- Kenaikan pangkat.

P.7 Penutup

ACIS dan PZSW menggunakan pelbagai medium untuk meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada warga UiTM dan masyarakat. Melalui sistem atas talian, media rasmi untuk mengakses profil PZSW adalah seperti Jadual P.6.

Jadual P.6: Media rasmi atas talian ACIS dan PZSW

Media Atas Talian	Alamat Talian
Laman sesawang	http://acis.uitm.edu.my
FB ACIS	http://www.facebook.com/acis.uitm
FB PZSW	http://www.facebook.com/pusatzakatuitemshahalam

BAHAGIAN II

Kriteria 1 - 6

KRITERIA 1 KEPIMPINAN

1.1 Pendahuluan

Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS) mempunyai struktur tadbir urus yang berbeza daripada pengurusan fakulti yang lain. Organisasi ACIS terbahagi kepada enam (6) bahagian, iaitu Bahagian Hal Ehwal Akademik (HEA), Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP), Penyelidikan dan Jaringan Industri (PJI), Bahagian Hal Ehwal Islam (HEI), Pusat Zakat, Sedekah dan Wakaf (PZSW) dan Bahagian Pengurusan Sumber Manusia. ACIS mengamalkan pendekatan kepimpinan tersendiri melalui perancangan yang sistematik, pelaksanaan yang meluas dan pengurusan risiko selain menggunakan pelan pemantau yang berkesan. Pelbagai kaedah digunakan untuk mencapai visi, misi, objektif dan inisiatif strategik yang dirancang berdasarkan falsafah organisasi ACIS. Seluruh bahagian ACIS mengamalkan kepimpinan holistik dan saling berkait dengan sistem kepimpinan kanan ACIS, termasuklah kepimpinan PZSW yang bertanggungjawab dalam urusan penyampaian perkhidmatan zakat, iaitu bidang tumpuan dalam pelaporan ini. Oleh itu, pelaporan bagi kriteria ini memberi tumpuan kepada kepimpinan ACIS yang termasuk juga kepimpinan PZSW.

Lampiran 1.1: Visi, Misi dan Falsafah ACIS

Lampiran 1.2: Objektif ACIS

1.2 Kepimpinan ACIS dan PZSW

Barisan kepimpinan kanan ACIS diterajui oleh Dekan yang bertanggungjawab terhadap pengurusan fakulti secara keseluruhan dengan fungsi-fungsi utama organisasi dibantu oleh Timbalan-timbalan Dekan, Pengarah dan Ketua-ketua Bahagian seperti pada Rajah 1.1.



Rajah 1.1: Struktur tadbir urus ACIS

Lampiran 1.3: Carta Organisasi ACIS

Lampiran 1.4: Carta Fungsi Utama Organisasi ACIS

Barisan kepimpinan ACIS telah berjaya meletakkan ACIS sebagai pusat rujukan dalam bidang pengajian Islam kontemporari yang diiktiraf di peringkat kebangsaan dan antarabangsa, sementara kewujudan PZSW menjadikan ACIS lebih terkehadapan dari segi peranannya berbanding dengan fakulti Pengajian Islam di universiti yang lain.

Lampiran 1.5: Jawatan, Gred dan Kelayakan Akademik ACIS

PZSW mempunyai lapan orang staf yang diketuai oleh seorang ketua. Organisasi PZSW dipecahkan kepada tiga bahagian, Seksyen Zakat dan Sedekah, Seksyen Wakaf serta kakitangan sokongan. Selain ketua, kepimpinan PZSW mempunyai dua orang ketua seksyen, dua orang pegawai eksekutif, seorang orang kerani kewangan, seorang kerani pentadbiran dan seorang staf khidmat pelanggan.

Lampiran 1.6: Carta Organisasi PZSW

1.3 Pendekatan yang Diamalkan Kepimpinan

1.3.1 Perancangan yang sistematik

PS ACIS dan PZSW dirancang menjadi asas plan penggantian barisan kepimpinan dalam merangka kepimpinan futuristik ACIS / PZSW demi penambahbaikan dan pembangunan kepimpinan. Kepimpinan kanan dilantik melalui tahap dan proses yang mematuhi standard prosedur universiti. Justeru, dokumen PS adalah panduan untuk melaksanakan perancangan yang disediakan selaras dengan perancangan UiTM secara keseluruhan. Dokumen PS ACIS dan PZSW disediakan setiap lima tahun berlandaskan dokumen induk PS Universiti.

(Dokumen Sokongan 1: Perancangan Strategik ACIS 2016 - 2020)

(Dokumen Sokongan 2: Perancangan Strategik PZSW 2016 - 2020)

Kepimpinan meletakkan ACIS / PZSW dalam arus perdana UiTM dengan mengamalkan pendekatan seperti Rajah 1.2:

PENDEKATAN KEPIMPINAN ACIS	• Kepimpinan melalui teladan
	• Keputusan dibuat secara kolektif
	• Mematuhi peraturan nilai dan etika
	• Mematuhi dasar dan polisi universiti
	• Komitmen dan keprihatinan
	• Bekerja secara kolektif dan transparan (ketelusan)
	• Pendekatan berhemah & berhikmah dalam mengurus perbelanjaan
	• Transformasi dalam pengurusan pentadbiran
	• Menjaga kebajikan dan menghargai sumbangan staf
	• Menaikkan imej organisasi dengan melaksanakan pelbagai program akademik dan aktiviti
	• Efektif dan efisien

Rajah 1.2: Pendekatan kepimpinan ACIS / PZSW

1.3.2 Pelaksanaan yang meluas

Pelaksanaan terhadap PS tersebut berlandaskan Sistem 5P Holistik ACIS (perancangan, pelaksanaan, pengukuran, pemantauan dan penambahbaikan) melalui kepimpinan ACIS / PZSW yang diperkukuhkan dengan sokongan staf akademik (pensyarah) dan pentadbiran.

Kepimpinan merealisasikan visi dan misi organisasi kepada pelanggan melalui perancangan strategik, mesyuarat, aktiviti akademik dan non-akademik yang melibatkan warga UiTM dan komuniti. Kepimpinan juga sentiasa berusaha untuk **mengintegrasikan** visi dan misi organisasi kepada pelajar, staf, komuniti, pembekal, rakan kongsi serta pihak berkepentingan bagi merealisasikan kecemerlangan kepimpinan organisasi melalui pelbagai mekanisme.

Dalam memantapkan kemahiran kepimpinan, pengurusan ACIS telah mengambil beberapa langkah dengan melantik ketua unit, koordinator dan penyelarar termasuklah Ketua PZSW serta Ketua Seksyen di PZSW untuk membantu pengurusan kanan. Pemerkasaan kepimpinan ACIS /PZSW turut dilaksanakan seperti berikut:

- Pelantikan kepimpinan organisasi berdasarkan kepakaran dalam bidang urus tadbir;
- Pembangunan kepimpinan organisasi melibatkan mereka dalam PS, audit dalaman dan luar serta program yang berkaitan;
- Perlantikan sebagai konsultan dan auditor;
- Penyeliaan dalam unit dan organisasi;
- Penglibatan dalam jawatankuasa dalaman dan luaran;
- Kehadiran dalam latihan kepimpinan dan urus tadbir;
- Pembentangan kertas kerja dan hasil penyelidikan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa;
- Penglibatan dalam penyelidikan ilmiah, penulisan dan penerbitan; dan
- Pencapaian dalam petunjuk prestasi utama kerja.

Dalam pelaksanaan perancangan, kepimpinan ACIS turut melindungi kepentingan pelanggan dengan mengenalpasti keperluan melindungi hak pihak berkepentingan (pelajar, staf dan masyarakat) melalui langkah berikut:

- Menyediakan kemudahan Pembelajaran dan Pengajaran (P&P) kepada pelajar seperti makmal komputer, bilik kuliah dan Dewan Mukhtar;
- Perkhidmatan bimbingan dan nasihat agama dan guaman syarie secara profesional bagi membantu menyelesaikan masalah yang berbangkit dari semasa ke semasa
- Penyediaan tabung zakat dan sedekah bagi membantu pelajar, staf serta mereka yang layak dan memerlukannya;
- Menjalankan program kerohanian dan program pembangunan modal insan secara berkala;
- Penyediaan infrastruktur yang lengkap dan selesa bagi menjalankan ibadah solat dan aktiviti kerohanian di masjid dan surau seperti ruang solat, dewan mukhtar, bilik mesyuarat, bilik seminar dan ruang legar; dan
- Memaklumkan semua perancangan dan pelaksanaan kepada kampus cawangan antaranya melalui mesyuarat, e-mail, laman sesawang dan taklimat program.

1.3.3 Inovasi Kepimpinan

Dekan dan barisan kepimpinan ACIS telah mewujudkan inovasi kepimpinan melalui jalinan antara universiti di Brunei, Indonesia, Filipina dan Turki dengan mengadakan beberapa siri lawatan rasmi. Lawatan ini telah membuka ruang untuk kerjasama akademik antara universiti dan juga telah meningkatkan visibiliti ACIS khususnya di luar negara.

Kepimpinan ACIS melalui proses kerja PZSW juga bergerak untuk menghasilkan inovasi baru melalui pendekatan berikut:

- Mewujudkan objektif strategik dan inisiatif strategi PZSW sebagai sokongan kepada PS ACIS;
- Mewujudkan piagam pelanggan PZSW untuk memantapkan layanan kaunter dan meminimalkan aduan;
- Menambah asnaf Ibn Sabil dalam senarai asnaf zakat UiTM menjadi kategori ke-5;
- Menjana pendapatan daripada peruntukan kewangan Tabung Amanah Zakat (TAZ) asnaf amil yang dipulangkan semula melalui sewaan dan penganjuran seminar;
- Menyediakan ruang asnaf zakat dalam kalangan pelajar untuk latihan berniaga makanan di kawasan masjid UiTM;
- Memperkasa skop tugas wakaf melalui dengan Perjanjian Kerjasama (MoA) dengan Perbadanan Wakaf Selangor.

1.3.4 Pengurusan Risiko Kepimpinan

Kepimpinan PZSW mengenalpasti risiko terhadap organisasi melalui beberapa langkah seperti berikut:

- Penilaian audit kualiti dalaman
- Penilaian audit kualiti luaran / Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)
- Laporan ke LZS
- Mesyuarat Jawatankuasa Induk Zakat, Sedekah dan Wakaf (JIZSW)
- Mesyuarat Jawatankuasa Agihan Zakat (JAZ)
- Borang Laporan Aktiviti/Program
- Sistem fail

Langkah ini diperkukuhkan lagi dengan pelaksanaan program pengurusan risiko di PZSW seperti berikut:

- Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 2001:2008 bagi skop Perkhidmatan Zakat;
(Dokumen Sokongan 3 : Sistem Pengurusan Kualiti Perkhidmatan Zakat)
- Prosedur Kualiti Operasi (PKO) 19 hingga 22:
 - PKO 19 - Pengurusan Kutipan Zakat Tunai
 - PKO 20 - Pengurusan Zakat Secara Potongan Gaji
 - PKO 21 - Agihan Zakat
 - PKO 22 - Pengurusan Program Pembangunan Asnaf
(Dokumen Sokongan 4 - 7: Prosedur Kualiti Operasi 19 - 22)
- Penilaian audit dalaman dan audit luar;
- Pengurangan masa mengajar bagi pensyarah yang memegang jawatan pentadbiran PZSW; dan
- Sasaran Kerja Tahunan (SKT) dan Penilaian Setengah Tahun SKT.

Sejak tahun 2003, Audit Dalaman dan Audit Luar memainkan peranan penting dalam memastikan keberkesanan kepimpinan organisasi ACIS dan PZSW. Audit Dalaman dilakukan oleh staf yang lulus dalam Kursus Audit Dalam ISO 9001:2000 dan Kursus Persijilan Semula ISO9001:2008. Audit Dalaman dan Audit Luar InKQA adalah bebas dan neutral yang dilaksanakan secara berkala. Penemuan audit diperolehi melalui laporan hasil audit yang diaplikasi bagi menambahbaik pengurusan secara berterusan.

1.4 Pelan Pemantauan Kepimpinan

Pengurusan ACIS dan PZSW sentiasa menitikberatkan pemantauan melalui pelaksanaan SPK yang berkesan. Setiap bahagian, unit, koordinator dan penyelaras bertanggungjawab merangka, melaksana dan menyediakan laporan aktiviti / program untuk digunakan dalam pendekatan seperti pada Jadual 1.1.

Jadual 1.1: Mekanisme dan pendekatan pemantauan kepimpinan ACIS / PZSW

Mekanisme	Pendekatan
Semakan kepimpinan (formal dan informal)	• Mesyuarat Eksekutif / Pengurusan Kanan • Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) • Mesyuarat Pengurusan Dalam (MPD) • Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Fakulti • Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Fakulti dan Cawangan • Mesyuarat Unit • Mesyuarat Pentadbir • Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia
Audit	• Audit Dalam • Audit InQKA • Audit MQA
Penilaian	• Penilaian Prestasi / SKT

Bagi memastikan komitmen pemantauan ini berterusan, kepimpinan PZSW melantik wakil PZSW dalam jawatankuasa di peringkat ACIS untuk menggalakkan perilaku beretika dan memastikan pematuhan kepada peraturan UiTM / ACIS seperti fungsi pada Jadual 1.2.

Jadual 1.2: Jawatankuasa pemantauan ditubuhkan kepimpinan ACIS

Jawatankuasa	Pemantauan / Fungsi Kepimpinan PZSW
Jawatankuasa PIN (Pencegahan Rasuah)	▪ Wakil ACIS dalam program integriti
Jawatankuasa Latihan	▪ Wakil ACIS mengedarkan borang Audit Nilai ▪ Wakil ACIS memastikan staf PZSW memenuhi 42 jam latihan ▪ Wakil ACIS memastikan staf PZSW berkaitan mendapat tauliah penceramah
Jawatankuasa Kualiti	▪ Wakil ACIS memastikan staf mematuhi prosedur kualiti pengurusan dan PKO
Bahagian Pentadbiran ACIS	▪ Wakil ACIS dalam audit dalaman ke atas PZSW ▪ Wakil ACIS memastikan semua staf diwajibkan membuat akujanji ▪ Wakil ACIS memastikan staf membuat pengisytiharan harta setiap lima tahun
Bahagian Pentadbiran PZSW	▪ Wakil ACIS memastikan kad perakam waktu diketik ▪ Pelaporan dalam mesyuarat JTZW dan JAZ ▪ Pelaporan kepada LZS / PSW ▪ Pelaporan dalam mesyuarat MPD ACIS

Kepimpinan PZSW turut memantau dan bertindak terhadap perilaku yang tidak beretika dengan kaedah pemantauan ACIS seperti pada Rajah 1.3.



Rajah 1.3: Kaedah pemantauan kepimpinan PZSW

Selain itu, pemantauan juga dilakukan melalui penilaian prestasi staf, iaitu melalui SKT oleh kepimpinan PZSW, sama ada oleh Ketua PZSW, Ketua Seksyen atau Ketua Pentadbir. Hasil pemantauan, kepimpinan turut melakukan semakan pencapaian untuk menentukan kecekapan dan keberkesanan berdasarkan PS PZSW, dasar dan objektif kualiti ACIS serta sasaran kutipan zakat LZS.

Lampiran 1.7: Dasar Kualiti ACIS

Lampiran 1.8: Objektif Kualiti ACIS

Lampiran 1.9: Sasaran Kutipan Zakat LZS

1.5 Kaedah Mencapai Objektif dan Inisiatif Strategik

1.5.1 Menggalakkan penghayatan sahsiah mulia dan beretika

Organisasi PZSW menggalakkan penghayatan sahsiah mulia dan beretika dengan tujuan memupuk persekitaran kerja yang mempunyai nilai murni serta tingkahlaku beretika dalam semua interaksi melalui penerapan dan penghayatan nilai dan etika staf dan moto organisasi iaitu Usaha, Taqwa, Mulia Budaya Kami. Oleh itu, kepimpinan PZSW menghantar staf menghadiri latihan yang berkaitan seperti perkhidmatan zakat, perkhidmatan kaunter, program *Team Building* dan Pembimbing Rakan Sekerja bagi meningkatkan tingkahlaku beretika dalam kalangan staf.

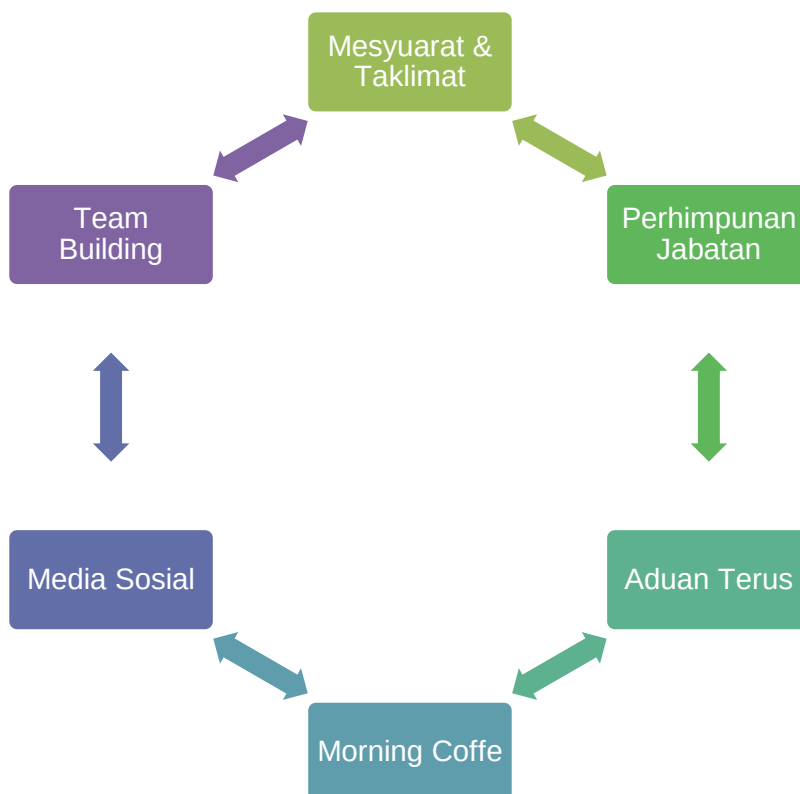
Kepimpinan PZSW juga membantu kempen integriti dan budaya budi bahasa yang dilaksanakan melalui khidmat nasihat, pemantauan, laporan tatatertib dan laporan perakam waktu. Perkara yang sentiasa ditekankan adalah pematuhan kepada etika mengikut peraturan universiti dan ACIS seperti pada Rajah 1.4:



Rajah 1.4: Etiket dan peraturan ACIS

1.5.2 Komunikasi dua hala

Bagi memastikan maklumat, keputusan utama dan maklumbalas disampaikan dengan tepat, kepimpinan ACIS berkomunikasi secara dua hala dan membina hubungan baik dengan staf melalui kaedah seperti pada Rajah 1.5.



Rajah 1.5: Kaedah komunikasi dua hala kepimpinan-staf ACIS / PZSW

Penggunaan medium baharu seperti aplikasi Whatsapp dan juga medium terdahulu seperti e-mail, surat dan memo digunakan oleh kepimpinan untuk mewujudkan komunikasi dua hala antara pengurusan dan staf.

Kepimpinan turut mempraktikkan sistem penyampaian melalui pelaporan dan pembentangan bagi semua aktiviti yang dilaksanakan bagi memastikan ketelusan operasi, tindakan berkesan, hubungan erat dan perkongsian maklumat yang lengkap, tepat dan jelas dengan pihak berkepentingan seperti pada Rajah 1.6.



Rajah 1.6: Sistem penyampaian maklumat ACIS / PZSW

1.5.3 Menjaga Kebajikan Staf

Bagi meningkatkan kecemerlangan prestasi perkhidmatan staf, pengurusan ACIS dan PZSW sentiasa menjaga kebajikan staf dengan sentiasa memberi bimbingan, dorongan, sokongan dan penghargaan. Staf yang cemerlang dianugerahkan dengan sijil / surat penghargaan atas sumbangan masa dan tenaga demi kemajuan organisasi.

Keprihatinan dan komitmen tinggi pengurusan terhadap perkembangan dan keperluan organisasi dari aspek prasarana serta kemudahan staf juga diberi fokus dan tumpuan yang sewajarnya. Penaiktarafan Bangunan Cempaka 4 dan Cempaka 5 melibatkan pejabat bilik pensyarah, bilik mesyuarat dan bilik kuliah yang dilengkapi dengan pelbagai kemudahan yang kondusif merupakan usaha kepimpinan dalam menjaga kebajikan staf ACIS keseluruhannya. Bagi PZSW pula, permohonan telah dibuat dan diluluskan pada tahun 2017 untuk menaik taraf kaunter dan pejabat PZSW. Mengikut perancangan, proses naik taraf akan bermula pada penghujung tahun 2018.

Badan Amal dan Kebajikan ACIS (BALKIS) pula telah ditubuhkan bagi menjaga kebajikan hal ehwal kebajikan staf termasuk PZSW dengan menyediakan pelbagai sumbangan kebajikan melalui kelahiran bayi, musibah sakit, masuk hospital dan kematian. Kepimpinan sentiasa menghargai sumbangan staf yang cemerlang dalam perkhidmatan termasuk mengadakan majlis penghargaan bagi yang tamat perkhidmatan atau yang berpindah ke jabatan lain.

1.5.4 Mewujudkan organisasi lestari

Kepimpinan ACIS dan PZSW turut berusaha mewujudkan organisasi lestari dokongan padu daripada pihak pengurusan atasan universiti. Proses tersebut dibantu melalui mekanisme berikut:

- Pengurusan organisasi yang dinamik dan berteraskan Islam;
- Pengurusan sumber manusia secara efisien;
- Pengurusan berasaskan sistem kualiti;
- Pengurusan kewangan yang cekap;
- Peningkatan tahap kecemerlangan dan kefahaman agama staf; dan
- Penawaran program dan aktiviti yang relevan bersesuaian dengan kehendak semasa

Kepimpinan turut mewujudkan budaya tenaga kerja/staf yang konsisten serta melaksana perancangan pelapis. Oleh itu, persekitaran aktiviti dan strategi organisasi menekankan penambahbaikan prestasi, pencapaian misi dan objektif strategik, inovasi, prestasi kepimpinan dan kecekapan operasi. Dari aspek lain, kepimpinan PZSW juga berusaha mewujudkan persekitaran pembelajaran organisasi dalam kalangan staf melalui langkah berikut:

- Memberi peluang kepada staf melanjutkan pengajian ke peringkat lebih tinggi dengan penawaran biasiswa;
- Memberi peluang kepada staf pentadbiran mengikuti program / bengkel peningkatan kompetensi dan pembangunan staf penguasaan ilmu semasa, *Training of Trainers* (TOT), perkongsian pintar, kemahiran menemuduga pemohon zakat dan lain-lain;
- Menambah kemudahan prasarana pejabat seperti komputer, pencetak dan lain-lain; dan
- Menambah kemudahan prasarana pejabat seperti komputer, pencetak dan lain-lain.

1.5.5 Tumpuan kepada tindakan penambahbaikan

Kepimpinan ACIS dan PZSW sentiasa melakukan semakan pengukuran pencapaian bagi mengenalpasti tindakan susulan. Pengukuran dibuat berdasarkan analisa pencapaian objektif kualiti semasa, keputusan dalam mesyuarat MKSP dan MPD, laporan Ketua Unit PZSW, laporan aduan dan maklum balas pelanggan.

Oleh itu, fokus kepada tindakan penambahbaikan bagi mencapai objektif organisasi, menambahbaik pencapaian dan mencapai visi organisasi dilaksanakan melalui tindakan seperti pada Jadual 1.3.

Jadual 1.3: Tindakan penambahbaikan pencapaian PZSW

Penambahbaikan	Tindakan
Perubahan organisasi	- Pembahagian PZSW kepada dua seksyen utama, iaitu Seksyen Zakat dan Sedekah serta Seksyen Wakaf - Pertambahan staf PZSW mengikut bebanan tugas
Peningkatan akademik	- Menggalakkan staf melanjutkan pelajaran pada peringkat yang lebih tinggi - Membantu pelajar UiTM dan organisasi zakat lain melalui Skim Khidmat Pelajar dan Latihan Industri di PZSW
Peningkatan kualiti perkhidmatan	- Penumpuan kepada pencapaian objektif kualiti dan objektif strategik PZSW - Perluasan ruang maklum balas terhadap perkhidmatan kaunter PZSW
Peningkatan penulisan	- Memberi penekanan dan galakan kepada penulisan dan penerbitan khasnya berkaitan zakat - Pembentangan kertas kerja staf di dalam dan luar negara
Naiktaraf premis	- Naik taraf Kompleks Pusat Islam yang menempatkan PZSW dengan penyediaan Dewan Terbuka - Naik taraf pejabat dan kaunter pelanggan PZSW

1.5.6 Akauntabiliti dalam pengurusan

Kepimpinan PZSW menekankan akauntabiliti dalam tindakan pengurusan melalui tindakan seperti berikut:

- Merangka PS PZSW dan melaksanakannya;
- Memastikan setiap staf PZSW mempunyai sasaran dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang ditetapkan untuk dicapai setiap tahun;
- Membuat semakan dan tindakan penambahbaikan terhadap sasaran yang tidak memenuhi KPI; dan
- Memaklumkan dan menyebarkan tanggungjawab perkhidmatan melalui brosur, emel, laman sesawang, taklimat program dan mesyuarat.

Selain itu, kepimpinan PZSW sedia pada bila-bila masa untuk ditegur secara lisan atau laporan termasuk diaudit oleh mana-mana pihak berautoriti. Kepimpinan juga memberi perhatian kepada akauntabiliti dalam kewangan melalui beberapa pendekatan seperti berikut:

- Memastikan setiap kutipan zakat diberi resit pembayaran rasmi LZS;
- Memastikan setiap kutipan tunai atau cek ditunaikan dalam akaun LZS mengikut peraturan;
- Memastikan laporan zakat bulanan diserahkan kepada LZS;
- Bersedia menerima audit kewangan daripada LZS pada bila-bila masa;
- Menerima pakai cadangan dan teguran Audit Dalaman dan Audit InQKA; dan
- Menerima pakai semua arahan dan pekeliling Jawatankuasa Kewangan dan Pembangunan (JKP) dan Bendahari UiTM.

1.6 Penutup

PZSW mempunyai pendekatan kepimpinan holistik dalam merancang, melaksana, mengurus risiko dan seterusnya pelan pemantau bagi tujuan semakan dan penambahbaikan. Ini dilakukan melalui beberapa kaedah untuk mencapai objektif yang digariskan oleh kepimpinan termasuk dari aspek etika dan kebajikan staf, pembinaan organisasi serta akauntabiliti dalam pengurusan dan kewangan. Semua ini dilaksanakan sepadu dengan kriteria-kriteria lain bagi menjamin ACIS UiTM umumnya dan PZSW khasnya mempunyai pengurusan berkualiti tinggi.

KRITERIA 2 PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 Pendahuluan

Perancangan Strategik (PS) Pusat Zakat, Sedekah dan Wakaf (PZSW) dirancang berdasarkan PS ACIS yang dirangka secara komprehensif untuk tempoh lima (5) tahun bersamaan dengan perancangan lima (5) tahun UiTM dan Malaysia supaya konsisten dengan perancangan UiTM serta negara. PS PZSW dan ACIS dilakukan lima tahun sekali dan semakan dilakukan secara tahunan seperti *milestone* pada Rajah 2.1.



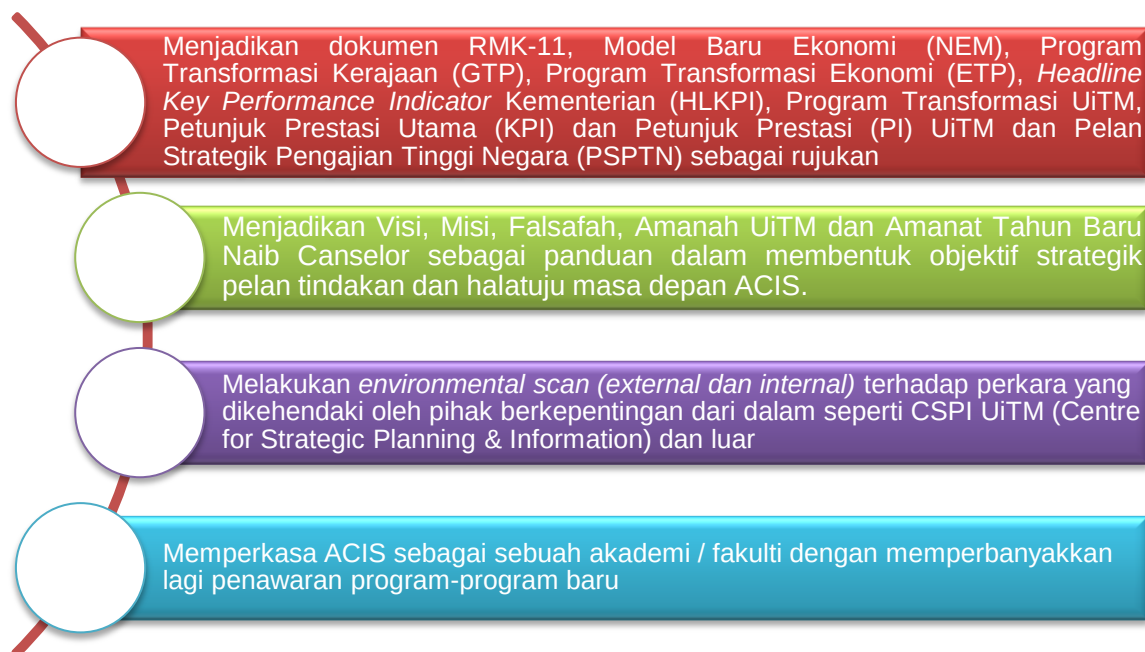
Rajah 2.1: Milestone perancangan strategik PZSW dan ACIS sehingga 2020

PS PZSW menumpukan tanggungjawab dalam urusan penyampaian perkhidmatan zakat yang menjadi tumpuan dalam pelaporan ini. Oleh itu, PZSW memberi perhatian kepada strategi dan inisiatif strategik untuk mencapai objektif strategik PS tersebut.

(Dokumen Sokongan 1: Perancangan Strategik ACIS 2016 - 2020)
(Dokumen Sokongan 2: Perancangan Strategik PZSW 2016 - 2020)

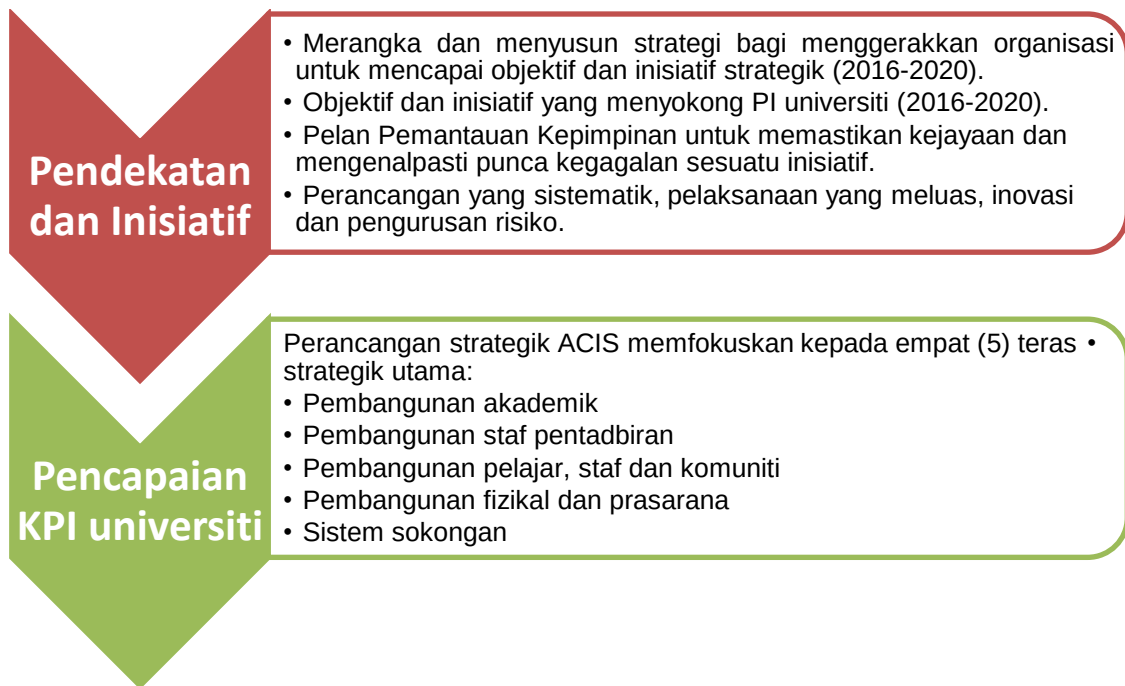
2.2 Perancangan Strategik ACIS

Proses PS ACIS dilaksanakan berdasarkan beberapa panduan seperti pada Rajah 2.2.



Rajah 2.2: Panduan perancangan strategik ACIS

Pelaksanaan pembinaan PS ACIS 2016-2020 dijayakan oleh Pengurusan ACIS dengan agenda utama seperti pada Rajah 2.3.



Rajah 2.3: Agenda perancangan strategik ACIS 2016 - 2020

Bagi memastikan petunjuk prestasi pelaksanaan bagi perancangan ini dapat dicapai atau memerlukan pengubahsuaian, proses semakan diadakan setiap tahun. Semakan terakhir bagi tahun 2017 telah dijalankan pada 22 sehingga 24 April 2018.

Sebagai langkah pencegahan **risiko ketidakpatuhan**, ACIS telah menetapkan objektif umum dan objektif kualiti yang spesifik untuk mencapai visi dan misi fakulti melalui penyampaian perkhidmatan zakat seperti berikut:

- (i) Objektif Umum: Memperkasa pengurusan filantropi warga universiti secara sistematik dan efisien.
- (ii) Objektif Kualiti: Meningkatkan jumlah kutipan zakat sebanyak 10 peratus setiap tahun.

2.3 Perancangan Strategik PZSW

Pelaporan ini memberi tumpuan kepada penyampaian perkhidmatan zakat yang diuruskan oleh PZSW ACIS. PZSW mempunyai perancangan strategik tersendiri yang dirangka untuk tempoh lima (5) tahun, bersamaan dengan perancangan lima (5) tahun ACIS supaya ia selari dengan perancangan dan agenda fakulti, universiti dan negara. Perancangan ini berteraskan PS ACIS 2016-2020, Model Hala Tuju Strategik RMK-10 UiTM, Wawasan 2020 dan Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (PSPTN), berserta dengan perancangan dan dasar kerajaan yang lain dan berkaitan.

PS PZSW 2016-2020 penting untuk memacu ke arah pencapaian sasaran yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan universiti dan fakulti. Perancangan ini dibentuk oleh komponen Sistem Sokongan, iaitu salah satu daripada empat komponen utama yang digariskan oleh universiti iaitu Nilai, Sistem Sokongan, Teras dan Sasaran. Sistem Sokongan bagi PZSW adalah Perkhidmatan Berkualiti dengan Agenda Utama Pengurusan Pemegang Taruh.

Agenda pelaksanaan penyediaan PS ini berasaskan kepada dasar-dasar dan perancangan yang telah digaris di peringkat nasional, universiti dan juga fakulti seperti pada Rajah 2.4.

Dasar dan perancangan peringkat nasional

Dasar yang diambil kira adalah Misi Nasional RMK-11, Model Baru Ekonomi (NEM), Program Transformasi Kerajaan (GTP), Program Transformasi Ekonomi (ETP) dan Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (PSPTN). Komponen utama dalam Model Baru Ekonomi terdiri daripada Program Transformasi Ekonomi (ETP) dan Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA) manakala Program Transformasi Kerajaan merangkumi Bidang Keberhasilan Utama Nasional (NKRA) dan Bidang Keberhasilan Utama Kementerian (MKRA).

Dasar dan perancangan peringkat universiti

Dasar yang diambil kira adalah Misi, Visi, Falsafah dan Amanah UiTM berserta dengan beberapa pernyataan lain yang berkaitan dengan UiTM yang menjurus kepada pembentukan Model Hala Tuju Strategik UiTM. Di samping itu, RMK-11 Pelan Strategik UiTM dan pernyataan amanat tahun baru Naib Canselor juga dijadikan sebahagian daripada asas kepada perancangan strategik lima (5) tahun UiTM bagi menghasilkan Agenda Utama Universiti.

Dasar dan perancangan peringkat fakulti

Dasar yang diambil kira adalah Perancangan Strategik ACIS 2016-2020, Objektif Kualiti ACIS, Laporan Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC) 2014 dan 2015 selain laporan serta teguran Audit Kualiti Dalam dan Pematuhan InQKA dan luar. Selain itu sistem pengurusan risiko seperti Maklum Balas Pelanggan dan tahap kepuasan hati pelanggan turut menjadi aspek penting dalam pembinaan perancangan ini.

Rajah 2.4: Agenda pelaksanaan perancangan strategik PZSW 2016 - 2020

Objektif strategik dalam perancangan PZSW ini turut meliputi sasaran dalam dan luar UiTM seperti berikut:

- (i) Mencapai jumlah kutipan zakat sekurang-kurangnya 10 peratus kenaikan setiap tahun.
- (ii) Mencapai jumlah agihan zakat sekurang-kurangnya 60 peratus daripada dana zakat setiap tahun.
- (iii) Mencapai jumlah penyelidikan dan pembangunan (R&D) zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.
- (iv) Mencapai jumlah hubungan luar zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.

Untuk mencapai objektif tersebut, PZSW telah menggariskan 23 inisiatif strategik untuk merealisasikannya seperti frekuensi petunjuk prestasi pada Jadual 2.1.

Jadual 2.1: Objektif dan Inisiatif Strategik ACIS

Objektif Strategik PZSW	Inisiatif Strategik	Frekuensi
Mencapai jumlah kutipan zakat sekurang-kurangnya 10 peratus kenaikan setiap tahun.	Taklimat berkala	1 kali / bulan
	Deskhelp potongan gaji staf	Sepanjang masa
	<i>E-mail blasting</i>	1 kali / bulan
	Bahan bercetak (Risalah /brostur/ bunting)	1 kali / tahun
	Surat korporat	1 kali / bulan
Mencapai jumlah agihan zakat sekurang-kurangnya 60 peratus daripada dana zakat setiap tahun.	Makluman e-mail	1 kali / semester
	iStudent Portal	1 kali / semester
	Media Sosial (Facebook/Laman Sesawang)	Sepanjang masa
	Memo makluman	1 kali / semester
	Temuduga calon	1 kali / semester
Mencapai jumlah penyelidikan dan pembangunan (R&D) zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.	Mesyuarat JAZ	1 kali / bulan
	Penyelidikan	Sepanjang masa
	Penerbitan	Sepanjang masa
	Penganjuran seminar	1 kali / tahun
	Pembangunan staf	Sepanjang masa
	Latihan Industri dan praktikal pelajar	1 kali / semester
	Piagam pelanggan	Sepanjang masa
Mencapai jumlah hubungan luar zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.	Maklum balas pelanggan	Sepanjang masa
	Laporan zakat	
	Seminar / Latihan	1 kali / bulan
	Mesyuarat	Sepanjang masa
	Sukarelawan	Sepanjang masa
	Khidmat masyarakat	Sepanjang masa

Pencapaian objektif strategik dan inisiatif strategik tersebut dipantau oleh pengurusan PZSW secara bulanan. Inisiatif strategik akan disemak semula dan ditambah jika frekuensi petunjuk prestasi tidak mencapai sasaran dikehendaki. Risiko ketidakpatuhan terhadap proses ini diminimalkan dengan kewujudan piagam pelanggan PZSW dan borang maklumbalas kaunter serta program.

2.4 RMK-11 Perancangan Strategik UiTM

Perancangan penyampaian perkhidmatan zakat oleh PZSW adalah sejajar dengan RMK-11 Perancangan Strategi UiTM 2016 – 2020 dengan sasaran hala tuju strategik untuk menjadi sebuah Universiti Tersohor menjelang tahun 2020. Pelaksanaan penyediaan perancangan ini mengambilkira 11 agenda utama dan tiga (3) sasaran strategik bagi membantu pencapaian hala tuju tersebut seperti pada Jadual 2.2.

Jadual 2.2: Agenda Utama dan Sasaran Strategik UiTM

Objektif Strategik PZSW	Agenda Utama UiTM	Sasaran Strategik UiTM
Mencapai jumlah kutipan zakat sekurang-kurangnya 10 peratus kenaikan setiap tahun.	Kemampuan Kewangan Pemantapan Tadbir Urus	Pendidikan Tinggi Berkualiti
Mencapai jumlah agihan zakat sekurang-kurangnya 60 peratus daripada dana zakat setiap tahun.	Kemampuan Kewangan Pemantapan Tadbir Urus	Pendidikan Tinggi Berkualiti
Mencapai jumlah penyelidikan dan pembangunan (R&D) zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.	Kecemerlangan Bakat Transformasi Penyampaian Universiti	Pendidikan Tinggi Berkualiti Aksesibiliti
Mencapai jumlah hubungan luar zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.	Meletakkan UiTM di Peta Dunia Pemantapan Tadbir Urus	Pendidikan Tinggi Berkualiti Aksesibiliti

PZSW ACIS juga terlibat secara langsung dalam pelaksanaan Program Transformasi (Trans4U) 1.0 UiTM sehingga Disember 2017 seperti Jadual 2.3.

Jadual 2.3: Projek ACIS di bawah Program Trans4U 1.0 UiTM

Projek Trans4U 1.0	Komponen Transformasi	Agenda Utama UiTM	Petunjuk Prestasi
Insan Berihisan	Bakat	Kecemerlangan Bakat	Bilangan staf mengikuti modul program penghayatan itqan dan ihsan.
Islamic Enculturation	Bakat	Kecemerlangan Bakat	Bilangan mahasiswa mencapai skor 5 daripada skala 6 tentang asas syariah Islam
Dana Endowmen Luaran	Organisasi	Kemampuan Kewangan	Pengurangan kebergantungan kepada kewangan kerajaan

Penglibatan staf dengan program tersebut adalah menyeluruh dalam sistem UiTM. Pemantauan projek ini dilakukan oleh pihak Pusat Perancangan Strategik dan Maklumat (CSPI) secara langsung serta Pejabat Bendahari selaku pengarah projek. Projek ini minima terdedah kepada risiko ketidakpatuhan kerana rekod dan laporan projek dipantau secara terus oleh Naib Canselor dan pihak berkaitan secara maya melalui laman sesawang.

2.5 Pelan Pemantauan

Operasi PZSW dipantau oleh pihak MAIS/LZS, pengurusan UiTM dan ACIS. Pemantauan pencapaian objektif dan inisiatif strategik PZSW ditentukan oleh pengurusan ACIS melalui siri perbincangan kolektif seperti pada Rajah 2.5.



Rajah 2.5: Sistem pemantauan kolektif terhadap perancangan strategi ACIS

Seorang pegawai telah dilantik untuk memantau prestasi tahunan yang ditetapkan. Jawatankuasa PS ACIS telah diwujudkan yang melibatkan jawatankuasa daripada keseluruhan bahagian, jabatan dan unit dalam organisasi ACIS.

Selain itu, pihak UiTM dan ACIS/PZSW turut melaksanakan pelan pemantauan melalui tindakan seperti pada Jadual 2.4.

Jadual 2.4: Pelan pemantauan PZSW

Pemantauan	Tindakan ACIS / PZSW
Pemantauan oleh pihak CSPI, UiTM	Perlantikan pegawai yang bertanggungjawab (person in charge) dan serahan laporan oleh PIC secara berkala (setiap 3 bulan sekali)
Penilaian audit kualiti luaran / InQKA	Perlantikan jawatankuasa untuk pelaksanaan penilaian melalui audit terhadap kawalan kualiti dan pematuhan daripada pihak luar termasuk daripada InQKA
Penilaian audit kualiti dalaman	Perlantikan jawatankuasa untuk membuat penilaian sendiri terhadap kawalan kualiti dan pematuhan prosedur.
Semakan perancangan strategik 2016 - 2018	Semakan terhadap PS PZSW secara khusus dan ACIS secara umum untuk menilai pematuhan dan penambahbaikan bagi tujuan kajian semula pertengahan penggal atau perancangan baru.
Laporan oleh PZSW	Pelaporan berdasarkan KPI yang dibentangkan dalam mesyuarat MPD ACIS.

PZSW turut mempunyai sistem **pemantauan sendiri** dalaman terhadap pelaksanaan pelan strategik seperti berikut:

- Perbincangan dalaman;
- Mesyuarat JAZ;
- Aduan maklum balas pelanggan;
- Laporan bulanan kepada LZS

2.6 Perancangan Penambahbaikan

PZSW membuat perancangan penambahbaikan perancangan strategiknya dengan penglibatan pelbagai kumpulan sasaran untuk memenuhi kehendak pelanggan, iaitu staf, pelajar UiTM serta masyarakat asnaf luar. Oleh itu, PZSW penambahbaikan tersebut hasil daripada input yang diperolehi daripada maklumat kumpulan sasaran pada Jadual 2.5.

Jadual 2.5: Perancangan penambahbaikan PZSW ACIS

Kumpulan Sasar	Input Perancangan Strategik	Kekerapan	Status Penambahbaikan
Pegawai PZSW	Mesyuarat MKSP	Dua (2) kali setahun	Memutuskan dasar kualiti berkaitan penambahbaikan
	Mesyuarat MPD	Tiga (3) kali setahun	Memutuskan pelaksanaan kualiti
	Mesyuarat JIZSW	Dua (2) kali setahun	Memutuskan dasar pengurusan zakat
	Mesyuarat JAZ	Setiap bulan	Memutuskan pelaksanaan dan kelulusan zakat
Staf Pentadbiran	Perjumpaan Bulanan	Setiap bulan	Penyampaian dan maklumbalas
	<i>Team Building</i>	Satu (1) kali setiap dua tahun	Penambahbaikan dan kesetiakawanan
	Laporan aktiviti / program	Setiap program	Penambahbaikan aktiviti dan program
Staf UiTM	Kertas kerja permohonan aktiviti / program	Setiap program	Kelulusan aktiviti / program
	Laporan aktiviti / program	Setiap program	Penambahbaikan aktiviti dan program
	Borang Maklumbalas Pelanggan	Berdasarkan aduan	Input dan tindakan penambahbaikan
	Aduan maya	Sepanjang tahun	Input dan tindakan penambahbaikan
Pelajar	Kertas kerja permohonan aktiviti / program pelajar	Setiap program	Kelulusan aktiviti / program pelajar
	Laporan aktiviti / program pelajar	Setiap program	Penambahbaikan aktiviti dan program pelajar
	Borang Maklumbalas Pelanggan	Berdasarkan aduan	Input dan tindakan penambahbaikan
	Aduan maya	Sepanjang tahun	Input dan tindakan penambahbaikan
Asnaf Luar	Kertas kerja permohonan aktiviti / program	Setiap program	Kelulusan aktiviti / program
	Laporan aktiviti / program	Setiap program	Penambahbaikan aktiviti dan program

Maklumat kumpulan sasar ini akan sentiasa dikenalpasti dan dilakukan penambahbaikan pada pelbagai peringkat bagi memastikan ianya lebih efektif. Hasil dapatan audit dalaman yang dilaksanakan dua (2) kali setahun dibincangkan dalam MKSP atau MPD ACIS dapat mengenalpasti ruang penambahbaikan.

Penambahbaikan turut dilakukan atas pelbagai faktor termasuk pertukaran polisi di peringkat negara, peringkat universiti, tahap prestasi organisasi serta hubungan atau memorandum persefahaman dengan pihak luar. Pada tahun 2017, PZSW melakukan penambahbaikan seperti berikut:

- Semakan semula terhadap PS ACIS 2016 – 2020;
- Mewujudkan Seksyen Zakat & Sedekah dan Seksyen Wakaf bagi pembahagian tugas mulai 1 Mac 2017;
- Menambah staf daripada 7 orang (2016) kepada 8 orang (2017) mulai Mac 2017;
- Memperkasa skop tugas wakaf melalui MoA dengan Perbadanan Wakaf Selangor (PWS) pada 3 Mac 2017;
- Penyampaian perkhidmatan zakat menggunakan aplikasi Whatsapp mulai Januari 2017; dan
- Pertambahan latihan pembangunan kepada staf PZSW.

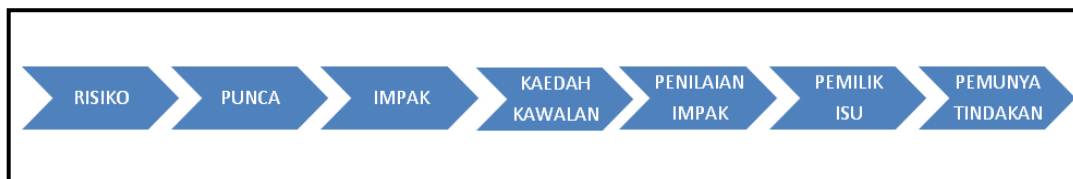
2.7 Pengurusan Risiko

PZSW merancang sistem pengurusan risiko untuk:

- Memastikan PS boleh mencapai objektif yang dikehendaki;
- Meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan zakat;
- Mencegah atau mengurangkan kesan risiko yang tidak diingini; dan
- Membuat pemantauan dan penambahbaikan.

Oleh itu, PZSW ACIS mempunyai sistem pengurusan risiko untuk memastikan kecemerlangan UiTM pada peringkat negara dan antarabangsa ini adalah berterusan, meningkat serta tidak terjejas. ACIS telah menjemput auditor terlatih daripada industri untuk menerangkan aspek pengurusan risiko melalui program seperti Bengkel Pengurusan Risiko sejak tahun 2011 lagi. Hasil daripada program ini, ACIS telah mewujudkan Fail Pengurusan Risiko (600-ACIS 12/10/1) tersendiri bagi persediaan menghadapi risiko yang mungkin berlaku. Untuk mengoptimumkan keberhasilan, semakan semula perancangan strategik dilakukan seperti semakan semula PS ACIS 2016 – 2020 yang dilakukan pada suku pertama tahun 2018.

Proses mengenalpasti dan mengatasi risiko dilakukan secara sistematik dan menyeluruh. Risiko yang dikenalpasti dikategori kepada dua (2) tahap risiko, iaitu maksimum dan minimum. Rekod daripada Fail Pengurusan Risiko akan diaudit oleh auditor dalaman dan luar. Proses mengenalpasti dan mengatasi risiko ACIS ditunjukkan pada Rajah 2.6.



Rajah 2.6: Proses mengenalpasti dan mengatasi risiko ACIS

Risiko di PZSW dikawal dan diatasi melalui beberapa sistem dengan frekuensi dan dokumen rujukan seperti pada Jadual 2.6.

Jadual 2.6: Frekuensi untuk mengenalpasti dan mengawal risiko PZSW ACIS

Mengenalpasti Risiko	Frekuensi	Dokumen Rujukan / Kawalan Risiko
Penilaian audit kualiti dalaman	2 kali / tahun	- Perancangan Strategik PZSW 2016 – 2020 - Prosedur Kualiti Operasi (19 – 22)
Penilaian audit kualiti luaran / InQKA	1 kali / tahun	- Perancangan Strategik PZSW 2016 – 2020 - Prosedur Kualiti Operasi (19 – 22)
Laporan ke LZS	12 kali / tahun	- Laporan kutipan zakat - Laporan agihan zakat
Mesyuarat JIZSW	1 kali / tahun	- Laporan kutipan zakat - Laporan agihan zakat - Kertas kelulusan mesyuarat
Mesyuarat JAZ	12 kali / tahun	- Laporan kewangan semasa - Borang permohonan
Borang Laporan Aktiviti/Program	Sepanjang masa	Borang Laporan Aktiviti/Program
Sistem fail dan tugas	Sepanjang masa	- Buku Panduan Perlaksanaan Fail Klasifikasi Perkara UiTM - Fail Meja dan Senarai Tugas

(Dokumen Sokongan 8: Fail Borang Laporan Aktiviti/Program PZSW)
 (Dokumen Sokongan 9: Buku Panduan Perlaksanaan Fail Klasifikasi Perkara UiTM)
 (Dokumen Sokongan 10: Fail Meja dan Senarai Tugas)

Sistem ini sangat berkesan kerana dapat mengawal kualiti (*quality control*) proses berjalan dengan lancar demi mendapat hasil yang cemerlang dan memberi impak pada negara dan dunia.

Untuk mengatasi risiko terhadap penyampaian perkhidmatan zakat, beberapa kaedah perancangan bagi mengatasinya telah dirancang oleh PZSW seperti Jadual 2.7.

Jadual 2.7: Jenis risiko dan kaedah mengatasinya di PZSW ACIS

Bidang Risiko	Jenis Risiko	Kaedah Mengatasi
Sumber manusia	Masalah disiplin	- Mengenal pasti punca masalah - Mengeluarkan surat amaran - Mengenakan tindakan tatatertib
Sumber manusia	Masalah kesihatan	- Gantian - Penjadualan semula bidang tugas - Samakan penyelesaian tugasan
Fasiliti	Kebakaran	- Baikpulih pendawaian elektrik - Penyelenggaraan alat pemadam api - Latihan kebakaran
Dokumen	Hilang / rosak	- Sistem fail - Bilik dan almari penyimpanan fail - Kawalan makhluk perosak

2.8 Inovasi daripada Perancangan Strategik

PZSW melakukan penambahbaik terhadap pengurusan untuk mencapai perancangan strategiknya. Hasil penambahbaikan terhadap permasalahan dan PS yang dibuat, PZSW telah berjaya menghasilkan invosi tahun 2017 seperti pada Jadual 2.8.

Jadual 2.8: Inovasi daripada perancangan strategik PZSW ACIS

Perkara	Permasalahan	Inovasi	Pendekatan
Perancangan strategik	Tiada dokumen PS	Dokumen PS PZSW 2016 - 2020	Mewujudkan objektif strategik dan inisiatif strategi sebagai sokongan kepada PS ACIS
Skop Strategik	Perluas skop dan gunasama sumber terhadap elemen wakaf	Dokumen Memorandum Perjanjian (MoA)	Memperkasa skop tugas wakaf melalui dengan MoA dengan Perbadanan Wakaf Selangor pada 3 Mac 2017
Staf	Kekurangan staf PZSW	Menambah staf PZSW	Menambah seorang staf PZSW untuk gunasama pengurusan zakat, sedekah dan wakaf
Pelanggan	Layan kaunter tiada sasaran strategik	Piagam pelanggan PZSW	Mewujudkan piagam pelanggan untuk memantapkan layanan kaunter dan meminima aduan.
Pelanggan	Kategori asnaf zakat UiTM hanya terhad kepada 4	Menambah asnaf Ibn Sabil	Menambah asnaf Ibn Sabil dalam senarai asnaf zakat UiTM menjadi 5 kategori
Penjanaan pendapatan	Fokus kepada agihan zakat tanpa sebarang penjanaan	Kompleks Tijarah, Puncak Alam	Menyiapkan pembinaan fasiliti menggunakan peruntukan kewangan TAZ (Amil) pada 2017 yang dipulangkan semula melalui sewaan mulai 2018.
Penjanaan pendapatan	Fokus kepada agihan zakat tanpa sebarang penjanaan	Seminar Antarabangsa Zakat	Menganjurkan seminar antarabangsa menggunakan peruntukan kewangan TAZ (Amil) yang dipulangkan semula keuntungan.
Perniagaan asnaf	Asnaf tiada lokasi bisnes yang murah	Kiosk Asnaf	Menyediakan ruang asnaf zakat dalam kalangan pelajar untuk latihan berniaga makanan di kawasan Masjid UiTM.

2.9 Penutup

PZSW mempunyai perancangan strategik tersendiri berdasarkan PS ACIS dan sejajar dengan RMK-11 UiTM 2016 – 2020. Pelaksanaan perancangan ini dipertingkatkan dengan sistem pemantauan dan penambahbaikan melalui penglibatan semua kumpulan sasar termasuk pelanggannya warga UiTM dan asnaf luar. Risiko kepada perancangan ini dikenalpasti dan kaedah untuk mengatasi risiko tersebut turut disediakan untuk memberi impak positif termasuk inovasi baru kepada PZSW, ACIS dan UiTM umumnya. Justeru, staf PZSW perlu memahami semua perkara ini supaya PS PZSW dilaksanakan dengan berkesan bagi menjamin kelangsungan budaya kerja cemerlang dan operasi yang terbilang.

KRITERIA 3 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 Pendahuluan

PZSW memberi tumpuan kepada pelanggan berdasarkan piagam pelanggan ACIS berkaitan perkhidmatan zakat serta piagam pelanggan PZSW. Piagam Pelanggan ACIS no. 2 adalah “Memastikan bantuan zakat diagihkan kepada asnaf dalam masa empat belas (14) hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Agihan Zakat UiTM.” Selain itu, PZSW turut mempunyai Piagam Pelanggan tersendiri, iaitu (i) Proses pembayaran zakat di kaunter dalam tempoh 5 minit; (ii) Menunggu untuk temuduga zakat dalam tempoh 30 minit; (iii) Pertanyaan di kaunter atau melalui telefon dilayan serta-merta; (iv) Pertanyaan melalui aplikasi WhatsApp dijawab dalam tempoh 10 minit; dan (v) Urusan pembayaran zakat mula diproses dalam tempoh 24 jam selepas mesyuarat Jawatankuasa Agihan Zakat. Justeru, tumpuan kepada pelanggan dilaksanakan berdasarkan strategik tersebut.

Lampiran 3.1: Piagam Pelanggan ACIS

Lampiran 3.2: Piagam Pelanggan PZSW

3.2 Kumpulan Sasaran (Pelanggan)

Kumpulan sasaran yang menjadi pelanggan utama PZSW ialah pelajar, staf dan masyarakat asnaf luar, selain pelanggan sekunder iaitu pihak berkepentingan seperti LZS dan SZIPT. Kumpulan ini dikenalpasti berdasarkan Arahan Amanah TAZ UiTM yang ditetapkan oleh MEU dan JKP. Pelanggan kutipan zakat disasarkan kepada semua umat Islam.

(Dokumen Sokongan 11: Arahan Amanah Tabung Amanah Zakat UiTM)

Bagi sasaran agihan zakat, terdapat beberapa kaedah untuk mengenal pasti sasaran pelanggan PZSW tersebut seperti dalam Jadual 3.1.

Jadual 3.1: Kumpulan sasaran PZSW dan kaedah mengenalpasti

Kumpulan	Sasaran Pelanggan	Kaedah Mengenalpasti
Pelanggan Utama	Pelajar asnaf	Iklan dalam i-Student Portal / Web ACIS Portal e-Zakat HEA / Borang permohonan zakat Temuduga zakat Mesyuarat JAZ
	Staf asnaf	Iklan dalam email UiTM / Web ACIS Borang permohonan zakat Mesyuarat JAZ
	Masyarakat asnaf luar	Surat permohonan bantuan asnaf Lawatan dan siasatan asnaf Mesyuarat Jawatankuasa Agihan Sedekah (JAS)
Pihak Berkepentingan	Lembaga Zakat Selangor	Mesyuarat / seminar / muzakarah zakat Laporan zakat bulanan Portal kemasukan e-Zakat LZS
	Sekretariat Zakat IPT	Mesyuarat SZIPT Seminar / konferensi / muzakarah zakat Perbincangan / dialog
	Pihak-pihak lain seperti pembekal, penarafan, pelaporan dan audit.	Arahan pihak pengurusan ACIS

Pelajar sasaran yang layak menerima zakat dikenalpasti melalui temuduga oleh pihak PZSW setelah permohonan mereka dihantar. Staf dan masyarakat asnaf luar pula dikenalpasti dalam mesyuarat JAZ setiap bulan. Tahap terakhir proses mengenalpasti sasaran yang layak bagi perkhidmatan zakat adalah mesyuarat JAZ yang berkuasa memutuskan permohonan tersebut sebelum surat kelulusan dikeluarkan kepada sasaran yang layak tersebut.

3.3 Pengumpulan dan Simpanan Data Pelanggan

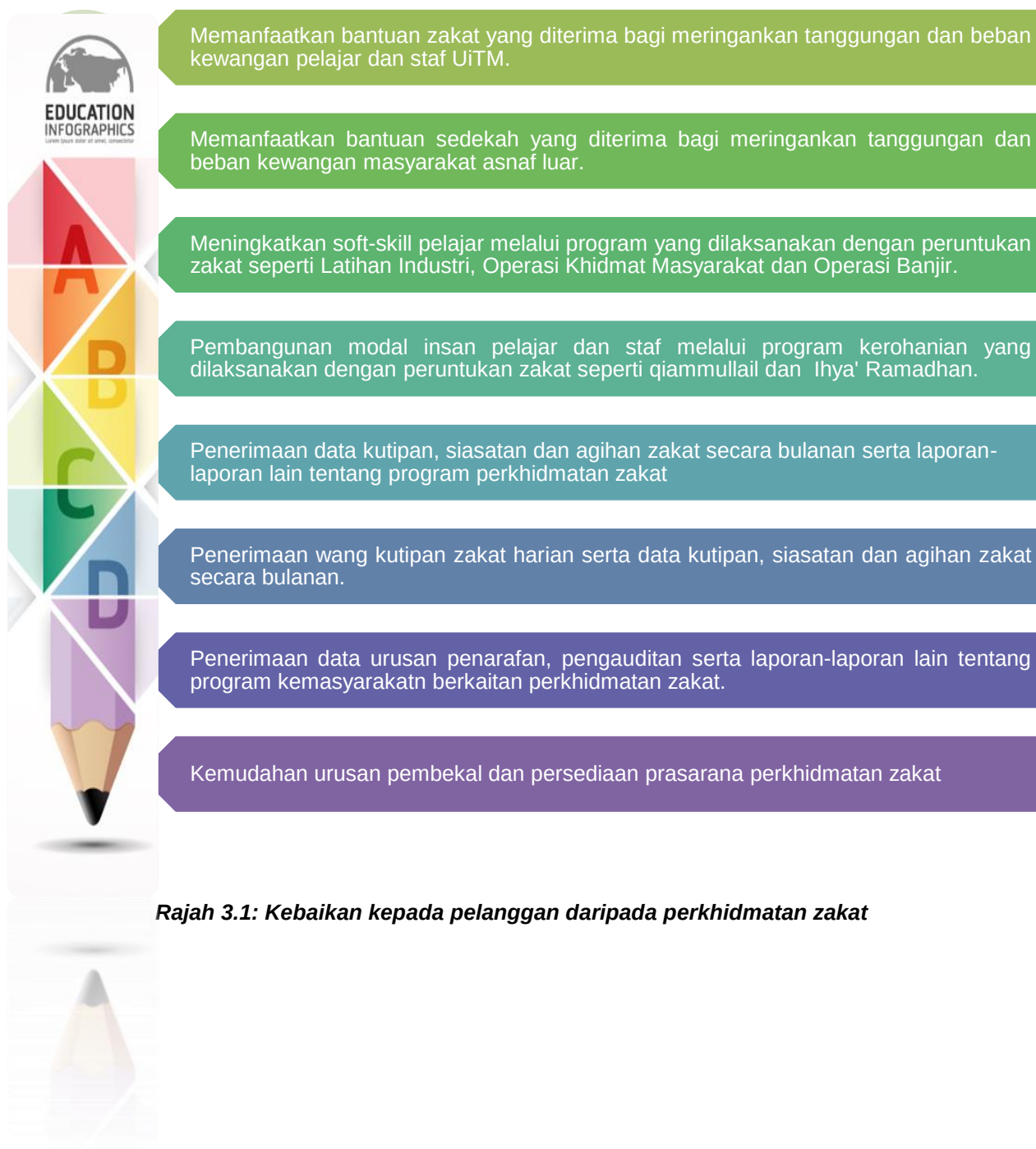
PZSW menggumpul data pelanggan secara manual dan online (maya) melalui permohonan zakat dan aktiviti siasatan serta kemasyarakatan yang dianjurkan. Pelajar memohon zakat secara maya melalui laman e-Zakat HEP dan kemudian rekod tersebut disimpan sebagai data untuk digunakan pada masa hadapan. Permohonan staf dan pelajar yang tiada akses internet pula diproses melalui penggunaan surat atau borang manual yang kemudiannya direkod dan disimpan dalam data permohonan zakat, sama ada layak mendapat zakat atau tidak.

Data permohonan daripada pelajar akan disiasat melalui temuduga, sementara data staf akan ditemuduga/disiasat oleh pegawai serta dibincangkan dalam mesyuarat JAZ. Siasat lanjut oleh pegawai akan dibuat jika ada keperluan. Data daripada masyarakat asnaf luar dikumpul daripada surat permohonan oleh individu atau organisasi masing-masing. Siasatan di lapangan akan dilakukan oleh pegawai dan keputusan akhir akan dilaksana dalam mesyuarat JAZ.

Semua data disimpan untuk digunakan dalam temuduga zakat atau sebarang keperluan oleh PZSW. Selain itu, PZSW juga mempunyai akses kepada pemohon zakat di LZS. Oleh itu, PZSW boleh menyemak silang sama ada pemohon zakat di UiTM telah memohon atau telah mendapat zakat di LZS. Ini adalah sistem **pengurusan risiko** supaya tidak bertindan dalam permohonan zakat serta mengelakkan pemohon mendapat zakat dua kali serentak dalam satu semester.

3.4 Kebaikan / Ganjaran Kepada Pelanggan daripada Perkhidmatan Zakat

PZSW melaksanakan penyampaian perkhidmatan zakat kepada pelanggan pada setiap hari bekerja. Kebaikan / ganjaran yang didapati oleh mereka dari pelaksanaan perkhidmatan ini adalah seperti pada Rajah 3.1.



Rajah 3.1: Kebaikan kepada pelanggan daripada perkhidmatan zakat

3.5 Penentuan Keperluan Pelanggan

PZSW sentiasa komited kepada pelanggan dengan memastikan keperluan pelanggan telah ditentukan, difahami dan sentiasa dipenuhi. Oleh itu, pengurusan PZSW menentukan keperluan kumpulan sasaran ini dalam penyampaian perkhidmatan zakat berdasarkan elemen pada Rajah 3.2.



Rajah 3.2: Penentuan keperluan pelanggan bagi perkhidmatan zakat

3.6 Penglibatan Pelanggan dalam Penyampaian Perkhidmatan Zakat

Kumpulan sasaran dilibatkan dalam pelaksanaan penyampaian perkhidmatan zakat dengan menjadikan pejabat PZSW yang terletak di Kompleks Pusat Islam sebagai “one stop centre” dalam rangka menyediakan sistem sokongan bagi kegunaan semua pelanggan. Penglibatan ini secara langsung dapat meningkatkan mutu perkhidmatan dan layanan kaunter kepada pelanggan. Penglibatan pelanggan dalam sistem penyampaian ini meliputi perkara berikut:

- Borang maklum balas pelanggan;
- Borang penilaian pelanggan terhadap program;
- Borang kaji selidik kepuasan hati terhadap pelaksanaan Piagam Pelanggan;
- Peti aduan / maklum balas; dan
- Telefon dan faksimili.

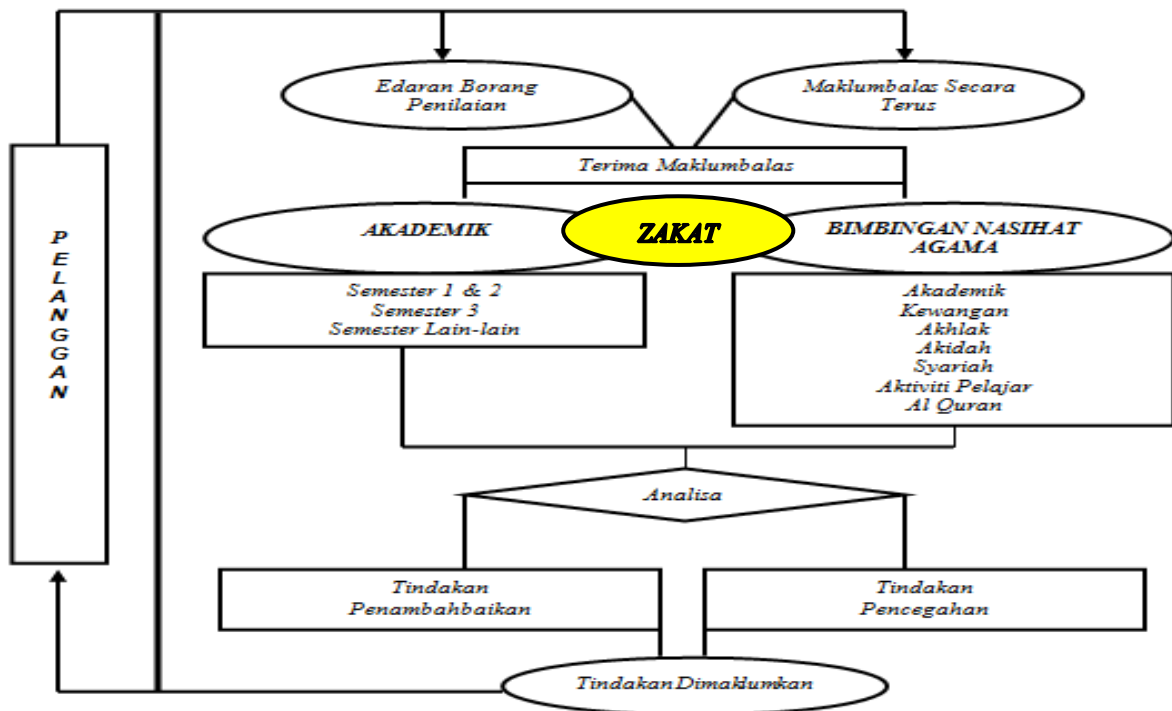
Selain itu, PZSW turut mendapat input penambahbaikan perkhidmatan daripada pihak berkepentingan termasuklah LZS melalui nasihat dan perbincangan, audit serta aktiviti perkongsian seperti seminar, wacana akademik, khidmat masyarakat dan bantuan banjir.

3.7 Tindakan Kepada Maklumbalas / Aduan Pelanggan

PZSW fokus kepada pelanggan dengan memastikan:

- Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada perkhidmatan ditentukan dan ditangani dengan berkesan; dan
- Sentiasa meningkatkan kepuasan pelanggan

Oleh itu, PZSW memberikan perhatian terhadap maklum balas / aduan pelanggan utama dan pihak berkepentingan menerusi mekanisma tindakan pada Rajah 3.3.



Rajah 3.3: Mekanisme maklumbalas kepada pelanggan perkhidmatan PZSW

Semua maklumbalas diterima, diproses dan diambil tindakan melalui penjelasan, pertemuan, jawapan bertulis. Aduan yang besar akan dibincangkan dalam mesyuarat JAZ sebelum tindakan praktikal dibuat. Semua bentuk maklumbalas dan cadangan yang diterima daripada pelajar dan pihak berkepentingan yang berpotensi diproses berdasarkan sistem yang efisien. Kemudian semua maklumbalas dan aduan disimpan dalam Buku Rekod Maklumbalas untuk mengelakkan risiko pengulangan kelemahan. Selain itu, langkah ini dapat memastikan kekurangan dapat diperbaiki dan dipantau dari masa ke semasa.

Hasil daripada maklumbalas tersebut, pihak PZSW akan melaksanakan tindakan penambahbaikan seperti memberikan bantuan kewangan zakat, sedekah dan tindakan-tindakan perlu lain seperti pada Rajah 3.4.



Rajah 3.4: Tindakan penambahbaikan PZSW

3.8 Keberkesanan Tindakan Maklum Balas / Aduan dan Inovasi

PZSW menentukan kepuasan hati serta penglibatan pelajar dan pihak berkepentingan dengan menetapkan pencapaian objektif kualiti ke-8 ACIS dan sasaran kutipan zakat LZS, iaitu meningkatkan jumlah kutipan zakat sebanyak 10 peratus setiap tahun bagi pengurusan zakat. Selain itu, penentuan kepuasan hati pelanggan utama dan pihak berkepentingan turut dibuat melalui penilaian Piagam Pelanggan PZSW. Borang maklum balas dan aduan pelanggan pula disimpan dalam Fail Borang Maklumbalas PZSW.

(Dokumen Sokongan 12: Fail Borang Maklumbalas PZSW)

Hasil tindakan kepada maklum balas serta aduan yang dibuat, ternyata pengukuran kedua-dua elemen penentuan tersebut telah mencapai sasaran yang dikehendaki. Malah, sebarang isu dan permasalahan yang timbul dapat diatasi dengan segera. Ini membuktikan keberkesanan tindakan terhadap maklum balas serta aduan yang dibuat oleh pelanggan terhadap mutu perkhidmatan penyampaian zakat di PZSW.

Selain itu, pengukuran keberkesanan tindakan pada taraf cemerlang ini turut dibuktikan surat penghargaan yang diterima daripada pelanggan, sijil penghargaan dan anugerah di peringkat nasional serta antarabangsa yang diterima oleh pihak PZSW ACIS (Rujuk K7-Hasil). Bagi menghadapi kehendak luar jangka pelanggan utama dan pihak berkepentingan, pihak PZSW bersedia dengan fail Prosedur Pengurusan Risiko. Pihak PZSW menentukan pengumpulan dan analisis aduan diguna untuk penambahbaikan organisasi secara menyeluruh melalui mesyuarat JAZ, audit dalaman dan audit InQKA.

(Dokumen Sokongan 13: Fail Prosedur Pengurusan Risiko ACIS)

Hasil keberkesanan tindakan yang dilakukan terhadap maklum balas pelanggan, PZSW dengan kerjasama HEP UiTM telah menyediakan sistem inovatif dalam pengurusan zakat melalui e-Zakat bagi memudahkan urusan permohonan dan pengagihan zakat. Pelajar hanya perlu melayari Portal i-Student masing-masing dan kemudian mengetik pada link e-Zakat HEP dalam portal tersebut. Bagi urusan wakaf, sistem e-Wakaf turut disediakan dengan melibatkan pembayaran melalui aplikasi MOLPay dan JomPay.

Selain itu, PZSW juga menyediakan peluang untuk perkembangan hubungan dua hala dengan pelanggan utama dan pihak berkepentingan secara informatif dan mesra pengguna. Pelbagai medium teknologi semasa serta laman sesawang ACIS digunakan untuk memberi informasi terkini serta dikemaskini. Bagi meraikan zaman teknologi dan citarasa anak muda, PZSW turut menghasilkan inovasi penyampaian berteknologi yang turut melibatkan peranan pelanggan dalam memberi maklum balas / aduan dengan cepat dan efisien seperti berikut:

- Email;
- Aplikasi Facebook;
- Aplikasi Whatsapp; dan
- Shoutbox laman sesawang ACIS.

Lampiran 3.3: Laman Sesawang ACIS

3.9 Penutup

PZSW melaksana tanggungjawab yang diberikan oleh UiTM untuk memberi perkhidmatan zakat kepada sasaran pelanggan, iaitu pelajar, staf, masyarakat asnaf luar dan pihak berkepentingan. Keperluan mereka ditentu dan dilaksanakan berdasarkan data yang dikumpulkan daripada mereka dan siasat yang dilakukan. Pelanggan dilibatkan secara langsung dalam pelaksanaan perkhidmatan zakat melalui maklumbalas dan aduan yang akan diberi tindakan dengan segera. Hasil tindakan ini, PZSW berjaya menyelesaikan pelbagai masalah dan menghasilkan pembaharuan dalam organisasi zakat yang bertaraf dunia.

KRITERIA 4

PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 Pendahuluan

Pengurusan ACIS memerlukan data dan maklumat penting untuk membolehkan keputusan dibuat dengan tepat dan konsisten. Justeru, ACIS berusaha mewujudkan data pengukuran yang bersistematik dan pengurusan pengetahuan yang berkesan berasaskan fakta dan hasil seperti yang tercatat di dalam pelaksanaan Sistem 5P Holistik ACIS. Semua tindakan dan penambahbaikan hasil daripada pengukuran dan analisa data diambilkira dalam merangka dan memantapkan ACIS. Secara umum, pengukuran prestasi organisasi ACIS dilaksana berpandukan beberapa kriteria seperti dalam Rajah 4.1.



Rajah 4.1: Pengukuran utama prestasi ACIS

Pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan yang berkesan juga memantapkan prestasi ACIS sebagai sebuah akademik yang menghimpunkan tiga bahagian besar termasuklah PZSW yang menguruskan penyampaian perkhidmatan zakat.

4.2 Pengukuran Pencapaian Perkhidmatan Zakat

Pengurusan PZSW merancang dan melaksana aktiviti pengukuran dan analisis terhadap data pencapaian perkhidmatan zakat dengan tujuan:

- Menunjukkan kepatuhan proses penyampaian perkhidmatan zakat terhadap semua PS dan objektif kualiti ACIS yang ditetapkan;
- Memenuhi keperluan dan mengukuhkan kepuasan pelanggan.

Aktiviti pengukuran dan analisis tersebut dilaksanakan mengikut keperluan perkara yang perlu diukur dengan menggunakan kaedah pengukuran dan teknik analisis serta statistik yang bersesuaian. Penilaian kaedah pengukuran dan analisis terhadap data pengukuran dilakukan oleh pegawai PZSW bergantung kepada kehendak pengurusan dalam mesyuarat serta laporan bulanan kepada LZS.

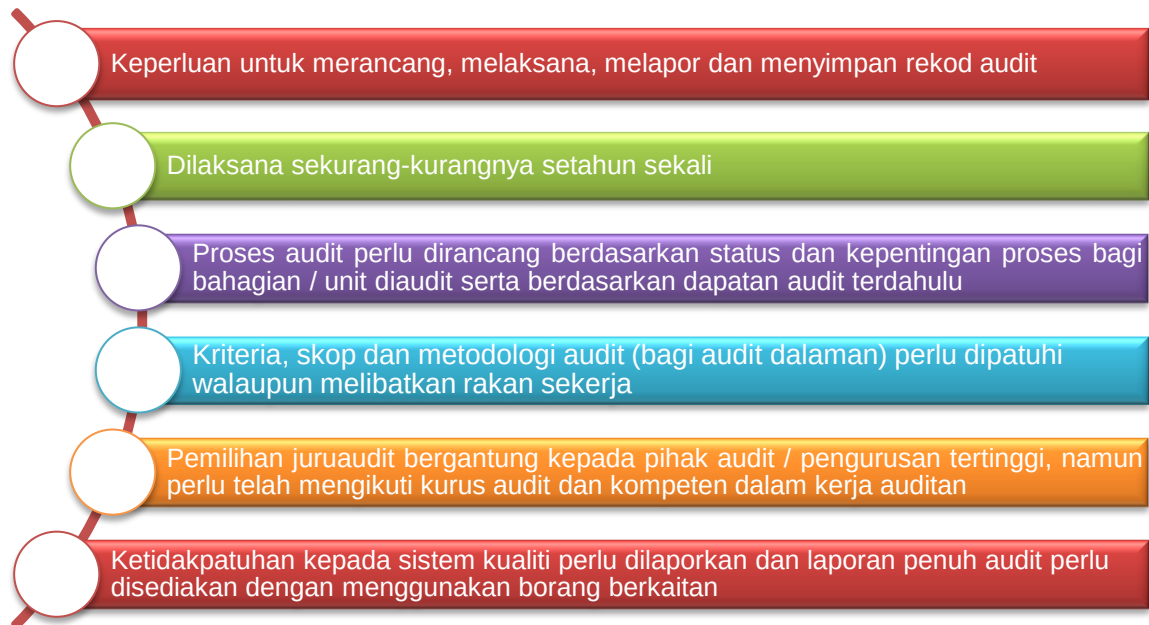
Pengukuran pencapaian perkhidmatan zakat dibuat melalui dua elemen, iaitu (i) Audit dalaman dan luar; dan (ii) Kepuasan pelanggan.

4.2.1 Audit

Terdapat beberapa jenis audit dirancang dan dilaksana dalam organisasi ACIS seperti audit dalaman dan audit luar seperti daripada InQKA. Bagi PZSW, terdapat audit tambahan daripada LZS, PWS dan MAIS. Sistem audit dirancang terhadap PZSW secara berkala mengikut keperluan dengan tujuan:

- Menentu dan memastikan sistem kualiti ACIS mematuhi perancangan yang ditetapkan serta mematuhi keperluan sistem kualiti UiTM;
- Menentu dan memastikan sistem kualiti PZSW mematuhi SPK ISO 2001:2008 bagi skop Perkhidmatan Zakat;
- Memastikan PZSW melaksana dan mengekalkan PKO 19 hingga 22 bagi perkhidmatan zakat seperti berikut:
 - PKO 19 - Pengurusan Kutipan Zakat Tunai
 - PKO 20 - Pengurusan Zakat Secara Potongan Gaji
 - PKO 21 - Agihan Zakat
 - PKO 22 - Pengurusan Program Pembangunan Asnaf
- Memastikan risiko ketidakpatuhan berada pada tahap zero atau rendah;
- Mengambil tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang perlu bagi menjadi kepatuhan kepada sistem kualiti yang ditetapkan; dan
- Memantapkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan berdasarkan penemuan audit.

Pelaksanaan audit dalam seluruh sistem ACIS / PZSW dibuat mengikut proses prosedur audit dalaman dan luar seperti pada Rajah 4.2.



Rajah 4.2: Prosedur Pelaksanaan Audit di PZSW

Pihak kepimpinan ACIS / PZSW akan memastikan staf yang terlibat dengan ketidakpatuhan mengambil tindakan pembetulan atau menambahbaik hasil cadangan pihak audit dalam tempoh tertentu. Punca ketidakpatuhan akan dikesan supaya ketidakpatuhan yang sama tidak berulang dalam sistem. Audit susulan akan dilaksanakan kemudian untuk merekod dan mengesahkan tindakan pembetulan tersebut telah diambil.

Laporan audit akan disimpan oleh pihak pengurusan ACIS dan akan dibentangkan dalam mesyuarat berkaitan serta MKSP untuk pelaksanaan pembaikan secara berterusan.

4.2.1 Kepuasan Pelanggan

ACIS dan PZSW turut merancang pengukuran maklumat berkaitan kepuasan hati dan persepsi pelanggan terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan zakat. Kaedah pengukuran kepuasan pelanggan tersebut dilaksana berdasarkan:

- Maklumbalas pelanggan melalui borang maklumbalas program dan borang kepuasan hati khidmat pelanggan yang disediakan;
- Aduan pelanggan melalui borang maklumbalas dan peti aduan yang disediakan di kaunter PZSW; dan
- Soal selidik kepuasan hati pelanggan terhadap piagam pelanggan dan pelaksanaan program asnaf.

4.3 Data dan Metodologi Penilaian Perkhidmatan Zakat

Data dan maklumat ACIS merangkumi pembangunan akademik, pembangunan pelajar, staf dan komuniti, pembangunan fizikal serta prasarana. ACIS mengumpul, menganalisis dan membaiki data serta maklumat untuk tujuan penambahbaikan. Bagi PZSW, data yang dikumpul meliputi perkara berikut:

- Maklumbalas dan aduan pelanggan terhadap mutu khidmat pelanggan;
- Kepuasan hati pelanggan terhadap pelaksanaan program berkala asnaf;
- Siasatan terhadap permohonan asnaf zakat;
- Maklumbalas pelaksanaan program / aktiviti masyarakat asnaf luar;
- Pencapaian objektif kualiti ACIS bagi pengurusan zakat untuk meningkatkan jumlah kutipan zakat sebanyak 10 peratus setiap tahun;
- Pencapaian sasaran kutipan zakat LZS untuk meningkatkan jumlah kutipan zakat sebanyak 10 peratus setiap tahun;
- Pencapaian piagam pelanggan ACIS untuk memastikan bantuan zakat diagihkan kepada asnaf dalam masa empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat JAZ UiTM;
- Pencapaian 100 peratus keempat-empat objektif strategik PS PZSW; dan
- Pencapaian piagam pelanggan PZSW untuk memberi perkhidmatan zakat yang cemerlang.

Data dirancang untuk dikumpul mengikut kekerapan dan kaedah / metodologi penilaian seperti pada Jadual 4.1:

Jadual 4.1: Kekerapan pengumpulan data dan kaedah penilaian perkhidmatan zakat

Jenis Data	Kekerapan Pengumpulan Data	Kaedah Penilaian
Maklumbalas dan aduan pelanggan	Setiap tahun	Analisis statistik
Pelaksanaan program berkala asnaf	2 kali setahun	Analisis statistik
Siasatan permohonan asnaf zakat	Setiap bulan mengikut keperluan	Analisis diskriptif
Pelaksanaan program / aktiviti masyarakat asnaf luar	Setiap bulan mengikut keperluan	Analisis diskriptif
Pencapaian objektif kualiti ACIS	Setiap tahun	Analisis statistik
Pencapaian sasaran kutipan LZS	Setiap tahun	Analisis statistik
Pencapaian piagam pelanggan ACIS	Setiap tahun	Analisis diskriptif
Pencapaian objektif strategik Perancangan Strategik PZSW	Setiap tahun	Analisis statistik
Pencapaian piagam pelanggan PZSW	Setiap tahun	Analisis statistik

4.4 Analisis Data PZSW

PZSW merancang untuk menentu, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian bagi menunjukkan prestasi dan kualiti dalam perkhidmatan zakat. Oleh itu, PZSW merancang analisis data pengukuran pencapaian perkhidmatan zakat menggunakan teknik statistik dan diskriptif seperti pada Jadual 4.1. Pelaksanaan aktiviti analisis dilakukan oleh Ketua Seksyen Zakat dan Sedekah dan pegawai-pegawai terlibat yang diarahkan.

Data pengukuran yang dianalisis secara statistik akan dilaksanakan menggunakan analisis kecenderungan berpusat meliputi frekuensi, peratusan dan purata. Setiap analisis dibuat dalam bentuk graf, carta bar dan carta pai supaya menunjukkan tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Analisis diskriptif pula dilakukan secara observasi oleh pegawai terlibat dengan siasatan asnaf zakat serta analisis dokumentasi terhadap laporan bertulis program / aktiviti masyarakat luar asnaf.

Data informasi daripada analisis yang dilaksanakan akan digunakan untuk tujuan penambahbaikan dan tindakan pembetulan dalam sistem penyampaian perkhidmatan zakat. Data yang diperolehi akan dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan ACIS dan PZSW jika ada keperluan. Tindakan ini bagi menjamin pengekalan keberkesanan sistem kualiti dan peluang melaksanakan pembaikan secara berterusan.

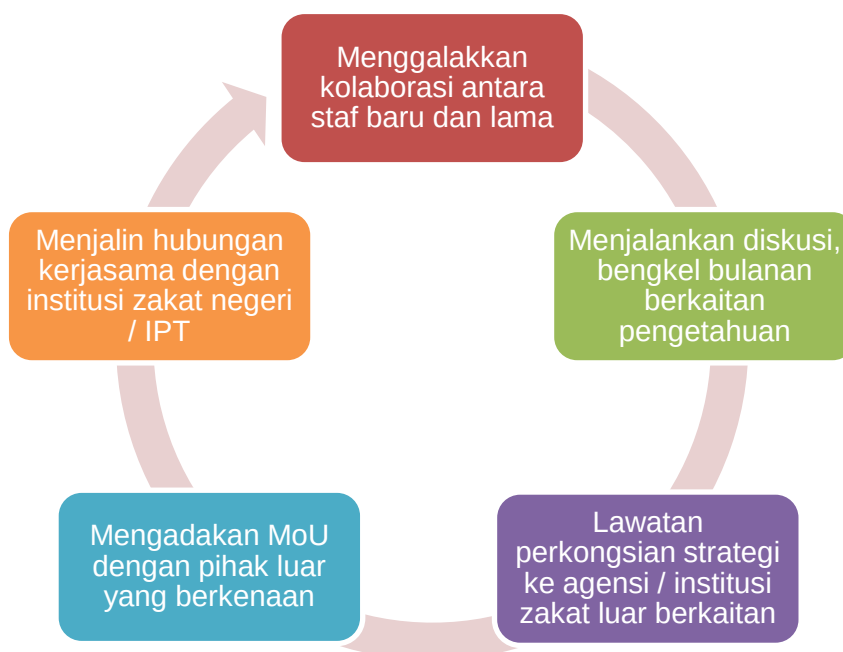
4.5 Pengurusan Pengetahuan

PZSW sentiasa menitikberatkan hal ehwal pengurusan pengetahuan. Aktiviti perolehan, perkongsian, pemindahan dan penyimpanan ilmu dari pada staf kepada staf lain dilakukan secara berterusan. Begitu juga proses pengurusan pengetahuan daripada organisasi kepada pelanggan dan masyarakat umum dilakukan melalui pelbagai kaedah yang mudah serta sofistikated.

Sumber tenaga PZSW diterima daripada agihan daripada UiTM dan ACIS berdasarkan kelayakan akademik, kemahiran dan pengalaman bersesuaian dengan keperluan tugas. Mereka akan menerima pendedahan berkaitan kemahiran dan latihan yang bersesuaian dengan tugas mereka. Pihak PZSW akan membuat penilaian terhadap latihan yang perlu diterima oleh sumber tenaga melalui cadangan pihak pengurusan, cadangan staf sendiri atau tawaran kursus yang bersesuaian daripada pihak luar.

Staf PZSW didedahkan dengan pelbagai pengetahuan melalui pembelajaran formal, latihan dan bengkel ilmiah sepanjang melaksanakan tugas. Pengetahuan juga diperolehi daripada sumber luaran seperti standard, undang-undang, garis panduan, persidangan dan kursus luaran berkaitan. Salah satu cara pengumpulan ilmu pengetahuan dilakukan dengan menghantar staf menjalani latihan dalam dan luar UiTM. Staf PZSW digalakkan mengikuti kursus/latihan yang sesuai dengan kerjaya mereka. Melalui bengkel atau kursus berkaitan, organisasi berkeyakinan teknik pengurusan dapat dipertingkatkan serta dipermudahkan menerusi bantuan penggunaan teknologi selaras dengan keperluan perkembangan semasa.

Bagi memastikan berlaku pemindahan ilmu dan pengetahuan, staf yang mengikuti kursus perlu berkongsi ilmu dan pengalaman melalui sesi perkongsian ilmu setelah pulang dari berkursus. Setiap warga PZSW turut digalakkan untuk menggunakan pengetahuan ini dan berkongsi pengetahuan yang ada atau yang diperolehi kepada pihak lain. Aktiviti yang telah dilaksanakan oleh ACIS dan PZSW dalam perkongsian pengetahuan dalam kalangan warga antaranya seperti pada Rajah 4.3.



Rajah 4.3: Aktiviti perkongsian pengetahuan warga PZSW

ACIS / PZSW juga mewajibkan setiap staf pentadbiran mempunyai FM untuk memudahkan pemindahan pengetahuan kepada staf baru. Sementara itu, setiap jabatan termasuk PZSW perlu mendokumenkan prosedur operasi, tindakan pencegahan, peraturan dan manual yang memudahkan pengumpulan dan pemindahan pengetahuan dari staf ke staf dan ke seluruh warga. Pengumpulan dan pemindahan maklumat warga staf juga terhasil menerusi kerjasama dan **integrasi** jitu semua jabatan yang terdapat di ACIS termasuklah PZSW. Pemindahan ilmu yang relevan berkaitan operasi dan perkhidmatan dilaksanakan secara dua-hala menerusi aktiviti atau program keserakanan organisasi.

Selain itu, PZSW telah mengambil inisiatif mengumpul pelbagai pengetahuan dan berusaha memindahkannya kepada staf lain agar ia tidak hilang begitu sahaja. Sesetengah pengetahuan seperti dokumen MoA dan Arahan Amanah TAZ diselenggara, disimpan dan sentiasa ada apabila diperlukan. Oleh itu, pengetahuan tersebut akan didokumenkan dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy* untuk memudahkan pengendalian dan penggunaannya. Medium pengumpulan pengetahuan berbentuk fail, dokumen, laporan, gambar, foto dan sumber elektronik serta digital. Cara pemindahan pula adalah berbentuk bersemuka, kursus, surat-menyurat, emel dan melalui kemudahan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) antara unit, bahagian dan seluruh UiTM.

Untuk mengelak daripada **risiko kemusnahan data**, PZSW dan ACIS bertanggungjawab menjamin dan memastikan data sentiasa berada dalam keadaan selamat sekiranya berlaku kecemasan. Langkah berikut diambil sebagai pencegahan awal:

- Semua komputer pejabat mempunyai perisian anti-virus yang dikemaskini semasa ke semasa;
- Penyusunan fail (*defragment*) dibuat sebulan sekali; dan
- Penyelenggaraan sistem dan fail termasuk 'backup' dibuat setiap enam bulan sekali atau atas permohonan staf.

Bagi pelanggan dan masyarakat umum, data dipindahkan melalui pelbagai teknologi konvensional seperti telefon dan faks serta teknologi semasa seperti laman sesawang, email, facebook dan aplikasi Whatsapp. Selain itu, aplikasi secara maya seperti e-Zakat HEP dan e-Zakat LZS turut digunakan untuk memudahkan penyampaian dan penonjolan pengurusan yang telus. PZSW melaksanakan langkah pada Jadual 4.2 untuk pengumpulan dan perkongsian pengetahuan tentang perkhidmatan zakat kepada segmen ini.

Jadual 4.2: Perkongsian pengetahuan PZSW kepada pelanggan

Pelanggan	Pengumpulan / Perkongsian Pengetahuan
Pelajar UiTM	• Laman sesawang ACIS dan e-Zakat HEP • Portal i-Student • Temuduga agihan zakat
Staf UiTM	• Laman sesawang ACIS dan e-Zakat LZS • Email staf • Borang permohonan zakat
Masyarakat asnaf luar	• Laman sesawang ACIS • Siasatan asnaf zakat • Program kemasyarakatan
Pihak berkepentingan	• Portal e-Zakat LZS • Mesyuarat / perbincangan / lawatan perkongsian • Laporan zakat bulanan

4.6 Hasil Penganalisan Data

PZSW telah menggunakan hasil analisa data yang dibuat untuk menambahbaik prestasi penyampaian perkhidmatan zakat seperti dalam Jadual 4.3.

Jadual 4.3: Penambahbaikan prestasi PZSW hasil penganalisaan data

Hasil Data	Penambahbaikan Prestasi
Maklumbalas dan aduan pelanggan	Perubahan positif dibuat dan dimaklumkan kepada pengadu
Pelaksanaan program berkala asnaf	Perubahan positif dibuat dan dilaksanakan pada program tahun berikutnya
Siasatan permohonan asnaf zakat	Laporan siasatan dimasukkan ke dalam rekod asnaf
Pelaksanaan program / aktiviti masyarakat asnaf luar	Perubahan positif dibuat dan dilaksanakan pada program / aktiviti tahun berikutnya

Hasil penganalisan data turut dikongsi dengan semua staf PZSW dan ACIS melalui platform rasmi seperti mesyuarat JAZ, MPK dan MPD. Selain itu, PZSW turut melaksanakan penambahbaikan secara berterusan dalam organisasi bagi mencapai objektif PS ACIS dan PZSW sendiri seperti pada Jadual 4.4.

Jadual 4.4: Penambahbaikan berterusan PZSW hasil penganalisaan data

Hasil Data	Penambahbaikan Berterusan	Frekuensi
Pencapaian objektif kualiti ACIS	Jumlah kutipan zakat meningkat sebanyak 10 peratus	Setiap tahun
Pencapaian sasaran kutipan LZS	Jumlah kutipan zakat meningkat sebanyak 10 peratus	Setiap tahun
Pencapaian piagam pelanggan ACIS	Bantuan zakat diagihkan kepada asnaf dalam masa empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat JAZ UiTM	Setiap bulan
Pencapaian objektif strategik Perancangan Strategik PZSW	Keempat-empat objektif strategik Perancangan Strategik PZSW mencapai kejayaan 100 peratus	Setiap tahun
Pencapaian piagam pelanggan PZSW	Perkhidmatan zakat yang cemerlang berdasarkan maklumbalas pelanggan	Setiap tahun

Langkah penambahbaikan prestasi secara berterusan memberi impak besar kepada inovasi dan pembaharuan aktiviti organisasi PZSW dari masa ke semasa seperti dalam Jadual 4.5.

Jadual 4.5: Inovasi aktiviti PZSW hasil penganalisaan data

Aktiviti	Tahap Sedia Ada (2016)	Inovasi / Pembaharuan (2017)
Penyelidikan	Tiada penyelidikan dilakukan	Melakukan penyelidikan dan memberi perkhidmatan kepada penyelidik luar
Konferensi	Menyertai seminar kebangsaan anjuran LZS dan pihak luar	Menganjurkan International Zakat, Waqf & Islamic Philanthropy (ZAWFI 2017) tentang zakat
Penerbitan	Tiada penerbitan sendiri dilakukan	Menerbitkan buku dan bahan cetakan sendiri (Lihat Jadual 7.21)
Kutipan zakat dan wakaf	Penggunaan sistem maya (online) tidak sepenuhnya dalam kutipan zakat dan wakaf	Penggunaan sistem maya (online) 100 peratus dalam kutipan zakat dan wakaf
Teknologi ICT	Menggunakan layanan kaunter dan telefon dalam penyampaian perkhidmatan zakat	Meningkatkan penggunaan ICT seperti portal dan aplikasi Whatsapp dalam penyampaian perkhidmatan zakat
Pelaporan kutipan dan agihan	Pelaporan kutipan dan agihan zakat tidak didedahkan kepada awam	Pelaporan kutipan dan agihan zakat didedahkan kepada awam melalui laman sesawang
Pembangunan prasarana	Pejabat dan kaunter pelanggan tidak kondusif	Mendapat kelulusan untuk menaiktaraf pejabat dan kaunter pelanggan

4.7 Penutup

PZSW membuat pengukuran terhadap penyampaian perkhidmatan zakat melalui penilaian audit dan kepuasan hati pelanggan. PZSW juga bertanggungjawab menguruskan pengetahuan melalui perolehan, penyebaran, perkongsian, pemindahan dan penyimpanan ilmu dari pada staf kepada staf lain serta daripada organisasi kepada pelanggan dan masyarakat umum. Data yang diperolehi berdasarkan maklumbalas pelanggan, siasatan dan pelaksanaan perancangan strategik dianalisis melalui kaedah statistik dan diskriptif. Setiap analisis dibuat dalam bentuk graf dan carta bar dan carta pai. Hasil penganalisaan data tersebut, PZSW telah menggunakannya untuk menambahbaik prestasi organisasi melalui perkongsian maklumat, penambahbaikan berterusan dan pembaharuan inovasi dari masa ke semasa.

KRITERIA 5 TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 Pendahuluan

Dalam usaha menjadikan ACIS sebuah organisasi kukuh dan berprestasi tinggi, PZSW mengekalkan usaha membina dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif. Ini bertepatan dengan budaya ACIS amat mementingkan pembinaan budaya kerja yang efektif dan berkualiti secara menyeluruh yang dibina seawal perlantikan tenaga kerja sehingga tamat perkhidmatannya. Oleh itu, penumpuan terhadap penghasilan sumber manusia berprestasi tinggi dan kualiti dalam **penyampaian perkhidmatan zakat** terus dipertingkatkan bagi memastikan kepuasan hati pelanggan dapat dipenuhi. Dari aspek ini, PZSW memaksimumkan penggunaan sumber manusia secara efisien bagi penghasilan output kualiti yang cemerlang mengatasi organisasi lain yang mempunyai sumber manusia yang lebih dari aspek kuantiti.

5.2 Kaedah Pengurusan Sumber Manusia

Perancangan sumber manusia PZSW adalah seperti digariskan oleh ACIS, iaitu berdasarkan Model Hala Tuju Strategik UiTM, yang secara jelas telah mengenalpasti peranan tenaga kerja sebagai sistem sokongan dan nadi penggerak yang memacu kepada visi dan misi universiti. Ini bertepatan dengan Amanat Naib Canselor Tahun 2018 bertemakan Inovasi dan Kemampuan Memacu Kecemerlangan Global yang memberi penekanan kepada peranan tenaga kerja berkualiti yang mempunyai nilai dan etika dalam memastikan penyampaian perkhidmatan berprestasi tinggi.

Perancangan ini juga berdasarkan amalan 10 Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam yang digarap dalam Nilai dan Etika Warga UiTM untuk menjadikan UiTM berintegriti tinggi sesuai dengan Dasar Integriti UiTM ke arah menjadi Universiti Tersohor dan Melahirkan Modal Insan Kelas Pertama seperti pada Rajah 5.1.



Rajah 5.1: Nilai dan etika warga UiTM / ACIS

Selain itu, warga PZSW turut mencernakan amalan 7 prinsip Budaya PERDANA UiTM, iaitu prinsip (P); Pantas dan Positif, ®; Empati, ®; Relevan, (D); Daya Saing, (A); Amanah, Adil & Integriti, (N); Nilai Tambah dan Kelainan dan (A); Arif dan Berilmu. Justeru, PZSW ACIS menggalakkan penglibatan keseluruhan warganya dalam mencapai misi, visi, objektif, strategi dan pelan tindakan yang telah digariskan berteraskan nilai, etika dan amalan Budaya PERDANA tersebut.

Dalam **pelaksanaan** penyampaian perkhidmatan zakat, ACIS menilai kapasiti sumber tenaga kerja berdasarkan pelan PS bagi mengikut keperluan setiap cawangan bagi memastikan perkhidmatan akademik, hal ehwal Islam, zakat serta kemasyarakatan dapat dimantapkan dari masa ke masa. Penilaian kapasiti ini termasuklah di PZSW turut dirujuk kepada pelan PS UiTM yang merangkumi keperluan di semua kampus UiTM seluruh Malaysia. Setelah data pelunjuran tenaga kerja disediakan, pihak pengurusan ACIS akan menguruskan kemasukan tenaga kerja dengan mengambilkira keperluan setiap peringkat unit atau jabatan berdasarkan kepada kuantiti sumber, kemahiran dan kepakaran yang diperlukan. ACIS turut menguruskan permohonan belanjawan bagi menguruskan hal ehwal berkaitan perjawatan di samping memastikan kemudahan dan prasarana yang diberikan adalah mencukupi dan selamat. Semua staf ACIS dipastikan menjadi ahli kepada mana-mana 27 jawatankuasa kecil pentadbiran.

Lampiran 5.1: Senarai Jawatankuasa Kecil ACIS

Bagi mengelak **risiko pengabaian** terhadap tugas atau pertindanan kerja, semua staf pentadbiran mempunyai FM dan senarai tugas masing-masing. Untuk memastikan semua tenaga kerja termasuk di PZSW adalah berkompentensi dan berkecukupan di samping mengelak risiko ketidakmahiran sumber manusia, tiga elemen kompetensi pada Rajah 5.2 digunakan untuk tujuan penilaian.



Rajah 5.2: Elemen penilaian kompetensi sumber manusia PZSW

Selain itu, sumber manusia PZSW **diintegrasikan** antara jantina, usia dan kepakaran yang berlainan. Selain itu, ACIS turut mempunyai profesor pelawat dari luar negara seramai empat (4) orang yang banyak memberi input antarabangsa melalui kerjasama dengan staf tempatan seperti pada Jadual 5.1.

Jadual 5.1: Profesor pelawat ACIS dan Institusi

Bil.	Nama	Institusi
1	Professor Dr. Muhammad Humayon Abbas Dar	Arab British Chamber of Commerce
2	Professor Dr. Tim Lindsey	University of Melbourne
3	Dato' Professor Dr. Muhammad Afifi Al-Akiti	University of Oxford
4	Dato' Dr. Mohd Daud Bakar	Amanie Advisors

Amalan **integrasi** antara staf berpendidikan agama dengan barat turut memberi manfaat kepada organisasi dari aspek perkongsian ilmu dan merentas kurikulum. Selain itu, penghargaan dan pengiktirafan yang sesuai dengan sumbangan yang diberikan kepada PZSW, ACIS dan UiTM secara umumnya turut diberikan kepada tenaga kerja yang cemerlang dalam perkhidmatan.

5.3 Pengoptimuman Kepakaran dan Pengalaman Sumber Manusia

ACIS **merancang** penggunaan tenaga kerja yang optimum, budaya kerja yang positif dan mengamalkan proses penambahbaikan secara berterusan bagi memastikan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Selain itu ACIS turut komited mewujudkan prasarana dan persekitaran kerja yang selesa dan kondusif bagi menyokong warganya melaksanakan tugas yang diberikan. ACIS yakin apabila kesemua faktor ini diperkukuhkan ia akan menghasilkan kegirangan pelanggan dan memelihara hubungan baik dengan pemegang taruh (*stakeholder*).

Pengurusan keupayaan dan kapasiti tenaga kerja di ACIS ditentukan melalui perancangan sumber manusia oleh setiap bahagian/unit supaya selaras dengan fungsi utama bahagian/unit bagi mencapai kejayaan objektif yang ditetapkan. Penetapan semakan SKT dan **pemantauan** petunjuk prestasi pula membantu agar tenaga kerja ACIS termasuklah di PZSW bergerak ke arah Kompetensi Teras ACIS yang selari dengan visi dan misi UiTM. Di peringkat ini, tenaga kerja ACIS mampu mengenalpasti tumpuan pelanggan dan kehendak mereka agar dipatuhi dan dipenuhi.

Oleh itu, PZSW ACIS **melaksana** perancangan tersebut kepada semua staf serta unit di bawahnya bagi memastikan tenaga kerja mendapat maklumat dan persediaan dalam perkhidmatan dengan lengkap. Penyempurnaan kerja ini dilakukan melalui proses seperti pada Rajah 5.3.



Rajah 5.3: Proses pengoptimuman dan pemindahan kepakaran ACIS / PZSW

Keseluruhan proses pada Rajah 5.3 dapat membantu tenaga kerja baharu untuk membina keyakinan diri, merapatkan silaturrahim di samping memperoleh maklumat terkini berkaitan organisasi, hal ehwal perjawatan serta perkhidmatan yang perlu dilaksanakan. Proses ini yang dikendalikan untuk semua tenaga kerja baharu di semua kampus UiTM tanpa membezakan mereka adalah pensyarah, pegawai zakat atau tenaga kerja pentadbiran. Dengan itu, tenaga kerja baharu dapat menyempurnakan tugas dan tanggungjawab dengan lebih efektif, efisien bermaklumat.

PZSW melakukan **pemantauan** terhadap pencapaian prestasi perkhidmatan staf melalui SKT dalam menyempurnakan kerja yang tertakluk kepada beban tugas masing-masing. Sebagai langkah pencegahan daripada **risiko** sumber manusia berkualiti rendah, ACIS memastikan warganya termasuk di PZSW adalah berkeupayaan dan diberikan latihan dari aspek kepakaran dan kemahiran teknologi. Mereka perlu bersedia untuk menghadapi sebarang perubahan dengan menyiapkan diri dalam aspek yang dijangka perlu melalui kursus dan latihan yang dihadiri.

Langkah ini untuk memenuhi kapasiti tenaga kerja yang diperlukan di PZSW dan pelbagai unit berlainan yang boleh dipindahkan dari satu unit ke unit lain. Justeru, kepakaran dan pengalaman staf dioptimumkan untuk output yang lebih besar. Di PZSW, seramai lapan (8) orang staf telah ditempatkan meliputi 5 orang pegawai dan 3 orang staf pentadbiran. Jumlah yang terhad ini dioptimumkan supaya semua staf terdedah dengan ilmu daripada kepakaran yang berlainan. Tunjuk ajar staf berpengalaman turut memberi peluang kepimpinan kepada staf baru. **Integrasi** dan budaya perkongsian ilmu memberi impak kepada pengurusan dan kutipan zakat yang baik. Pihak pengurusan juga mengenalpasti tenaga kerja yang berkelayakan agar dilatih oleh pemimpin berpengalaman sebagai persiapan memenuhi kapasiti tenaga kerja dalam barisan pengurusan. Kelayakan ini dikenalpasti dengan kebolehan melaksanakan tanggungjawab yang diberikan di samping mengetuai sesuatu jawatankuasa yang diamanahkan.

5.4 Tahap Kepuasan Hati dan Aduan Sumber Manusia

PZSW **merancang** secara sistematik untuk menentukan faktor utama yang memberi kesan terhadap kepuasan hati dan penglibatan sumber tenaga kerja. Petunjuk faktor penglibatan dan kepuasan hati tenaga kerja di ACIS pada setiap segmen adalah seperti pada Jadual 5.2.

Jadual 5.2: Faktor penglibatan dan kepuasan hati sumber manusia PZSW

Segmen	Faktor Penglibatan	Faktor Kepuasan Hati
Tenaga Kerja Akademik	• Kerja sepenuh hati • Komitmen meningkatkan kualiti	Pantau akademik pelajar
Tenaga Kerja Penasihat Agama	• Kerja sepenuh hati • Komitmen meningkatkan kualiti	Pantau sahsiah pelajar
Tenaga Kerja PZSW	• Kerja sepenuh hati • Komitmen meningkatkan kualiti	Pantau kutipan zakat, sedekah dan wakaf serta agihan yang berkaitan

Penghayatan kerja sepenuh hati turut dijana dengan amalan pengurusan sumber manusia melalui perbincangan dan mesyuarat dalam membuat keputusan serta memberi peluang seluas-luasnya kepada aduan dan maklum balas. Pengukuran data tersebut **dilaksana** melalui kaedah berikut:

- Peti Aduan / Cadangan;
- Borang Kepuasan Hati Pelanggan; dan
- Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan.

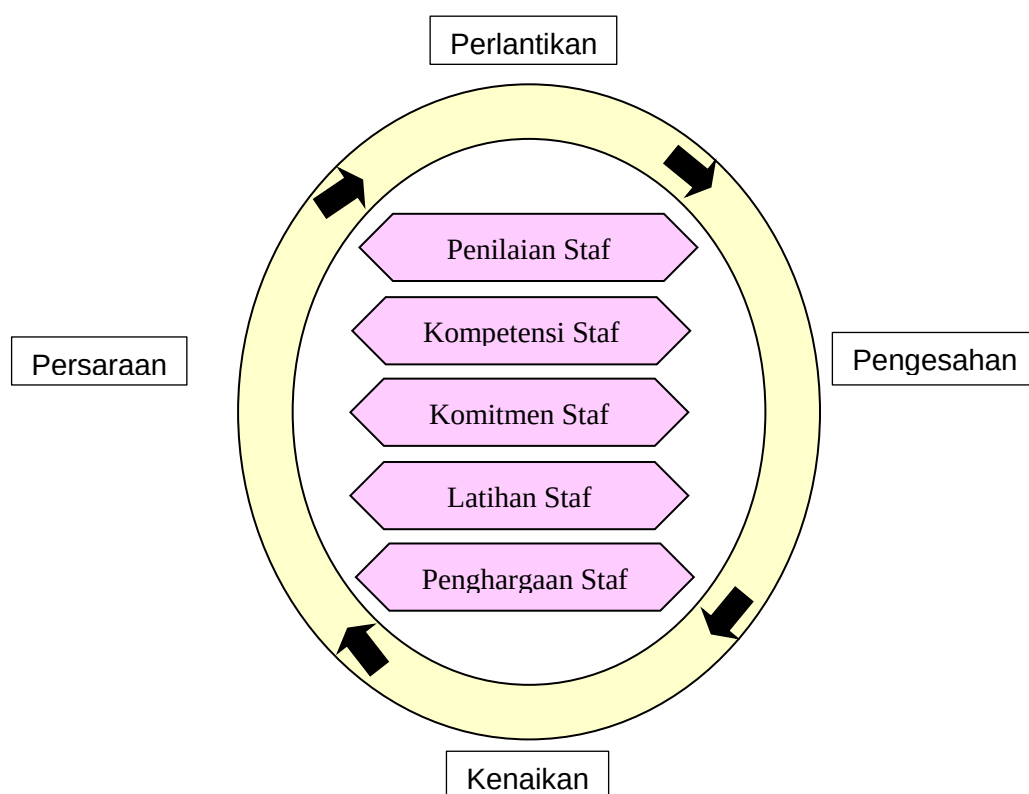
Kajian *UiTM Happiness Index* (UHI) yang disediakan oleh CSPI turut diambilkira untuk tujuan **penambahbaikan** dan **perbandingan** dengan organisasi lain dalam UiTM (Lihat Rajah 7.9). Faktor ini seterusnya memberi kesan dengan tindakan sumber daya manusia seperti gaya kepimpinan, merit dalam penilaian prestasi, kenaikan pangkat, khidmat cemerlang dan sistem penghargaan. Selain itu, penentuan penglibatan sumber tenaga kerja PZSW yang memberi kesan kepada kepuasan hati turut **dilaksanakan** secara medium dalaman, iaitu melalui Latihan Kompetensi dan Jam Latihan yang datangnya diperolehi melalui i-Staf Portal UiTM.

Maklumbalas yang diperolehi dianalisis dan dimuatkan dalam pelan tindakan dan laporan semakan organisasi ACIS melalui elemen tenaga kerja, sama ada pada segmen akademik, penasihat agama, pegawai PZSW atau tenaga kerja pentadbiran. Ini semua digunakan untuk **penambahbaikan** sistem organisasi secara keseluruhan.

Secara umum, **integrasi** data yang disediakan oleh pihak HEA, CSPI dan PZSW sendiri memberi makna besar terhadap pengukuran yang tepat terhadap tahap kepuasan hati dan aduan sumber manusia di ACIS dan PZSW.

5.5 Tindakan Memastikan Persekitaran dan Sistem Kerja yang Kondusif

ACIS **merancang** mewujudkan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif melalui Sistem 5P Holistik ACIS daripada proses lantikan, pengesahan jawatan, pemindahan, kenaikan pangkat dan seterusnya persaraan yang meliputi lima aspek dalam Rajah 5.4.



Rajah 5.4: Sistem 5P Holistik ACIS (Sumber Manusia)

Sistem ini memberi peluang sama rata kepada semua staf dalam persekitaran kerja yang tenang untuk memastikan kehendak pelanggan daripada pelajar, masyarakat dan pihak berkepentingan dipenuhi. Selain itu, ACIS juga memastikan bahawa tenaga kerja dalam (pelanggan misi) dan warga UiTM turut diberi perhatian.

Sistem kerja yang kondusif turut **dilaksana** dalam kalangan staf PZSW dengan tindakan mewujudkan hubungan kekeluargaan. Majlis keraian, sambutan hari jadi dan kelahiran bayi turut diadakan di samping agenda ziarah kepada staf atau keluarga yang mengalami kecelakaan. Persekitaran kerja sumber manusia turut disokong dengan kemudahan staf dalam pejabat seperti mesin minuman, mesin fotostat serta peralatan stationeri yang

disediakan. Malah, kedudukan pejabat PZSW yang strategik dan kondusif turut menjadi *One Stop Centre* kepada warga UiTM dalam khidmat bantuan kemanusiaan, kesukarelawan dan kaunseling.

Sebagai langkah **penambahbaikan** kepada suasana yang kondusif, pengurusan ACIS telah mengambil langkah pro-aktif menambah dan mengubahsuai prasarana di Kompleks Pusat Islam yang menempatkan PZSW, Bangunan Cempaka 5 dan Cempaka 4. Pengurusan PZSW pula dalam proses peningkatan taraf pejabat supaya lebih 'friendly' kepada pelanggan. Permohonan dan kelulusan kewujudan kaunter serta tempat menunggu baru yang mesra pelanggan adalah **inovasi** bagi memastikan amalan organisasi terus cemerlang melalui persekitaran tempat kerja yang baik. Ini secara langsung mewujudkan **budaya kerjasama** dan saling memahami antara sesama staf dan antara staf PZSW dengan pelanggan.

5.6 Penghargaan dan Pengiktirafan kepada Sumber Manusia

PZSW memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada staf melalui penghargaan lisan dan keraian. Staf yang baru berkahwin, mendapat cahayamata serta menyambut hari lahir turut diraikan dengan majlis jamuan. Malah, pihak pengurusan turut mengadakan majlis keraikan bersama keluarga staf di luar UiTM untuk mewujudkan suasana gembira berkerja dalam kalangan staf.

Sebagai satu unit dalam ACIS, staf PZSW yang memberi perkhidmatan cemerlang dalam satu-satu tahun akan diberikan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang. Penilaian penerima anugerah ini berdasarkan prestasi staf melalui pencapaian SKT. Melalui SKT, sumber tenaga ditetapkan sasaran kerja yang tertentu pada awal tahun. Kemudian pada pertengahan tahun, sumber tenaga diminta untuk menilai semula SKT yang telah ditetapkan sama ada berlaku perubahan seperti penambahan atau pengurangan. Pada akhir tahun, sumber tenaga akan dinilai oleh Ketua PZSW atau Ketua Seksyen masing-masing bagi menentukan pencapaian penglibatan dan keberhasilan sepertimana yang telah ditetapkan. Keputusan penilaian dimaklumkan kepada sumber tenaga bagi tujuan penambahbaikan agar mencapai ke tahap Budaya PERDANA UiTM.

Selain itu, PZSW serta ACIS melaksanakan proses penganugerahan dan penghargaan kepada tenaga kerja cemerlang melalui proses pada Rajah 5.5.

Panel Pembangunan Sumber Manusia mencalonkan staf cemerlang untuk Anugerah Perkhidmatan Cemerlang

Staf cemerlang mendapat sijil penghargaan

Staf cemerlang diraikan dalam majlis anjuran BALKIS / PZSW

Staf cemerlang ditawarkan jawatan yang lebih tinggi

Rajah 5.5: Proses penghargaan dan pengiktirafan sumber manusia PZSW

5.7 Tindakan kepada Maklumbalas Sumber Manusia

Sumber manusia di PZSW boleh memberi maklumbalas melalui pelbagai medium seperti peti cadangan / aduan, telefon dan aplikasi kumpulan Whatapps. Malah, pihak pengurusan terbuka dalam menerima maklumbalas atau aduan secara terus demi meningkatkan mutu perkhidmatan organisasi. Selain itu, PZSW turut memberi peluang kepada pihak-pihak berkepentingan seperti LZS dalam mesyuarat dan perbincangan untuk menambah baik perkhidmatan kutipan serta agihan zakat.

Hasil daripada maklumbalas tersebut, pihak PZSW akan melaksanakan tindakan penambahbaikan seperti membuat perubahan organisasi dan bidang tugas, menambah bilangan staf serta menambahbaik sistem penyampaian dan infrastruktur. Maklumbalas sumber manusia yang memerlukan pertimbangan pengurusan atasan akan di bawah dalam mesyuarat berkaitan seperti MKSP dan MPD. Maklumbalas yang diperolehi dianalisis dan dimuatkan dalam pelan tindakan dan laporan semakan organisasi ACIS melalui elemen tenaga kerja.

5.8 Inovasi Sumber Manusia yang Terhasil

PZSW telah melakukan beberapa inovasi dan pembaharuan hasil tumpuan kepada sumber manusia terutama dari aspek pengoptimuman kepakaran serta tindakan memastikan sistem kerja yang kondusif dan daripada maklum balas. Program Dana Wakaf UiTM yang diuruskan oleh PZSW telah melalui pembaharuan mulai tahun 2017 hasil kewujudan Tabung Amanah Wakaf (TAW) UiTM selain fokus utama Naib Canselor melalui amanat tahun baru 2017. Pembaharuan ini memberi input inovasi kepada organisasi kerana mulai 1 Mac 2017, PZSW telah membahagikan organisasi kepada dua cabang utama, iaitu Seksyen Zakat dan Sedekah serta Seksyen Wakaf. Ini dibuat sebagai langkah pembaharuan perkhidmatan supaya lebih fokus dan wujud pembahagian kerja kepakaran. Seksyen Zakat dan Sedekah pula dipecahkan fungsi kerja bagi kutipan dan agihan zakat. Pertambahan staf turut dilaksanakan hasil pembaharuan tersebut.

Selain itu, mulai 2016 pihak PZSW telah mewujudkan Borang Laporan Aktiviti / Program sebagai langkah pelaporan bagi aktiviti dan program skala kecil yang dilaksanakan oleh organisasi atau staf. Perkara ini dilakukan untuk mengelakkan **risiko ketidakwujudan** laporan aktiviti / program serta langkah kajian semula bagi penambahbaikan dalam aktiviti lanjutan. Melalui **integrasi** dengan Jawatankuasa ICT, mulai 2017 laman sesawang ACIS telah menyediakan ruang untuk staf PZSW memuatkan laporan-laporan kutipan dan agihan zakat selain penyediaan aplikasi *Shoutbox* bagi memudahkan sistem penyampaian dan interaksi dua hala antara PZSW dan pihak lain.

Lampiran 5.2: Borang Laporan Aktiviti / Program PZSW

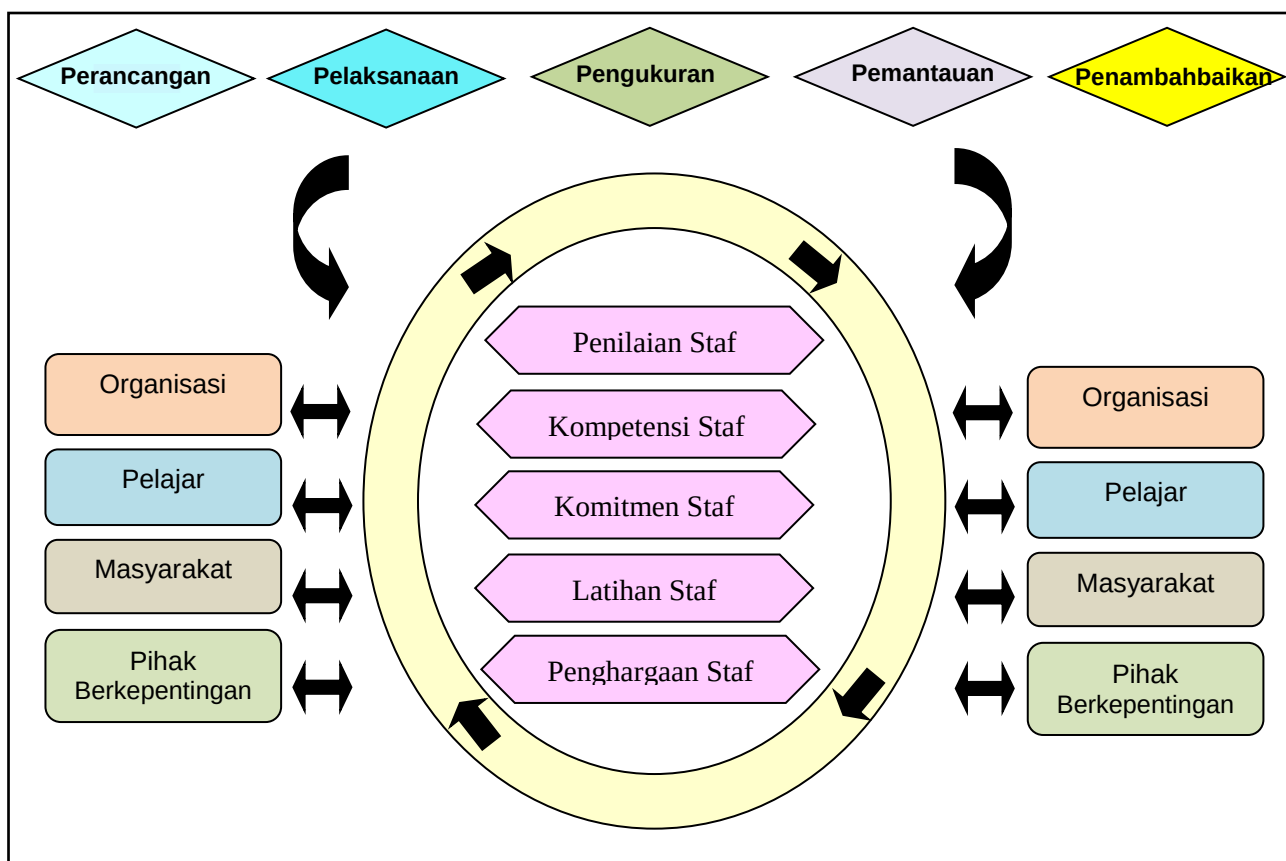
5.9 Penutup

Kaedah pengurusan sumber manusia di PZSW dirancang dan dilaksanakan mengikut peraturan ditetapkan oleh UiTM. Kepakaran dan pengalaman dioptimumkan serta dikongsi antara staf baru dan lama. Sebarang masalah, maklumbalas dan aduan sumber manusia diberi perhatian dan tindakan segera oleh pengurusan supaya wujud persekitaran dan sistem kerja yang kondusif. Pembaharuan sentiasa dilakukan hasil daripada maklumbalas yang diberikan oleh sumber manusia. Malah, organisasi PZSW sentiasa menghargai sumbangan dan perkhidmatan mereka melalui pelbagai medium penghargaan serta pengiktirafan dari masa ke semasa.

KRITERIA 6 TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 Pendahuluan

PZSW ACIS merancang, melaksana, memantau dan menambahbaik operasi melalui pengurusan risiko dan kajian semula operasinya berdasarkan model Sistem 5P Holistik ACIS seperti pada Jadual 6.1.



Rajah 6.1: Model Sistem 5P Holistik ACIS

Keberkesanan pengurusan proses tersebut berpandukan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) bersepadu yang terangkum dalam Manual Kualiti (MK), 42 Prosedur Kualiti Operasi (PKO), 10 Prosedur Kualiti Pengurusan, Fail Kursus, Portfolio Pengajaran dan Fail Meja. Proses dalam model ini digunakan untuk menyokong pencapaian **penyampaian perkhidmatan zakat** melalui keberhasilan empat objektif strategik dan strategi PZSW berkaitan operasi (i) kutipan zakat; (ii) agihan zakat; (iii) penyelidikan dan pembangunan (R&D); dan (iv) hubungan luar zakat dengan output jangkaan 100 peratus tercapai.

6.2 Operasi Kutipan Zakat

Perancangan operasi kutipan zakat adalah untuk mencapai objektif strategik sekurang-kurangnya 10 peratus kenaikan setiap tahun yang juga merupakan objektif kualiti ACIS dan menepati sasaran LZS. Perancangan disediakan dengan pendekatan berasaskan kualiti ACIS dan LZS. **Pelaksanaan secara meluas** merangkumi keseluruhan UiTM dan luaran UiTM meliputi sasaran penyumbang zakat dalam dan luar UiTM termasuklah pihak korporat.

Kempen promosi pembayaran zakat dilakukan secara berkala kepada semua warga UiTM PTJ Shah Alam dan cawangan negeri serta promosi secara bersemuka kepada syarikat-syarikat korporat yang tersenarai.

(Dokumen Sokongan 14: Perjanjian Perlantikan Penolong Amil (IPTA))

Seluruh operasi PZSW termasuk kutipan zakat **dipantau** oleh pihak MAIS/LZS dan UiTM sendiri melalui laporan dan audit. Bagi dalam PZSW, pelaksanaan keberkesanan objektif kutipan zakat dipantau melalui empat strategi seperti berikut:

- Meningkatkan jumlah potongan gaji staf sebanyak secara bulanan sebanyak 10 peratus;
- Meningkatkan bilangan staf membuat potongan gaji secara bulanan sebanyak 10 peratus;
- Meningkatkan bilangan staf cawangan membuat potongan gaji secara bulanan di Zakat Selangor sebanyak 10 peratus; dan
- Meningkatkan kutipan zakat korporat sebanyak 10 peratus.

Jangkaan keberhasilan pencapaian bagi semua strategi tersebut adalah 100 peratus berbanding sasaran. Justeru, PZSW melaksana **pemantauan** separuh penggal (6 bulan pertama) dengan menjadikan separuh penggal tahun lepas sebagai panduan. Jika sasaran tidak tercapai, PZSW akan membuat semakan semula kepada perancangan operasi kempen terutama melalui kempen supaya sasaran tercapai pada akhir tahun.

Ketelusan operasi kutipan zakat turut **dipantau** melalui pelbagai **lapisan audit**, termasuklah daripada MAIS/LZS, pihak InQKA dan audit dalaman ACIS. Ini bagi menjamin ketelusan, integriti dan pematuhan kepada standard operasi dan prosedur kutipan zakat. Pemantau ini memberi impak besar terhadap kecekapan dan keberkesanan jumlah kutipan yang tinggi dari tahun ke tahun.

Amalan ini digunakan untuk menghasilkan **inovasi** bagi meningkatkan prestasi kutipan secara berterusan untuk tahun berikutnya. Amalan tersebut terbukti berjaya meningkatkan jumlah kutipan secara berterusan sejak ditubuhkan hingga menjadi penanda aras bagi zakat IPT yang lain. **Pengurusan risiko** dapat dilaksanakan melalui tindakan pencegahan seperti mewujudkan portal Zakat LZS secara online bagi mengelak risiko kewangan dan pemantauan LZS. Melaksanakan tindakan pencegahan risiko tersebut melalui kaedah menghantar laporan pada setiap bulan kepada LZS.

Integrasi berlaku melalui kerjasama PZSW dengan pelbagai fakulti/jabatan dan unit-unit dalaman UiTM Shah Alam dan kampus cawangan melalui kempen bayaran zakat. Selain itu, PZSW turut bekerjasama dengan pihak luar UiTM termasuk syarikat korporat seperti Suruhanjaya Syarikat Malaysia, Bank Islam Malaysia Berhad dan Peninsula Malaysia yang menyumbang secara konsisten kepada kutipan zakat. Pencapaian kutipan berasaskan **tren perbandingan** dengan zakat universiti setara seperti UPM dan KUIS menunjukkan keberkesanan operasi kutipan yang tinggi berbanding operasi kutipan di IPT tersebut. Perbandingan dengan zakat universiti di luar negara tidak dapat dilakukan kerana universiti tersebut tidak menguruskan zakat, sebaliknya diuruskan oleh kerajaan atau badan swasta.

6.3 Operasi Agihan Zakat

Perancangan operasi agihan zakat pula untuk mencapai jumlah agihan zakat sekurang-kurangnya 60 peratus daripada dana kutipan zakat setiap tahun seperti dalam objektif strategik PS PZSW. Objektif ini lebih tinggi daripada sasaran LZS supaya 50 peratus daripada kutipan perlu diagihkan. Perancangan dan pelaksanaan operasi agihan secara sistematik berpanduan dokumen-dokumen berikut:

- *Dokumen Sokongan 14: Perjanjian Pelantikan Penolong Amil (IPTA)*
- *Dokumen Sokongan 15: Garis Panduan dan Syarat Kelayakan Agihan Zakat Penolong Amil*
- *Dokumen Sokongan 16: Buku Kebajikan Pelajar HEP UiTM Edisi ke 3 (Bahagian 7)*

Operasi agihan **dilaksana** keseluruhan sistem UiTM melalui kemudahan permohonan zakat secara manual dan atas talian (online). Pengiklanan permohonan zakat bagi pelajar dibuat di laman portal *i-student* UiTM pada bulan pertama setiap semester, sementara permohonan bagi staf dibuka sepanjang tahun melalui borang yang disediakan. Pemprosesan permohonan zakat dibuat selepas permohonan ditutup dan temuduga kemudian dilakukan untuk melihat kelayakan pemohon. Keputusan temuduga agihan zakat pelajar kemudian diluluskan dalam Mesyuarat JAZ yang diadakan pada setiap bulan. PZSW akan menyediakan dokumen untuk urusan pembayaran zakat setelah permohonan diluluskan dalam mesyuarat tersebut bagi tujuan pembayaran oleh pihak Bendahari UiTM (Akaun Amanah).

Bagi staf, selain zakat, bantuan kepada mereka turut diperluaskan kepada bantuan persekolahan dan bantuan hari raya pada setiap tahun. Bagi segmen pelanggan bukan warga UiTM, perjanjian MoA dengan MAIS/LZS tidak membenarkan wang zakat diagihkan kepada mereka. Namun, PZSW tetap membantu asnaf daripada masyarakat luar UiTM ini melalui dana Tabung Amanah Sedekah (TAS) setelah menerima permohonan dan diluluskan dalam mesyuarat agihan tabung tersebut.

Pelaksanaan operasi ini meliputi sasaran asnaf staf dan pelajar UiTM sahaja dengan tidak dibenarkan diagihkan kepada pihak luar. Ini berdasarkan MoA dengan MAIS/LZS yang menetapkan zakat hanya boleh diagihkan kepada empat asnaf daripada warga UiTM sahaja, iaitu fakir, miskin, muallaf dan fi sabilillah. Namun, PZSW mengambil inisiatif membuka kutipan dana sedekah supaya asnaf zakat di luar UiTM termasuk di peringkat antarabangsa juga diberi perhatian demi membuktikan UiTM prihatin dengan nasib umat di seluruh dunia.

Pemantauan keberkesanan objektif ini dibuat melalui empat strategi operasi agihan zakat seperti berikut:

- Memaklumkan iklan permohonan agihan zakat dalam bulan pertama setiap semester;
- Memproses permohonan agihan zakat dalam tempoh 1 minggu selepas permohonan ditutup;
- Menjalankan temuduga terhadap calon agihan zakat dalam tempoh 1 bulan selepas permohonan ditutup; dan
- Memproses urusan pembayaran zakat dalam tempoh 24 jam setelah diluluskan JAZ.

Selain itu, sistem **pengurusan risiko** sokongan turut membantu memantau pelaksanaan operasi agihan zakat meliputi proses permohonan, temuduga, kelulusan dan pembayaran lebih telus serta efisien, iaitu seperti berikut:

- Prosedur dan kaedah permohonan zakat melalui atas talian e-Zakat HEP;
- Mesyuarat JAZ setiap bulan;
- Bengkel panel temuduga agihan zakat;
- Borang aduan maklumbalas pelanggan untuk penambahbaikan;
- Borang soal selidik terhadap tahap kepuasan hati pelanggan di kalangan pelajar berkaitan dengan piagam pelanggan; dan
- Borang tahap kepuasan hati pelanggan di kalangan staf terhadap program-program agihan asnaf.

Jangkaan keberhasilan pencapaian bagi semua strategi tersebut adalah 100 peratus berbanding sasaran. Justeru, PZSW melaksana pemantauan terhadap tempoh operasi tersebut supaya tidak tersasar daripada tarikhnya. Sebagai langkah berjaga-jaga terhadap **risiko ketidakpatuhan**, PZSW akan mengadakan mesyuarat JAZ pada setiap bulan supaya semua agihan ini dapat diagihkan seperti jadual. Amalan ini membuktikan kecekapan operasi PZSW kerana tiada rekod tentang asnaf yang layak tidak mendapat zakat dalam semester semasa.

Melalui operasi pengagihan zakat, **integrasi** dan kerjasama erat berlaku antara PZSW dengan pihak BHEP yang menyediakan platform portal i-student untuk permohonan zakat. Selain itu, PZSW turut bekerjasama dengan BHEA, BHEP dan Bahagian Kebajikan Staf dalam proses pengagihan zakat supaya tidak bertindan. Malah, semua pihak tersebut di samping pejabat Bendahari UiTM dan LZS adalah ahli dalam mesyuarat TAZ. PZSW juga bekerjasama dengan wakil-wakil masyarakat luar UiTM seperti wakil rakyat, ketua kampung dan nazir masjid dalam Selangor melalui penyaluran bantuan di kawasan masing-masing. Program agihan bantuan ini termasuk di luar negara seperti bantuan musibah, prasarana dan ibadat korban di negara-negara seperti Vietnam dan Kemboja.

6.4 Operasi Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) Zakat

Operasi R&D zakat dijalankan mengikut **perancangan** yang dibuat bagi mencapai objektif strategik sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun. Pelaksanaannya meliputi program penyelidikan, penerbitan, penganjuran seminar, pembangunan staf serta pelajar. **Pelaksanaan** keberkesanan objektif ini dipantau melalui keberkesanan empat strategi operasi R&D zakat seperti berikut:

- Melakukan penyelidikan atau memberi perkhidmatan kepada penyelidik sekurang-kurangnya 2 kali setiap tahun.
- Menerbitkan bahan cetakan sekurang-kurangnya 2 naskah setiap tahun.
- Menghadiri program pembangunan staf sekurang-kurangnya 4 kali setiap tahun.
- Mengadakan program pembangunan pelajar sekurang-kurangnya 2 kali setiap tahun.

PZSW melaksana **pemantauan** separuh penggal (6 bulan pertama) dengan menjadikan separuh penggal tahun lepas sebagai panduan. Ini bagi memastikan jangkaan keberhasilan pencapaian bagi semua strategi tersebut adalah 100 peratus berbanding sasaran. PZSW akan membuat semakan semula kepada perancangan operasi jika sasaran tidak tercapai. Amalan ini berkesan dalam memantapkan operasi zakat yang turut mendorong keberhasilan kutipan zakat yang tinggi dan mengagih yang cekap.

Kerjasama dan **integrasi** turut berlaku antara operasi R&D PZSW dengan para penyelidik isu-isu zakat serta organisasi yang menganjurkan program pembangunan staf. Integrasi juga berlaku melalui pengambilan pelajar latihan industri di PZSW daripada UiTM dan IPT lain. Malah, pelajar tersebut datang daripada pelbagai organisasi, tidak terhad kepada organisasi zakat sahaja tetapi merangkumi semua bidang. Jaringan antarabangsa turut berlaku antara PZSW dengan intelektual dan ahli akademik dalam dan luar negara melalui penganjuran konferensi dan seminar. Malah, seminar antarabangsa ZAWFI 2017 telah menggamit 243 peserta daripada 12 buah negara luar, iaitu Arab Saudi (3 peserta), Bangladesh (2), Brunei (1), Egypt (3), Filipina (1), India (1), Indonesia (8), Nigeria (2), Palestin (1), Qatar (1), Somalia (1) dan Yemen (1). Selain itu, PZSW juga bekerjasama dengan Institut Kajian Zakat Malaysia (IKaZ), iaitu salah sebuah pusat kecemerlangan ACIS dalam pemerkasaan bidang penyelidikan. Kerjasama dibuat dalam bentuk perkongsian sumber data dan penerbitan bahan ilmiah untuk kepentingan ACIS dan UiTM.

Lampiran 6.1: Peranan Institut Kajian Zakat Malaysia (IKaZ)

6.5 Operasi Hubungan Luar Zakat

Perancangan operasi hubungan luar zakat adalah untuk mencapai objektif strategik sekurang-kurangnya 10 program berkaitan dilaksanakan setiap tahun. Objektif ini **dilaksana** dengan tumpuan hubungan secara langsung dengan LZS dan SZIPT dalam negara seperti UPM, UKM dan KUIS terutama dari aspek pelaporan dan penyelarasan. Program kerjasama dengan pihak luar seperti perkongsian pintar bersama pihak dalaman UiTM serta agensi zakat luar turut diadakan. Selain dalam negara, program bantuan pendidikan dan sosial

kepada masyarakat asnaf luar negara turut dilaksanakan. Selain itu, PZSW juga bertanggung jawab menguruskan Memorandum Persefahaman (MoU) antara zakat cawangan UiTM dengan MAIN / zakat negeri seperti Kelantan dan N.Sembilan bagi meningkatkan kutipan dan agihan.

Pelaksanaan objektif ini **dipantau** melalui keberkesanan empat strategi operasi hubungan luar zakat seperti berikut:

- Menghantar laporan zakat setiap bulan kepada LZS.
- Mengadakan koordinasi dengan SZIPT sekurang-kurangnya 2 kali setiap tahun.
- Mengadakan koordinasi dengan agensi luar sekurang-kurangnya 3 kali setiap tahun.
- Mengadakan program kemasyarakatan dengan pihak luar sekurang-kurangnya 4 kali setiap tahun.

Jangkaan keberhasilan pencapaian bagi semua strategi tersebut adalah 100 peratus berbanding objektif sasaran. PZSW melaksana pemantauan separuh penggal (6 bulan pertama) dengan menjadikan separuh penggal tahun lepas sebagai panduan untuk memastikan sasaran tercapai. Semakan semula terhadap perancangan operasi terutama kuantiti program hubungan dilakukan jika sasaran tidak tercapai pada akhir tahun. Namun, kecekapan dalam pelaksanaan dan pemantauan strategi tersebut berjaya memastikan operasi hubungan luar zakat berjaya dan membantu operasi dalam khasnya dalam kutipan zakat.

Operasi PZSW telah memberi impak besar terhadap **integrasi** UiTM dengan masyarakat luar termasuk individu dan organisasi, dalam dan luar negara. Hasil hubungan luar ini, integrasi dan hubungan baik PZSW ACIS sangat erat dengan MAIS/LZS dan MAIN/zakat negeri melalui pelbagai bentuk memorandum kerjasama. Selain itu integrasi juga berlaku dengan bahagian dalam UiTM, agensi-agensi kerajaan, swasta serta universiti-universiti lain melalui menganjurkan program perkongsian pintar. Di peringkat antarabangsa, integrasi berlaku antara PZSW ACIS dengan organisasi luar negara seperti Global Islamic Finance Award (GIFA) dan Cambridge Analytic yang telah memberi anugerah kecemerlangan antarabangsa atas khidmat PZSW dalam penyampaian perkhidmatan zakat.

Operasi PZSW telah memberi impak besar terhadap **integrasi** UiTM dengan masyarakat luar termasuk individu dan organisasi, dalam dan luar negara. Integrasi erat antara PZSW ACIS dengan organisasi zakat seperti MAIS/LZS dan MAIN/zakat negeri berlaku melalui pelbagai bentuk memorandum kerjasama. Selain itu integrasi juga berlaku dengan agensi-agensi kerajaan, swasta serta universiti-universiti lain melalui menganjurkan program perkongsian pintar. Di peringkat antarabangsa, integrasi berlaku antara PZSW ACIS dengan organisasi luar negara seperti GIFA dan Cambridge Analytic yang telah memberi anugerah kecemerlangan antarabangsa atas khidmat PZSW dalam penyampaian perkhidmatan zakat. Integrasi ini dapat memberi input dari segi **penambahbaikan** prestasi, tindakan pencegahan risiko kewangan dan membuka peluang penyelidikan dan inovasi kepada institusi PZSW UiTM.

6.6 Penutup

PZSW merancang dan melaksana operasi penyampaian perkhidmatan zakat melalui Model Sistem 5P Holistik ACIS dan Sistem Pengurusan Kualiti bersepadu. Proses ini menyokong pencapaian dan keberhasilan objektif strategik dan strategi PZSW berkaitan operasi kutipan dan zakat, penyelidikan dan pembangunan (R&D) serta hubungan luar zakat. Penambahbaikan berterusan dan pembaharuan sentiasa wujud hasil pelaksanaan operasi secara efisien ini. PZSW sentiasa optimum melaksanakan operasi penyampaian ini secara terancang dan bersungguh-sungguh dengan output jangkaan 100 peratus bagi objektif dan inisiatif strategik tercapai.

BAHAGIAN III

Kriteria 7

KRITERIA 7 HASIL

7.1 Pendahuluan

PZSW telah mencapai hasil melebihi sasaran dalam penyampaian perkhidmatan zakat tahun 2017. Perkara ini ditunjukkan melalui data tren positif berbanding data tahun-tahun sebelumnya serta perbandingan dengan aras perkhidmatan sama yang diberikan oleh organisasi zakat universiti lain di dalam dan luar negara. Pencapaian hasil ini memberi impak yang tinggi hingga ACIS diiktiraf di peringkat antarabangsa apabila dianugerahkan Global Islamic Finance Award (GIFA) 2017 di Astana, Kazakhstan.

Lampiran 7.1: Anugerah Global Islamic Finance Award (GIFA) 2017

Tahap pencapaian cemerlang dalam penyampaian perkhidmatan zakat ini diklasifikasi melalui lima kriteria, iaitu hasil dari pelaksanaan strategi (7.2), tumpuan pelanggan (7.3), tumpuan sumber manusia (7.4), operasi (7.5) dan prestasi kewangan (7.6).

7.2 Hasil dari Pelaksanaan Strategi

PZSW berada pada **tahap cemerlang** dalam penyampaian perkhidmatan zakat dari aspek pelaksanaan strategi dengan mencapai 100 peratus bagi keempat-empat objektif strategik tahunannya pada tahun 2017 yang terkandung dalam PS PZSW 2016 – 2020 seperti pada Jadual 7.1.

Jadual 7.1: Pencapaian objektif strategik PZSW 2016 – 2020

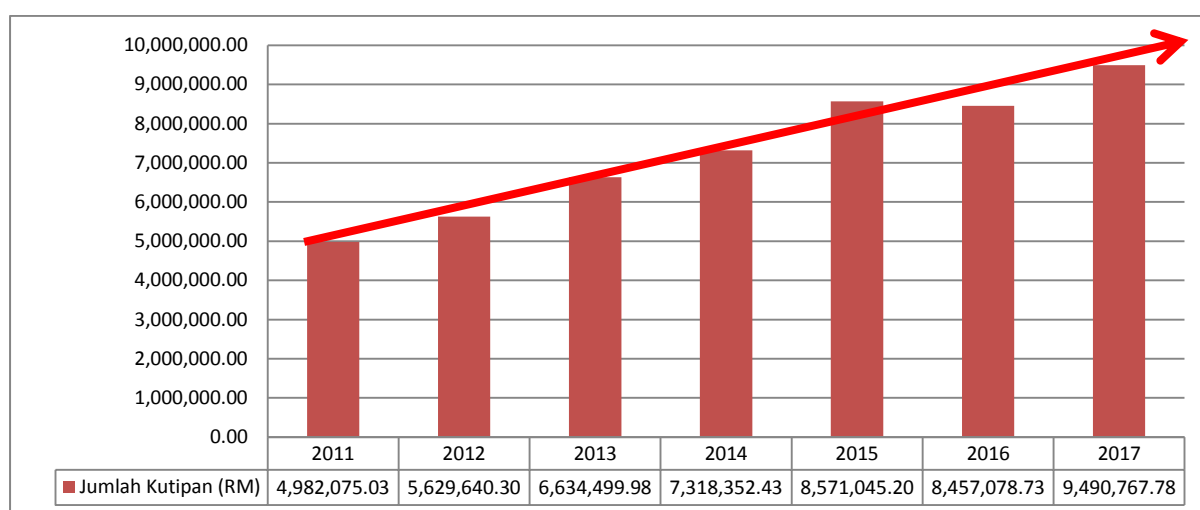
Bil.	Objektif Strategik	Pencapaian
1	Mencapai jumlah kutipan zakat sekurang-kurangnya 10 peratus kenaikan setiap tahun.	100%
2	Mencapai jumlah agihan zakat sekurang-kurangnya 60 peratus daripada dana zakat setiap tahun.	100%
3	Mencapai jumlah penyelidikan dan pembangunan (R&D) zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.	100%
4	Mencapai jumlah hubungan luar zakat sekurang-kurangnya 10 program setiap tahun.	100%

7.2.1 Strategi Kutipan Zakat

Pada tahun 2017, PZSW telah berjaya mengutip zakat sebanyak 9,490,767.78 iaitu mencapai kenaikan melebihi 10 peratus berbanding jumlah kutipan zakat tahun 2016 sebanyak 8,457,078.73. Kenaikan ini turut melepasi objektif kualiti ke-8 ACIS serta melepasi sasaran PZS, iaitu peningkatan kutipan tahunan sebanyak 10 peratus. **Tren** rekod ini juga berterusan sejak enam tahun lepas kecuali pada tahun 2016 atas faktor pemindahan ramai staf yang membuat Skim Potongan Gaji (SPG) daripada Shah Alam ke kampus-kampus cawangan ketika itu. Perkara ini ditunjukkan pada Jadual 7.2 dan Rajah 7.1.

Jadual 7.2: Pencapaian kutipan zakat berdasarkan sasaran ACIS dan LZS 2011-2017

Tahun	Jumlah Kutipan (RM)	Peratus Kenaikan	Objektif Kualiti ACIS	Sasaran PZS
2011	4,982,075.03	-	-	-
2012	5,629,640.30	13.0 %	Tercapai	Tercapai
2013	6,634,499.98	17.8 %	Tercapai	Tercapai
2014	7,318,352.43	10.3 %	Tercapai	Tercapai
2015	8,571,045.20	17.1 %	Tercapai	Tercapai
2016	8,457,078.73	(1.3 %)	Tak tercapai	Tak tercapai
2017	9,490,767.78	12.2 %	Tercapai	Tercapai

**Rajah 7.1: Tren positif kutipan zakat oleh PZSW tahun 2011 - 2017**

Pada tahun 2017, daripada jumlah kutipan RM 9,490,767.78, sebanyak RM 1,472,534.63 adalah daripada kutipan zakat di kaunter PZSW dengan 263 transaksi. Jumlah ini lebih tinggi daripada jumlah kutipan tahun 2016 sebanyak RM 1,041,784.31 sebanyak 272 transaksi.

Dari aspek **perbandingan** lain, jumlah kutipan zakat di UiTM sangat cemerlang jika dibandingkan dengan jumlah kutipan beberapa institusi zakat universiti lain dalam dan luar negara. Malah, kutipan zakat di UiTM boleh dianggap antara yang terbaik di seluruh dunia kerana kutipan zakat di negara-negara lain diuruskan oleh pihak kerajaan atau swasta dan bukannya diuruskan oleh pihak universiti.

Oleh itu, perbandingan kutipan zakat UiTM hanya boleh dibuat dengan Universiti Awam (UA) / IPT lain dalam SZIPT. Hasil perbandingan, kutipan zakat UiTM lebih baik daripada universiti yang telah lama mengutip zakat seperti Universiti Putra Malaysia (UPM) atau kolej universiti yang masih baru tetap aktif seperti Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Jadual 7.3 menunjukkan data perbandingan UiTM dengan institusi tersebut yang diperolehi daripada pegawai zakat universiti tersebut selain paparan dalam laman sesawang.

Jadual 7.3: Pencapaian kutipan zakat UiTM 2017 dan 2016 berbanding institusi lain

Institusi	Kutipan Zakat 2016 (RM)	Kutipan Zakat 2017 (RM)
UiTM	8,457,078.73	9,490,767.78
UPM	5,734,783.05	6,440,833.21
KUIS	1,575,677.88	2,242,330.84

Sumber rujukan:

http://www.wazan.upm.edu.my/zakat/report/pengurusan_zakat_2004_2016-38921

<http://www.kuis.edu.my/v4/images/bzwi/laporan-agihan-zakat-kuis-2014-2017.pdf>

<http://www.kuis.edu.my/v4/images/bzwi/laporan-kutipan-zakat-kuis-2014-2017.pdf>

Jadual 7.4 pula menunjukkan data yang lebih lama sejak 2011 yang membandingkan kutipan zakat UiTM dengan UPM dan KUIS iaitu universiti awam dan kolej universiti swasta yang aktif dalam kutipan zakat.

Jadual 7.4: Pencapaian kutipan zakat UiTM 2011 - 2017 berbanding institusi lain

Tahun	Jumlah Kutipan UiTM (RM)	Jumlah Kutipan UPM (RM)	Jumlah Kutipan KUIS (RM)
2011	4,982,075.03	2,718,048.44	-
2012	5,629,640.30	3,870,873.94	-
2013	6,634,499.98	4,894,639.53	-
2014	7,318,352.43	5,501,233.77	409,411.22
2015	8,571,045.20	4,856,804.42	888,409.18
2016	8,457,078.73	5,734,783.05	1,575,677.88
2017	9,490,767.78	6,440,833.21	2,242,330.84

Semua jadual di atas menunjukkan kutipan zakat UiTM adalah lebih baik jika dibandingkan dengan kutipan institusi aktif yang berada dalam SZIPT.

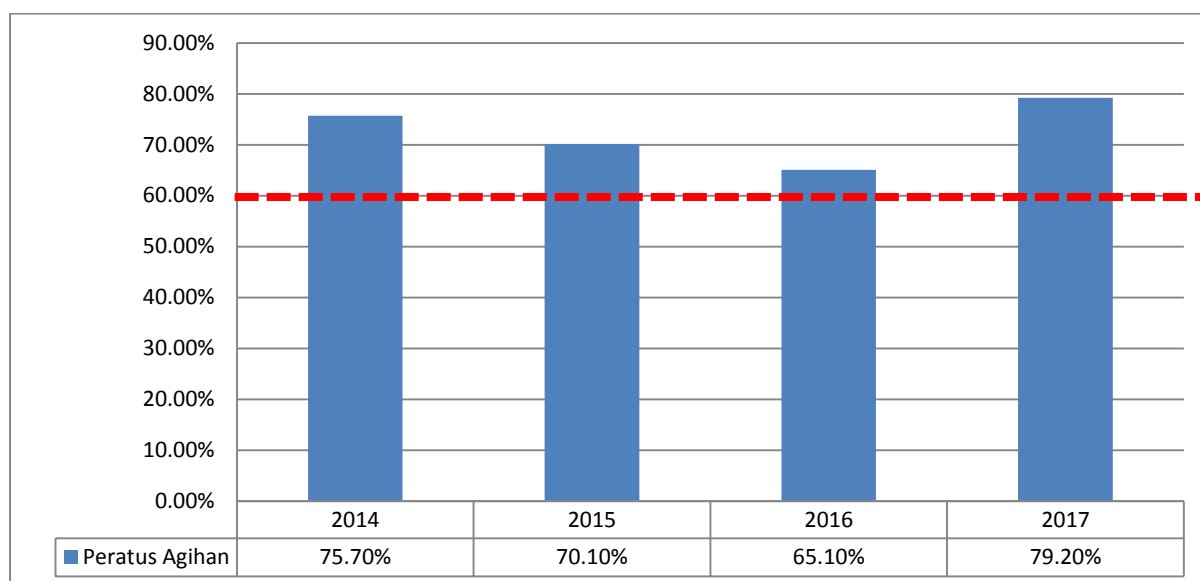
7.2.2 Strategi Agihan Zakat

Daripada jumlah kutipan, sebanyak 47.25 peratus dipulangkan semula oleh LZS untuk diagihkan kepada asnaf UiTM. Pada tahun 2017, ACIS telah mencapai jumlah agihan zakat sebanyak RM 3,290,485.50. Jumlah ini melebihi sasaran objektif strategik untuk mengagih sebanyak 60 peratus daripada jumlah dana pendapatan pemulangan semula daripada LZS, iaitu sebanyak 79.2 peratus daripada jumlah pulangan semula sebanyak RM 4,152,210.90 seperti pada Jadual 7.5.

Jadual 7.5: Pencapaian jumlah agihan zakat dan peratus kenaikan 2011 - 2017

Tahun	Jumlah Pulangan Semula (RM)	Jumlah Agihan (RM)	Peratus Agihan	Pencapaian
2014	3,659,176.22	2,770,059.00	75.7%	Tercapai
2015	4,285,523.10	3,002,753.00	70.1%	Tercapai
2016	4,218,900.09	2,746,783.59	65.1%	Tercapai
2017	4,152,210.90	3,290,485.50	79.2%	Tercapai

Jadual 7.5 turut menunjukkan **tren** peratus agihan daripada jumlah sumbangan semula yang melebihi sasaran objektif strategik sebanyak 60 peratus adalah berkekalan sejak 2014. Malah, jumlah agihan 2017 lebih banyak berbanding agihan dana zakat 2016 dan tahun-tahun sebelumnya seperti ditunjukkan pada Rajah 7.2.



Rajah 7.2: Tren positif agihan zakat oleh PZSW 2014 - 2017

Dengan kutipan zakat yang melebihi jumlah kutipan institusi zakat universiti dalam dan luar negara lain, segmen agihan zakat di UiTM juga lebih baik kerana memenuhi permohonan jumlah asnaf yang lebih ramai di UiTM. Begitu juga oleh kerana kutipan zakat di UiTM lebih banyak, perbandingan dengan UPM dan KUIS juga menunjukkan agihan zakat UiTM lebih banyak seperti pada Jadual 7.6.

Jadual 7.6: Pencapaian agihan zakat UiTM 2014 - 2017 berbanding institusi lain

Tahun	Jumlah Agihan UiTM (RM)	Jumlah Agihan UPM (RM)	Jumlah Agihan KUIS (RM)
2014	2,770,059.00	2,335,688.29	123,795.00
2015	3,002,753.00	2,002,654.37	197,800.00
2016	2,746,783.59	2,045,859.69	199,845.63
2017	3,290,485.50	2,346,520.11	1,085,648.24

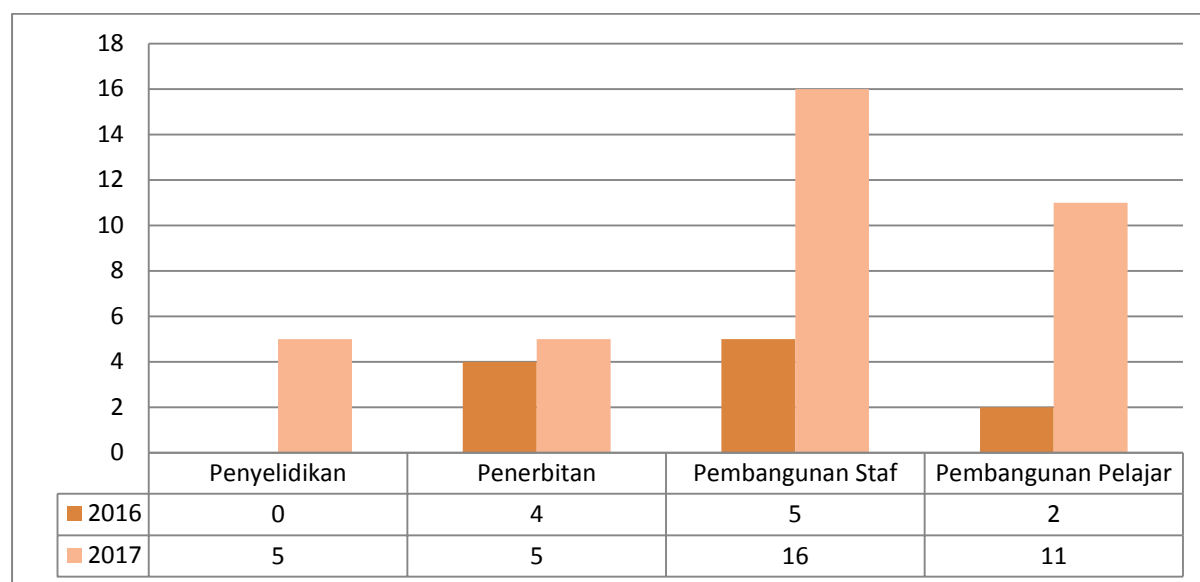
7.2.3 Strategi Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) Zakat

ACIS turut mencapai jumlah Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) zakat pada tahun 2017 dengan program sebanyak 36 unit, iaitu melebihi sasaran objektif strategik sebanyak 10 program setahun. Pencapaian berdasarkan empat elemen tersebut turut melepasi sasaran tahunan bagi setiap elemen seperti pada Jadual 7.7.

Jadual 7.7: Pencapaian elemen Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) zakat 2017

Bil.	Elemen	Sasaran 2017	Bilangan Sebenar	Pencapaian
1	Penyelidikan atau perkhidmatan kepada penyelidik	2 kali	5 kali	Tercapai
2	Menerbitkan bahan cetakan	2 naskah	5 naskhah	Tercapai
3	Menghadiri program pembangunan staf	4 kali	15 kali	Tercapai
4	Program pembangunan pelajar	2 pelajar	11 pelajar	Tercapai
Jumlah		10 program	36 program	

Tren pencapaian pelaksanaan objektif strategik R&D zakat melebihi 10 program juga positif sejak dilaksana mulai tahun 2016. Malah peningkatan pada tahun 2017 adalah mendadak sebanyak 37 program yang melebihi jumlah program tahun sebelumnya sebanyak 11 program, iaitu peningkatan melebihi 300 peratus seperti pada Rajah 7.3. Justeru, PZSW merancang untuk menaikkan jumlah sasaran ini pada **semakan semula** PS bermula tahun 2019.



Rajah 7.3: Tren positif strategi R&D PZSW 2016 - 2017

*Rujuk Hasil 7.5.3 Hasil dari Operasi R&D Zakat untuk data lengkap

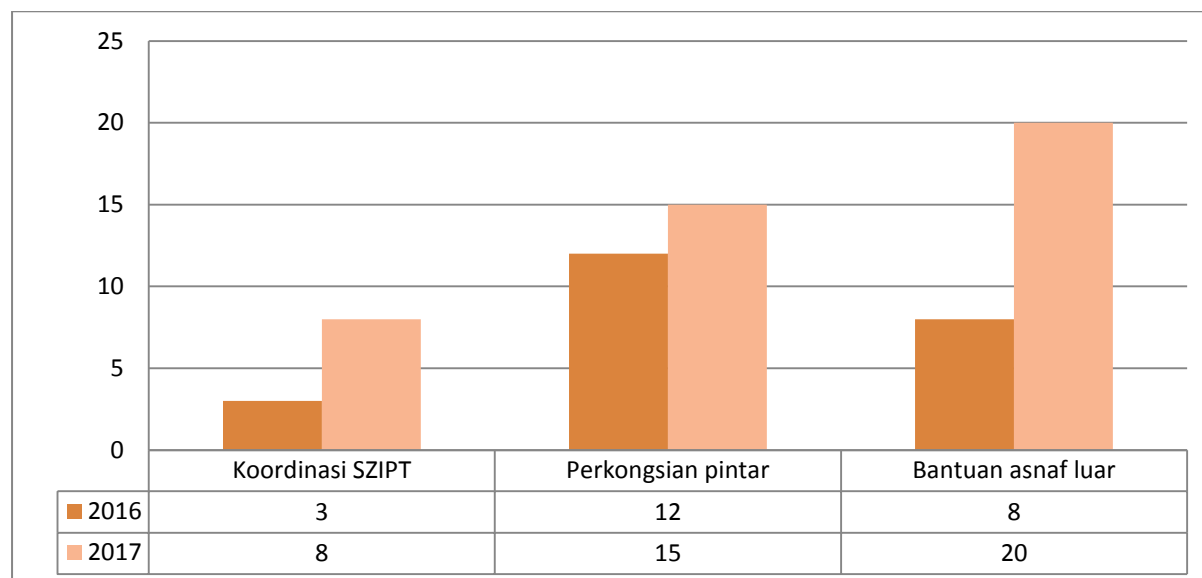
7.2.3 Strategi Hubungan Luar Zakat

Dari aspek hubungan luar zakat, pencapaian ACIS pada 2017 juga melebihi sasaran objektif strategik sebanyak 10 program setahun. Selain laporan zakat kepada LZS sebanyak 12 kali, pencapaian 2017 turut melebihi empat kali ganda sasaran iaitu sebanyak 43 program mengikut elemen seperti pada Jadual 7.8.

Jadual 7.8: Pencapaian sasaran 2017 bagi elemen hubungan luar zakat

Bil.	Elemen	Sasaran 2017	Bilangan Sebenar	Pencapaian
1	Program koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT	3 program	8 program	Tercapai
2	Program perkongsian pintar zakat	3 program	15 program	Tercapai
3	Program bantuan masyarakat asnaf luar (dalam dan luar negara)	4 program	20 program	Tercapai
Jumlah		10 program	43 program	

Tren melebihi sasaran objektif strategik hubungan luar ini juga positif sejak 2016. Malah, tren ini menunjukkan graf yang menaik pada 2017 berbanding tahun 2016 dengan hanya 13 program, iaitu kenaikan hampir 200 peratus seperti pada Rajah 7.4.



Rajah 7.4: Tren positif hubungan luar PZSW 2016 - 2017

**Rujuk Hasil 7.5.4 Hasil dari Operasi Hubungan Luar Zakat untuk data lengkap*

Selain itu, data penyelidikan dan pembangunan (R&D) dan hubungan luar zakat di UiTM adalah lebih baik berbanding hasil di universiti lain dalam dan luar negara. Ini kerana semua data bagi kedua-dua kriteria tersebut dipaparkan untuk akses umum melalui laman sesawang ACIS (<http://acis.uitm.edu.my>) berbanding universiti lain yang tidak memaparkannya. Data tersebut serta data kutipan dan agihan zakat menjadi rujukan penting kepada ACIS dan pihak luar bagi tujuan penyelidikan, inovasi dan penambahbaikan.

Dari aspek sistem **pengurusan risiko**, sebanyak sembilan (9) unit sistem telah dibangunkan untuk memastikan pencapaian pelaksanaan strategi dan penyampaian perkhidmatan zakat yang cemerlang dan berterusan. Semua unit tersebut berjaya mempertahankan dan mempertingkatkan kawalan kualiti (*quality control*) perkhidmatan tahun 2016 dan 2017 seperti pada Jadual 7.9.

Jadual 7.9: Pengurusan risiko terhadap pelaksanaan strategi PZSW

Sistem Pengurusan Risiko	Frekuensi 2016	Frekuensi 2017
Mesyuarat JIZSW	2	2
Mesyuarat JAZ	11	11
Laporan zakat kepada LZS	12	12
Perjanjian Perlantikan Penolong Amil (IPTA)	Berterusan	Berterusan
Arahan Amanah TAZ UiTM	Berterusan	Berterusan
Perancangan Strategik PZSW 2016 – 2020	Berterusan	Berterusan
Prosedur Kualiti Operasi (19 – 22)	Berterusan	Berterusan
Borang Laporan Aktiviti/Program	Berterusan	Berterusan
Sistem fail	Berterusan	Berterusan

Selain itu, sistem **pemantauan** terhadap pelaksanaan strategi perkhidmatan zakat di PZSW turut diwujudkan melalui langkah seperti pada Jadual 7.10. Semua sistem ini beroperasi dengan baik bagi tahun 2016 dan 2017.

Jadual 7.10: Langkah pemantauan pelaksanaan strategi PZSW

Sistem Pemantauan	Pihak Pemantau	Frekuensi 2016	Frekuensi 2017
Pemantauan oleh pihak CSPI	Jawatankuasa Trans4U	-	1
Penilaian audit kualiti InQKA	Ahli Panel Audit InQKA	1	1
Penilaian audit dalaman	Jawatankuasa Audit Dalaman ACIS	1	1
Semakan PS PZSW	Ketua Seksyen PZSW	Berterusan	Berterusan
Laporan aktiviti PZSW	Ketua Seksyen PZSW	Berterusan	Berterusan

Sehingga laporan ini ditulis, pihak ACIS termasuk PZSW telah melakukan **semakan semula** terhadap PS ACIS 2016 – 2020 yang berlangsung pada 23 hingga 25 April 2018 di Institute of Leadership and Development (ILD), Bandar Enstek.

Kecemerlangan PZSW dalam pelaksanaan strategik ini memberi **impak besar** kepada penyumbang dan penerima zakat selain signifikan UiTM sebagai pengurus dana zakat yang baik. Selain itu, nama UiTM juga megah di persada dunia dan negara sebagai Penolong Amil yang aktif menguruskan dana kepada asnaf di sebuah universiti bumiputera Islam terbesar di dunia. Malah, pencapaian pelaksanaan strategik oleh PZSW juga memberi impak dalam hubungan dengan pihak luar sama ada institusi zakat lain atau masyarakat asnaf luar. Malah, hal ini mengekalkan nama baik PZSW dan UiTM sebagai institusi pertama yang mendapat kelulusan MAIS sebagai Penolong Amil zakat.

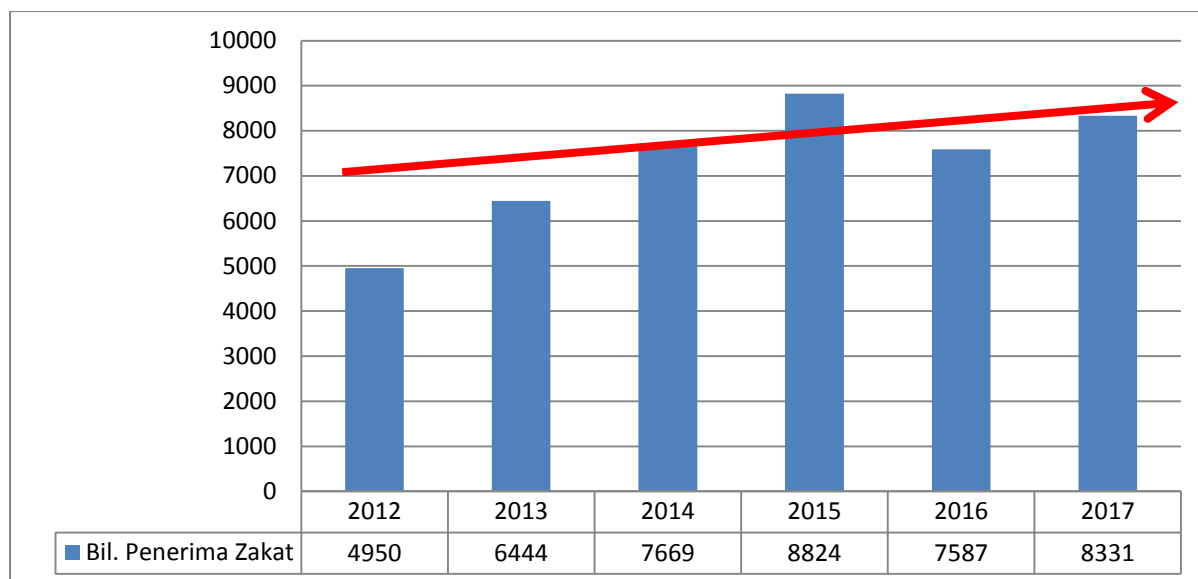
Proses pelaksanaan strategik oleh PZSW juga telah menghasilkan **inovasi** dari aspek pengurusan dan program. Pelbagai inovasi dan pembaharuan dilaksanakan seperti kewujudan dua seksyen dalam organisasi PZSW, seminar antarabangsa ZAWFI 2017, bantuan hari raya kepada staf, penerbitan buku dan sebagainya.

7.3 Hasil dari Tumpuan Pelanggan

PZSW juga berada pada **tahap cemerlang** dalam penyampaian perkhidmatan zakat dari aspek tumpuan pelanggan. Pencapaian penyampaian perkhidmatan zakat dari aspek tumpuan pelanggan utama (pelajar, staf dan masyarakat asnaf luar) telah melebihi sasaran, iaitu melebihi jumlah unit pada tahun sebelumnya. Butirannya seperti di bawah.

7.3.1 Pelanggan Pelajar

Bagi pelanggan dalam kalangan pelajar, seramai 8331 pelajar UiTM adalah penerima bantuan zakat pada tahun 2017. Jumlah ini positif melebihi jumlah pada tahun sebelumnya kecuali pada tahun 2015 seperti pada Rajah 7.5.



Rajah 7.5: Tren positif bilangan pelajar yang menerima zakat 2012 - 2017

Walaupun bilangan pelajar yang menerima zakat pada tahun 2015 (8824 pelajar) adalah lebih ramai berbanding 2017 (8331 orang), namun jumlah zakat yang dikeluarkan adalah lebih banyak iaitu RM 3,290,485.50 berbanding tahun 2015 sebanyak RM 3,002,753.00 (Lihat Jadual 7.6).

Selain itu, ACIS juga memberi tumpuan dan peluang kepada pelanggan (pelajar UiTM dan bukan UiTM) melalui program pembangunan pelajar. Pelanggan ini mendapat pengalaman praktikal industri dan perkhidmatan di PZSW dengan sebanyak 11 program telah dilaksanakan berbanding pada 2016 dan melebihi sasaran tahun 2017 sebanyak dua program sahaja seperti pada Jadual 7.11. Perkara ini dijelaskan lebih lanjut pada 7.5.3 Operasi R&D Zakat.

Jadual 7.11: Pencapaian tumpuan pelanggan (pelajar) 2017 berbanding tahun 2016

Elemen Tumpuan (Pelajar)	Jumlah 2016	Sasaran 2017	Jumlah 2017	Pencapaian
Latihan Industri dan Perkhidmatan	2	2	11	Tercapai

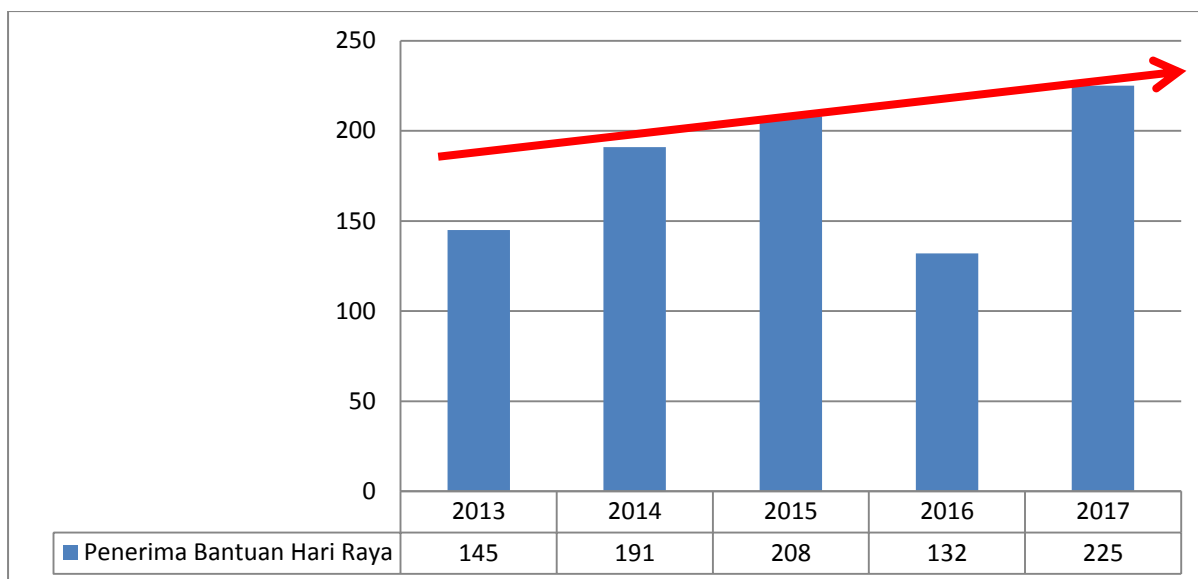
7.3.1 Pelanggan Staf

Penglibatan pelanggan (staf) dalam perkhidmatan zakat oleh PZSW melalui dua elemen, iaitu bantuan persekolahan dan bantuan hari raya. Kedua-dua elemen tersebut telah menunjukkan **tren** peningkatan bilangan penerima dengan anggaran sebanyak RM 300.00 seorang pada 2017 berbanding tahun-tahun lepas seperti ditunjukkan pada Jadual 7.12 dan Rajah 7.6.

Jadual 7.12: Pencapaian tumpuan pelanggan (staf) 2017 berbanding tahun 2016

Elemen Tumpuan (Staf)	Bilangan Penerima 2013	Bilangan Penerima 2014	Bilangan Penerima 2015	Bilangan Penerima 2016	Bilangan Penerima 2017	Pencapaian
Bantuan persekolahan	-	-	-	-	96	Inovasi
Bantuan hari raya	145	191	208	132	225	Tercapai

(Dokumen Sokongan 17 : Fail Penerima Bantuan Persekolah)
(Dokumen Sokongan 18: Fail Penerima Bantuan Hari Raya)

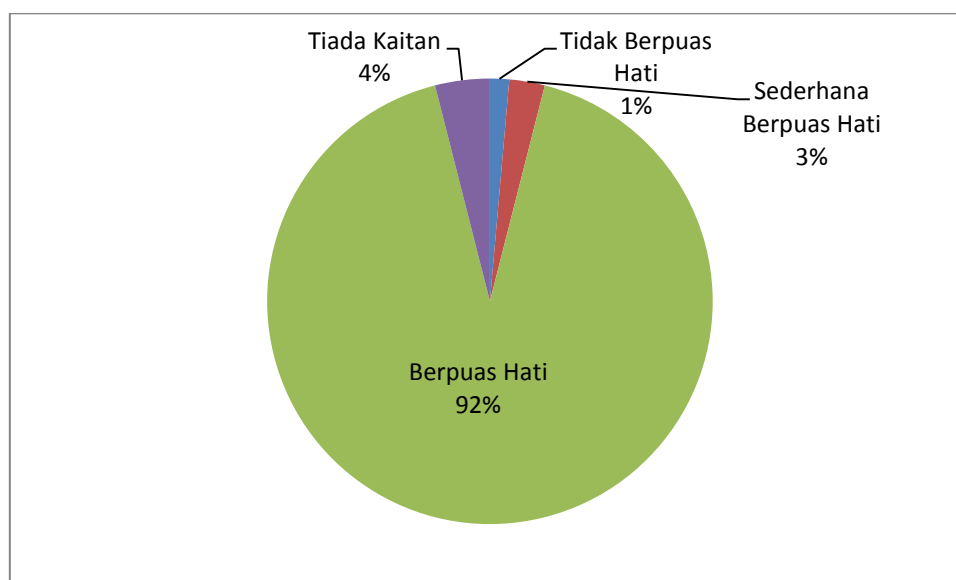


Rajah 7.6: Tren positif bilangan penerima bantuan Hari Raya 2013 - 2017

Tumpuan pelanggan dari aspek bantuan persekolahan adalah inovasi yang dilakukan oleh PZSW pada tahun 2017 kerana belum pernah dilaksanakan sebelum itu. Ini hasil keperluan asnaf staf UiTM untuk menampung keperluan pendidikan anak-anak semasa pembukaan sekolah. Inovasi ini turut bertepatan dengan Arahan Amanah TAZ serta panduan JKP UiTM.

Selain itu, tahap kepuasan hati staf kepada elemen perkhidmatan yang diberikan juga agak baik. Kaji kepuasan hati staf tahun 2017 bagi elemen bantuan hari raya kepada 84 responden menunjukkan tahap 'Berpuas hati' adalah 92%; 'Sederhana berpuas hati' (3%), 'Tidak berpuas hati' (1%) dan 'Tiada kaitan' (4%) seperti pada Rajah 7.7.

Lampiran 7.2: Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Program



Rajah 7.7: Tahap kepuasan hati staf terhadap bantuan hari raya 2017

(Dokumen Sokongan 19: Kaji Selidik Kepuasan Hati Staf)

Walaupun tiada data kajian pada tahun sebelumnya, kajian ini jelas menunjukkan hanya satu (1) peratus sahaja yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan tersebut yang diberikan.

7.3.3 Pelanggan Masyarakat Asnaf Luar

ACIS juga memberi tumpuan pelanggan kepada masyarakat asnaf luar walaupun tidak menggunakan kewangan daripada TAZ, sebaliknya daripada TAS. Sebanyak 20 program untuk mereka telah dianjurkan bagi memenuhi penglibatan segmen asnaf ini, iaitu melibatkan 18 program bersama masyarakat asnaf dalam negara dan dua program dengan masyarakat asnaf di luar negara. Jumlah program ini juga melebihi jumlah pada program tahun lepas bagi segmen yang sama seperti pada Jadual 7.13.

Jadual 7.13: Pencapaian tumpuan pelanggan (masyarakat luar) 2017 berbanding 2016

Elemen Tumpuan (Masyarakat asnaf luar)	Program 2016	Program 2017	Pencapaian
Program asnaf dalam negara	8	18	Tercapai
Program asnaf luar negara	0	2	Tercapai

*Rujuk Hasil 7.5.4 Hasil dari Operasi Hubungan Luar Zakat untuk data lengkap

Bagi tahun 2017, dua program bantuan masyarakat asnaf luar negara tersebut diadakan di tiga buah negara, iaitu di Vietnam, Kemboja (pada 31 Ogos hingga 4 September 2017) dan Thailand (13 hingga 19 Oktober 2017). Jumlah program ini adalah lebih baik berbanding tahun 2016 kerana tiada program masyarakat asnaf luar negara yang dijalankan pada tahun tersebut.

7.3.4 Analisis Kepuasan Hati Pelanggan

Bagi perkhidmatan kaunter, analisis kajian kepuasan hati pelanggan melalui Borang Maklum Balas Pelanggan menunjukkan perkhidmatan zakat yang diberikan adalah memuaskan hati pelanggan serta **tren** positif setiap tahun dengan 100 peratus responden berpuas hati seperti ditunjukkan pada Rajah 7.14.

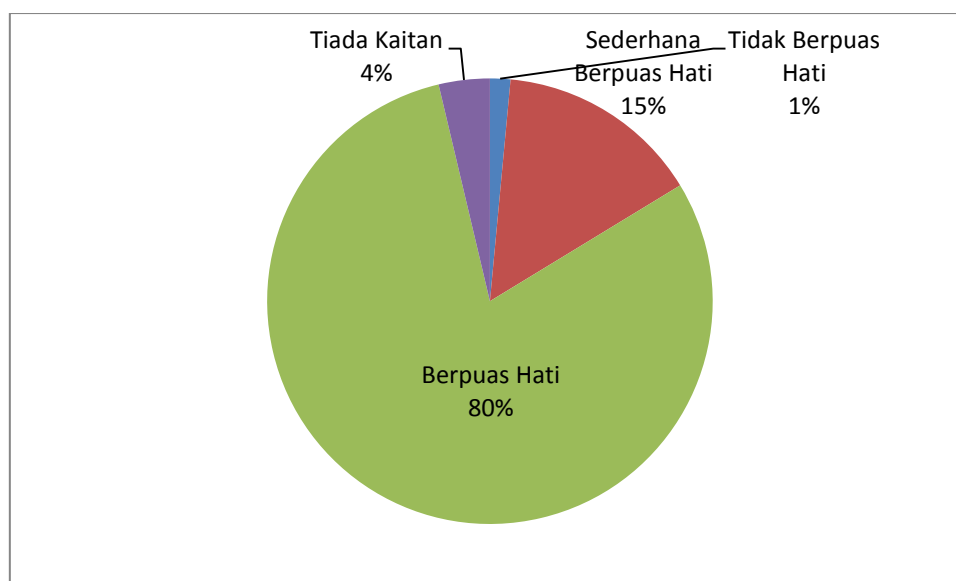
Jadual 7.14: Kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan zakat 2015 - 2017

	Reponden 2015	Reponden 2016	Reponden 2017	Pencapaian
Ya	48	31	53	Tercapai
Tidak	0	0	0	-

Lampiran 7.3: Borang Maklumbalas Pelanggan

Selain itu, tahap kepuasan hati pelanggan terhadap Piagam Pelanggan pada tahun 2017 juga baik. Daripada 45 responden, 80% menyatakan 'Berpuas hati'; 15% 'Berpuas hati (sederhana)', 1% 'Tidak berpuas hati' dan 4% 'Tiada kaitan' seperti pada Rajah 7.3.

Lampiran 7.4: Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Piagam Pelanggan PZSW



Rajah 7.8: Tahap kepuasan hati pelanggan terhadap Piagam Pelanggan PZSW 2017

(Dokumen Sokongan 20: Kaji Selidik Kepuasan Hati Terhadap Piagam Pelanggan PZSW)

Kajian 2017 ini tiada perbandingan dengan tahun lepas kerana Piagam Pelanggan PZSW hanya baru diwujudkan pada penghujung 2016. Walaupun begitu, kajian ini jelas menunjukkan hanya satu (1) peratus sahaja yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan berpandukan Piagam Pelanggan.

Kepuasan hati pelanggan pada tahap tinggi terhadap operasi PZSW memberi **impak** kepada lebih ramai penyumbang dana zakat seperti dibuktikan melalui data kutipan yang bertambah setiap tahun. Kutipan yang lebih banyak pula memberi impak baik kerana lebih ramai asnaf zakat yang boleh menerimanya. Hal ini dapat membantu memenuhi keperluan pelajar dan pelanggan lain untuk mendapat pendidikan yang sempurna.

7.4 Hasil dari Tumpuan Sumber Manusia

Pencapaian penyampaian perkhidmatan zakat dari aspek tumpuan sumber manusia sangat baik dan telah **melebihi sasaran**, iaitu melebihi jumlah unit pada tahun sebelumnya. Staf PZSW adalah seramai lapan (8) orang sahaja, iaitu tiga (6) staf tetap dan dua (2) staf kontrak, namun pencapaian hasil kerja sangat cemerlang.

Keberkesanan penglibatan staf dibuktikan dengan kutipan yang tinggi sebanyak RM 9,490,767.78 pada 2017 walaupun mempunyai bilangan staf yang minima. Pencapaian ini jelas melebihi sasaran jika dibandingkan dengan bilangan staf dan jumlah kutipan zakat di IPT yang lain seperti UPM pada Jadual 7.15.

Jadual 7.15: Perbandingan bilangan staf PZSW dan jumlah kutipan dengan IPT lain

Universiti	Bilangan Staf (Zakat)	Jumlah Kutipan Zakat
UiTM	8	9,490,767.78
UPM	12	6,440,833.21

Sumber rujukan: Pegawai zakat institusi berkaitan serta;
http://www.wazan.upm.edu.my/zakat/report/pengurusan_zakat_2004_2016-38921

Pencapaian cemerlangan ini turut terhasil kesan penglibatan staf PZSW dalam mengikuti program-program pembangunan pengetahuan, personaliti dan kemahiran khususnya berkaitan zakat dari masa ke semasa. Pada 2017, semua staf telah menyertai kursus atau bengkel tersebut dari masa ke semasa mengikut keperluan seperti pada Jadual 7.16.

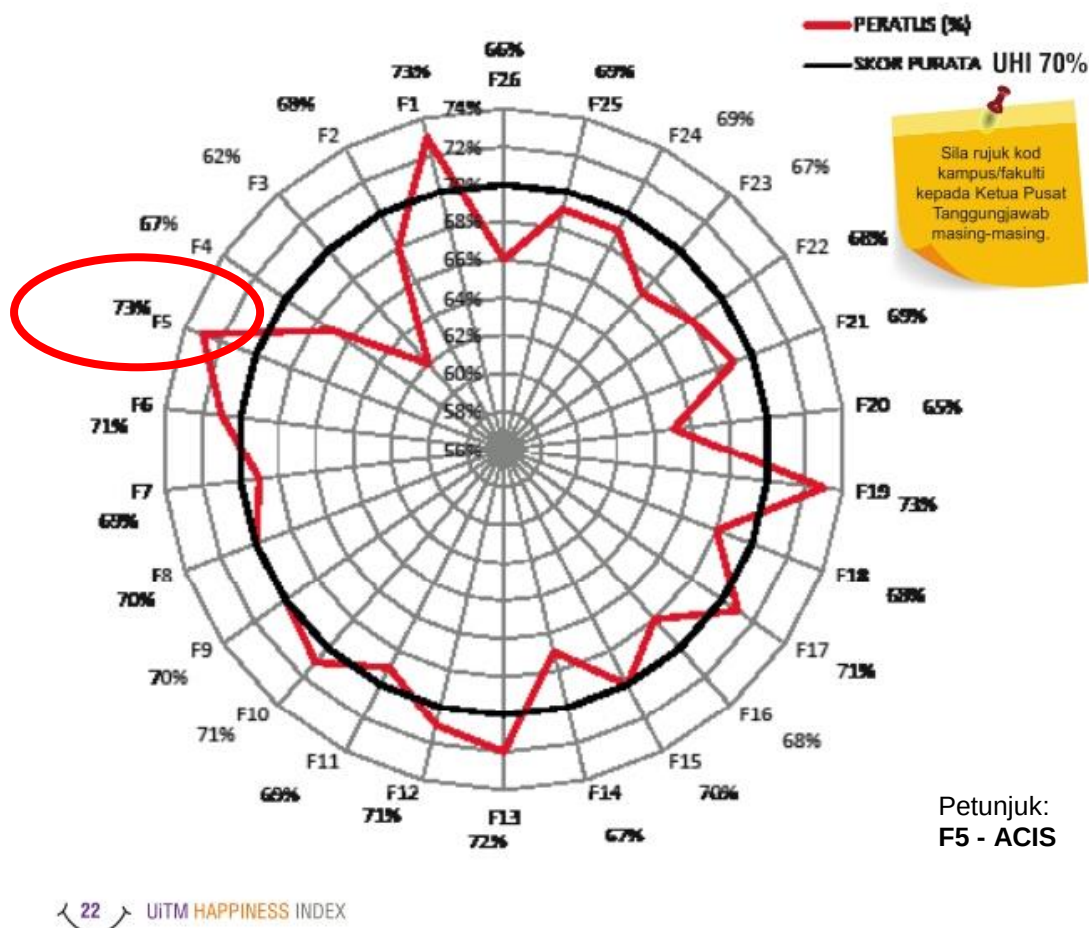
Jadual 7.16: Program pembangunan staf PZSW 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Latihan Online Panel Penemuduga Zakat UiTM	17 Februari 2017	Shah Alam
2	Bengkel Pelarasan Fail Meja & SOP Pentadbiran PZSW Di ILD Bandar Enstek	16 – 18 Februari 2017	Nilai
3	Kursus Pemantapan Penyampaian Perkhidmatan 2017 Di ILD Bandar Enstek	13 – 15 Mac 2017	Nilai
4	Bengkel Pelan Strategik Zakat IPT Selangor – LZS Di Bayview Hotel, Melaka	17 – 19 Mac 2017	Melaka
5	Program Pembangunan Asnaf : Al-Fateh Leadership Camp	28 – 30 April 2017	Janda Baik
6	Program Team Bulding Sekretariat Zakat IPT Di Benta	15 April 2017	Kuala Lipis
7	Bengkel Pengurusan Zakat IPT 2017 di UiTM Shah Alam	8 – 9 Mei 2017	Shah Alam
8	Seminar Zakat, Sedekah Dan Wakaf: Harta Duniaku, Untuk Akhiratku! Di UiTM Puncak Alam	17 Mei 2017	Puncak Alam
9	Diskusi Zakat Lembaga Zakat Selangor	23 Mei 2017	Shah Alam
10	Program Sekretariat Zakat IPT di UKM	16 Jun 2017	Bangi
11	Muzakarah Zakat Kebangsaan di Hotel BlueWave	6 – 7 Ogos 2017	Shah Alam
12	Seminar Filantropi dan Derma-Bakti Islam di IKIM	7 – 8 Ogos 2017	K. Lumpur
13	Bengkel Gempur Wakaf UCS Di Hotel De Palma, Kuala Selangor	12 September 2017	K.Selangor
14	Program Pengukuhan Kefahaman Fatwa Kutipan LZS 2017	13 – 15 Oktober 2017	Kg. Gajah
15	Program Memperkasakan Mualaf UA / IPTS Di Cherengin Hill	20 – 22 Oktober 2017	Janda Baik
16	Seminar Zakat, Wakaf Dan Filantropi Islam (ZAWFI) 2017	13 – 14 Disember 2017	Shah Alam

Malah, jumlah program pembangunan staf PZSW pada 2017 sebanyak 16 program tersebut adalah lebih baik melebihi 300 peratus berbanding penyertaan dengan 2016 sebanyak 5 program sahaja.

Selain itu, kutipan zakat yang meningkat juga menunjukkan tahap kegembiraan bekerja staf PZSW juga sangat baik. Hal ini turut dibuktikan melalui data kajian *UiTM Happiness Index* (UHI) 2017 oleh Centre for Strategic Planning and Information (CSPI) UiTM yang menunjukkan indeks kegirangan bekerja staf ACIS pada skor 73 peratus. Walaupun kajian ini tidak spesifik kepada staf PZSW, namun kajian keseluruhan staf ACIS turut meliputi staf PZSW. Malah, skor ini adalah yang tertinggi dalam kalangan fakulti serta melebihi skor purata UHI 2017 iaitu sebanyak 70 peratus seperti ditunjukkan pada Rajah 7.9.

UHI 2017 : FAKULTI



Rajah 7.9: Skor UiTM Happiness Index (UHI) mengikut fakulti 2017

Keberkesanan penglibatan staf PZSW juga dibuktikan dengan tiada (0) aduan perkhidmatan yang diterima berkaitan sama ada aduan kepada Bahagian Canseleri dan Komunikasi Korporat, aduan melalui media sosial yang dilaporkan oleh Jawatankuasa Pengurusan Web Media, InQKA UiTM ataupun aduan rasmi kepada pihak pengurusan ACIS.

Dari aspek lain, *zero complaint* bagi perkhidmatan ini ada kaitan dengan keterbukaan staf PZSW yang menyediakan pakej saluran komunikasi yang lengkap meliputi (i) telefon; (ii) aplikasi *whatsapp*; (iii) laman *facebook*; dan (iv) ruangan *Shoutbox* laman sesawang ACIS. Kebanyakan **maklumbalas** yang diterima adalah berkaitan status permohonan zakat dan tarikh kemasukan wang zakat ke akaun penerima. Tiada langsung aduan tentang kelemahan perkhidmatan staf PZSW.

Ini juga kesan pengurusan ACIS dan PZSW yang sentiasa menjaga kebajikan staf. Prasarana di Kompleks Pusat Islam yang menempatkan PZSW, Bangunan Cempaka 5 dan Cempaka 4 sentiasa ditambahbaik serta diubahsuai mengikut keperluan suasana yang kondusif.

Berikut adalah **penambahbaikan** yang telah dilakukan:

- Meluluskan pengubahsuaian bilik pejabat PZSW;
- Penempatan mesin penapis air di pejabat PZSW, di bilik wuduk masjid dan di *Common Room*;
- Pembelian rak penempatan bahan sumber PZSW;
- Membina dewan terbuka di hadapan pejabat PZSW;
- Menukar panel tingkap pejabat akademik dan bilik-bilik pensyarah ACIS;
- Melabelkan tempat letak kereta dengan penjawatan yang sesuai;
- Menukar mesin *punch in* yang rosak dengan yang baru;
- Membina susur pejalan kaki dari Bangunan Cempaka 5 ke Kompleks Pusat Islam;
- Menukar kerusi dan memperindahkan ruang Dewan Muktamar 1 dan 2; dan
- Pengubahsuaian bilik kuliah Cempaka 4 dan 5.

Tumpuan PZSW kepada sumber manusia sangat **signifikan** kerana UiTM adalah universiti terbesar di Malaysia. Malah pada peringkat dunia, UiTM mempunyai pelanggan perkhidmatan zakat yang ramai (146,403 pelajar) berbanding pusat zakat universiti lain seperti UM (21,055 pelajar), UKM (26,961 pelajar), UPM (24,874 pelajar) dan Universitas Indonesia (47,357). Melalui kepuasan hati sumber manusia untuk melaksanakan amanah, ia memberikan **impak** yang baik dalam mutu penyampaian perkhidmatan kepada awam. Kecemerlangan ini terbukti melalui jumlah kutipan dan agihan UiTM yang lebih besar walaupun dengan jumlah staf yang lebih kecil berbanding institusi setara lain yang mempunyai staf lebih ramai tetapi dengan jumlah kutipan / agihan yang lebih kecil.

7.5 Hasil dari Operasi

Kecekapan dan keberkesanan operasi PZSW ACIS dalam penyampaian perkhidmatan zakat yang **cemerlang** terserlah melalui data-data berdasarkan perancangan strategiknya. Pencapaian keempat-empat objektif strategik yang melebihi sasaran hasil kecekapan operasi kutipan dan agihan zakat, penyelidikan dan pembangunan (R&D) serta hubungan luar zakat.

7.5.1 Operasi Kutipan Zakat

Bagi operasi kutipan zakat, pencapaian sasaran tahunan empat strategi utamanya adalah 100 (menurut sasaran LZS) seperti Jadual 7.17.

Jadual 7.17: Pencapaian operasi kutipan zakat berdasarkan sasaran strategi 2017

Operasi Kutipan	Pencapaian Peningkatan	Sasaran Peningkatan PZSW	Sasaran Peningkatan LZS
Meningkatkan jumlah potongan gaji staf secara bulanan	10.7%	10 %	10 %
Meningkatkan bilangan staf membuat potongan gaji secara bulanan	5.7%	10 %	5 %
Meningkatkan bilangan staf cawangan membuat potongan gaji secara bulanan di Zakat Selangor	8.9%	10 %	5 %
Meningkatkan kutipan zakat korporat	72.9%	10 %	10 %

Jadual 7.17 menunjukkan sebahagian operasi kutipan telah mencapai 10 peratus peningkatan. Namun, bagi LZS semua sasaran 100 peratus operasi tersebut telah mencapai lebih lima peratus kenaikan seperti yang ditetapkan oleh LZS dalam Perjanjian Perlantikan Penolong Amil (IPTA) antara UiTM dan LZS.

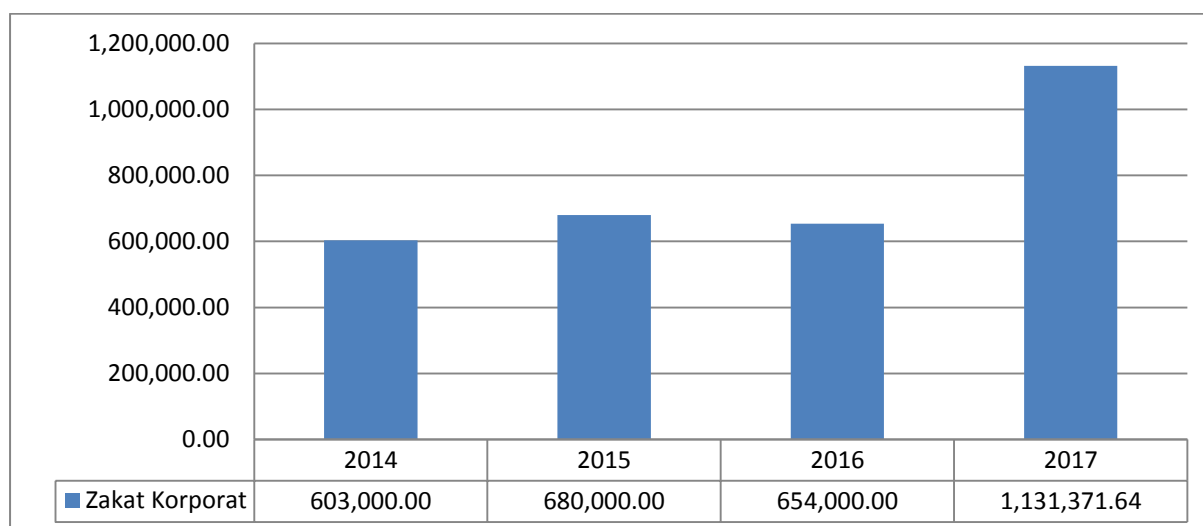
Perbandingan keempat-empat strategi tersebut juga menunjukkan pencapaian tahun 2017 adalah lebih baik pada **tren** meningkat berbanding tahun lepas seperti pada Jadual 7.18.

Jadual 7.18: Pencapaian operasi kutipan zakat 2017 berbanding 2016

Operasi Kutipan	2016	2017	% Kenaikan
Meningkatkan jumlah potongan gaji staf secara bulanan	RM 7,682,383.87	RM 8,511,027.13	10.7%
Meningkatkan bilangan staf membuat potongan gaji secara bulanan (Shah Alam)	2205	2330	5.7%
Meningkatkan bilangan staf cawangan membuat potongan gaji bulanan di LZS	2701	2943	8.9%
Meningkatkan kutipan zakat korporat	RM 654,000.00	RM 1,131,371.64	72.9%

Jadual 7.18 menunjukkan semua strategi kutipan 2017 meningkat berbanding tahun 2016. Jumlah staf yang membuat potongan gaji di seluruh sistem (Shah Alam dan cawangan) meningkat daripada 4906 (2016) kepada 5273 (2017) dengan jumlah kutipan juga bertambah daripada 7,682,383.87 (2016) kepada 8,511,027.13 (2017).

Zakat korporat pula dilihat meningkat dengan mendadak pada tahun 2017. Malah, peningkatan ini dikesan tahun demi tahun sejak 2014. Kutipan zakat korporat tahun 2017 iaitu sebanyak RM 1,131,371.64 lebih tinggi daripada tahun sebelumnya RM 654,000.00 (2016), RM 680,000.00 (2015) dan RM 603,000.00 (2014) seperti Rajah 7.10.



Rajah 7.10: Tren positif kutipan zakat korporat PZSW 2014 - 2017

7.5.2 Operasi Agihan Zakat

Sasaran bagi empat strategi dalam operasi agihan zakat telah mencapai 100 peratus pelaksanaan oleh PZSW seperti Jadual 7.19.

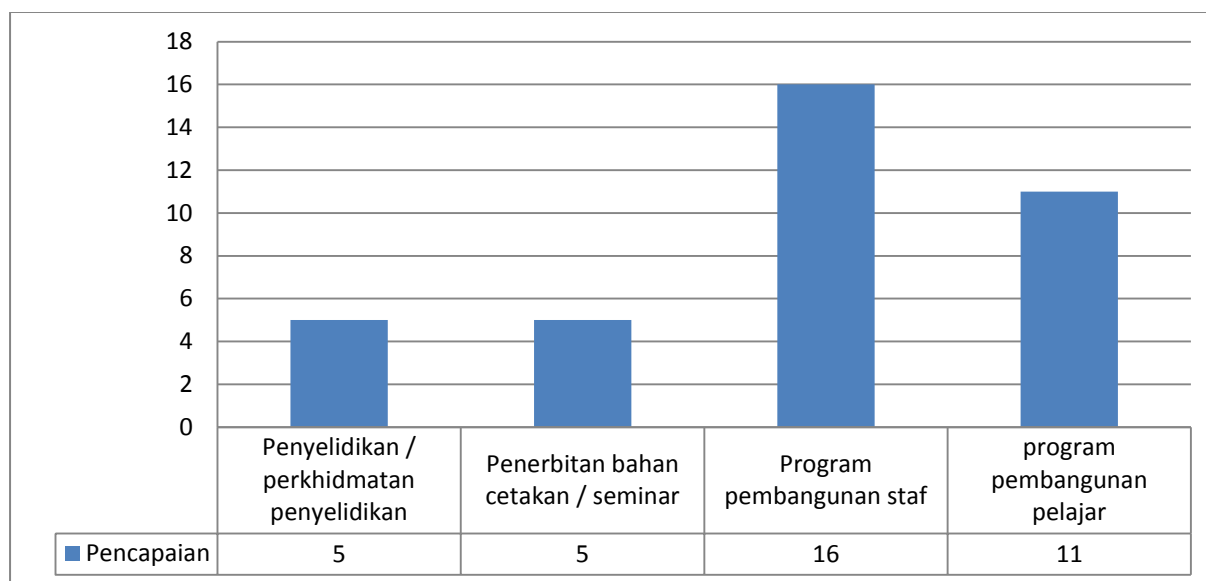
Jadual 7.19: Pencapaian operasi agihan zakat berdasarkan sasaran strategi 2017

Operasi Agihan	Sasaran	Pencapaian
Memaklumkan iklan permohonan agihan zakat	Dalam bulan pertama setiap semester	Tercapai
Memproses permohonan agihan zakat	Dalam tempoh 1 minggu selepas permohonan ditutup	Tercapai
Menjalankan temuduga terhadap calon agihan zakat	Dalam tempoh 1 bulan selepas permohonan ditutup	Tercapai
Memproses urusan pembayaran zakat	Dalam tempoh 24 jam setelah diluluskan oleh mesyuarat JAZ	Tercapai

Jadual 7.19 di atas menunjukkan PZSW telah melaksanakan semua operasi agihan melibatkan iklan, permohonan, temuduga dan pembayaran zakat. Semua permohonan zakat daripada pelajar diselesai melalui mesyuarat bulanan JAZ Bil. 159 / Januari 2017 hinggalah 169 / Disember 2017.

7.5.3 Operasi Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) Zakat

Operasi R&D zakat pada 2017 pula telah menghasilkan 37 program, iaitu melebihi 10 program yang disasarkan dalam objektif strategik PS PZSW seperti pada Jadual 7.7 sebelum ini dan pada Rajah 7.11.



Rajah 7.11: Operasi R&D zakat mengikut elemen program

Bagi elemen penyelidikan / perkhidmatan penyelidikan, sebanyak lima program telah diadakan iaitu melebihi sasaran dua program setahun serta melebihi operasi yang sama pada tahun 2016 (tiada sebarang program). Tajuk-tajuk penyelidikan / perkhidmatan penyelidikan 2017 adalah seperti pada Jadual 7.20.

Jadual 7.20: Senarai tajuk penyelidikan PZSW 2017

Bil.	Tajuk Penyelidikan	Penyelidik	Jenis Terbitan
1	Pengurusan Zakat Dan Wakaf Universiti Awam: Model Universiti Teknologi Mara	Najahudin Lateh & Muhamad Rahimi Osman	Artikel Bab dalam Buku
2	Does Islamic Microfinance Promote Economic Development And Social Well-Being? : Evidence From Somalia's Small And Medium Enterprises (SMEs)	Ahmed Abdirahman Herzi, Muhamad Rahimi Osman & Najahudin Lateh	Artikel Bab dalam Buku
3	Sukarelawan Dalam Pemerkasaan Dakwah Di Penjara: Kajian Terhadap Program Fitrah Suci Di PPA Machang	Che Bakar Che Mat, Ghafarullahuddin Din, Najahudin Lateh & Zanirah Mustafa	Artikel Bab dalam Buku
4	Peranan Surau Sekolah Dalam Aplikasi Pembelajaran Dan Pemudahcaraan Pendidikan Islam	Norliza Kila & Najahudin Lateh	Artikel Bab dalam Buku
5	A Critical Shariah Review Checklist For Shariah Compliant Hospital (SCH-I)	Mohd Helmi Ahmad & Najahudin Lateh	Artikel Bab dalam Buku

Operasi menerbitkan bahan cetakan pula menghasilkan lima naskhah iaitu melebihi sasaran dua buah serta melebihi naskhah cetakan pada tahun 2016 (4 naskhah), 2015 (0 naskhah), 2014 (1 naskhah) dan 2013 (1 naskhah). Tajuk-tajuk bahan cetakan 2017 adalah seperti pada Jadual 7.21.

Jadual 7.21: Senarai penerbitan PZSW 2017

Bil.	Tajuk Penerbitan	Penulis / Editor	No ISBN
1	Contemporary Issues in Zakat, Waqf and Islamic Philanthropy	Muhamad Rahimi Osman, Ghafarullahuddin Din & Najahudin Lateh	978-967-0171-80-7
2	Isu-isu Kontemporari dalam Zakat, Wakaf dan Filantropi Islam	Najahudin Lateh, Muhamad Rahimi Osman & Ghafarullahuddin Din	978-967-0171-79-1
3	Al-Qadaya al-Mu'asarah fi al-Zakah wa al-Awqaf wa al-A'mal al-Kayriyyah al-Islamiyyah	Najahudin Lateh	978-967-0171-81-7
4	Jom Bersedekah	Ghafarullahuddin Din, Najahudin Lateh & Muhamad Rahimi Osman	978-967-0171-78-4
5	Asas Ekonomi Islam	Ghafarullahuddin Din, Najahudin Lateh & Siti Noorbiah Md Rejab	978-967-0171-75-3

PZSW juga menganjurkan seminar berkaitan zakat yang terbuka kepada semua peserta termasuk institusi zakat, ahli akademik universiti dan orang awam. Namun, penganjuran International Zakat, Waqf and Islamic Philanthropy (ZAWFI) pada 13 dan 14 Disember 2017 adalah penganjuran pada peringkat **antarabangsa** berbanding penganjuran Konferensi Pengurusan Zakat di Institut Pengajian Tinggi (IPT) pada 2015 yang bersifat nasional. Malah, penyertaan ZAWFI 2017 turut melibatkan peserta daripada 13 buah negara termasuk Malaysia dan menghimpunkan peserta teramai iaitu lebih 243 peserta **berbanding** 150 peserta pada konferensi 2015. Senarai nama 12 negara dan peserta antarabangsa seperti pada Jadual 7.22.

Jadual 7.22: Nama negara dan peserta antarabangsa seminar ZAWFI 2017

Bil.	Nama Negara	Jumlah Peserta	Nama Peserta
1	Arab Saudi	3	Ibrahim Fotana, Ahmad Khaliq Ahmad Abdulkadir Ibrahim
2	Bangladesh	2	Nasreen Khan Tamiza Parveen
3	Brunei	1	Mas Nooraini Mohiddin
4	Egypt	3	Saad al-Maghazi 'Abd al-Mu'ti Rabi' Muhammad Saleh Saeed al-Safran
5	Filipina	1	Mariam Saidona Tagoranao
6	India	1	Sayid Habeeb Rahman
7	Indonesia	8	Asri Noer Rahmi, Bayu Taufiq Possumah Muhammad Hasbi Bin Zaenal, Siti Aisyah Norma Indi Maghfirotika, Zulftria Zaidir Zainal Arif Abdul Jalil, Yuni Yulia Farikha
8	Nigeria	2	Hamzat Oladipupo Edu Abdul Kabeer Ballo Adelani
9	Palestin	1	Mohammed Elshobake
10	Qatar	1	Adnan al-Hamwi al-Olabi
11	Somalia	1	Ahmed Abdirahman Herzi
12	Yemen	1	Tawfeeq Abdulrahman al-Qasem

Pembangunan staf dan pelajar yang dilaksanakan oleh PZSW juga meningkat melebihi 300 peratus pada tahun 2017 berbanding 2016. Sebanyak 16 program pembangunan staf telah disertai pada tahun 2017 berbanding 5 program (2016). Program tahun 2017 yang disertai adalah seperti pada Jadual 7.23.

Jadual 7.23: Program pembangunan staf PZSW 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Latihan Online Panel Penemuduga Zakat UiTM	17 Februari 2017	Shah Alam
2	Bengkel Pelarasan Fail Meja & SOP Pentadbiran PZSW Di ILD Bandar Enstek	16 – 18 Februari 2017	Nilai
3	Kursus Pemantapan Penyampaian Perkhidmatan 2017 Di ILD Bandar Enstek	13 – 15 Mac 2017	Nilai
4	Bengkel Pelan Strategik Zakat IPT Selangor – LZS Di Bayview Hotel, Melaka	17 – 19 Mac 2017	Melaka
5	Program Pembangunan Asnaf : Al-Fateh Leadership Camp	28 – 30 April 2017	Janda Baik
6	Program Team Bulding Sekretariat Zakat IPT Di Benta	15 April 2017	Kuala Lipis
7	Bengkel Pengurusan Zakat IPT 2017 di UiTM Shah Alam	8 – 9 Mei 2017	Shah Alam
8	Seminar Zakat, Sedekah Dan Wakaf: Harta Duniaku, Untuk Akhiratku! Di UiTM Puncak Alam	17 Mei 2017	Puncak Alam
9	Diskusi Zakat Lembaga Zakat Selangor	23 Mei 2017	Shah Alam
10	Program Sekretariat Zakat IPT di UKM	16 Jun 2017	Bangi
11	Muzakarah Zakat Kebangsaan di Hotel BlueWave	6 – 7 Ogos 2017	Shah Alam
12	Seminar Filantropi dan Derma-Bakti Islam di IKIM	7 – 8 Ogos 2017	K. Lumpur
13	Bengkel Gempur Wakaf UCS Di Hotel De Palma, Kuala Selangor	12 September 2017	K.Selangor
14	Program Pengukuhan Kefahaman Fatwa Kutipan LZS 2017	13 – 15 Oktober 2017	Kg. Gajah
15	Program Memperkasakan Mualaf UA / IPTS Di Cherengin Hill	20 – 22 Oktober 2017	Janda Baik
16	Seminar Zakat, Wakaf Dan Filantropi Islam (ZAWFI) 2017	13 – 14 Disember 2017	Shah Alam

Lampiran 7.5: Senarai Program Pembangunan Staf PZSW Tahun 2017 dan 2016

Program pembangunan pelajar pada tahun 2017 juga lebih banyak berbanding 2016. Seramai 11 pelajar telah mengikut latihan ilmiah dan perkhidmatan di PZSW sepanjang 2017 berbanding hanya dua pelajar pada 2016, iaitu melebihi enam kali ganda seperti pada Jadual 7.24.

Jadual 7.24: Program pembangunan pelajar melalui latihan di PZSW 2016 - 2017

Bil.	Nama Pelajar Pelatih	Tempoh Latihan	Tahun
1	Thuraiya Waffa Abdul Halim	3 Mei – 30 Disember 2017	2016
2	Muhamad Khairul Amirizal Hamdan	4 Januari 2016 – 31 Mei 2016	2016
3	Nurul Syahirah Nor Azman	6 Februari – 26 Mei 2017	2017
4	Nurul Aqilah Sahabuddin	6 Februari – 26 Mei 2017	2017
5	Nurhayati Othman	1 Oktober – 31 Disember 2017	2017
6	Nurfatin Aqila Basir	1 Oktober – 31 Disember 2017	2017
7	Muhammad Firdaus Samsuri	1 Oktober – 31 Disember 2017	2017
8	Muhammad Iddin Ramli	1 Oktober – 31 Disember 2017	2017
9	Che Siti Fatimatul Zahrah Che Kamaruzaman	6 Jun – 31 Oktober 2017	2017
10	Khuraishah Mohd Khalid	11 September – 29 Disember 2017	2017
11	Siti Nur Afiqah Mohamad Noor	26 April – 11 Ogos 2017	2017
12	Nur Hidayah Djupri	26 April – 11 Ogos 2017	2017
13	Nur Sabrina Azlizam	26 April – 11 Ogos 2017	2017

Selain itu, PZSW turut memberi sumbangan kepada program tarbiyyah hati pelajar khususnya melalui program qiamullail dan Ihya' Ramadhan yang diadakan di Masjid Al-Wathiqu Billah Tuanku Mizan Zainal Abidin, UiTM Shah Alam. Sebanyak 13 program dilaksanakan sepanjang 2017 seperti pada Jadual 7.25.

Jadual 7.25: Program tarbiyyah hati pelajar UiTM 2017

Bil.	Program Tarbiyyah Pelajar	Tarikh	Lokasi
1	Malam Tarbiyyah Hati (Qiyamullail) & Subuh Worrior Pelajar 2017	Sebulan sekali 2017	Shah Alam
2	Program Qiamullail bersama Pelajar Maahad Tahfiz Al-Quran Al-Islah	20 – 21 Januari 2017	Shah Alam
3	Program Iftar Perdana Pelajar setiap Isnin dan Khamis	23 Januari – 27 Februari 2017	Shah Alam
4	Program Iftar Jama'i'e Pelajar	2 Mac 2017	Shah Alam
5	Program Tahsin Al-Quran Sekretariat Mahasiswa Fakulti ACIS	31 Mac 2017	Shah Alam
6	Ziarah dan Bantuan Pelajar Non-Residen oleh Naib Canselor UiTM dan Ketua Polis Selangor	6 April 2017	Shah Alam
7	Iftar Program Solat Hajat Perdana 2017 dan Majlis Penutup Islamic Brotherhood Week	10 dan 13 April 2017	Shah Alam
8	Program Madrasah Ramadhan Pelajar 2017	29 Mei – 22 Jun 2017	Shah Alam
9	Majlis Kesyukuran bersama anak-anak yatim	9 Jun 2017	Shah Alam
10	Majlis Iftar Perdana 2017 pelajar Non-Residen bersama Naib Canselor UiTM	13 Jun 2017	Shah Alam
11	Majlis Khatam Al-Quran (Staf dan Pelajar)	15 Jun 2017	Shah Alam
12	Program Qiyamullail Pelajar dan Sahur 10 malam terakhir bulan Ramadhan 2017	15 – 23 Jun 2017	Shah Alam
13	Program Solat Hajat Perdana Pelajar	12 Oktober 2017	Shah Alam

Lampiran 7.6: Senarai Program Pembangunan Pelajar UiTM Tahun 2017

7.5.4 Operasi Hubungan Luar Zakat

Selain itu, PZSW juga telah melaksanakan program luar zakat yang melebihi jumlah program yang sama pada 2016 seperti Jadual 7.8 dan Rajah 7.4 meliputi tiga elemen berikut: (i) Program koordinasi dengan SZIPT; (ii) Program perkongsian pintar zakat; dan (iii) Program bantuan masyarakat asnaf luar. Selain laporan zakat kepada LZS sebanyak 12 kali, operasi hubungan luar zakat tahun 2017 sebanyak 43 program turut melebihi sasaran 10 program setahun dan melebihi operasi sama pada tahun 2016 sebanyak 23 program.

Program koordinasi dengan SZIPT pada tahun 2017 hampir tiga kali ganda iaitu sebanyak 8 program berbanding program 2016 sebanyak 3 program. Senarai penuh program adalah pada Lampiran 7.7 sementara program tahun 2017 adalah seperti pada Jadual 7.26.

Jadual 7.26: Program koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Bengkel Pelan Strategik Zakat IPT Selangor – LZS Di Bayview Hotel, Melaka	17 – 19 Mac 2017	Melaka
2	Program Team Bulding Sekretariat Zakat IPT	15 April 2017	Kuala Lipis
3	Bengkel Pengurusan Zakat IPT 2017	8 – 9 Mei 2017	Shah Alam
4	Diskusi Zakat Lembaga Zakat Selangor	23 Mei 2017	Shah Alam
5	Program Sekretariat Zakat IPT di UKM	16 Jun 2017	Bangi
6	Program Pengukuhan Kefahaman Fatwa Kutipan LZS 2017	13 – 15 Oktober 2017	Kg. Gajah
7	Program Memperkasakan Mualaf UA / IPTS Di Cherengin Hill	20 – 22 Oktober 2017	Janda Baik
8	Seminar Zakat, Wakaf Dan Filantropi Islam (ZAWFI) 2017	13 – 14 Disember 2017	Shah Alam

Lampiran 7.7: Senarai Program Koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT 2017 dan 2016

PZSW juga menjadi penanda aras dan rujukan agensi atau institusi lain dalam perkhidmatan zakat. Ini terbukti dengan program perkongsian pintar zakat, sama ada PZSW memberi taklimat zakat atau PZSW menerima lawatan hormat daripada institusi zakat. Pada tahun 2017, sebanyak 15 program telah diadakan melibatkan lawatan dan taklimat penanda aras tersebut, melebihi program 2016 sebanyak 12 program. Program perkongsian pada tahun 2017 adalah seperti pada Jadual 7.27.

Jadual 7.27: Program perkongsian pintar PZSW dengan pihak luar 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Taklimat Perkongsian Zakat Bersama UCAM	27 Januari 2017	Shah Alam
2	Taklimat Perkongsian Zakat dalam Program Pay Forward Fakulti Kejuruteraan Elektrik	29 Januari 2017	Shah Alam
3	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Kedah	24 Februari 2017	Merbok
4	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Pulau Pinang	25 Februari 2017	Permatang Pauh
5	Taklimat Perkongsian Zakat Bersama Suruhanjaya Syarikat Malaysia	1 Mac 2017	Kuala Lumpur
6	Majlis Perjanjian Persefahaman Bersama Perbadanan Wakaf Selangor	3 Mac 2017	Shah Alam
7	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Terengganu	3 – 4 Mac 2017	Dungun
8	Taklimat Perkongsian Zakat Di Perpustakaan PTAR	1 April 2017	Shah Alam
9	Taklimat Perkongsian Zakat di UiTM Sungai Buloh	4 Mei 2017	Sungai Buloh
10	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM P.Pinang	11 Mei 2017	Permatang Pauh
11	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Perlis	12 Mei 2017	Arau
12	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Kelantan	19 Julai 2017	Machang
13	Taklimat Perkongsian Zakat Di Majlis Agama Islam dan Adat Istiadat Melayu Kelantan	20 Julai 2017	Kota Bharu
14	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Pahang	8 – 9 Oktober 2017	Jengka
15	Program Hari Bersama Pelanggan & Pelancaran 1UiTM4Wakaf Pada Di Dataran FSK 1,5 UiTM	24 Oktober 2017	Puncak Alam

Lampiran 7.8: Senarai Program Perkongsian Pintar PZSW Tahun 2017 dan 2016

Bagi program bantuan masyarakat asnaf luar pula, pada tahun 2017 sebanyak 20 program telah diadakan yang turut melebihi program 2016 sebanyak 8 program. Daripada 20 program tersebut sebanyak 12 program pada 2017 melibatkan asnaf dalam negara dan 2 program bagi asnaf luar negara seperti pada Jadual 7.28.

Jadual 7.28: Program masyarakat asnaf luar oleh PZSW 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Bantuan Sumbangan Asnaf Kg Perepat, Kapar	6 Januari 2017	Klang
2	Program Khidmat Masyarakat di Kg Baru Bertam, Kelantan	23 – 25 Januari 2017	Gua Musang
3	Program Qiamullail Bersama Maahad Tahfiz Al-Quran Al-Islah	20 – 21 Januari 2017	Shah Alam
4	Program Kemasyarakatan Pelajar Diploma Pengurusan Halal Semester 3 Di Pulau Ketam Selangor	1 Mac 2017	Port Klang
5	Program Ziarah dan Bantuan Asnaf Pelajar UiTM di Johor	12 Februari 2017	Kluang
6	Program Ziarah dan Bantuan Asnaf Pusat Tahfiz U12	19 Februari 2017	Shah Alam
7	Program Ziarah dan Bantuan Asnaf Pelajar dan Staf ACIS di Kedah	26 Februari	Kodiang & Merbok
8	Program Bantuan Asnaf Universiti Putra Malaysia, Serdang	20 Mac 2017	Serdang
9	Program Bantuan <i>Wheel Chair</i> kepada Asnaf di Hospital Shah Alam	21 Mac 2017	Shah Alam
10	Program Bantuan Kemasyarakatan di Pulau Ranjuna, Kelantan	30 Mac 2017	Tumpat
11	Program Selangkah Ke UiTM: Mendekati Masyarakat (Explorasi Sukarelawan Jariah)	9 Julai 2017	Jeli
12	Program Kembara Jalinan Komuniti 2.0 di SMK Dato Sri Wan Muhamad, Perak	29 – 30 Julai 2017	Gerik
13	Program Khidmat Masyarakat Dan Qurban Di Phnom Penh Dan Ho Chi Minh	31 Ogos – 4 September 2017	Vietnam & Kemboja
14	Program Kesukarelawanan Antarabangsa di Diaspora Melayu UiTM	13 – 19 Oktober 2017	Thailand
15	Program Fitrah Suci Masyarakat Penjara Machang	25 – 27 Oktober 2017	Machang
16	Sumbangan Kerusi Roda Khas Untuk Pelatih OKU Di PDK Bertam Baru	27 Oktober 2017	Gua Musang
17	Program Muhibbah Susulan Masyarakat Banjir Kg Bertam Baru	26 – 27 Oktober 2017	Gua Musang
18	Program Kepimpinan Masyarakat Bersama MTQI Di Kg Poh, Bidor, Perak	22 – 24 November 2017	Bidor
19	Lawatan, Siasatan dan Bantuan Di Bandar Jengka	10 Disember 2017	Jengka
20	Lawatan, Siasatan dan Bantuan Asnaf Di Teluk Intan	23 Disember 2017	Teluk Intan

Lampiran 7.9: Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2017
Lampiran 7.10: Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2016

Kecemerlangan operasi penyampaian perkhidmatan zakat telah memberi **impak besar** UiTM umumnya kepada dunia hingga diiktiraf di peringkat kebangsaan dan **antarabangsa**. Setiap tahun, ACIS menerima pelbagai anugerah khususnya dalam perkhidmatan zakat seperti ditunjukkan pada Jadual 7.29.

Jadual 7.29: Anugerah kecemerlangan dalam operasi penyampaian perkhidmatan zakat

Tahun	Anugerah	Kategori	Tempat	Peringkat
2013	Anugerah Khas Muaz bin Jabal	Ejen Kutipan Terbaik	LZS	Kebangsaan
2014	Anugerah Kesetiaan Perkhidmatan	Penolong Amil IPT Terbaik	LZS	Kebangsaan
2015	Global Islamic Finance Award (GIFA)	Best Zakat Management in Higher Education Institutions	Bahrain	Antarabangsa
2016	Global Good Governance (3G) Award (Cambridge Analytica)	3G Critics' Choice Good Governance Award in Education	Istanbul, Turkey	Antarabangsa
2017	Global Islamic Finance Award (GIFA)	Pioneer in Philanthropic Programmes in the Higher Education Institution	Astana, Kazakhstan	Antarabangsa

7.6 Hasil dari Prestasi Kewangan

Pengurusan penyampaian perkhidmatan zakat menunjukkan prestasi kewangan yang baik hasil keberkesanan kos antara pendapatan dan agihan zakat. Pada tahun 2017, pendapatan sebanyak RM 4,152,210.90, iaitu wang zakat dipulangkan semula oleh LZS kepada ACIS dan daripada jumlah ini sebanyak RM 3,290,485.50 telah diagihkan kepada 8331 asnaf UiTM yang layak. Jumlah agihan sebanyak 79.2 peratus ini sangat baik kerana jumlah dan tarikh pulangan semula di bawah bidang kuasa LZS yang bersifat anjal. Selain itu, jumlah agihan kepada asnaf 2017 juga lebih baik daripada jumlah tahun-tahun sebelumnya seperti pada Jadual 7.30.

Jadual 7.30: Pencapaian keberkesanan kos bagi pengagihan zakat 2014 – 2017

Tahun	Pendapatan (RM)	Pengagihan (RM)	Keberkesanan
2014	3,659,176.22	2,770,059.00	75.7%
2015	4,285,523.10	3,002,753.00	70.1%
2016	4,218,900.09	2,746,782.00	65.1%
2017	4,152,210.90	3,290,485.50	79.2%

Dalam Jadual 7.30, walaupun pendapatan boleh agih 2017 daripada LZS lebih rendah daripada 2016 dan 2015 (kerana pulangan balik dibuat pada tahun berikutnya), namun jumlah agihan adalah lebih besar iaitu 79.2 peratus daripada pendapatan berbanding tahun 2016 (65.1 peratus), 2015 (70.1 peratus) dan 2014 (75.7 peratus).

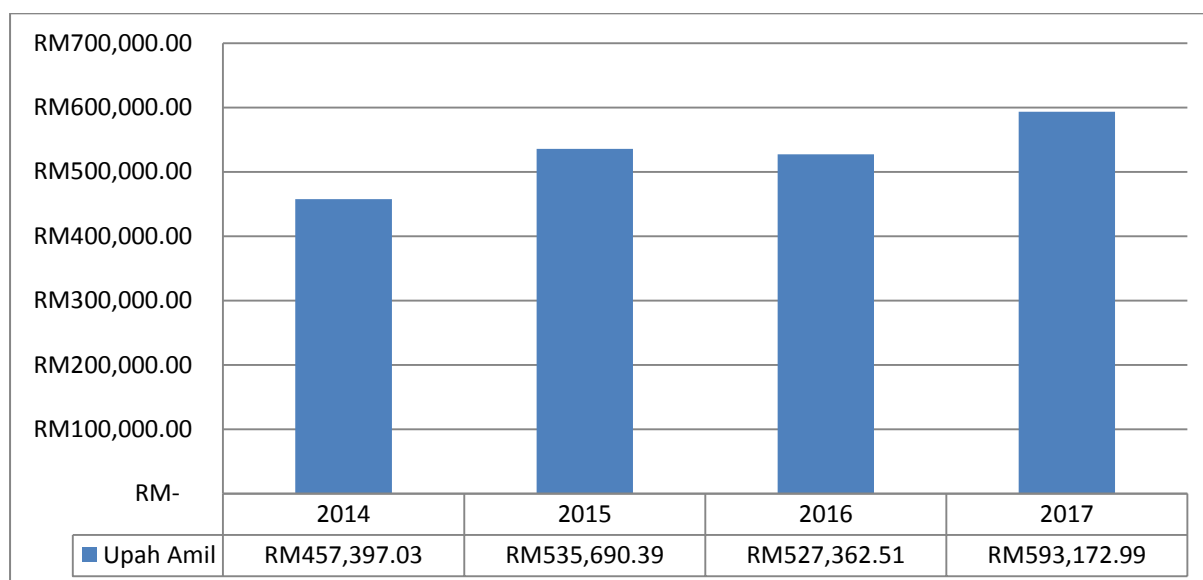
Selain itu, prestasi jumlah kutipan zakat melalui SPG LZS oleh PZSW ACIS juga sangat tinggi berbanding pengurusan kutipan di UiTM negeri-negeri. Perkara ini tentunya atas faktor potongan yang berpusat di Selangor serta bilangan staf yang lebih ramai. Bilangan pencerum dan jumlah potongan gaji kepada LZS ditunjukkan pada Jadual 7.31.

Jadual 7.31: Pencapaian potongan zakat UiTM Selangor berbanding UiTM negeri

UiTM Negeri	Bilangan Pencerum di LZS	Jumlah Potongan (RM)
Selangor	5226 orang	8,271,898.08
Perak	582 orang	971,945.05
Kedah	468 orang	775,676.63
Kelantan	407 orang	749,216.21
Perlis	241 orang	618,092.34
Pahang	398 orang	457,534.52
Negeri Sembilan	291 orang	355,302.83
Johor	242 orang	345,198.59
Melaka	266 orang	344,549.26
Terengganu	184 orang	246,079.92
Sarawak	146 orang	178,752.00
Sabah	118 orang	164,463.68
Wilayah Persekutuan	30 orang	54,635.00

Atas faktor prestasi kewangan melalui SPG LZS yang cemerlang, PZSW ACIS bukan sahaja memulangkan semula 50 peratus kutipan daripada UiTM negeri-negeri, malah turut menambah 50 peratus lagi sebagai sumbangan tambahan untuk diagihkan kepada asnaf cawangan masing-masing. Justeru, sumbangan balik kepada UiTM negeri adalah 100 peratus daripada jumlah potongan seperti pada Jadual 7.31.

Jumlah pulangan melalui upah amil yang diberikan oleh LZS kepada ACIS berdasarkan jumlah kutipan pada 2017 adalah sebanyak RM 593,172.99. **Tren** pulangan upah amil yang lebih tinggi ini berterusan sejak tahun-tahun sebelumnya iaitu RM 527,362.51 (2016), RM 535,690.39 (2015) dan RM 457,397.03 (2014) seperti pada Rajah 7.12.



Rajah 7.12: Tren prositif pemulangan upah amil kepada PZSW 2014 – 2017

Dari aspek penjaan pendapatan, wang zakat tidak terlibat secara langsung dalam pelaburan kerana tumpuan lebih diberikan untuk mengagihkan terus kepada asnaf yang memerlukan kewangan segera. Namun, sebagai projek permulaan, pada tahun 2017 pihak ACIS dengan kerjasama Jaringan Industri, Komuniti, Alumni & Keusahawanan (ICAEN) telah berjaya menyiapkan Kompleks Tijarah di UiTM Kampus Puncak Alam yang dibina hasil daripada wang zakat sebanyak RM 4,500,000.00 yang disumbangkan oleh Affin Bank Sdn Bhd. Secara verbal, nilai semasa bagi aset ini meningkat melebihi 50 peratus hasil kenaikan harga barang dan harga tanah di situ. Penyewaan kompleks ini yang dijangka pada akhir 2018 ini akan memberi pulangan semula kepada asnaf zakat.

Lampiran 7.11: Kompleks Tijarah Sumbangan Zakat Affin Bank

Pada tahun 2017, PZSW telah menganjurkan sendiri seminar antarabangsa ZAWFI 2017 menggunakan TAZ (Asnaf Amil) berbanding pengajuran Konferensi Pengurusan Zakat IPT pada 2015 yang melibatkan peruntukan kewangan daripada LZS. Dalam ZAWFI 2017, PZSW telah berjaya menjana pendapatan sebanyak RM 32,308.99 walaupun yuran yang dikenakan hanyalah RM 100.00 sahaja bagi seorang peserta.

Lampiran 7.12: Penyata Akhir Seminar ZAWFI 2017

Penjaan kewangan daripada wang zakat ini memberi **impak** pencapaian Agenda Utama UiTM dari aspek Kemampanan Kewangan. Ini kerana 50 peratus daripada pendapatan melalui ZAWFI 2017 telah dipulangkan balik oleh Bendahari UiTM kepada TAZ, sementara 50 peratus lagi dibahagi antara JKP UiTM sebanyak 25 peratus dan Tabung Mengubah Destini Anak Bangsa (MDAB) sebanyak 25 peratus. Secara langsung ini sejajar dengan hala tuju strategik untuk menjadi sebuah Universiti Tersohor menjelang tahun 2020.

Malah, keupayaan prestasi menjana kewangan ini membolehkan ACIS diberi tanggungjawab oleh CSPI untuk menguruskan projek baru dalam Trans4U 2.0 UiTM, iaitu JANA 2.0 mulai Disember 2017 selain Projek Insan Berihisan 2.0 dan Islamic Enculturation 2.0. Projek JANA 2.0 diletakkan secara langsung di bawah pengurusan PZSW.

Lampiran 7.13: Surat Pelantikan Projek JANA 2.0

7.7 Penutup

Kesimpulannya, tahap penyampaian perkhidmatan zakat oleh ACIS melebihi sasaran yang ditetapkan selain data adalah pada tren positif berbanding tahun-tahun sebelumnya serta melebihi tanda aras jika dibandingkan dengan institusi zakat pada kelas yang sama di dalam atau luar negara. Warga ACIS dan PZSW merasa amat yakin sistem penyampaian di UiTM adalah perkhidmatan zakat universiti yang terbaik di dunia. Perkara ini disokong oleh data, lampiran dan dokumen sokongan. Hasil pencapaian dan kecemerlangan ini telah memberi impak besar kepada UiTM sebagai peneraju institusi zakat universiti, pakar rujuk pusat zakat negeri-negeri serta contoh bagi institusi zakat universiti di luar negara.

Lampiran 7.14: Gambar Warga UiTM / PZSW

Lampiran 7.15: Senarai Dokumen Sokongan AKNC 2018 PZSW

LAMPIRAN

Lampiran 1.1:	Visi, Misi dan Falsafah ACIS
Lampiran 1.2:	Objektif ACIS
Lampiran 1.3:	Carta Organisasi ACIS
Lampiran 1.4:	Carta Fungsi Utama Organisasi ACIS
Lampiran 1.5:	Jawatan, Gred dan Kelayakan Akademik ACIS
Lampiran 1.6:	Carta Organisasi PZSW
Lampiran 1.7:	Dasar Kualiti ACIS
Lampiran 1.8:	Objektif Kualiti ACIS
Lampiran 1.9:	Sasaran Kutipan Zakat LZS
Lampiran 3.1:	Piagam Pelanggan ACIS
Lampiran 3.2:	Piagam Pelanggan PZSW
Lampiran 3.3:	Laman Sesawang ACIS
Lampiran 5.1:	Senarai Jawatankuasa Kecil ACIS
Lampiran 5.2:	Borang Laporan Aktiviti / Program PZSW
Lampiran 6.1:	Peranan Institut Kajian Zakat Malaysia (IKaZ)
Lampiran 7.1:	Anugerah Global Islamic Finance Award (GIFA) 2017
Lampiran 7.2:	Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Program
Lampiran 7.3:	Borang Maklumbalas Pelanggan
Lampiran 7.4:	Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Piagam Pelanggan PZSW
Lampiran 7.5:	Senarai Program Pembangunan Staf PZSW Tahun 2017 dan 2016
Lampiran 7.6:	Senarai Program Pembangunan Pelajar UiTM Tahun 2017
Lampiran 7.7:	Senarai Program Koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT 2017/2016
Lampiran 7.8:	Senarai Program Perkongsian Pintar PZSW Tahun 2017 dan 2016
Lampiran 7.9:	Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2017
Lampiran 7.10:	Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2016
Lampiran 7.11:	Kompleks Tijarah Sumbangan Zakat Affin Bank
Lampiran 7.12:	Penyata Akhir Seminar ZAWFI 2017
Lampiran 7.13:	Surat Pelantikan Projek JANA 2.0
Lampiran 7.14:	Gambar Warga UiTM / PZSW
Lampiran 7.15:	Senarai Dokumen Sokongan AKNC 2018 PZSW

Lampiran 1.1

Visi, Misi dan Falsafah ACIS



 **UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA**

أكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)

Falsafah

Setiap individu mampu mencapai kecemerlangan melalui pemindahan ilmu serta penerapan nilai-nilai murni agar menjadi graduan profesional yang berupaya mengembangkan ilmu dan membangunkan diri, masyarakat dan negara

Visi

Menjadikan UiTM sebuah universiti unggul yang berteraskan keserjanaan dan kecemerlangan akademik bagi menerajui dinamisme bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunia supaya terlahir graduan yang berdaya saing, global dan beretika

Misi

Mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang menerusi penyampaian program profesional, penyelidikan serta penglibatan khidmat masyarakat yang berlandaskan kepada nilai murni dan etika keprofesionalan

Lampiran 1.2 Objektif ACIS



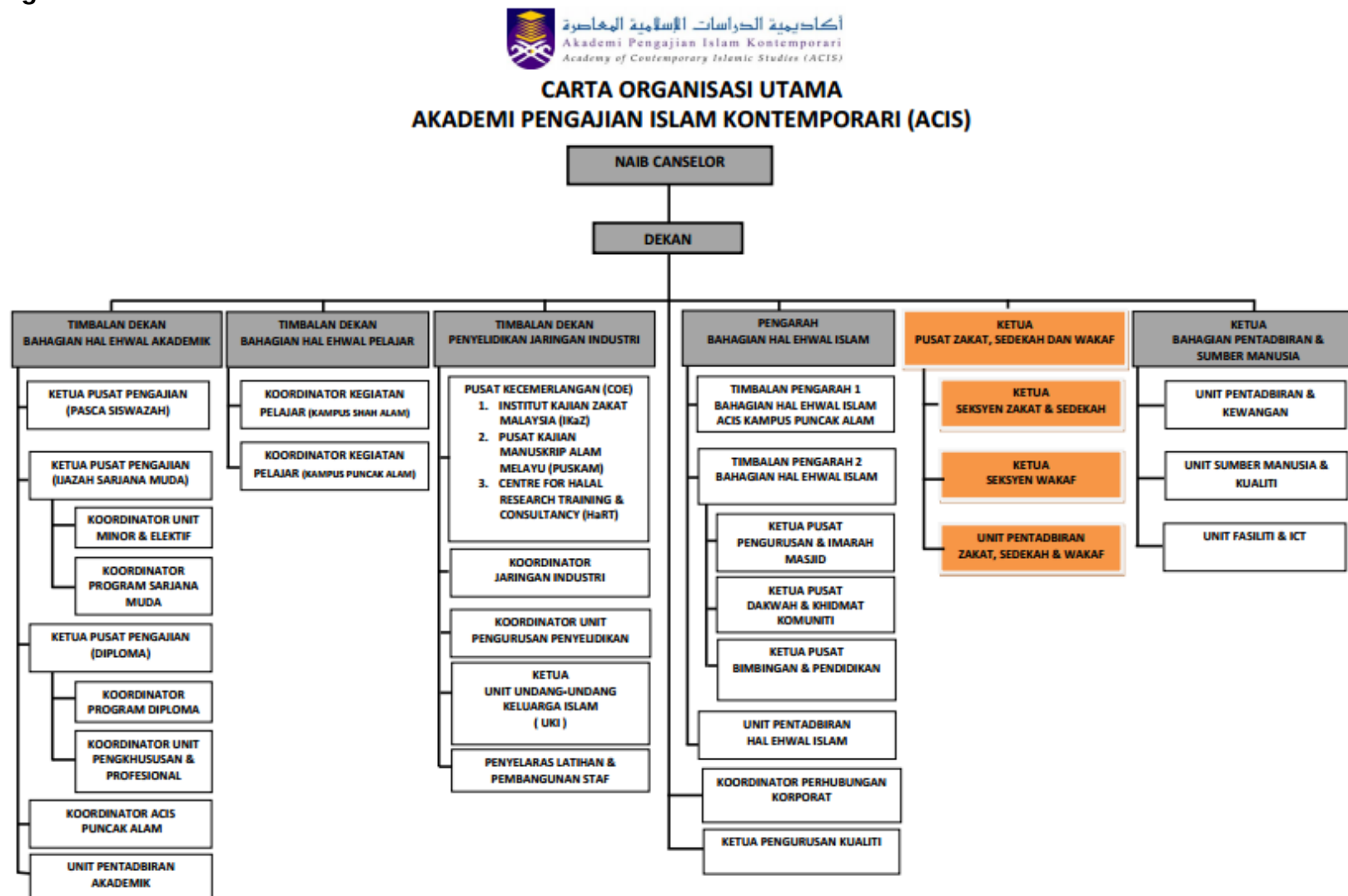
أكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)

Objektif

Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS) beriltizam untuk:

- Memperkukuhkan penyebaran ilmu dan kefahaman Islam melalui program akademik dan non-akademik yang berkualiti;
- Menawarkan program dan kursus akademik yang berteraskan Islam dalam pelbagai bidang pengajian kontemporari;
- Merealisasikan perkongsian kepakaran, kesarjanaan, perundingan, perkhidmatan serta penyelidikan bertaraf nasional dan antarabangsa;
- Memperkasakan pengurusan filantropi warga universiti secara sistematik dan efisien;
- Menghasilkan graduan yang holistik dan kebolehpasaran dalam pelbagai bidang kerjaya; dan
- Mengaplikasi teknologi terkini dalam pengajaran, pembelajaran dan khidmat kemasyarakatan.

Lampiran 1.3 Carta Organisasi ACIS

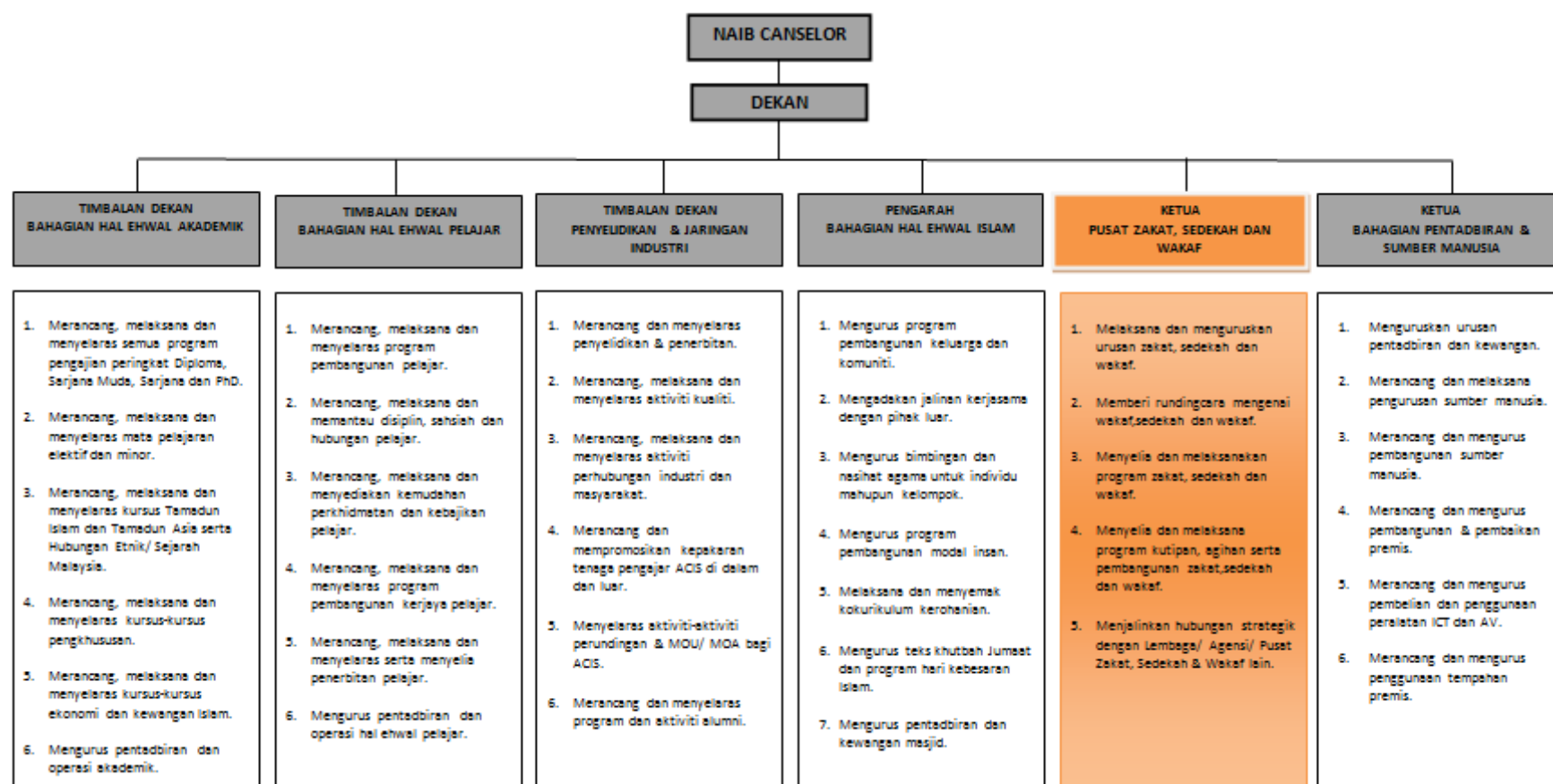


Lampiran 1.4

Carta Fungsi Utama Organisasi ACIS



CARTA FUNGSI UTAMA AKADEMI PENGAJIAN ISLAM KONTEMPORARI (ACIS)



Lampiran 1.5

Jawatan, Gred dan Kelayakan Akademik ACIS

Staf Hal Ehwal Akademik

Jawatan & Gred	Tetap/Kontrak	Kelayakan	Jumlah
VK7(Prof)	01	Ijazah Kedoktoran	23
DM 53 – 54 (Prof Madya)	17	Sarjana	49
DM 51 – 52 (Pensyarah Kanan)	45		
DM 45 (Pensyarah)	9		
JUMLAH	72	JUMLAH	72

Staf Hal Ehwal Islam

Jawatan & Gred	Bilangan	Kelayakan	Bilangan
Pengarah HEI Kanan (S52)	01	Sarjana	05
Timbalan Pengarah Pegawai HEI (S48)	02	Sarjana Muda (Kepujian)	06
Pegawai HEI Kanan (S44)	04	Diploma	02
Pegawai HEI (S41)	04	Sijil PSL Kumpulan A	01
Penolong Pegawai HEI Kanan (S32)	01	Sijil PSL Kumpulan B	01
Penolong Pegawai HEI (S29)	02	MCE/SPM/SPM(V)/SPVM	01
Pembantu HEI Tingkatan Kanan (S22)	01		
Pembantu HEI (S19)	01		
Jumlah	16	Jumlah	16

Staf Pentadbiran

Jawatan & Gred	Bilangan	Kelayakan	Bilangan
Penolong Pendaftar Kanan (N44)	01	Sarjana	02
Penolong Pendaftar (N41)	01	Sarjana Muda (Kepujian)	00
Pegawai Eksekutif Tingkatan Kanan (N32)	01	Diploma	04
Setiausaha Pejabat (N32)	01	STPM	01
Penolong Jurutera (JA29)	01	Sijil KPSP (Kumpulan B)	04
Penolong Pegawai Penyelidik (Q29)	01	Sijil	03
Pegawai Eksekutif (N29)	02	MCE/SPM/SPM(V)/SPVM	08
Kerani Tingkatan Kanan (N22)	06	LCE/SRP/PMR	03
Kerani (N19)	07	Tamat Darjah 6	02
Juruteknik Komputer Kanan (FT22)	01		
Pemandu (H11)	01		
Pembantu Operasi (N11)	04		
Jumlah	27	Jumlah	27

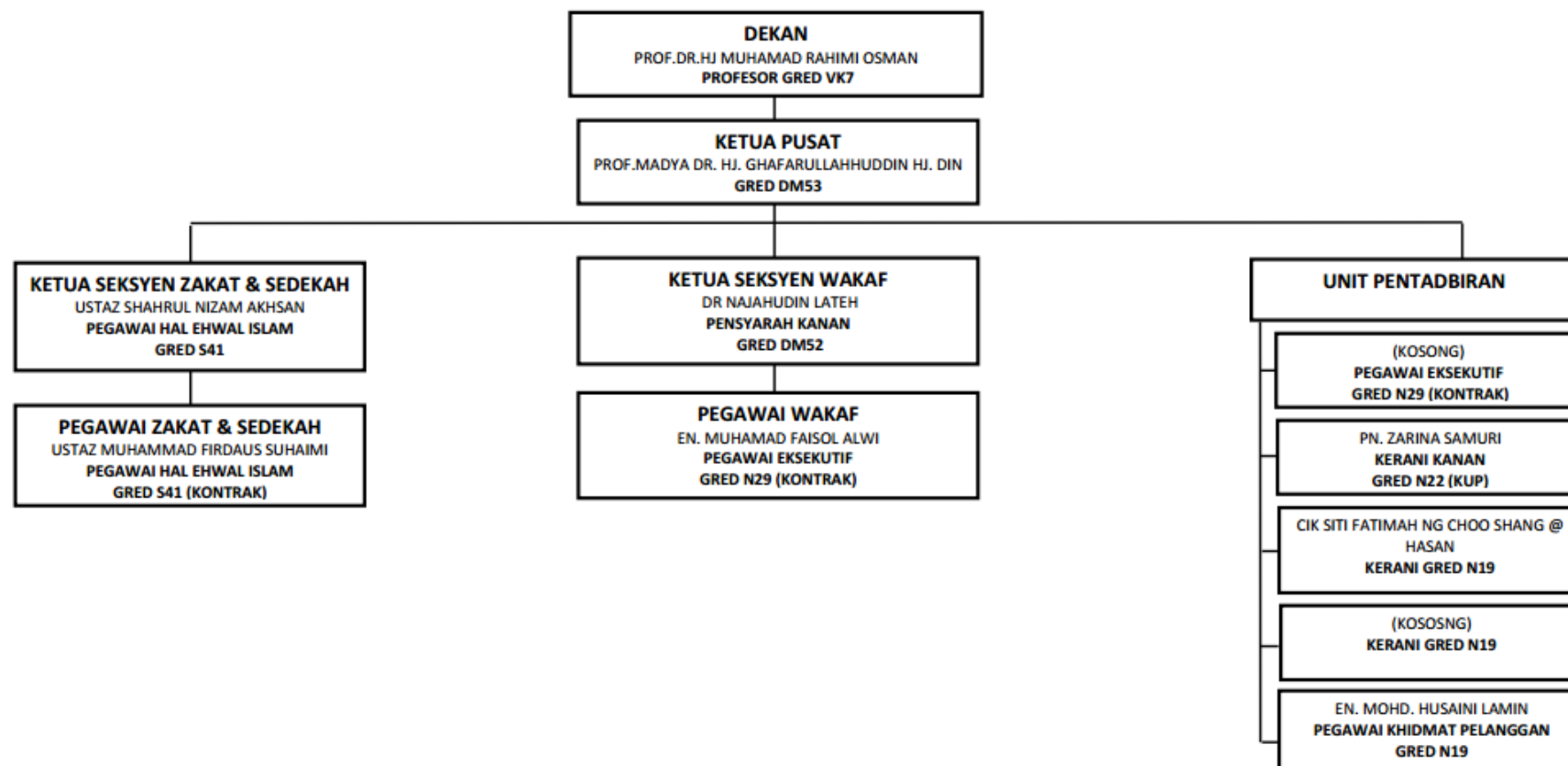
Lampiran 1.6

Carta Organisasi PZSW



أكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)

CARTA ORGANISASI PUSAT ZAKAT, SEDEKAH & WAKAF (PZSW) AKADEMI PENGAJIAN ISLAM KONTEMPORARI (ACIS)



Lampiran 1.7 Dasar Kualiti ACIS



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

أكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)

Dasar Kualiti

ACIS komited menyediakan **PENDIDIKAN** dan **PERKHIDMATAN ISLAM** **yang berkualiti** untuk memenuhi kehendak pelanggan demi membangunkan warga universiti yang berilmu, berakhlak dan bertaqwa

ACIS melaksanakan **sistem pengurusan kualiti** yang cekap, berkesan dan sentiasa melaksanakan penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah organisasi terunggul

Lampiran 1.8

Objektif Kualiti ACIS



 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA أكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة Akademi Pengajian Islam Kontemporari <i>Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)</i>	
Objektif Kualiti	
OBJEKTIF 1	PELAJAR CEMERLANG
SASARAN	Memastikan 20% pelajar mencapai markah cemerlang dalam peperiksaan akhir.
OBJEKTIF 2	PENCAPAIAN KELULUSAN KALI PERTAMA
SASARAN	Memastikan 98.5% pelajar lulus setelah menduduki peperiksaan kali pertama mengikut kursus yang ditawarkan.
OBJEKTIF 3	PELAJAR BERGRADUAT
SASARAN	Memastikan 89% pelajar bergraduasi pada tempoh masa
OBJEKTIF 4	ANUGERAH DEKAN
SASARAN	Memastikan 15% pelajar Diploma dan Sarjana Muda ACIS mendapat anugerah Dekan pada setiap semester
OBJEKTIF 5	STAF AKADEMIK
SASARAN	Meningkatkan bilangan pemegang Ijazah Doktor Falsafah (Ph.D) sebanyak 30% menjelang tahun 2020.
OBJEKTIF 6	PENULISAN & PENERBITAN
SASARAN	Memastikan penulisan atau penerbitan: • Enam puluh (60) penulisan ilmiah setahun • Sepuluh (10) penerbitan (buku/jurnal) setahun
OBJEKTIF 7	PENCAPAIAN PENYELIDIKAN
SASARAN	Memastikan staf akademik ACIS menghasilkan lima (5) projek penyelidikan setahun
OBJEKTIF 8	ZAKAT
SASARAN	Meningkatkan jumlah kutipan zakat sebanyak 10% setiap tahun
OBJEKTIF 9	BIMBINGAN DAN NASIHAT
SASARAN	Memastikan 10% warga UiTM menerima khidmat bimbingan dan nasihat agama individu setahun
OBJEKTIF 10	PROGRAM KEROHANIAN
SASARAN	Memastikan sebanyak seratus dua puluh (120) program kerohanian dilaksanakan setahun
OBJEKTIF 11	PROGRAM JARINGAN KEMASYARAKATAN
SASARAN	Memastikan sepuluh (10) program jaringan kemasyarakatan dilaksanakan setahun

Lampiran 1.9

Sasaran Kutipan Zakat LZS

- 6.13 UiTM boleh menggunakan Upah UiTM yang diterima untuk bayaran kos pentadbiran dalaman UiTM dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab UiTM di bawah Perjanjian ini serta menjalankan promosi bagi mempertingkatkan kutipan Zakat UiTM.
- 6.14 UiTM hendaklah menyediakan sistem rekod kewangan yang sempurna dan menyerahkan Laporan Bulanan yang terkini dengan mematuhi tatacara prosedur kutipan yang tepat dan teratur kepada LZS.
- 6.15 UiTM adalah disarankan berusaha dengan sedaya upaya bagi setiap tahun lantikan untuk meningkatkan sasaran kutipan Zakat melebihi sepuluh peratus (10%) dari tahun sebelumnya.
- 6.16 UiTM adalah disarankan berusaha dengan sedaya upaya bagi setiap tahun lantikan untuk meningkatkan sasaran pembayar Zakat baru melebihi lima peratus (5%) dari tahun sebelumnya.
- 6.17 Tertakluk kepada prosedur dan tatacara yang ditetapkan oleh LZS, UiTM hanya dibenarkan dari semasa ke semasa membuat promosi di kampus UiTM di dalam negeri Selangor sahaja bagi memastikan peningkatan pembayar Zakat dan segala kos berkaitan promosi adalah ditanggung sepenuhnya oleh UiTM.
- 6.18 UiTM dan LZS bertanggungjawab memastikan maklumat pembayar-pembayar Zakat berada dalam keadaan selamat dan mematuhi klausa 12.
- 6.19 UiTM hendaklah memastikan keselamatan wang kutipan Zakat terpelihara dan tanggungjawab ini akan tamat setelah UiTM melaksanakan tanggungjawab yang dinyatakan di dalam subklausa 6.8 di atas.

WANG AGIHAN ZAKAT

- 7.1 Tertakluk kepada pematuan subklausa 6.9.2, LZS hendaklah membayar Wang Agihan Zakat kepada UiTM bagi tujuan pengagihan kepada Asnaf yang terdiri daripada :
- (a) Warga UiTM; ATAU
 - (b) mana-mana orang yang beragama Islam dan bertugas, bekerja atau belajar di mana-mana kampus UiTM yang berada di luar negeri Selangor DENGAN SYARAT jumlah maksimum pengagihan bagi tujuan tersebut tidak boleh melebihi satu pertiga (1/3) daripada jumlah Wang Agihan Zakat.
- 7.2 Dasar dan polisi berkenaan agihan wang kutipan zakat fitrah akan dimaklumkan kepada UiTM.

Lampiran 3.1 Piagam Pelanggan ACIS



The banner features a background image of a mosque minaret and a geometric pattern. At the top left is the logo of Universiti Teknologi MARA. To its right is the ACIS logo with text in Arabic, English, and Malay. The title 'Piagam Pelanggan' is centered in a large, stylized font. Below the title is a paragraph of text, followed by a bulleted list of commitments. One bullet point is enclosed in a red rectangular box.

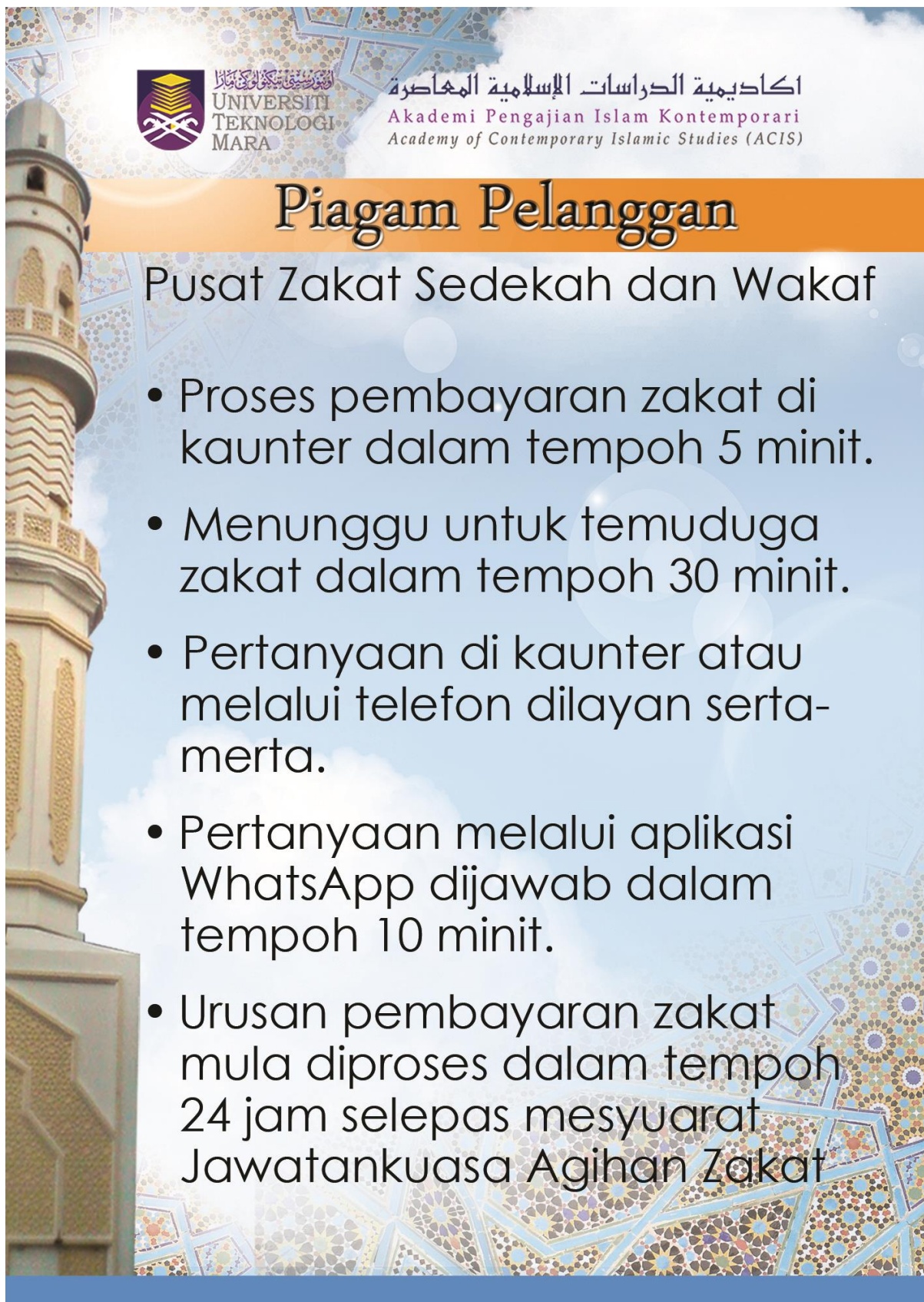
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
أكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)

Piagam Pelanggan

Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS) beriltizam untuk menawarkan perkhidmatan berkualiti kepada pelajar, staf, ibu bapa, industri dan pihak berkepentingan seperti berikut:

- Menawarkan **program dan kursus akademik** berorientasikan Islam.
- Memastikan **bantuan zakat** diagihkan kepada asnaf dalam masa empat belas (14) hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Agihan Zakat UiTM.
- Menawarkan khidmat **bimbingan dan nasihat agama** secara individu serta kelompok.
- Memproses aduan **maklumbalas pelanggan** dalam masa tiga (3) hari bekerja.
- Menganjurkan seratus dua puluh (120) **program kerohanian** setahun.
- Menganjurkan sepuluh (10) **program jaringan kemasyarakatan** setahun.

Lampiran 3.2 Piagam Pelanggan PZSW



The banner features a background image of a mosque minaret and a colorful geometric pattern. At the top left is the logo of Universiti Teknologi MARA (UTM). To its right is the logo of the Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS) in Arabic, English, and Malay. The title 'Piagam Pelanggan' is written in a large, stylized font on an orange background. Below the title, the text 'Pusat Zakat Sedekah dan Wakaf' is displayed. A list of five service commitments follows, each preceded by a bullet point.

اكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)

Piagam Pelanggan

Pusat Zakat Sedekah dan Wakaf

- Proses pembayaran zakat di kaunter dalam tempoh 5 minit.
- Menunggu untuk temuduga zakat dalam tempoh 30 minit.
- Pertanyaan di kaunter atau melalui telefon dilayan serta-merta.
- Pertanyaan melalui aplikasi WhatsApp dijawab dalam tempoh 10 minit.
- Urusan pembayaran zakat mula diproses dalam tempoh 24 jam selepas mesyuarat Jawatankuasa Agihan Zakat

Lampiran 3.3 Laman Sesawang ACIS



Lampiran 5.1

Senarai Jawatankuasa Kecil ACIS

Bil.	Jawatankuasa
1	Pengurusan Eksekutif
2	Pengurusan Dalaman
3	Pentadbir Akademik
4	Jawatankuasa Akademik Fakulti (JAF)
5	Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
6	Sumber Manusia (PPSM)
7	Staf Akademik
8	Kecil Kesepakatan
9	Kualiti
10	Latihan Dan Pembangunan Staf
11	Tabung Amanah Pembangunan Akademik Pelajar
12	Puskam
13	Unit Undang-Undang Keluarga Islam
14	Kumpulan Pemilik Risiko Pusat Tanggungjawab
15	Tabung Amanah Am
16	Jawatankuasa Kecil Akademik Pengajian Siswazah (JKAPS)
17	Peperiksaan
18	Jadual Waktu Dan ATA
19	Pemantauan Profesionalisme Pensyarah (PROPENS)
20	Penyelidikan
21	Panel Penilai Geran Penyelidikan
22	Penerbitan
23	Editor Jurnal
24	Induk Unit Korporat, ICT Dan Teknikal
25	Kebajikan Dan Rekreasi
26	IkaZ
27	Kebersihan, Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan (OSHA)

Lampiran 5.2

Borang Laporan Aktiviti / Program PZSW



أكاديمية الدراسات الإسلامية المعاصرة
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS)

LAPORAN AKTIVITI/PROGRAM PUSAT ZAKAT, SEDEKAH DAN WAKAF

1. Nama Aktiviti

- ☐ Lawatan dan mesyuarat perbincangan zakat / sedekah / wakaf
☐ Kempen dan mempromosi kutipan zakat / sedekah / wakaf
☐ Lawatan, siasatan dan agihan bantuan zakat / sedekah
☐ Program khidmat masyarakat
☐ Program/ Kursus: _____

2. Tarikh: _____ Tempat: _____

3. Penganjur

- ☐ Pusat Zakat, Sedekah & Wakaf
☐ dengan kerjasama: _____

4. Objektif

- ☐ Berkongsi ilmu / maklumat / kemahiran
☐ Menambah kutipan zakat / sedekah / wakaf
☐ Mengagihkan zakat / sedekah kepada asnaf / penerima
☐ _____

5. Jumlah Peserta: _____ orang Perasmian oleh: _____

6. Jumlah Pendapatan: RM _____ Jumlah Perbelanjaan: RM _____

7. Pengisian / Catatan Aktiviti

Ruj. Fail: _____

Disediakan oleh,

Disahkan oleh,

.....
 Nama :
 Tarikh :

.....
 Nama :
 Tarikh :

Lampiran 6.1

Peranan Institut Kajian Zakat Malaysia (IkaZ)

Institut Kajian Zakat Malaysia (IkaZ) merupakan salah satu pusat kecemerlangan ACIS yang berperanan sebagai salah sebuah pusat perkembangan ilmu dan keunggulan intelektual. Penubuhannya boleh dijadikan asas sebagai salah satu elemen yang boleh memenuhi visi UiTM, dan sistem maklumat yang berlandaskan etika kesjaranaan serta keprofesionalan pembangunan nasional dan meninggikan syiar Islam yang berorientasikan penyelidikan dan perundingan (R&D). Visi IkaZ ialah untuk menjadi Pusat Kecemerlangan Zakat dan Wakaf bertaraf dunia berteraskan tauhid selaras dengan komitmen universiti. Manakala misinya pula ialah menobatkan zakat ke arah memartabatkan ummah melalui bidang Penyelidikan dan Pembangunan (R&D), penerbitan, jaringan, latihan. Sehingga tahun 2014, banyak pencapaian yang dihasilkan oleh IkaZ dalam pelbagai bidang.

Penerbitan (Penerbit: UiTM Press / IkaZ)

Bil.	Penerbitan	Penulis/Editor
1	Transformasi Wakaf di Malaysia: Isu dan Cabaran(2016)	Mohd Afandi bin Mat Rani et al.
2	Pengurusan Zakat di Institusi Pengajian Tinggi Pengalaman & Hala Tuju (2013)	Ahmad Zaki Abdul Latif et al.
3	Amil Zakat Kontemporari Profesionalisme dan Integriti(2013)	Hasan Bahrom et al.
4	Ulamak Intelek Jurubicara Ummah, Mohammad Natsir (2014)	Ahmad Zaki Abdul Latif et al.
5	Panduan Menulis Kertas kerja dan Persidangan (2013)	Mohd Ashrof Zaki et al.
6	Fiqh Zakat Malaysia (2011)	Hasan Bahrom et al.
7	Islamic Philanthropy fo Ummah Excellence (2013)	Mohd Ashrof Zaki et al.
8	Zakat and Contemporary Management: Multifacet issues and Challenges (2013)	Hassan Baharom et al.
9	Wakaf Pendidikan Tinggi di Malaysia Satu Penantian (2015)	Baharuddin Sayyin

Pembentangan Fellow

Bil.	Fellow / Tajuk Perbentangan	Penulis/Editor
1	Prof Madya Dr Ahmad Zaki B Hj Abd Latiff Prof Madya Baharuddin Sayin , Dr Afandi Mat Rani, Tuan Hj Nik Yusof Ismal, Peranan Perunding Dalam Pemberdayaan Wakaf	27 Februari 2014
2	Ramawan Ab. Rahman , Ahmad Zaki Abdul Latif Mohd Afandi Mat Rani, Zuina Binti Ismail, Mohd Kamaruddin Bin Abd Manan, Model Pembangunan Wakaf Melalui Instrumen Islam: Pelaksanaan Oleh Uda Berhad, Tabung Haji Dan Bank Islam.	27 Februari 2014
3	Mohd Afandi Bin Mat Rani, Ahmad Zaki Hj Abdul Latiff, Ramawan Abdul Rahman, Baharuddin Sayin, Model Pendanaan Wakaf Pendidikan Tinggi: Pelaksanaan Di Kolej Islam Malaya Dan Pondok Moden Gontor Indonesia	27 Februari 2014
4	Mohd Afandi Bin Mat Rani, Ahmad Zaki Hj Abdul Latiff, perundangan Wakaf di Malaysia, Anjuran Universiti Songkla Thailand	9 Oktober 2014
5	Ahmad Zaki Hj Abdul Latiff, Mohd Afandi Bin Mat Rani, Model Wakaf di Malaysia, Anjuran Prince Songkla Universiti Thailand	9 Oktober 2014
6	Ahmad Zaki B Hj Abd Latiff, Baharuddin Sayin , Mohd Afandi Bin Mat Rani, Tuan Hj Nik Yusof Ismal, Peranan Perunding Dalam Pemberdayaan Wakaf, Kertas kerja Seminar Internasional Filantropi Islam ke-2, Pengembangan Komunitas Wakaf Asia Tenggara Millennium Hotel Sirih Jakarta	27 Februari 2014
7	Mohd Afandi bin Mat Rani, Pengurusan Ijarah Wakaf: Pemangkin Transformasi Pembangunan Ekonomi Ummah, Prosiding International Conference Muamalat, Economic & Islamic Finance (SMEKI 2014), di Institute of Islamic Training Malaysia (ILIM) Bangi Selangor	8 – 10 Disember 2014
8	Mohd Afandi bin Mat Rani (2014), Audit Berkualiti Ke Arah Keberkesanan Sistem Pengurusan Wakaf Di Majlis Agama Islam Negeri, Prosiding Seminar of Islamic Quality Management (i-QAM) 2014, di The Everly Hotel Putrajaya,	8-9 Disember 2014
9	Ahmad Zaki Hj Abdul Latiff, Baharuddin Sayin, Mohd Afandi Bin Mat Rani (2014), Wakaf Pengajian Tinggi: Konsep dan Kelestarian di Malaysia, Prosiding Seminar Wakaf 2014: Pelestarian Institusi Wakaf Untuk Memperkasakan Pendidikan Pengajian Tinggi, Anjuran Universiti Kebangsaan Malaysia, di Hotel Puri Pujangga UKM	26-27 November 2014

Penganjuran Seminar

Bil.	Nama Seminar	Penulis/Editor
1	Seminar Internasional Filantropi Islam Ke-2 Pengembangan Komunitas Wakaf Asia Tenggara Millennium Hotel Sirih Jakarta, Anjuran IkaZ & Institut Management Zakat Indonesia	27 Februari 2014
2	Persidangan Zakat Kuala Lumpur 2014, Anjuran IkaZ dan Pusat Pungutan Zakat Wilayah Persekutuan	20 Ogos 2014
3	Persidangan Meja Bulat Wakaf Pendidikan Tinggi di Dewan Mukhtar 1 ACIS	12 Februari 2015

Lampiran 7.1
Anugerah Global Islamic Finance Award (GIFA) 2017

TAHNIAH DAN SYABAS

Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS)

Menerima Anugerah /

"PIONEER IN PHILANTHROPIC PROGRAMMES IN THE HIGHER EDUCATION INSTITUTION 2017"

daripada

Global Islamic Finance Awards (GIFA) di Astana, Kazakhstan

GIFA CERTIFICATE eobiz

ACADEMY OF CONTEMPORARY ISLAMIC STUDIES (ACIS), UiTM

Pioneer in Philanthropic Programmes in the Higher Education Institutions 2017

This certificate was presented on September 6, 2017

Hamzah Ali

President, Board of Directors, GIFA

President, Board of Directors, eobiz

BCKK SOARING UPWARDS **UiTM** di hati

Daripada :
Naib Canselor dan Seluruh Warga UiTM

www.uitm.edu.my

UiTM Rasmi: www.facebook.com/ultmrasmil
Lenas Korporat: www.facebook.com/darlenasakorporat

Lampiran 7.2

Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Program

BORANG KAJI SELIDIK TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN PUSAT ZAKAT SEDEKAH DAN WAKAF, ACIS UITM

PROGRAM: _____

Arahan: Tandakan pilihan anda

BAHAGIAN A

Saya menerima makluman serta tarikh mula dan tamat permohonan program ini melalui:

☐ Email ☐ Fakulti / PTJ ☐ Rakan ☐ Lain-lain (nyatakan):

BAHAGIAN B

Bil.	Penyataan	Tahap Kepuasan Hati
1.	Saya menerima makluman program ini dalam kadar tempoh masa yang bersesuaian untuk permohonan.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan
2.	Saya menerima makluman untuk ditemuduga dalam tempoh 2 minggu selepas tarikh akhir permohonan.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan
3.	Saya menunggu untuk ditemuduga dalam tempoh 30 minit.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan
4.	Saya menerima makluman keputusan permohonan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh temuduga.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan
5.	Pertanyaan saya di kaunter atau melalui telefon dilayan serta-merta.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan
6.	Pertanyaan saya melalui aplikasi WhatApps dilayan dalam tempoh 10 minit.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan

Terima kasih atas respons anda

Lampiran 7.3

Borang Maklum Balas Pelanggan

No. Rujukan : 						
DK/BAP/ACIS/2015 (LAMPIRAN 1)						
BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN Akademi Pengajian Islam Kontemporari, UiTM Shah Alam						
Pandangan tuan/puan amatlah dihargai. Pelanggan adalah keutamaan kami. Mohon isikan maklumat maklumbalas bagi setiap perkhidmatan yang di terima dan sila serahkan borang ini kepada pegawai yang bertugas untuk penambahbaikan perkhidmatan kami.						
1. Urusan/Perkara					Tarikh :	Masa :
Tempat berurusan: (sila bulatkan)	BHEA	BHEP	BPJI	BHEI	PZSW	BPSM
2. BUTIRAN PELANGGAN						
Nama : _____ No. Staf/Pelajar UiTM : _____ (Jika ada) No.Tel : _____ Emel : _____ Alamat Surat-Menyurat : _____						
Ringkasan butiran ulasan/perkhidmatan (Tel./Email/Kaunter)						
Adakah anda berpuashati dengan perkhidmatan kami a) YA ☐ b) TIDAK ☐ (sila berikan penjelasan)						
Keluaran : 01 Pindaan : 00 Tarikh : 01/06/2015 1/2						

Lampiran 7.4

Borang Kajian Kepuasan Hati Terhadap Piagam Pelanggan PZSW

**BORANG KAJI SELIDIK TAHAP KEPUASAN HATI
TERHADAP PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
PUSAT ZAKAT SEDEKAH DAN WAKAF, ACIS UITM**

Arahan: Bulatkan pilihan anda

Jantina: 1. Lelaki 2. Perempuan

A. SOALAN UNTUK PELAJAR

Bil.	Penyataan	Tahap Kepuasan Hati
1.	Saya menunggu untuk ditemuduga dalam tempoh 30 minit.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan
2.	Pertanyaan saya di kaunter atau melalui telefon dilayan serta-merta.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan
3.	Pertanyaan saya melalui aplikasi WhatApps dilayan dalam tempoh 10 minit.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan

B. SOALAN UNTUK STAF

Bil.	Penyataan	Tahap Kepuasan Hati
1.	Saya membuat bayaran zakat di kaunter dalam tempoh 5 minit.	1. Sangat Tidak Berpuas Hati 2. Tidak Berpuas Hati 3. Sederhana Berpuas Hati 4. Berpuas Hati 5. Sangat Berpuas Hati 6. Soalan tidak berkaitan

Terima kasih atas respons anda

Lampiran 7.5**Senarai Program Pembangunan Staf PZSW Tahun 2017 dan 2016**Program Pembangunan Staf PZSW 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Latihan Online Panel Penemuduga Zakat UiTM	17 Februari 2017	Shah Alam
2	Bengkel Pelarasan Fail Meja & SOP Pentadbiran PZSW Di ILD Bandar Enstek	16 – 18 Februari 2017	Nilai
3	Kursus Pemantapan Penyampaian Perkhidmatan 2017 Di ILD Bandar Enstek	13 – 15 Mac 2017	Nilai
4	Bengkel Pelan Strategik Zakat IPT Selangor – LZS Di Bayview Hotel, Melaka	17 – 19 Mac 2017	Melaka
5	Program Pembangunan Asnaf : Al-Fateh Leadership Camp	28 – 30 April 2017	Janda Baik
6	Program Team Bulding Sekretariat Zakat IPT	15 April 2017	Kuala Lipis
7	Bengkel Pengurusan Zakat IPT 2017 di UiTM Shah Alam	8 – 9 Mei 2017	Shah Alam
8	Seminar Zakat, Sedekah Dan Wakaf: Harta Duniaku, Untuk Akhiratku! Di UiTM Puncak Alam	17 Mei 2017	Puncak Alam
9	Diskusi Zakat Lembaga Zakat Selangor	23 Mei 2017	Shah Alam
10	Program Sekretariat Zakat IPT di UKM	16 Jun 2017	Bangi
11	Muzakarah Zakat Kebangsaan di Hotel BlueWave	6 – 7 Ogos 2017	Shah Alam
12	Seminar Filantropi dan Derma-Bakti Islam di IKIM	7 – 8 Ogos 2017	K. Lumpur
13	Bengkel Gempur Wakaf UCS Di Hotel De Palma, Kuala Selangor	12 September 2017	K.Selangor
14	Program Pengukuhan Kefahaman Fatwa Kutipan LZS 2017	13 – 15 Oktober 2017	Kg. Gajah
15	Program Memperkasakan Mualaf UA / IPTS Di Cherengin Hill	20 – 22 Oktober 2017	Janda Baik
16	Seminar Zakat, Wakaf Dan Filantropi Islam (ZAWFI) 2017	13 – 14 Disember 2017	Shah Alam

Program Pembangunan Staf PZSW 2016

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Bengkel Manual Pengurusan Agihan Zakat IPT – LZS di Novotel Hotel	14 – 16 Oktober 2016	Melaka
2	Kursus Fiqh Zakat LZS (MAIS) di Pusat Latihan Asnaf Zakat	4 – 6 November 2016	Batang Kali
3	Persidangan Wakaf Senusantara 2016	13 April 2016	K.Terengganu
4	Perbincangan Pengurusan Wakaf IPT bersama Sekretariat Wakaf IPT	8 Ogos 2016	Shah Alam
5	Bengkel Fiqh Zakat di Hotel Seri Malaysia (Penemuduga zakat UiTM)	28 – 31 Mei 2016	K.Terengganu

* Program Koordinasi dengan Sekretariat IPT 2017 bertanda **bold**.

Lampiran 7.6**Senarai Program Pembangunan Pelajar UiTM Tahun 2017**Program Latihan Industri dan Perkhidmatan Pelajar

Bil.	Nama Pelajar Pelatih	Tempoh Latihan	Lokasi
1	Nurul Syahirah Nor Azman	6 Februari – 26 Mei 2017	PZSW
2	Nurul Aqilah Sahabuddin	6 Februari – 26 Mei 2017	PZSW
3	Nurhayati Othman	1 Oktober – 31 Disember 2017	PZSW
4	Nurfatin Aqila Basir	1 Oktober – 31 Disember 2017	PZSW
5	Muhammad Firdaus Samsuri	1 Oktober – 31 Disember 2017	PZSW
6	Muhammad Iddin Ramli	1 Oktober – 31 Disember 2017	PZSW
7	Che Siti Fatimatul Zahrah Che Kamaruzaman	6 Jun – 31 Oktober 2017	PZSW
8	Khuraishah Mohd Khalid	11 September – 29 Disember 2017	PZSW
9	Siti Nur Afiah Mohamad Noor	26 April – 11 Ogos 2017	PZSW
10	Nur Hidayah Djupri	26 April – 11 Ogos 2017	PZSW
11	Nur Sabrina Azlizam	26 April – 11 Ogos 2017	PZSW

Program Tarbiyyah Hati Pelajar

Bil.	Program Tarbiyyah Pelajar	Tarikh	Lokasi
1	Malam Tarbiyyah Hati (Qiyamullail) & Subuh Worrior Pelajar 2017	Sebulan sekali 2017	Shah Alam
2	Program Qiamullail bersama Pelajar Maahad Tahfiz Al-Quran Al-Islah	20 – 21 Januari 2017	Shah Alam
3	Program Iftar Perdana Pelajar setiap Isnin dan Khamis	23 Januari – 27 Februari 2017	Shah Alam
4	Program Iftar Jama'i'e Pelajar	2 Mac 2017	Shah Alam
5	Program Tahsin Al-Quran Sekretariat Mahasiswa Fakulti ACIS	31 Mac 2017	Shah Alam
6	Ziarah dan Bantuan Pelajar Non-Residen oleh Naib Canselor UiTM dan Ketua Polis Selangor	6 April 2017	Shah Alam
7	Iftar Program Solat Hajat Perdana 2017 dan Majlis Penutup Islamic Brotherhood Week	10 dan 13 April 2017	Shah Alam
8	Program Madrasah Ramadhan Pelajar 2017	29 Mei – 22 Jun 2017	Shah Alam
9	Majlis Kesyukuran bersama anak-anak yatim	9 Jun 2017	Shah Alam
10	Majlis Iftar Perdana pelajar Non-Residen bersama Naib Canselor UiTM 2017	13 Jun 2017	Shah Alam
11	Majlis Khatam Al-Quran (Staf dan Pelajar)	15 Jun 2017	Shah Alam
12	Program Qiyamullail Pelajar dan Sahur 10 malam terakhir bulan Ramadhan 2017	15 – 23 Jun 2017	Shah Alam
13	Program Solat Hajat Perdana Pelajar	12 Oktober 2017	Shah Alam

Lampiran 7.7**Senarai Program Koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT 2017 dan 2016**Program Koordinasi dengan Sekretariat Zakat IPT 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Bengkel Pelan Strategik Zakat IPT Selangor – LZS Di Bayview Hotel, Melaka	17 – 19 Mac 2017	Melaka
2	Program Team Bulding Sekretariat Zakat IPT	15 April 2017	Kuala Lipis
3	Bengkel Pengurusan Zakat IPT 2017 di UiTM Shah Alam	8 – 9 Mei 2017	Shah Alam
4	Diskusi Zakat Lembaga Zakat Selangor	23 Mei 2017	Shah Alam
5	Program Sekretariat Zakat IPT di UKM	16 Jun 2017	Bangi
6	Program Pengukuhan Kefahaman Fatwa Kutipan LZS 2017	13 – 15 Oktober 2017	Kg. Gajah
7	Program Memperkasakan Mualaf UA / IPTS Di Cherengin Hill	20 – 22 Oktober 2017	Janda Baik
8	Seminar Zakat, Wakaf Dan Filantropi Islam (ZAWFI) 2017	13 – 14 Disember 2017	Shah Alam

Program Koordinasi dengan Sekretariat IPT 2016

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Bengkel Manual Pengurusan Agihan Zakat IPT – LZS di Novotel Hotel	14 – 16 Oktober 2016	Melaka
2	Kursus Fiqh Zakat LZS (MAIS) di Pusat Latihan Asnaf Zakat	4 – 6 November 2016	Batang Kali
3	Perbincangan Pengurusan Wakaf IPT bersama Sekretariat Wakaf IPT	8 Ogos 2016	Shah Alam

Lampiran 7.8**Senarai Program Perkongsian Pintar PZSW Tahun 2017 dan 2016**Program Perkongsian Zakat PZSW 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Taklimat Perkongsian Zakat Bersama UCAM	27 Januari 2017	Shah Alam
2	Taklimat Perkongsian Zakat dalam Program Pay Forward Fakulti Kejuruteraan Elektrik	29 Januari 2017	Shah Alam
3	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Kedah	24 Februari 2017	Merbok
4	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Pulau Pinang	25 Februari 2017	Permatang Pauh
5	Taklimat Perkongsian Zakat Bersama Suruhanjaya Syarikat Malaysia	1 Mac 2017	Kuala Lumpur
6	Majlis Perjanjian Persefahaman Bersama Perbadanan Wakaf Selangor	3 Mac 2017	Shah Alam
7	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Terengganu	3 – 4 Mac 2017	Dungun
8	Taklimat Perkongsian Zakat Di Perpustakaan Tun Abdul Razak	1 April 2017	Shah Alam
9	Taklimat Perkongsian Zakat di UiTM Sungai Buloh	4 Mei 2017	Sungai Buloh
10	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM P.Pinang	11 Mei 2017	Permatang Pauh
11	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Perlis	12 Mei 2017	Arau
12	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Kelantan	19 Julai 2017	Machang
13	Taklimat Perkongsian Zakat Di Majlis Agama Islam dan Adat Istiadat Melayu Kelantan	20 Julai 2017	Kota Bharu
14	Taklimat Perkongsian Zakat Di UiTM Pahang	8 – 9 Oktober 2017	Jengka
15	Program Hari Bersama Pelanggan & Pelancaran 1UiTM4Wakaf Pada Di Dataran FSK 1,5 UiTM	24 Oktober 2017	Puncak Alam

Program Perkongsian Zakat PZSW 2016

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Taklimat Perkongsian Zakat Bersama BOD Suruhanjaya Syarikat Malaysia di Hotel Concorde	29 Januari 2016	Shah Alam
2	Taklimat Perkongsian Zakat di Fakulti Sains Komputer dan Matematik	4 April 2016	Shah Alam
3	Taklimat Perkongsian Zakat di UiTM Sungai Buloh	15 Jun 2016	Sungai Buloh
4	Taklimat Perkongsian Zakat di Fakulti Undang-undang	24 Jun 2016	Shah Alam
5	Taklimat Perkongsian Zakat di Fakulti Pengurusan Perniagaan	26 Julai 2016	Shah Alam
6	Taklimat Perkongsian Zakat di Fakulti Kejuruteraan Kimia	27 Julai 2016	Shah Alam
7	Taklimat Perkongsian Zakat di UiTM Kedah	28 Julai 2016	Merbok
8	Taklimat Perkongsian Zakat Bersama Yayasan Pelajaran Johor	3 Ogos 2016	Shah Alam
9	Kempen Zakat Di Konferensi Antarabangsa Pentadbir	24 – 26 September 2016	K.Terengganu
10	Taklimat Perkongsian Zakat Bersama BOD Suruhanjaya Syarikat Malaysia di Hotel Concorde	29 Januari 2016	Shah Alam
11	Program Pembangunan Keusahawanan Asnaf Zakat UiTM	26 Ogos 2016	Shah Alam
12	Taklimat Perkongsian Zakat di UiTM Sabah	15 Disember 2016	Kota Kinabalu

Lampiran 7.9

Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2017

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Bantuan Sumbangan Asnaf Kg Perepat, Kapar	6 Januari 2017	Klang
2	Program Khidmat Masyarakat di Kg Baru Bertam, Kelantan	23 – 25 Januari 2017	Gua Musang
3	Program Qiamullail Bersama Maahad Tahfiz Al-Quran Al-Islah	20 – 21 Januari 2017	Shah Alam
4	Program Kemasyarakatan Pelajar Diploma Pengurusan Halal Semester 3 Di P. Ketam	1 Mac 2017	Port Klang
5	Program Ziarah dan Bantuan Asnaf Pelajar UiTM di Johor	12 Februari 2017	Kluang
6	Program Ziarah dan Bantuan Asnaf Pusat Tahfiz U12	19 Februari 2017	Shah Alam
7	Program Ziarah dan Bantuan Asnaf Pelajar dan Staf ACIS di Kedah	26 Februari	Kodiang & Merbok
8	Program Bantuan Asnaf Universiti Putra Malaysia, Serdang	20 Mac 2017	Serdang
9	Program Bantuan <i>Wheel Chair</i> kepada Asnaf di Hospital Shah Alam	21 Mac 2017	Shah Alam
10	Program Bantuan Kemasyarakatan di Pulau Ranjuna, Kelantan	30 Mac 2017	Tumpat
11	Program Selangkah Ke UiTM: Mendekati Masyarakat (Explorasi Sukarelawan Jariah)	9 Julai 2017	Jeli
12	Program Kembara Jalinan Komuniti 2.0 di SMK Dato Sri Wan Muhamad, Perak	29 – 30 Julai 2017	Gerik
13	Program Khidmat Masyarakat Dan Qurban Di Phnom Penh Dan Ho Chi Minh	31 Ogos – 4 September 2017	Vietnam & Kemboja
14	Program Kesukarelawanan Antarabangsa di Diaspora Melayu UiTM	13 – 19 Oktober 2017	Thailand
15	Program Fitrah Suci Masyarakat Penjara Machang	25 – 27 Oktober 2017	Machang
16	Sumbangan Kerusi Roda Khas Untuk Pelatih OKU Di PDK Bertam Baru	27 Oktober 2017	Gua Musang
17	Program Muhibbah Susulan Masyarakat Banjir Kg Bertam Baru	26 – 27 Oktober 2017	Gua Musang
18	Program Kepimpinan Masyarakat Bersama MTQI Di Kg Poh, Bidor, Perak	22 – 24 November 2017	Bidor
19	Lawatan, Siasatan dan Bantuan Asnaf Di Bandar Jengka	10 Disember 2017	Jengka
20	Lawatan, Siasatan dan Bantuan Asnaf Di Teluk Intan	23 Disember 2017	Teluk Intan

Lampiran 7.10
Senarai Program Masyarakat Asnaf Luar Tahun 2016

Bil.	Program	Tarikh	Lokasi
1	Sumbangan Program Khidmat Masyarakat 2016 Di Kg Dusun Nyiur, Kelantan	19 -21 April 2016	Kuala Krai
2	Program Kembara Masjid 'Masjid Bersih Ibadah Sempurna' jajahan Kota Bharu	9 Mei 2016	Kota Bharu
3	Ziarah Korporat Bersama Asnaf Di Kuala Krai, Machang dan Pasir Puteh	23 – 25 September 2016	Kelantan
4	Kempen Zakat Di Konferensi Antarabangsa Pentadbir	24 – 26 September 2016	K. Terengganu
5	Karnival Hidup Sejahtera Komuniti Orang Asli Pulat di Kelantan	7 – 9 Oktober 2016	Gua Musang
6	Program Semarak Kasih Saudara Kita Di Sarawak	1 – 4 Disember 2016	Kuching
7	Bantuan Binaan Rumah Perkampungan Orang Asli	9 Disember 2016	Tapah
8	Program Berkhatan Dan Pembangunan Asnaf Di Perkampungan Di Sabah	16 – 19 Disember 2016	Keningau

Lampiran 7.11
Kompleks Tijarah Sumbangan Zakat Affin Bank



KAUNTER PENERIMAAN



FATARONI MS ARCHTTECT

Lampiran 7.12

Lampiran Penyata Akhir Seminar ZAWFI 2017

**LAPORAN PENYATA AKHIR
INTERNATIONAL CONFERENCE
ON ZAKAT, WAQF AND ISLAMIC PHILANTHROPY
(ZAWFI 2017)**

Pendapatan

Bil.	Perkara	Jumlah (RM)
1.	Peruntukan Tabung Amanah Zakat (Amil)	10,000.00
2.	Yuran RM 100 x 174 pembentang/peserta	17,400.00
3.	Tajaan	25,000.00
	Jumlah	52,400.00

Perbelanjaan

Bil.	Perkara	Jumlah (RM)
1.	Confbay Conference Manager Setup RM 1,800.00 + Full Paper RM 15.00 x 125 paper	3,675.00
2.	Email blast confbay RM 100.00 x 1	100.00
3.	Bahan seminar / backdrop / banner / pamphlet / poster	1,000.00
4.	Beg peserta RM 10.00 x 200	2,000.00
5.	Jamuan RM 16.00 x 2 hari x 200 peserta	6,400.00
6.	Mineral / gula-gula	400.00
7.	Cenderamata x 4	300.00
8.	Honorarium RM 300.00 x 3	900.00
9.	Buku program RM 7.00 x 200	1,400.00
10.	Note book & tag beg	1,116.01
11.	Buku ISBN RM 14.00 x 200	2,800.00
	Jumlah	20,091.01

BAKI (Bendahari UiTM)**RM 32,308.99**

Lampiran 7.13

Surat Pelantikan Projek Jana 2.0

www.uitm.edu.my

Pejabat Timbalan Naib Canselor
(Penyelidikan dan Inovasi)
*Office of Deputy Vice-Chancellor
(Research and Innovation)*

Universiti Teknologi MARA
Aras 5, Canseleri Tuanku Syed Sirajuddin
40450 Shah Alam, Selangor, MALAYSIA
Tel : (+603) 5544 2004/2255
Faks : (+603) 5544 2070

 UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Surat Kami : 500 - CSPI (PT.17/5/2)
Tarikh : 4 April 2018

Dr. Najahudin Lateh
Pensyarah Kanan
Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS)
UiTM Shah Alam

Tuan

PELANTIKAN SEBAGAI PENGURUS PROJEK TRANSFORMASI UiTM : JANA 2.0

Dengan hormatnya, perkara di atas dirujuk.

2. Dimaklumkan bahawa Universiti sedang melaksanakan Projek Transformasi UiTM V2.0 sebagai kesinambungan daripada Projek Transformasi UiTM V1.0.

3. Sehubungan itu, sukacita dimaklumkan bahawa tuan adalah dilantik sebagai Pengurus Projek Transformasi UiTM seperti di atas sehingga projek tersebut selesai.

4. Bersama-sama ini disertakan terma rujukan pelantikan untuk makluman tuan.

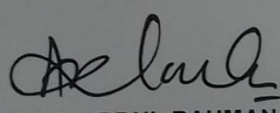
5. Sekiranya ada pertukaran ahli projek, tuan perlu memaklumkan secara rasmi kepada Pusat Perancangan dan Maklumat Strategik (CSPI) dan mengisi borang pertukaran ahli projek.

6. Semoga tuan dapat menyumbang pengetahuan dan kepakaran yang sedia ada bagi membantu menjayakan projek ini.

Perhatian dan kerjasama tuan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian,

Yang benar



PROF. IR. DR. HJ. ABDUL RAHMAN OMAR, JSM
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)

s.k: 1. Dekan Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS)
2. Ketua Perancangan Strategik (Pengkukuran Prestasi)

Lampiran 7.14
Gambar Warga ACIS / PZSW



Lampiran 7.15
Senarai Dokumen Sokongan AKNC 2018 PZSW

Dokumen Sokongan 1:	Perancangan Strategik ACIS 2016 - 2020
Dokumen Sokongan 2:	Perancangan Strategik PZSW 2016 - 2020
Dokumen Sokongan 3 :	Sistem Pengurusan Kualiti Perkhidmatan Zakat
Dokumen Sokongan 4:	Prosedur Kualiti Operasi 19
Dokumen Sokongan 5:	Prosedur Kualiti Operasi 20
Dokumen Sokongan 6:	Prosedur Kualiti Operasi 21
Dokumen Sokongan 7:	Prosedur Kualiti Operasi 22
Dokumen Sokongan 8:	Fail Borang Laporan Aktiviti/Program PZSW
Dokumen Sokongan 9:	Buku Panduan Perlaksanaan Fail Klasifikasi Perkara UiTM
Dokumen Sokongan 10:	Fail Meja dan Senarai Tugas
Dokumen Sokongan 11:	Arahan Amanah Tabung Amanah Zakat UiTM
Dokumen Sokongan 12:	Fail Borang Maklum Balas PZSW
Dokumen Sokongan 13:	Fail Prosedur Pengurusan Risiko ACIS
Dokumen Sokongan 14:	Perjanjian Perlantikan Penolong Amil (IPTA)
Dokumen Sokongan 15:	Garis Panduan & Syarat Kelayakan Agihan Zakat Penolong Amil
Dokumen Sokongan 16:	Buku Kebajikan Pelajar HEP UiTM Edisi ke 3 (Bahagian 7: Bantuan Zakat Pelajar UiTM)
Dokumen Sokongan 17 :	Fail Penerima Bantuan Persekolah
Dokumen Sokongan 18:	Fail Penerima Bantuan Hari Raya
Dokumen Sokongan 19:	Kaji Selidik Kepuasan Hati Staf
Dokumen Sokongan 20:	Kaji Selidik Kepuasan Hati Terhadap Piagam Pelanggan PZSW