

KAJIAN TERHADAP PANDANGAN PELANGGAN DAN
PERMASALAHAN DALAM SKIM PAJAK GADAI ISLAM

DISEDIAKAN OLEH :

MUHAMMAD SAIFUL ISLAMI B. MOHD TAHER

SITI AISYAH BINTI YUSOF

MOHD ADIB SHUJAA' BIN AHMAD

DISEMBER 2010



Surat Kami: 600-UiTMKDH(RMU 5:4/1/11/09)
Tarikh: 24 Disember 2009

En. Muhammad Saifui Islami Bin Mohd Taher
Ketua Projek
Jabatan CITU
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 180
08400 Merbok
Kedah

En. Mohd Adib Shujaa' Bin Ahmad
Ahli Projek
Jabatan CITU
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 180
08400 Merbok
Kedah

Pn. Siti Aisyah Binti Yusof
Ahli Projek
Jabatan CITU
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 180
08400 Merbok
Kedah

Tuan/Puan,

TAJUK PROJEK DANA KECEMERLANGAN KATEGORI (C) : "A STUDY ON CUSTOMERS' VIEWS AND PROBLEMS IN ISLAMIC PAWNING SCHEME"

Dengan hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

Sekiranya diaklumikan bahawa Masyorakat Jawatankuasa Penyelidikan Dana Kecemerlangan Kampus Kedah telah meluluskan cadangan penyelidikan yang telah dikemukakan oleh tuan/puan bertajuk di atas dengan syarat-syarat seperti berikut:

- i. Tempoh projek penyelidikan ini ialah satu tahun iaitu bermula 27 Disember 2009 hingga 26 Disember 2010.
- ii. Kos yang diuluskan adalah sebanyak RM5,000.00 sahaja.
- iii. Semua pembelian bahan/peralatan adalah diminta agar tuan/puan mematuhi prosedur perbendaharaan di mana pembelian melebihi RM500.00 hendaklah menggunakan sebarang dan borang analisa harga.
- iv. Pihak tuan/puan dikehendaki mengemukakan laporan prestasi secara ringkas pada tiap enam bulan sekali sepanjang penyelidikan tuan/puan berjalan.
- v. Tuan/puan perlu menandatangani Borang Perjanjian Penyelidikan dengan kadar segera kerana penggunaan geran hanya dibenarkan setelah perjanjian ditandatangani.



ISO 9001:2000 Cert. No. KLA 500125

vi Laporan akhir perlu dihantar kepada RMU Kedah sebanyak satu (1) naskah berjilid bersama CD dan kepada pihak RMI dua (2) naskah berjilid + CD. Laporan ini perlu dihantar sebaik projek penyelidikan disiapkan dan format manulis lporan akhir boleh diperolahi di laman web RMI.

Sekian, terima kasih.

' SELAMAT MENJALANKAN PENYELIDIKAN '

'UiTM KEDAH MENGAMALKAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001 : 2000'

Yang Benar



PROF. MADYA DR. MAZNAH WAN OMAR

Timbalan Pengarah Kampus
Penyelidikan & Jaringan Industri
UiTM Kedah

s.k	1.	Prof. Dr Abu Bakar Bin Abdul Majeed Penolong Naib Canselor (Penyelidikan) Institut Pengurusan Penyelidikan Universiti Teknologi MARA 40450 Shah Alam SELANGOR
	2.	Bahagian Kewangan UiTM Kedah Darul Aman

ISI KANDUNGAN

	Halaman
Surat tawaran penyelidikan	
Surat penyerahan laporan	iii
Daftar ahli penyelidik	iv
Penghargaan	v
Isi kandungan	vii
Senarai kependekan	x
Senarai rajah	xi
Senarai jadual	xii
Senarai lampiran	xiii
Abstract	xiv
Abstrak	xv

BAB 1 : PENGENALAN

1.1	Latar Belakang Masalah Kajian	1
1.2	Permasalahan Kajian	4
1.3	Objektif Kajian	4
1.4	Skop Kajian	5
1.5	Kepentingan Kajian	5
1.6	Kajian Lepas	6
1.7	Susunan Penulisan	8

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji pandangan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahnu yang ditawarkan oleh Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia (YaPEIM). Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti masalah-masalah dalam penggadaian yang dihadapi oleh mereka. Penulis menggunakan tiga kaedah pengumpulan data iaitu kajian perpustakaan, temu bual dan pengedaran borang soal selidik. Jumlah responden seramai 100 orang yang merupakan penggadai di Ar Rahnu YaPEIM. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 17.0. Hasil kajian mendapati pandangan responden terhadap skim Ar Rahnu adalah positif di mana peratusan responden yang menandakan jawapan setuju dan sangat setuju adalah melebihi 80% untuk setiap item berkenaan pandangan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai pengetahuan dan maklumat tentang skim pajak gadai Islam. Kajian ini turut mendapati terdapat beberapa masalah yang dihadapi pelanggan apabila menggunakan skim Ar Rahnu di premis kajian. Diharapkan dapatan-dapatan kajian ini memberikan informasi berguna kepada YaPEIM dalam usaha menawarkan perkhidmatan yang lebih baik dan memantapkan lagi pelaksanaan skim Ar Rahnu sebagai alternatif terhadap pajak gadai konvensional.