

INSURANS ISLAM (TAKAFUL): PERSEPSI KAKITANGAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA.

Tesis yang dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
adalah merupakan sebagai sebahagian daripada syarat pengijazahan
Program Sarjana Sains (Pengurusan).

oleh

Ahmad Nordin bin Mohd Zain

September 2000

©AHMAD NORDIN BIN MOHD ZAIN, 2000. Hak cipta terpelihara



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA TESIS
(Certification of Thesis Work)**

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

AHMAD NORDIN B. MOHD ZAIN

calon untuk Ijazah _____ Sarjana Sains (Pengurusan)
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan tesisnya yang bertajuk
(has presented his/her thesis of the following title)

INSURANS ISLAM (TAKAFUL): PERSEPSI KAKITANGAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis
(as it appears on the title page and front cover of thesis)

bahawa tesis tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the thesis is acceptable in form and content, and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the thesis).

**AJK Tesis
(Thesis Committee)**

Nama Prof. Madya Dr. Hajah Mustafa
(Name) : bin Mohd Hanefah
(Penyelia Utama/Principal Supervisor)

Tandatangan
(Signature) :

Nama
(Name) : _____

Tandatangan
(Signature) : _____

Tarikh
(Date) : 06/09/2000

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pemgurniaan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penyelia Tesis atau Dekan Sekolah Siswazah terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan ke atas Tesis ini dilakukan.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan Tesis ini sama ada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah dipohon melalui:-

Dekan
Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini ialah untuk mendapatkan persepsi kakitangan Universiti Utara Malaysia terhadap insurans secara Islam (*takaful*). Disebabkan perkhidmatan (produk-produk) yang ditawarkan oleh pengendali *takaful* di negara ini berlandaskan Syarak, perkhidmatan yang ditawarkan oleh mereka menjadi persaingan kepada insurans yang berbentuk konvensional yang telah lama beroperasi di Malaysia. Perkhidmatan *takafil* secara umumnya kurang mendapat sambutan dari masyarakat Islam sendiri kerana kurangnya kesedaran mereka terhadap peranan *takaful* didalam kehidupan dan ekonomi mereka walaupun perkhidmatan (produk-produk) yang ditawarkan oleh pengendali *takaful* memang berlandaskan Syarak. Urusniaga dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengendali *takaful* lebih mementingkan keadilan, ketelusan dan sikap tolong menolong dikalangan pesertanya didalam perlaksanaannya. Faktor-faktor lain yang menjadi penyebab kurangnya sambutan dari masyarakat ialah kurangnya pemahaman, kurang lebih pendapatan dikalangan mereka untuk membuat sesuatu tabungan atau perbelanjaan tambahan, persaingan dan inovatif perkhidmatan (produk) dari pengendali insurans konvensional dan beberapa faktor lain.

Objektif utama kajian ialah untuk mendapatkan maklumat mengapa sambutan dari masyarakat Malaysia terutamanya dan masyarakat Islam amnya masih kurang menyertai *takaful* ataupun tidak memilih *takaful* bagi keperluan insurans mereka. Dalam kajian ini, sebanyak 87 sampel diperolehi dari kakitangan Universiti Utara Malaysia melalui soal selidik yang dikeluarkan.

Analisa kajian dibuat dalam bentuk taburan frekuensi, statistik deskripsi dan ujian ANOVA bagi mencapai objektif kajian.

Hasil kajian ini mendapati bahawa insurans secara Islam kurang mendapat sambutan dari masyarakat UUM berbanding insurans secara konvensional. Pengetahuan, persepsi dan keyakinan dari masyarakat terhadap *takaful* adalah masih ditahap yang rendah walaupun insurans secara Islam ini telah diketahui lebih memberikan manfaat dan pulangan yang setimpal jika dibandingkan dengan insurans konvensional .

ABSTRACT

The main purpose of this research is to get a perception from Universiti Utara Malaysia's staff regarding Islamic insurance (takaful). Since the services (products) offered by takaful operators in Malaysia are based on Syariah principles, takaful have become one of the competitors to the conventional insurers that have been long operating in Malaysia.

In general, takaful services are not fully accepted and subscribed by the Islamic community themselves due to the lack of awareness of takaful roles in their lives and their economy eventhough the takaful services (products) are known to be managed and operated on Islamic principles. In takaful, transactions and services emphases on justice, transparency and mutual cooperation among the participants. Other factors that contribute to the community not subscribing are insufficient understanding, less disposal income for additional savings and expediture for takaful, stiff competition and product innovation from the conventional companies and many other related factors.

The main objective of the study is to gain information why Malaysian community especially from the Islamic community is not fully participating in takaful or not subscribing takaful for their insurance needs. In the study, 87 respondents from UUM staff were obtained.

Frequencies distribution, descriptive statistics and ANOVA test analyses were done to achieve the study objectives.

From the study, the re is less participation from UUM staff for takaful compared to conventional insurance. Their knowledge, perception and confidence towards takaful are still low although it is known that the Islamic insurance brings more benefits and reasonal return to the participants compared to the conventional scheme.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, Syukur kehadiran Allah s.w.t kerana dengan keizinanNya dapat saya menjalankan penyelidikan dengan lancar dan berjaya menyiapkan tesis ini dalam tempoh yang telah ditetapkan.

Disini saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan setinggi penghargaan dan terimakasih kepada Prof. Madya Dr. Hajah Mustafa bin Mohd Hanefah selaku penyelia saya yang telah menyumbangkan masa dan tenaga dalam membimbing, menasihati dan memberikan tunjukajar kepada saya dalam menyiapkan tesis ini dengan jayanya.

Ucapan penghargaan dan terimakasih ini saya ucapkan kepada Dekan Sekolah Siswazah dan kakitangan akademik dan bukan akademik dari sekolah ini diatas kerjasama secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan tesis ini. Terima kasih saya juga kepada semua responden yang telah melibatkan diri mereka dalam mengembalikan soal selidik yang ditelah diberikan kepada mereka.

Ucapan penghargaan dan terimakasih saya kepada pihak pengurusan Air Utara Indah Sdn. Bhd. serta rakan-rakan yang sentiasa memberikan bantuan dan kerjasama mereka kepada saya dalam menyiapkan tesis ini.

Akhirnya sekali, penghargaan kepada isteri saya, Ku Nor Izah bt. Ku Ismail dan anak-anak serta ahli keluarga yang lain yang sentiasa memberikan dorongan dan sokongan kepada saya untuk menyiapkan tesis ini.

Ahmad Nordin bin Mohd Zain
Sekolah Siswazah

**INSURANS ISLAM (TAKAFUL): PERSEPSI KAKITANGAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA.**

JADUAL KANDUNGAN

	Muka surat
KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
SENARAI KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
BAB 1 PENGENALAN	
1.0 Pendahuluan	1
1.1 Rational kemunculan takaful di dalam masyarakat Malaysia	4
1.2 Penyataan masalah	8
1.3 Objektif penyelidikan	11
1.4 Kepentingan kajian	12
1.5 Batasan kajian	13
BAB 2 ULASAN KARYA	
2.0 Pengenalan	14

2.1	Persepsi terhadap insurans secara Islam	15
2.2	Kepentingan persepsi kepada pengendali takaful	18
2.3	Insurans secara Islam	19
2.4	Peranan Ketua Pengarah Insurans	33
2.5	Perkembangan Perniagaan/Industri Insurans di Malaysia	34
2.6	Perkembangan Pengendali-pengendali Takaful di Malaysia	41
2.7	Perbandingan Prestasi/Pertumbuhan Takaful dengan Insurans Konvensional	48
 BAB 3 METEDOLOGI PENYELIDIKAN		
3.0	Pendahuluan	51
3.1	Teori dan Kerangka Kerja	51
3.2	Hipotesis Kajian	54
3.3	Pengukuran dan Instrumen-instrumen	55
	3.3.1 Pembolehubah tidak bersandar	55
	3.3.2 Pemahaman	56
	3.3.3 Kesediaan	56
	3.3.4 Persepsi terhadap perkhidmatan	57
	3.3.4.1 Perkhidmatan pelanggan	57
	3.3.4.2 Jelasnya konsep	57
	3.3.4.3 Penyampaian maklumat	57
	3.3.4.4 Peningkatan pemahaman	58

3.4	Reliabiliti instrumen	58
3.5	Populasi dan sample	59
3.6	Pengumpulan data	60
3.7	Analisa data	61
	3.7.1 Min bagi skor	62
	3.7.2 Ujian ANOVA	62
 BAB 4 PENEMUAN DAN PERBINCANGAN		
4.0	Pendahuluan	63
4.1	Profail responden	63
4.2	Kefahaman terhadap takaful dan kesediaan membeli	67
4.3	Persepsi terhadap pengendalian dan perkhidmatan takaful	70
4.4	Persepsi berhubung langkah-langkah peningkatan pemahaman	72
 BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN		
5.1	Matlamat kajian	75
5.2	Penemuan umum	76
5.3	Batas kajian	77
5.4	Penemuan khusus	78
5.5	Cabaran-cabaran pengendali takaful dalam alaf baru	80
5.6	Cadangan untuk mempertingkatkan perniagaan	82

5.7	Peranan pihak kerajaan	83
5.8	Cadangan	85
5.9	Kesimpulan	86

BIBLIOGRAPHI	87
---------------------	----

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Nombor Jadual	Tajuk Jadual	Muka surat
2.1	Perkembangan Penubuhan Syarikat Takaful di Dunia	28
2.2	Syarikat Takaful di Dunia	28
2.3	Kadar Pertumbuhan Dana Aset Insurans di Malaysia	34
2.4	Pendapatan dari pelaburan Industri Insurans di Malaysia	35
2.5	Pendapatan Kasar Premium Insuran Am di Malaysia	36
2.6	Pendapatan Kasar Premium Insurans Nyawa di Malaysia	37
2.7	Keuntungan dari Operasi bagi Syarikat-syarikat Insurans di Malaysia	39
2.8	Jumlah Tabungan Aset Insurans di Malaysia	39
2.9	Pengendali Takaful di Malaysia	41
2.10	Jumlah Sumbangan Takaful Keluarga dan Takaful Am	43
2.11	Jumlah Tabungan Aset Kumpulan Takaful di Malaysia	44
2.12	Prestasi Kewangan Syarikat Takaful Malaysia Berhad	46
2.13	Prestasi Kewangan Takaful Nasional Sdn. Bhd.	47
2.14	Kadar Mudharabah Syarikat Takaful Malaysia Berhad	50
3.1	Reliabiliti Instrumen	58
3.2	Nisbah Pemilihan Responden	59
4.1	Taburan Frekuensi Responden Mengikut Jawatan	64
4.2	Taburan Frekuensi Pendidikan Responden	64

4.3	Taburan Frekuensi Responden Mengikut Umur	65
4.4	Taburan Frekuensi Responden Mengikut Jantina	65
4.5	Taburan Frekuensi Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	65
4.6	Taburan Frekuensi Responden mengikut Lebihan Pendapatan	65
4.7	Taburan Frekuensi Pendapat Responden Mengenai Insurans Sesuai Bagi Mereka	66
4.8	Taburan Frekuensi Responden Mengenai Insurans yang Dilanggni Sekarang	67
4.9	Tahap Kefahaman dan Kesediaan Membeli Takaful Mengikut Faktor Demografi	68
4.10	Keputusan Ujian ANOVA: Pengaruh Faktor Demografi ke atas Kefahaman dan Kesediaan Takaful (n = 87)	69
4.11	Persepsi Berhubung Perkhidmatan dan Pengendalian Takaful yang dibahagi kepada Perkhidmatan pelanggan, Jelasnya konsep serta Penyampaian maklumat Mengikut Faktor Demografi.	71
4.12	Keputusan ANOVA: Pengaruh Faktor Demografi ke atas Persepsi berhubung Perkhidmatan pelanggan, Jelasnya konsep dan Penyampaian maklumat.	72
4.13	Persepsi Responden Mengenai Cadangan Meningkatkan Kefahaman (n = 35)	73
4.14	Keputusan ANOVA bagi Hubungan antara Faktor Demografi dan Persepsi Terhadap Usaha Peningkatan Pemahaman.	74

GAMBAR RAJAH

3.1	Model Teori Kajian Browne dan Kim	52
-----	-----------------------------------	----

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Konsep insurans telah wujud semenjak tahun 2800 Sebelum Masehi. Konsep insurans telah digunakan oleh saudagar-saudagar di Eropah untuk menjaga kepentingan perniagaan dan harta mereka. Ada rekod-rekod sejarah menunjukkan insurans telah digunakan seawal-awal masa tamadun Babylon. (MII, 1987). Konsep insurans telah diperkenalkan di Malaysia oleh pendatang-pendatang Inggeris seawalnya pada kurun kelapanbelas. Industri insurans di Malaysia telah berkembang dan diperkemaskan sistemnya selepas kemerdekaan Tanah Melayu. Kerajaan telah menggubal dan meluluskan Akta Insurans 1963 bagi tujuan mengawasi dan menyelia industri insurans. Dengan penguatkuasaan akta tersebut, seorang Ketua Pengarah Insurans telah dilantik dan Gabenor Bank Pusat (Bank Negara) ialah Ketua Pengarah Insurans. (Insurance Act, 1963: Section 35).

Insurans berfungsi sebagai satu cara sekumpulan individu membuat "kutu" bagi meringankan beban kewangan individu dan mengurangkan risiko kesulitan perbelanjaan (Mohammad Muslehuddin, 1988). Menurut Dinsdale dan McMurdie (1993), fungsi utama insurans ialah untuk menanggung risiko iaitu penanggungan kerugian kewangan individu dan entiti yang diagih-agihkan secara sama rata kepada beberapa orang.

Disamping itu, insurans merupakan satu persediaan yang dibuat oleh sekumpulan orang dimana masing-masing akan menghadapi kerugian kecil sebagai sesuatu yang tidak diduga di antara ahli di dalam kumpulan tersebut.

Dalam erti kata lain, insurans merupakan satu kaedah dimana pemegang-pemegang polisi membayar satu bayaran yang berkala yang disebut premium kepada satu tabung bersama dan sekiranya berlaku satu kemalangan atau kerugian kepada ahli tabung tersebut, pampasan akan diberikan kepada mereka yang menanggung kerugian tersebut. Dinsdale dan McMurdie (1993) berpendapat fungsi sampingan insurans dapat dilihat dalam aktiviti ekonomi adalah seperti berikut:-

- (a) Insurans dapat merangsang kegiatan perniagaan dimana insurans membolehkan dan membantu mengelakkan organisasi industri dan perdagangan atau perusahaan bersaiz besar berfungsi dalam dunia moden. Keperluan insurans diperlukan kerana aset-aset dan harta benda organisasi menghadapi risiko. Kemungkinan berlaku liabiliti undang-undang terhadap syarikat tersebut, kemalangan kepada pekerja dan tuntutan liabiliti dan gantirugi dari orang ramai dan organisasi lain selepas barangan atau perkhidmatan yang dijual atau digunakan.
- (b) Insurans juga dilihat sebagai satu cagaran kepada bank atau institusi kewangan yang memberikan pinjaman kepada organisasi atau syarikat atau individu kerana aset-aset syarikat/organisasi/individu tersebut diinsuranskan bagi memelihara kepentingan pemberi pinjaman atau pembiayaan.

- (c) Sektor insurans juga akan menggalakkan kecekapan eksekutif dimana mereka yang terlibat secara langsung dengan industri insurans dikehendaki mendapatkan pengetahuan, pengalaman, kecekapan dan latihan-latihan yang khusus.
- (d) Insurans juga dapat membantu mencegah kerugian yang lebih besar kepada organisasi dan masyarakat dimana mungkin akan berlaku kemiskinan ekonomi sekiranya masyarakat tidak mengambil langkah-langkah pencegahan kerugian.

Fungsi insurans secara tidak langsung kepada masyarakat ialah:-

- (a) Insurans sebagai satu dana yang menghimpunkan kumpulan dana-dana kecil pelaburan dalam masyarakat dan sistem kewangan.
- (b) Insurans merupakan satu bahan eksport yang tidak ketara yang boleh membawa masuk tukaran wang asing kerana aktiviti insurans ada di merata-rata dunia.
- (c) Insurans akan melibatkan penggunaan dana rizab kerana rizab sentiasa digunakan dan dana rizab tersebut tidak akan beku.
- (d) Harga insurans dipindahkan kepada pengguna bersama-sama dengan kos pengeluaran yang lain dan secara tidak langsung kos akhir barangan atau perkhidmatan tidak terlalu tinggi bagi sesetengah barangan atau perkhidmatan.

Secara amnya, insurans dikategorikan kepada dua jenis iaitu:-

- (a) Insurans perseorangan, contohnya insurans nyawa, endowment dan sebagainya,

- (b) Insurans am untuk harta benda, liabiliti, kebakaran, marin, penerbangan dan sebagainya.

Insurans di dalam Islam disebut "takaful". Takaful ialah satu perkataan Arab yang bermaksud satu pakatan untuk saling menjamin dan tolong menolong di antara satu sama lain. Sebelum ini, masyarakat Islam sering ragu-ragu dari hukum Syarak dari segi perjalanan insurans. Ciri yang amat penting didalam pelaksanaan insurans secara Islam ialah kaedah dan rumusan untuk perkhidmatan (produk-produknya) tidak boleh mengandungi unsur-unsur atau elemen-elemen yang dilarang oleh Syarak seperti faedah (*riba*), perjudian (*maisir*) dan ketidakpastian (*gharar*).

Riba dan apa-apa amalan yang berbentuk *riba* adalah tidak diluluskan oleh Syarak terutamanya didalam aktiviti pelaburan oleh syarikat insurans. Dalam sistem insurans secara konvensional sekarang, terdapat unsur-unsur perjudian (*maisir*) terutamanya didalam perjalanan (perniagaan) insurans nyawa. Ketidakpastian (*gharar*) di dalam insurans konvensional pula adalah ketidakpastian penjelasan dalam perjanjiannya yang disebut *akad* di dalam takaful.

1.1 Rasional kemunculan takaful di dalam masyarakat Malaysia

Perkembangan insurans secara Islam di Malaysia telah melalui 3 peringkat (fasa) perkembangan. Didalam fasa pertama iaitu dalam tahun 1960an dan 1970an, terdapat perbincangan dan desakan bagi pembentukan sistem Kewangan Islam iaitu untuk mengadakan sebuah Bank Islam. Ahli-ahli

akademik dan pengamal undang-undang Muslim telah berbincang dan menengahkan idea bagi satu sistem kewangan yang bebas dari unsur-unsur faedah dan dibenarkan oleh Syarak.

Penubuhan insurans secara Islam (takaful) diilhamkan berikutan keputusan dari Jawatankuasa Fatwa Kebangsaan dalam persidangan kelima pada 15 June 1972¹ yang menyatakan bahawa insurans nyawa yang dijalankan oleh syarikat-syarikat insurans konvensional adalah *muamalat fasid* kerana perjalanannya tidak bersesuaian dan bercanggah dengan prinsip Islam dari segi akad serta mengandungi unsur-unsur *gharar*, judi dan *riba*. Mengikut pandangan Syarak, transaksi, janji, urusniaga tidak boleh berat sebelah dimana tiada keadilan dan memberikan keuntungan hanya sebelah pihak. (Hadith diriwayatkan oleh Muslim, Abu Daud, al-Nasai'). Dalam sebuah hadith lagi yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah r.a yang bermaksud bahawa Rasulullah s.a.w telah melarang daripada menjual anak-anak batu dan juga berjual beli secara *gharar*.

Kemudian didalam tahun 1980an adalah fasa pembentukannya. Diakhir tahun 1980, kesedaran masyarakat Malaysia yang beragama Islam terutamanya terhadap instrumen kewangan yang berlandaskan Syariah telah meningkat. Kerajaan, kemudiannya dalam tahun 1982 telah membentuk satu Jawatankuasa Pemandu untuk mengkaji dan memberikan garis panduan kepada pelaksanaan instrumen kewangan yang berlandaskan hukum Syarak

¹ <http://www.takafulnasional.com.my/perkembangantakaful2.htm>

seperti Bank Islam, insurans secara Islam dan sebagainya. Kemudian pada tahun 1983, Kerajaan telah menggubalkan Akta Takaful 1984.

Didalam tahun 1980an juga, sebuah anak syarikat Bank Islam Malaysia telah diluluskan lesen untuk perniagaan takaful iaitu Syarikat Takaful Malaysia Berhad (STMB). Didalam tahun 1990an telah menyaksikan satu perkembangan lagi didalam institusi kewangan di Malaysia. Didalam fasa penyatuan ("consolidation") ini, telah menyaksikan elemen-elemen persaingan didalam sektor perbankan dan insurans. Didalam tempoh tersebut juga, sektor perbankan konvensional umpamanya telah dibenarkan mengendalikan sistem kewangan Islam seperti sistem perbankan tanpa faedah (STPF) dan pajak gadai secara Islam. Bank Negara telah mengeluarkan lesen kepada pengendali takaful kedua kepada Takaful Nasional Sdn. Bhd. (TNSB) yang dahulunya dikenali sebagai MNI Takaful Sdn. Bhd. Pada hari ini, dua (2) syarikat insurans diberikan lesen untuk menjalankan perkhidmatan takaful di Malaysia iaitu kepada STMB dan TNSB.

Syarikat Takaful Malaysia Berhad (STMB) adalah sebuah anak syarikat Bank Islam Malaysia Bhd (BIMB). Manakala Takaful Nasional Sdn. Bhd adalah anak syarikat Malaysia National Insurance Bhd. (MNI). Kedua-dua syarikat ini menawarkan perkhidmatan/perlindungan (produk-produk) Takaful Am dan Takaful Keluarga.

Dengan kehadiran 2 syarikat baru dalam industri insurans di negara ini telah menyebabkan berlaku suasana persaingan dimana telah memberikan kesan kepada aktiviti-aktiviti pemasaran pengendali insurans sendiri, pengguna (pembeli) serta keputusan pembelian pengguna. Persaingan ini juga telah menyebabkan berlakunya aktiviti-aktiviti pemasaran yang agresif untuk produk, promosi, penawaran harga yang lebih kompetitif dan kualiti perkhidmatan.

Masyarakat di Malaysia telah juga sedar akan pentingnya usaha menyimpan dan menabung dalam kehidupan mereka. Masyarakat telah mula menyedari dan beralih kepada insurans sebagai salah satu cara penyimpanan dan penabungan secara persendirian mereka. Ekoran dari perkara ini, penyimpanan dan penabungan secara insurans menjadi alternatif lain mereka berbanding skim amanah atau pelaburan saham. Penyimpanan dan penabungan secara biasa contohnya simpanan tetap, belian unit amanah atau pelaburan saham memerlukan masa supaya mendapatkan satu jumlah yang besar sedangkan malapetaka, bencana atau keperluan kewangan boleh berlaku bila-bila masa. Oleh yang demikian, masyarakat Malaysia telah mula menyedari bahawa satu bentuk penabungan dan perlindungan yang lebih komprehensif diperlukan. Bagi yang mementingkan hukum Syarak, pilihan, urusan niaga dan perjalanan didalam insurans tersebut mestilah mengikut hukum Syarak.

Menurut Fadzli Yusof (1996), faktor-faktor yang mendorong pembentukan dan penyediaan peniagaan takaful di Malaysia adalah seperti berikut:-

- (a) Timbulnya kesedaran dari orang Islam yang ingin mengamalkan ajaran dan peraturan Islam sepenuhnya dalam kehidupan. Oleh yang demikian, perkara yang bercanggah dengan Syarak akan cuba diketepi dan ditolak oleh mereka. Mereka telah mula memberi perhatian kepada perkara-perkara yang bersangkutan dengan kehidupan mereka seperti menutup aurat, makanan halal, pinjaman secara Islam dan sebagainya.
- (b) Orang Islam di Malaysia mahukan satu sistem kewangan yang bersesuaian dengan ajaran dan kehendak agama mereka dipraktikkan dalam kehidupan dan ekonomi mereka. Desakan-desakan seperti ini telah mula disuarakan oleh beberapa kumpulan di negara ini.
- (c) Terdapat keperluan kepada perniagaan insurans secara Islam kerana wujudnya perkara (urusniaga) yang memerlukan insurans dan takaful segera menjadi keperluan kepada keperluan insurans masyarakat tersebut.

1.2 Penyataan Masalah

Takaful merupakan satu istilah yang baru kepada masyarakat Malaysia terutamanya. Banyak perkataan atau istilah yang digunakan yang digunakan di dalam operasi takaful datangnya dari perkataan Arab. Istilah dari perkataan-perkataan Arab juga digunakan untuk menerangkan konsep-konsep dan perjalanan takaful.

Masih ramai lagi di kalangan masyarakat Malaysia terutamanya orang Islam sendiri masih menganggap perkhidmatan yang ditawarkan oleh takaful adalah sama seperti perkhidmatan insurans yang beroperasi secara

konvensional. Walaupun operasi takaful telah bermula kira-kira 15 tahun yang lalu, masih ramai masyarakat Islam di Malaysia terutamanya masih tidak bersedia untuk mengambil (membeli) perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengendali takaful walaupun telah diketahui secara umum perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengendali takaful tidak bercanggah dengan Syarak.

Kesediaan masyarakat Islam yang populasinya hampir 50 peratus penduduk Malaysia bertukar kepada perkhidmatan (produk-produk) yang ditawarkan oleh pengendali takaful dengan pengambilan (pembelian) perkhidmatan takaful adalah masih rendah. Secara umum, sekiranya setengah daripada populasi dinegara ini beragama Islam, maka tidak kurang daripada setengah perniagaan takaful disokong oleh orang Islam sendiri. Mengikut Laporan Ketua Pengarah Insurans Tahun 1999, jumlah perniagaan takaful adalah tidak melebihi 10 peratus premium industri insurans di Malaysia.

Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan masyarakat Malaysia secara khususnya tidak bersedia untuk bertukar kepada takaful, kurang memberi sambutan, tidak bersedia atau tidak memilih takaful adalah seperti berikut:-

- (a) Kurang pemahaman tentang takaful dari segi pengendalian, perjalanan dan operasi takaful,
- (b) Tidak ada atau kurangnya daya inisiatif untuk mengetahui produk-produk dan cara perjalanan takaful,
- (c) Sikap yang tidak mahu membandingkan insurans secara konvensional yang sedang dilangganinya sekarang dengan takaful dengan anggapan bahawa pilihan insurans konvensional adalah tepat, terbaik dan mudah.

- (d) Menganggap perkhidmatan takaful bukan satu keperluan,
- (e) Tidak memperuntukkan sebahagian dari pendapatan mereka untuk pembelian takaful
- (f) Merasakan perkhidmatan oleh pengendali takaful adalah terbelakang (lembab) jika dibandingkan dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat insurans konvensional terutamanya perkhidmatan selepas jualan, mudah mendapatkan bantuan untuk tuntutan dan sebagainya
- (g) Berpendapat adalah lebih baik mengekalkan insurans secara konvensional yang dilangani sekarang kerana kebimbangan akan kehilangan "NCB" (*no claim bonus*), kenalan lama dan sebagainya,
- (h) Kurang minat untuk menyertai atau membantu pembangunan aktiviti ekonomi Islam dari orang Islam sendiri

Sejak perkhidmatan takaful memasuki pasaran insurans di Malaysia pada tahun 1984 sehingga kini, tidak ada penyelidikan secara saintifik yang dibuat bagi mengetahui tahap persepsi dan sambutan takaful di kalangan masyarakat Malaysia. Jadi adalah perlu kajian ini dijalankan bagi menentukan persepsi dan sambutan masyarakat Malaysia serta hubungan diantara pembolehubah-pembolehubah tertentu terhadap persepsi dan sambutan takaful wujud dikalangan masyarakat Malaysia. Perakuan-perakuan daripada kajian ini dijangkakan dapat membantu pihak pengendali takaful dan pembuat dasar membuat membentuk polisi-polisi pengendalian dan pengurusan insurans secara Islam agar dengan penetapan dasar-dasar yang lebih komprehensif dapat menguntungkan kedua-dua belas pihak (pengendali takaful dan masyarakat), memajukan sistem ekonomi Islam serta

meletakkan kedudukan takaful di peringkat yang lebih tinggi di dalam industri perkhidmatan .

1.3 Objektif kajian

Objektif kajian secara umum ialah untuk mengenalpasti persepsi tentang kewujudan takaful dan sejauhmana sambutan masyarakat terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh pengendali takaful. Secara khususnya, kajian ini adalah untuk mengenalpasti sama ada ciri-ciri demografi seperti pendapatan, tahap pendidikan, umur dan bilangan mempunyai pengaruh terhadap pembelian produk-produk takaful. Kajian ini juga akan memberikan satu penilaian terhadap persepsi yang wujud dikalangan masyarakat mengenai kesukaran dan halangan-halangan yang mungkin wujud di dalam usaha perlaksanaan sistem insurans secara Islam bagi masyarakat Malaysia dimasa yang datang.

Persoalan kajian yang akan dijawab adalah:-

- (a) Sejauhmanakah sambutan dari satu kumpulan masyarakat Malaysia terhadap insurans secara Islam?
- (b) Sejauhmanakah satu kumpulan masyarakat memahami tentang perlaksanaan takaful?
- (c) Sejauhmanakah mereka bersedia untuk melanggan takaful dimasa akan datang?
- (d) Bagi mereka yang sudah melanggan takaful, apakah persepsi mereka terhadap pengendalian dan perkhidmatan yang diberikan?

- (e) Apakah sumbangan pembolehubah-pembolehubah sifat-sifat individu, faktor pendapatan, faktor pendidikan terhadap persepsi dikalangan masyarakat Malaysia?
- (f) Apakah terdapat perbezaan persepsi terhadap takaful diantara beberapa golongan masyarakat? Didalam kajian ini, Kakitangan Universiti Utara Malaysia merupakan populasi kajian ini.
- (g) Apakah faktor-faktor lain yang boleh mempengaruhi perspesi masyarakat terhadap takaful wujud?
- (h) Apakah persepsi mereka terhadap usaha-usaha yang perlu dilaksanakan bagi peningkatan pemahaman masyarakat terhadap takaful?

1.4 Kepentingan Kajian

Hasil kajian ini akan memberikan satu pendedahan kepada masyarakat sejauhmana persepsi dan sambutan dari kumpulan masyarakat kampus ini terhadap takaful. Kajian ini juga penting kerana ia akan menguji kesedaran masyarakat kampus terhadap skim, produk-produk yang ditawarkan oleh pengendali takaful serta manfaat yang akan diperolehi oleh mereka semasa mereka menjadi peserta takaful. Hasil dari kajian ini, dapat menilai keberkesanan alat promosi dan cara pemasaran oleh pengendali takaful di kawasan ini. Pencapaian maklumat atau cara pemasaran dan pengenalan perniagaan mereka mempunyai kaitan yang rapat dengan persepsi masyarakat terhadap takaful. Ini adalah kerana apabila masyarakat mendapat maklumat, ia akan memudahkan bagi mereka untuk membuat perbandingan dan seterusnya keputusan untuk sesuatu pilihan.

Keputusan-keputusan yang diperolehi daripada kajian ini akan memberikan gambaran dan arah haluan serta dapat membantu pengendali takaful di dalam menyediakan polisi dan dasar-dasar yang bersesuaian dan berkaitan dengan pemasaran, penyebaran maklumat takaful di Malaysia. Keputusan kajian ini boleh menjelaskan bentuk-bentuk atau faktor-faktor lain yang boleh mempengaruhi persepsi masyarakat Malaysia terhadap takaful dimana faktor-faktor ini akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap takaful.

1.5 Batasan kajian

Penyelidikan ini merupakan satu kajian yang "exploratory" dan berbentuk deskriptif untuk menyelidik persepsi terhadap insurans secara Islam. Kajian ini berbentuk kajian kes yang dikhususkan kepada kakitangan UUM. Kajian ini tidak mengambilkira faktor-faktor yang berkaitan dengan keagamaan seperti agama yang dianuti dan pelbagai faktor lagi seperti pegangan politik, kawasan tempat tinggal dan jumlah aset/harta yang dimiliki. Oleh yang demikian ia hanya membincangkan tahap persepsi dan sambutan dari satu kumpulan masyarakat. Tahap persepsi ini penting kerana ianya menentukan komitmen kumpulan tersebut terhadap takaful.

Kajian ini dibuat dalam masa yang singkat dan oleh itu tidak dapat mengkaji secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap takaful. Oleh kerana faktor masa, sumber manusia dan kewangan, maka sampel yang dipilih dibataskan kepada kumpulan jawatan tertentu di dalam UUM.

BAB 2

ULASAN KARYA

2.0 Pengenalan

Secara am, insurans boleh ditakrifkan sebagai satu bentuk perlindungan kepada perseorangan, institusi atau firma perniagaan. Mengikut Kamus Dewan (1989)², insurans adalah satu perjanjian tanggungan yang dibentuk oleh sebuah syarikat penanggung untuk menggantikan kerugian seseorang atau firma dengan seseorang atau firma tersebut membuat satu bayaran sekali gus atau premium tertentu. Encylopedia Britianica pula menyatakan insurans adalah satu alat sosial dimana sekumpulan individu melalui sistem perhubungan yang membolehkan mengurangkan atau menghapuskan sesetengah risiko.

Sementara itu Burrage (1991) menyatakan insurans adalah satu koperatif ekonomi kewangan dimana pemegang-pemegang polisi meringankan bebanan dengan amaun yang tertentu. Didalam hal ini, Williams Burrage menyatakan sekumpulan pemegang polisi akan berkongsi kerugian tertentu bagi mengurangkan risiko atau ketidaktentuan.

² Kamus Dewan Edisi Baru, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1989.

Mohd Muslehuddin (1988) menyatakan insurans adalah satu kumpulan yang membuat kutu untuk meringankan beban kewangan individu yang lain dan menghindari kesulitan berbelanja. Dorfman (1991) menyatakan pula bahawa insurans adalah satu jaminan oleh pihak penginsurans (syarikat insurans) kepada pemegang polisi insurans yang membayar sejumlah wang sekiranya pemegang polisi mengalami sesuatu kerugian kewangan akibat dari satu-satu bencana. Di dalam hal ini, insurans merupakan satu kaedah pengendalian risiko dimana risiko tersebut dipindahkan kepada syarikat insurans.

Sementara itu, insurans didefinisikan sebagai satu akad atau perjanjian diantara dua pihak keatas sesuatu perkara dipanggil polisi dengan cara (*sighah*) dan syarat-syarat tertentu. (Hailani & Md Akhir: 1994). Dua pihak yang berakad ialah penginsurans (syarikat) dan orang yang diinsuranskan (pemegang polisi). Di dalam perjanjian dan kontrak tersebut, syarikat bersedia membayar satu ganti rugi kepada pemegang polisi jika berlaku sesuatu kejadian dalam perkara yang diinsuranskan. Perjanjian akan berkuatkuasa apabila pemegang polisi “membayar” bagi polisi yang diinsuranskan.

2.1 Persepsi terhadap insurans secara Islam (takaful)

Persepsi yang tinggi adalah penting kepada perniagaan dan pasaran takaful. Apabila persepsi masyarakat terhadap takaful tinggi, masyarakat akan menganggap takaful sebagai satu daripada keperluan didalam kehidupan

mereka. Seterusnya, keperluan tersebut diterjemahkan dengan pembelian perkhidmatan (produk) takaful. Menurut Kraus (1994), persepsi masyarakat terhadap agen-agen dan syarikat insurans kebelakangan ini adalah ditahap yang begitu rendah dan sering diberikan publisiti yang buruk. Beliau juga menyatakan kepercayaan masyarakat kepada agen-agen insurans nyawa terutamanya adalah diparas yang terendah. Sekiranya persepsi yang rendah berterusan dan tiada langkah-langkah peningkatan keyakinan dari pihak syarikat dilakukan, syarikat insurans terbabit akan kehilangan pelanggan dan seterusnya akan kekurangan sokongan dan perniagaan mereka.

Menurut V.K Chin (1990), terdapat tiga (3) pendapat umum masyarakat terhadap insurans iaitu:-

- (a) Masyarakat (pengguna) membeli insurans kerana sesuatu insurans diwajibkan oleh pihak berkuasa bagi melengkapkan sesuatu urusan,
- (b) Masyarakat tidak memahami dengan sepenuhnya faedah-faedah yang boleh diperolehi daripada membeli insurans, dan
- (c) Kebanyakan yang menyertai insurans adalah sebagai satu tabungan semata-mata.

Berikut adalah tanggapan umum terhadap takaful:-

- (a) Masyarakat sering tidak percaya terdapat insurans secara Islam di Malaysia kerana pada tanggapan mereka, mekanisma insurans konvensional telah diubah sedikit dan dinamakan insurans secara Islam.
- (b) Pada tanggapan masyarakat juga terutamanya dari masyarakat Islam sendiri, insurans adalah haram disisi ugama Islam kerana usaha untuk

melindungi hartabenda, kerugian, acara, nyawa adalah bertentangan dengan takdir Allah s.w.t. Pada pendapat mereka, perkara-perkara seperti bencana dan musibah adalah ketetapan dari Allah s.w.t dan manusia tidak boleh mengubah ketetapan tersebut dan adalah mudah bagi mereka agar tidak melakukan sesuatu untuk mengatasi dan mengadakan sesuatu persiapan ataupun merancang sesuatu usaha. Pendapat seperti mengadakan rancangan dan persediaan tidak mungkin dapat mengubah takdir. Sebaliknya, orang Islam disuruh berusaha dan berikhtiar bagi menghadapi musibah dan malapetaka. Terdapat beberapa petikan dari sejarah mengenai galakan untuk berikhtiar sebelum berserah kepada Tuhan diantaranya ialah:

- i. Nabi Muhammad s.a.w telah menyuruh seorang Badwi menambatkan untanya sebelum memasuki masjid dan seterusnya menyuruh orang Badwi tersebut berserah kepada Allah agar untanya tidak hilang atau lari. (Hadith riwayat at-Tarmizi dan Ibnu Majah).
- ii. Nabi Muhammad s.a.w telah menyuruh seorang sahabat yang dalam sakit menghadapi sirakutul maut meninggalkan hartanya kepada warisnya semasa menziarahi sahabat itu kerana sahabat tersebut ingin mewasiatkan kesemua harta bendanya diserahkan (disedekah) kepada fakir miskin. (Hadith riwayat al-Bukhari).

Unsur yang unik di dalam perjalanan takaful berbanding dengan insurans konvensional iaitu wujudnya konsep "tabarru" dimana peserta bersetuju menderma atau membuat kebajikan atau mengurniakan dengan reda sebahagian daripada sumbangannya untuk tujuan berbakti atau membantu

peserta-peserta lain yang ditimpa kemalangan/musibah. Konsep ini dimasukkan sebagai sebahagian daripada akad takaful yang berasaskan kepada prinsip “al-mudharabah”. Setiap peserta bersetuju sebahagian daripada sumbangan yang dibayarnya dimasukkan ke dalam akaun “tabarru”. Wang dari tabung “tabarru” tersebut akan digunakan sebagai bantuan kewangan yang menyamai perolehan manfaat tuntutan yang dibayar kepada mana-mana peserta yang menderita atau yang ditimpa kemalangan.

2.2 Kepentingan persepsi kepada pengendalian Takaful

Menurut Robbins (1996), persepsi didefinisikan sebagai satu proses dimana seseorang individu mengatur dan menterjemahkan impressi derianya untuk memberikan satu tanggapan yang bermakna terhadap sekelilingnya. Oleh yang demikian, seseorang itu boleh membuat sesuatu persepsi yang berlainan dengan realiti sebenarnya. Faktor-faktor yang boleh mempengaruhi persepsi ialah:-

- (a) Individu ("perceiver") tersebut
- (b) Barangan ("target") yang dipersepsikan
- (c) Situasi dimana persepsi tersebut dibuat

Manakala individu tersebut akan dipengaruhi oleh ciri-ciri individu itu sendiri seperti:

- (a) Sikapnya
- (b) Motifnya
- (c) Minatnya
- (d) Pengalaman-pengalaman yang lepas
- (e) Apa-apa yang dijangkakannya

Perniagaan dan pasaran takaful bergantung kepada persepsi masyarakat dan keupayaan pengendali takaful memasarkan perkhidmatan mereka kepada masyarakat. Sekiranya masyarakat mempunyai satu persepsi dan tanggapan yang positif terhadap takaful, maka secara tidak langsung keperluan takaful akan menjadi salah satu daripada keperluan bagi masyarakat tersebut. Maka dengan peningkatan keperluan takaful, keperluan ini akan menyumbang kepada peningkatan perkembangan dan pertumbuhan industri tersebut. Dalam erti kata lain, perkembangan dan pertumbuhan industri takaful mempunyai hubungkaitnya dengan persepsi dari kumpulan pengguna dan kumpulan sasaran yang baru.

2.3 Insurans secara Islam

Bagi orang Islam terutamanya, mereka diminta berikhtiar dan berusaha mencari satu perlindungan kepada bencana atau musibah yang mungkin berlaku ke atas diri mereka dan harta benda mereka dan kemudiannya bertawakkal kepada Allah s.w.t didalam menghadapi malapetaka, bencana atau musibah tersebut. Didalam hal ini, takaful merupakan salah satu daripada ikhtiar (cara) untuk menghadapi malapetaka atau bencana dan ikhtiar (cara) tersebut berlandaskan kepada Syarak.

Dari beberapa sudut yang lain, insurans adalah satu instrumen kewangan di dalam kehidupan manusia. Disebabkan insurans yang dijalankan secara konvensional menyalahi hukum Syarak dan dari segi hukumnya haram

kepada orang Islam, maka insurans secara Islam (takaful) telah menjadi alternatif kepada keperluan insurans bagi orang-orang Islam.

Mengikut Fadzli Yusof (1996), pada pendapat ulama', ada tiga unsur yang menyalahi hukum Syarak didalam perjalanan insurans konvensional iaitu:

- (a) Terdapat unsur-unsur dan amalan-amalan faedah (*riba*) dalam perjalanan insurans dan kedua-dua amalan ini tidak diluluskan oleh Syarak,
- (b) Terdapat unsur-unsur perjudian (*maisir*) terutamanya di dalam pengendalian urusan insurans nyawa, dan
- (c) Terdapat ketidaktentuan (penjelasan) di dalam akad atau perjanjian.

Ketiga-tiga unsur-unsur ini adalah bertentangan dengan kaedah yang ditetapkan oleh Syarak dalam urusan niaga perniagaan.

Riba diharamkan berdasarkan kepada petikan ayat al-Quran dari Surah al-Baqarah, ayat 275 yang bermaksud "Allah telah menghalalkan jualbeli dan mengharamkan riba". Elemen-elemen riba dapat dikesan didalam perjalanan insurans konvensional dalam aktiviti berikut:-

- (a) Penjanaaan keuntungan pelaburan dan insurans yang akan digunakan dalam pembayaran pampasan pemegang polisi
- (b) Dana insurans banyak dilaburkan dalam instrumen-instrumen kewangan seperti bon-bon, saham-saham yang syarikatnya banyak berurusan berurusan dalam aktiviti perbankan konvensional atau aktiviti-aktiviti perniagaan yang diharamkan oleh Syarak atau *subahat* seperti perniagaan perjudian, minuman keras dan sebagainya.

Sementara itu perjudian (*maisir*) dilarang dalam agama Islam berdasarkan kepada petikan ayat al-Quran dari Surah al-Maidah, ayat 90-91:

“Wahai orang yang beriman... sesungguhnya arak, judi, pemujaan berhala, bertengung nasib adalah perbuatan kotor dan keji dari perbuatan syaitan. Oleh itu hendaklah kamu menjauhkannya.”

Unsur-unsur perjudian (*maisir*) didalam insurans konvensional dikesan didalam situasi berikut:-

- (a) Peserta membayar satu premium yang kecil dengan mengharapkan satu wang yang lebih besar jumlahnya.
- (b) Peserta akan kehilangan wang premium yang dibayarnya apabila peristiwa yang ingin dilindungi oleh peserta tersebut tidak berlaku.
- (c) Syarikat akan rugi jika terpaksa membayar tuntutan yang melebihi dari jumlah premium yang diterimanya dari peserta.

Gharar pula yang bermaksud ketidakpastian terdapat didalam perkara-perkara seperti berikut:-

- (a) Terdapat sesuatu yang ingin disembunyikan oleh sebelah pihak dan ianya boleh menimbulkan rasa ketidakadilan serta penganiyaan kepada pihak lain.
- (b) Satu kontrak yang merujuk kepada risiko dan ketidakpastian yang berpunca daripada perbuatan manipulasi manusia yang memungkinkan berlakunya kemudaratan ke atas pihak yang dizalami.
- (c) Terdapat elemen-elemen *gharar* kerana *ma' kud alaih* (barang) yang tidak jelas kerana:
 - i. tidak diketahui dengan jelas sama ada dapat atau tidak bayaran yang dijanjikan

- ii. tidak diketahui kadar bayarannya
- iii. tidak diketahui bila masa bayarannya

Syarat-syarat barang yang mesti dipenuhi semasa pada akad merangkumi perkara-perkara berikut:-

- a) barang tersebut dapat diserahkan semasa akad
- b) masa tersebut ditentukan jenis dan kuantitinya
- c) tempat barang tersebut diserahkan hendaklah ditentukan
- d) barang tersebut tidak mengandungi unsur-unsur najis atau yang dilarang oleh Syarak.

Menurut Afzal-ur Rahman (1991), kontrak di dalam insurans adalah satu kontrak biasa seperti mana-mana kontrak dimana terdapat dua pihak yang akan memainkan peranan dan melaksanakan tanggungjawab masing-masing. Di dalam kontrak insurans, di satu pihak iaitu penginsurans (*insurer*) akan membuat bayaran pampasan sekiranya berlakunya kemalangan, kerosakan atau kehilangan bagi perkara yang diinsuranskan ekoran dari premium yang dibayar dari satu pihak (*insured*) yang lain dimasa tempoh masa yang tertentu.

Bayaran premium yang dikenakan berkemungkinan besar mengandungi keuntungan yang berlebihan bagi syarikat insurans, terdapat unsur-unsur penindasan dan perjudian. Di dalam insurans konvensional umpamanya, premium ini ditetapkan oleh syarikat insurans dan berkemungkinan kadar bayaran yang berlainan kepada setiap orang dengan sewenang-wenangnya.

Kemudian, bagi mendapatkan pendapatan untuk sesuatu pendapatan bagi syarikat insurans, kutipan premium yang dikutip akan dilaburkan melalui instrumen kewangan yang berkaitan dengan riba, pelaburan atau perniagaan-perniagaan lain yang diharamkan dari segi Syarak. Maka secara tidak langsung, urusanniaga seperti ini akan menjadi satu urusanniaga haram dari hukum Syarak.

Takaful sebagai satu perniagaan dan operasinya bergerak mengikut landasan syarak adalah satu bidang baru diterokai oleh masyarakat Islam tetapi konsepnya telah lama diamalkan oleh pedagang-pedagang Arab. Pada masa tersebut, sekumpulan pedagang membuat "kutu" untuk menyediakan pampasan sekiranya berlaku malapetaka ke atas barang dagangan mereka atau nyawa anggota yang hilang semasa mereka berdagang ditempat lain.

Fadzli Yusof (1996) berpendapat tujuan utama takaful adalah seperti berikut:-

- (a) Membantu pihak yang ditimpa musibah atau kemalangan memperolehi sejumlah manfaat sebagai satu pampasan untuk meringankan kerugian atau penderitaan yang ditanggungnya. Oleh yang demikian, pihak yang ditimpa musibah atau kemalangan tersebut tidak bersusah payah untuk memikirkan bagaimana untuk mendapatkan wang untuk mengganti barang atau harta yang rosak atau musnah.
- (b) Membentuk satu rasa kelegaan dan terjamin kerana ada pertolongan yang akan membantu peserta sekiranya berlaku musibah atau kemalangan.

- (c) Melatih sifat sabar dan beriman dan seterusnya menghindar seseorang itu bertindak secara melulu ataupun diluar peraturan.
- (d) Mengelakkan seseorang itu tidak berasa panik, putus asa dan sentiasa akan berfikiran waras.

Menurut Fadzli Yusof (1996) juga, takaful merupakan satu kaedah dimana satu kumpulan orang berikrar untuk mengumpul, menggembeleng usaha dan sumber untuk menjadi satu pakatan. Di dalam pakatan tersebut, ahli-ahli pakatan akan saling bekerjasama dan tanggung menanggung sesama mereka. Mengikut sejarah insurans juga, konsep insurans telahpun wujud dizaman perkembangan Islam iaitu semasa pedagang-perdagangan Arab untuk barang dagangan dan pengembaraan perdagangan mereka. Konsep (perkara) ini juga telah wujud di Madinah dan telah diamalkan kerana tidak bertentang dengan Islam dan sistem tersebut dipanggil "aqilah".

Di dalam sistem "aqilah" tersebut, konsepnya berteraskan kepada saling tanggungjawab dikalangan ahlinya iaitu untuk mengumpul wang dipanggil "al-khanz". Dana yang dikumpulkan adalah untuk bayaran atau sebagai pertolongan sekiranya ahlinya terlibat dengan pembunuhan secara tidak sengaja atau untuk menebus tawanan perang. Satu lagi sistem yang diwujudkan dipanggil sistem "al-Qasamah" iaitu mengumpul dana untuk dibayar kepada waris sekiranya tidak diketahui pembunuh ahlinya dan juga sekiranya keterangan saksi tidak dapat diperolehi.

Terdapat juga satu sistem yang dipanggil sistem akad "muwallah" iaitu satu jaminan kepada orang yang tidak berwaris atau tidak diketahui keturunannya dibayar sebagai "diat" sekiranya orang yang dijamin melakukan jenayah. Sekiranya orang yang dijamin tersebut meninggal, penjamin akan mewarisi harta benda yang dimiliki oleh orang dijamin itu. Disamping itu, terdapat juga satu sistem yang dipanggil khairat kematian iaitu satu tabung untuk bantuan sekiranya berlakunya kematian ahlinya.

Pada pendapat ulama' dan ahli perundangan Islam, pengendalian insurans konvensional tidak mematuhi hukum-hukum Syarak kerana sebab-sebab berikut bagi perjalanan insurans iaitu:-

(a) Terdapat unsur-unsur "gharar" iaitu unsur-unsur tidak jelas di dalam kontrak insurans konvensional sebagai contohnya timbul beberapa persoalan seperti berikut:-

- i. Bagaimana syarikat insurans (penginsurans) akan membayar ganti rugi atau pampasan sekiranya berlakunya kemalangan (tuntutan), dimana sumber-sumber wang pampasan tersebut tidak jelas diperolehi. Di dalam perkara ini, syarikat insurans tidak menyatakan secara khusus dari sumber manakah sekian wang pampasan tersebut diperolehi bagi menyelesaikan tuntutan,
- ii. Bagaimana sumber-sumber pampasan dihasilkan,
- iii. Kemungkinan berlaku unsur-unsur berat sebelah kerana mungkin satu pihak akan mengalami kerugian,
- iv. Terdapat perkara-perkara lain yang "tersembunyi" di dalam kontrak tersebut.

- (b) Ada unsur-unsur perjudian (*maisir*) kerana seseorang akan mendapat sejumlah pampasan sekiranya berlaku kematian, kecederaan atau bencana. Didalam perkara ini, pendapatan yang diperolehi oleh syarikat akan terjejas kerana keuntungan syarikat selalunya berdasarkan kepada pengalaman penanggung (*underwriting experience*).
- (c) Ada unsur-unsur faedah (*riba*) dimana pelaburan premium dilaburkan di dalam syarikat-syarikat yang operasinya tidak mengikut syarak seperti pelaburan didalam nota-nota pinjaman berteraskan faedah seperti bon dimana instrumen pelaburan seperti ini memang diketahui terlibat dengan unsur-unsur faedah (*interest*) didalam penjanaaan pulangan kepada pelabur.

Menurut Fadzli Yusof (1996), satu unsur lain yang penting di dalam takaful berbanding insurans konvensional ialah akad takaful (perjanjian) berlandaskan kepada Syarak iaitu:-

- (a) Didalam akad takaful, ia mementingkan niat ikhlas untuk membantu satu sama lain. Perjanjian itu bukan didorong untuk kepentingan diri sendiri sahaja atau bermotif yang lain.
- (b) Takaful digambarkan sebagai saling jamin menjamin atau saling pelihara memelihara dan perjanjian tersebut secara langsung akan:-
 - i. membentuk satu pakatan di antara ahli-ahli (peserta) didalam kumpulannya dimana ahli-ahli kumpulan bersetuju dan mengakujajji untuk saling jamin menjamin, lindung melindungi satu sama lain dari kehilangan atau kerugian akibat ditimpa oleh satu-satu musibah atau bencana,

- ii. Peserta bersepakat untuk menanggung kerugian atau kehilangan akibat dilanda kerugian atau bencana
- iii. Peserta akan bersatu untuk membantu peserta lain yang malang
- iv. Peserta bersetuju membuat pakatan menghulurkan bantuan kewangan kepada peserta yang malang untuk tujuan meringankan bebanan kewangan dan mengenyepikan kepentingan dan keuntungan dirinya.
- v. Membantu mengadakan satu jaminan sosial atau masyarakat yang disebut sebagai "at-takaful al-ijtimal".

Disamping itu, peserta memperoleh perkara berikut ekoran dari penyertaannya di dalam takaful iaitu hak berkongsi keuntungan dimana wang sumbangan mereka disebut sebagai "raisal mal" yang dibayar kepada pengendali takaful akan dilaburkan. Selepas tempoh tertentu, peserta yang disebut sebagai "sahibul-mal" dan pengendali takaful yang disebut sebagai "mudharib" berhak kepada berkongsi keuntungan dari pelaburan mengikut prinsip "al-mudharabah". Didalam sistem "al-mudharabah", peserta dan pengendali akan berkongsi keuntungan dalam perniagaan, mengekalkan kerjasama dan perhubungan diantara kedua belah pihak, menghidupkan nilai dan aktiviti kegiatan ekonomi masyarakat serta mengembelengkan modal daripada peserta dan pengusaha yang secara tidak langsung akan mengerakkan ekonomi masyarakat.

Berikut adalah berkembangannya penubuhan syarikat takaful di dunia:-

Jadual 2.1 – Perkembangan Penubuhan Syarikat Takaful di dunia

Tahun	Syarikat
1979	Syarikat Insurans Islam Sudan
1979	Syarikat Takaful di Saudi
1983	Syarikat Takaful Islam di Luxemborg
1983	Syarikat Al-Takaful Al-Islamiyah, Australia
1985	Syarikat Takaful Malaysia Berhad
1993	Takaful IBB Brunei
1994	Syarikat Takaful Indonesia

Antara Beberapa Syarikat Takaful Semula ditubuhkan iaitu

- (a) Syarikat Takaful dan Takaful Semula Islam Bahamas ditubuhkan dalam tahun 1983 oleh Dar-Al-Maal Al-Islami
- (b) Syarikat Insurans dan Insurans Semula (IIRCO) dari Baharin pada tahun 1986.
- (c) Syarikat Bait al-Tammil yang beroperasi di Tunis dalam tahun 1986.

Pada hari ini, 12 syarikat takaful diketahui beroperasi³ di dunia iaitu seperti didalam Jadual 2.2.

Jadual 2.2 – Syarikat Takaful di dunia:

Bil.	Negara	Bilangan syarikat	Nama syarikat
1.	Malaysia	2	1. Syarikat Takaful Malaysia Berhad 2. Takaful Nasional Sdn. Bhd.
2.	Indonesia	2	1. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Umum) 2. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Keluarga)
3.	Brunei Darul Salam	2	1. Takaful IBB Berhad 2. Takaful TAIB Sdn. Bhd.
4.	Singapura	1	Syarikat Takaful Singapura (Agencies) Pte Ltd.
5.	Australia	1	Australian Takaful Association Inc.
6.	Oman	1	Oman Insurance Company
7.	United States of America	1	Takaful USA
8.	Sudan	1	Shiekan Insurance and Reinsurance Co. Ltd.
9.	Qatar	1	Qatar Islamic Insurance Company

Tujuh (7) dari dua belas (12) daripada syarikat-syarikat di atas terletak di kawasan Asia Tenggara yang mana orang Islam adalah golongan majoriti

³ http://www.insurance.com.my/takaful/takaful_links.htm

dikebanyakan negara-negara tersebut. Dua (2) dari syarikat di atas iaitu dari Amerika Syarikat dan Australia dimana di negara tersebut orang Islam bukanlah golongan yang majoriti. Hanya tiga (3) dari syarikat di atas adalah dari kawasan Timur Tengah. Walaupun orang Islam di Malaysia hanya lebih 50% daripada penduduk Malaysia tetapi terdapat 2 syarikat takaful yang beroperasi. Ini menunjukkan bahawa sambutan yang diberikan kepada pengendali takaful yang pertama adalah begitu menggalakkan sehingga pihak Kerajaan Malaysia melalui Bank Negara telah memberikan lesen kepada sebuah lagi syarikat takaful untuk beroperasi untuk memenuhi permintaan dari orang ramai. Dengan adanya dua syarikat takaful yang beroperasi di Malaysia, keadaan ini akan menggalakkan persaingan yang sihat dan kompetitif di dalam industri insurans secara Islam secara keseluruhannya.

Mengikut Fadzli Yusof (1996), berikut adalah sebab-sebab yang menjadi pendorong pembentukan dan penyediaan perniagaan takaful di Malaysia:-

- (a) Orang-orang Islam di Malaysia ingin mengamalkan ajaran dan peraturan Islam sepenuhnya di dalam kehidupan mereka seharian. Oleh yang demikian permintaan bagi perniagaan takaful diperlukan bagi memenuhi keperluan insurans orang Islam tersebut.
- (b) Orang Islam mahu sistem kewangan yang bersesuaian dengan ajaran dan kehendak agama mereka dipraktikkan dalam hidup dan secara tidak langsung mereka mahu dan ingin satu sistem ekonomi Islam yang lengkap bagi kesejahteraan ummah.
- (c) Apabila tertubuhnya Bank Islam, maka terdapatnya keperluan kepada insurans secara Islam bagi perlindungan insurans untuk beberapa urusan bank dan pembiayaan.

Jenis perniagaan takaful terbahagi kepada dua (2) jenis perniagaan iaitu:-

- (a) Perniagaan takaful keluarga yang merupakan satu cara penyimpanan dan penabungan jangka panjang iaitu untuk menghadapi bencana atau musibah yang boleh membawa kepada kecederaan atau kematian ekoran ditimpa kemalangan atau diserang penyakit. Contoh pelan perlindungan bagi takaful keluarga ialah pelan takaful keluarga, pelan takaful gadaijanji dan pelan takaful berkelompok. Apabila sumbangan diterima dari peserta, sumbangan tersebut dilaburkan bagi mendapatkan keuntungan. Manfaat yang akan diterima oleh peserta-peserta merupakan satu perlindungan dalam bentuk manfaat kewangan. Apabila tempoh takaful tersebut telah tamat, pengendali takaful akan mengembalikan sebahagian daripada simpanan dari akaun peserta berserta dengan keuntungan yang terkumpul di dalam akaun peserta kepada peserta tersebut.

- (b) Perniagaan takaful am iaitu satu perlindungan untuk menghadapi bencana atau musibah yang membawa kepada kerosakan atau kemusnahan harta benda ekoran dari bencana-bencana seperti kebakaran, kecurian, banjir atau kemalangan. Ia merupakan satu bentuk perlindungan jangka pendek kepada peserta. Contoh pelan perlindungan ialah skim takaful kebakaran, skim takaful kenderaan berinjir dan sebagainya.

Pelan takaful keluarga adalah memenuhi keperluan individu dan organisasi.

Bagi individu, ia merupakan satu bentuk penyimpanan dan pelaburan jangka panjang atas tujuan-tujuan berikut:-

- (a) Ia merupakan satu penyimpanan bagi tempoh tertentu iaitu untuk tabungan kemalangan dan persaraan,
- (b) Untuk mendapatkan keuntungan dari penyimpanan dan pelaburan dimana keuntungan tersebut adalah dari cara dan sumber yang diluluskan oleh Syarak,
- (c) Menyediakan satu bentuk bantuan kepada waris sekiranya peserta meninggal sebelum pelannya matang,
- (d) Sebagai satu bantuan kepada peserta lain yang menghadapi kemalangan atau musibah.

Setiap sumbangan peserta akan dikreditkan kepada Akaun Peserta (AP) dan Akaun Khas Peserta (AKP) mengikut kadar yang dipersetujui. Fungsi kedua-dua akaun ini adalah seperti berikut:-

- i. Akaun Peserta (AP) sebagai tabungan simpanan dan pelaburan
- ii. Akaun Khad Peserta (AKP) sebagai tabung sumbangan disebut sebagai tabarru' iaitu untuk membantu peserta lain sekiranya kematian atau kemalangan.

Sekiranya peserta meninggal dunia sebelum pelannya matang, jumlah dari APnya iaitu jumlah sumbangan (simpanan) yang telah dibayar oleh peserta tersebut dari permulaan pelannya yang disertainya hingga ke sumbangannya

yang terakhir sebelum kematian berserta keuntungan dari pelaburan sumbangannya yang telah dikreditkan ke dalam akaunnya akan dibayar kepada warisnya. Manakala dari AKP, waris peserta akan dibayar jumlah sumbangan yang sepatutnya dibayar oleh peserta sekiranya dia masih tidak meninggal dunia.

Sekiranya peserta hidup sehingga ke tarikh matang pelannya, pengendali akan membayar semua jumlah sumbangan sepanjang penyertaannya di dalam pelannya dari APnya berserta keuntungan dari pelaburan sumbangannya dan juga lebihan yang diperuntukkan kepada peserta tersebut diakhir penilaian AKP.

Sekiranya peserta menyerahkan kembali sijil (*policy*) sebelum tarikh matang pelan takafulnya, dia akan menerima nilai serahan (*surrender benefits*). Nilai serahan ini ialah jumlah yang terkumpul di dalam akaunnya (AP). Semua sumbangan sebagai tabarru' tidak akan dikembalikan.

Di dalam Takaful Gadai Janji umpamanya, manfaat (perlindungan) akan mengurangkan baki pembiayaan seperti pembiayaan (pinjaman) perumahan sekiranya kematian peserta yang mana penyelesaian baki pembiayaannya ini adalah dari akaun tabarru'. Sekiranya tidak berlaku kematian, peserta akan mendapat bahagiannya diakhir penilaian dari AKP.

Bagi institusi dan organisasi pula, pengendali takaful menawarkan Pelan Takaful Berkelompok umpamanya Pelan Takaful Keluarga Berkelompok

dan Pelan Takaful Perubatan. Sumbangan bagi pelan ini ialah atas dasar perlindungan dari tahun ke tahun dibawah satu sijil utama (*master policy*). Antara manfaat pelan-pelan seperti ini ialah untuk perlindungan kematian, kecederaan (keilatan) dan kos penghospitalan.

Pelan Takaful Am adalah pelan jangka pendek bagi perlindungan tertentu sahaja. Ia akan memenuhi keperluan perlindungan insurans kepada individu, institusi dan organisasi bagi kerosakan harta benda, malapetaka, bencana bagi harta benda dan aset kepunyaan peserta. Pelan ini dilaksanakan atas prinsip "al-mudharabah".

2.4 Peranan Ketua Pengarah Insurans

Mengikut Akta Takaful 1984, Gabenor Bank Negara adalah Ketua Pengarah Takaful. Secara amnya, tanggungjawab Ketua Pengarah Takaful⁴ ialah:-

- (a) Sebagai pihak yang berkuasa dari segi undang-undang bagi mengawal dan menyelia perniagaan takaful di Malaysia
- (b) Mendaftar, memberikan lesen, mengawal perniagaan takaful di Malaysia dan lain-lain urusan yang bersangkutan dengan perniagaan takaful.

Disamping itu juga, terdapat satu Lembaga Pengawasan Syariah bagi setiap pengendali takaful. Tujuan penubuhan Lembaga Pengawasan Syariah ialah untuk memastikan semua aktiviti operasi dan perniagaan pengendali takaful berdasarkan kepada prinsip-prinsip yang diluluskan oleh Syarak dan mengikut peraturan-peraturan yang ditetapkan didalam Akta Takaful 1984. Ahli-ahli Lembaga Pengawasan Syariah terdiri daripada ahli-ahli akademik

⁴ http://www.bnm.gov.my/about/legislations_ htm

dan perundangan Islam yang mempunyai kepakaran di dalam sistem perniagaan Islam (*muamalah*).

2.5 Perkembangan Perniagaan / Industri Insurans di Malaysia

Dalam jangkamasa 10 tahun iaitu dari tahun 1988 hingga 1997 lalu, dana aset insurans di Malaysia menunjukkan peningkatan 2 angka setiap tahun.⁵

Maklumat tersebut adalah seperti di dalam Jadual 2.3 :-

Jadual 2.3- Kadar Pertumbuhan Dana Aset Insurans di Malaysia

Tahun	Dana Aset Insurans (RM juta)	Pertumbuhan (%)
1987	6,414.1	-
1988	7,029.6	9.56
1989	8,171.8	16.25
1990	8,171.8	16.23
1991	11,325.1	19.25
1992	13,658.0	20.60
1993	17,025.3	24.65
1994	21,355.3	25.43
1995	25,493.1	19.38
1996	30,926.4	21.31
1997	36,216.9	17.11

Dari Jadual 2.3 di atas, Dana Aset Insurans di Malaysia secara keseluruhannya menunjukkan peningkatan purata 19 peratus setiap tahun. Ini menunjukkan terdapat pertumbuhan yang pesat dan berterusan di dalam industri insurans bagi tempoh 10 tahun tersebut. Pertumbuhan yang pesat dan berterusan ini dapat diterjemahkan bahawa industri insurans di Malaysia merupakan salah satu daripada industri yang mempunyai potensi untuk maju dan akan mengalami pertumbuhan yang positif dimasa-masa yang akan datang. Oleh yang demikian, perniagaan takaful di Malaysia boleh dan mampu meraih sebahagian besar daripada perniagaan industri insurans serta berupaya mendapat sebahagian syer pasaran insurans di Malaysia.

⁵ http://www.bnm.com.my/research/stat_funds_assets.htm

Manakala pendapatan⁶ dari pelaburan industri insurans di Malaysia secara keseluruhan telah menunjukkan peningkatan yang menggalakkan dalam jangka 10 tahun dari tahun 1987 hingga 1997. Dari Jadual 2.4 seperti di bawah, pertumbuhan yang tertinggi pernah dicapai dalam tempoh 10 tahun tersebut ialah peningkatan sebanyak 27.60 peratus dalam tahun 1991 dan terendah ialah -1.21 peratus dalam tahun 1988.

Jadual 2.4 – Pendapatan dari Pelaburan bagi Industri Insurans di Malaysia.

Tahun	Pendapatan (RM juta)	Pertumbuhan (%)
1987	388.7	-
1988	384.0	-1.21
1989	456.3	18.83
1990	526.5	15.38
1991	671.8	27.60
1992	832.5	23.92
1993	990.2	18.94
1994	1,046.4	5.68
1995	1,268.6	21.23
1996	1,593.2	25.59

Dari Jadual 2.4 juga, pendapatan dari pelaburan yang diraih oleh syarikat-syarikat insurans di Malaysia meningkat secara berterusan dari segi jumlah pendapatannya setiap tahun. Dari segi *trend*, syarikat-syarikat insurans berupaya meraih pendapatan dari pelaburan secara berterusan sepanjang 10 tahun tersebut. Dalam jangkamasa 3 tahun terakhir, pendapatan dari pelaburan syarikat-syarikat insurans di Malaysia melebihi RM1 billion setiap tahun.

⁶ http://www.bnm.com.my/research/istat_industry_investment_income.htm

Manakala pendapatan kasar premium dari sektor insurans am telah menunjukkan pertumbuhan pada kadar purata 19 peratus setahun dalam jangkamasa 10 tahun iaitu dari tahun 1987 hingga tahun 1996⁷. Maklumat tersebut adalah seperti di Jadual 2.5 seperti berikut:-

Jadual 2.5 – Pendapatan Kasar Premium Insurans Am di Malaysia.

Tahun	Pendapatan Kasar Premium Insurans Am (RM juta)	Pertumbuhan (%)
1987	1,208.8	-
1988	1,324.1	9.99
1989	1,624.8	22.71
1990	1,979.1	21.81
1991	2,401.1	21.32
1992	2,894.7	20.56
1993	3,233.4	11.70
1994	4,067.0	25.78
1995	5,670.1	19.01
1996	6,282.1	10.79

Dari Jadual 2.5, pendapatan kasar premium insurans am terus menunjukkan peningkatan setiap tahun dalam jangkamasa 10 tahun sama ada dari segi jumlah pendapatan atau peratus pertumbuhannya. Ini menunjukkan bahawa:

- (a) Terdapatnya permintaan dan keperluan untuk perkhidmatan insurans dari penduduk, institusi dan organisasi di Malaysia. Permintaan dan keperluan bagi perkhidmatan ini adalah permintaan dan keperluan yang dijangkakan berterusan kerana peratus pertumbuhan berada ditahap dua angka hampir setiap tahun,
- (b) Secara tidak langsung, telah timbul dan terdapat satu kesedaran dari kalangan masyarakat Malaysia bahawa perkhidmatan insurans telah dijadikan satu cara bagi mereka untuk melindungi harta benda yang mereka miliki.

⁷ http://www.insurance.com.my/research_stat_gross_premium.htm

- (c) Menunjukkan bahawa terdapat tanda-tanda peningkatan kuasa beli dari masyarakat ekoran dari peningkatan pendapatan masing-masing.

Sektor insurans nyawa juga telah mencatatkan peratus pertumbuhan 2 angka setiap tahun dan kadar purata peratus pertumbuhannya dalam masa 10 tahun iaitu dari tahun 1987 hingga tahun 1997 ialah 19 peratus setiap tahun.⁸

Maklumat mengenai perkara ini adalah seperti di Jadual 2.6.

Jadual 2.6 - Pendapatan Kasar Premium Insurans Nyawa di Malaysia

Tahun	Pendapatan Kasar Premium Insurans Nyawa (RM juta)	Pertumbuhan (%)
1987	1,031.2	-
1988	1,136.0	10.16
1989	1,375.1	21.08
1990	1,643.1	19.49
1991	2,030.3	23.57
1992	2,408.6	19.63
1993	2,957.4	22.79
1994	3,733.2	26.23
1995	4,549.9	21.88
1996	5,209.2	14.49
1997	5,867.6	12.64

Dalam jangkamasa 10 tahun tersebut, pendapatan kasar premium insurans nyawa menunjukkan peningkatan dari jumlah premium yang telah diterima oleh syarikat-syarikat insurans untuk perlindungan nyawa (diri). Dalam jangkamasa tersebut juga, didapati jumlah pendapatan kasar premium melebihi RM1 billion setiap tahun dan terus meningkat sehingga telah melebihi angka RM5 billion didalam tahun 1996 dan 1997.

⁸ http://www.insurance.com.my/research/1_premium%20_income.htm

Beberapa kesimpulan dapat dibuat bagi peningkatan yang berterusan ini iaitu:-

- (a) Peningkatan pendapatan insurans nyawa menunjukkan terdapat keperluan (*demand*) perkhidmatan insurans nyawa dari individu dan organisasi kerana pertambahan bilangan tanggungan masing-masing,
- (b) Individu dan organisasi telah mula menggunakan kaedah atau perkhidmatan insurans sebagai instrumen tabungan jangka panjang masing-masing disamping menggunakan kaedah simpanan tetap, pelaburan saham amanah atau kaedah pelaburan yang lain,
- (c) Dengan peningkatan pendapatan kasar premium tersebut mencerminkan bahawa terdapat peningkatan pemahaman dan kesedaran dari individu dan organisasi terhadap peranan dan kelebihan insurans nyawa kepada mereka bagi tempoh jangka panjang.

Manakala kadar keuntungan daripada operasi bagi insurans am dalam tahun 1987 hingga 1996 didapati tidak stabil. Di dalam tahun 1988, 1990 dan 1991, kadar keuntungan daripada operasi bagi syarikat insurans telah menurun dan mengalami kerugian. Kerugian daripada operasi yang tertinggi ialah dalam tahun 1991 berjumlah -RM247.7 juta. Kadar keuntungan daripada operasi bertambah baik bagi tahun 1992 dan telah mula meningkat semula dan mencapai keuntungan berjumlah kira-kira RM1.13 billion dalam tahun 1996. Maklumat tersebut diringkaskan di dalam Jadual 2.7 :-⁹

⁹ http://www.insurance.my/research/g_operating_profit.htm

Jadual 2.7 – Keuntungan dari Operasi bagi Syarikat-syarikat Insurans di Malaysia

Tahun	Keuntungan daripada operasi (RM juta)
1987	43.6
1988	(45.6)
1989	13.9
1990	(147.5)
1991	(247.7)
1992	333.5
1993	624.0
1994	699.7
1995	856.6
1996	1,131.8

Tabung Aset Insurans Konvensional pula telah meningkat melebihi 17 peratus dalam 3 tahun kebelakangan iaitu dari tahun 1995 hingga 1997. Jadualnya adalah seperti berikut:-

Jadual 2.8 – Jumlah Tabungan Aset Insurans Konvensional di Malaysia

Tahun	Tabungan Aset Insurans Konvensional (RM billion)	Pertumbuhan (%)
1997	36.22	17.11
1996	30.93	21.31
1995	25.49	-

Dari Jadual 2.8, didapati peningkatan jumlah nilai di dalam tabungan aset insurans konvensional menunjukkan tabungan industri insurans konvensional di Malaysia bertambah stabil dan kukuh. Peningkatan jumlah nilai tabungan menunjukkan kearah peningkatan yang berterusan dan kadar pertumbuhannya berada pada kadar dua angka didalam jangkamasa 3 tahun tersebut.

Sebagai kesimpulannya, industri insurans konvensional di Malaysia didapati mengalami pertumbuhan yang menggalakkan jika mengikut pengukuran perkara-perkara di atas. Jika dibandingkan pula pertumbuhan industri

insurans di Malaysia dengan pertumbuhan industri insurans di dunia, pertumbuhan industri di dunia hanyalah kira-kira 10 peratus setahun sahaja (Browne and Kim Kihong: 1993). Oleh yang demikian, perniagaan takaful boleh juga berkembang dan mampu memperolehi sebahagian daripada pasaran insurans serta berupaya meningkatkan syer pasarannya di Malaysia.

Mengikut laporan Ketua Pengarah Insurans 1999¹⁰ pula, didalam tahun 1998, jumlah sumbangan perniagaan takaful di Malaysia hanya kira-kira 2 peratus daripada jumlah premium keseluruhan dari insurans konvensional. Manakala peratus Tabungan Aset Takaful hanya kira-kira 1.6 peratus daripada Tabungan Aset Insurans Konvensional. Oleh yang demikian, peluang dan potensi industri takaful di negara ini adalah begitu meluas. Laporan tersebut juga menyatakan kedua-dua peluang dan potensi boleh meningkat lagi kerana kadar pembelian insurans dikalangan penduduk di Malaysia adalah masih rendah sekali jika dibandingkan dengan kadar pembelian insurans di Jepun yang melebihi 100 peratus umpamanya. Kadar pembelian insurans di kalangan penduduk Malaysia secara keseluruhannya ialah kira-kira 27 peratus sahaja di dalam tahun 1998.

¹⁰ <http://www.bnm.gov.my/spch/1999/0602.htm>

2.6 Perkembangan Pengendali-pengendali Takaful di Malaysia

Jadual 2.9 seperti berikut adalah profil bagi kedua-dua pengendali takaful di Malaysia:-

Jadual 2.9 – Pengendali Takaful di Malaysia

	Syarikat Takaful Malaysia Berhad	Takaful Nasional Sdn. Bhd. (dulunya MNI Takaful Sdn. Bhd.)
Tarikh penubuhan	29 November 1984	15 October 1993
Modal yang dibenarkan	RM500,000,000	RM50,000,000
Modal berbayar	RM55,000,000	RM25,000,000
Pemegang saham utama	BIMB Holdings Bhd. (65.5%)	MNI Berhad (80%)
Produk (jenis perlindungan) yang ditawarkan	<p>Takaful Keluarga:-</p> <p>Individu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelan Takaful Keluarga 2. Pelan Takaful Pendidikan 3. Takaful Rawat 4. Takaful Gadaijanji 5. Takaful "Keyman" 6. Takaful Ma'asyi 7. Takaful Siswa 8. Takaful Waqaf 9. Takaful Dana 10. Takaful Ziarah 11. Takaful Hawa <p>Kumpulan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelan Takaful Berkelompok 2. Pelan Takaful Keluarga Berkelompok (Kredit) 3. Pelan Takaful Perubatan Berkelompok <p>Takaful Am:-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skim Takaful Kebakaran 	<p>Takaful Keluarga:-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelan Takaful Ehsan 2. Pelan Takaful Barakah 3. Pelan Takaful Sejahtera 4. Pelan Takaful Khairat 5. Pelan Takaful Remaja 6. Takaful Gadaijanji 7. Pelan Takaful Mutiara 8. Pelan Takaful Ilmu 9. Pelan Takaful Mesra 10. Pelan Takaful Medic 11. Pelan Takaful Iqra' 12. Pelan Takaful Jariah 13. Pelan Takaful Perwira <p>Takaful Am:-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skim Takaful Kebakaran

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Skim Takaful Kenderaan 3. Skim Takaful Kemalangan 4. Skim Takaful Liabiliti 5. Skim Takaful Kejuruteraan 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Skim Takaful Pemilik Rumah 3. Skim Takaful Kerugian selepas Kebakaran 4. Skim Takaful Marine 5. Skim Takaful Kenderaan 6. Skim Takaful Semua Risiko 7. Skim Takaful Wang 8. Skim Takaful Workmen's 9. Skim Takaful Liabiliti Awam 10. Skim Takaful Kecurian 11. Skim Takaful Kemalangan Diri 12. Skim Takaful Jaminan Fideliti 13. Takaful Kontraktor Semua Risiko 14. Takaful Permulaan Pembinaan 15. Takaful Peralatan Elektronik Semua Risiko 16. Takaful Kerosakan Mesin 17. Takaful Kerugian Kerosakan Mesin 18. Takaful Peralatan Pemandang & Boiler 19. Takaful Tangki Simpanan 20. Pakej Takaful Milik Ku 21. Skim Takaful Rumah Ku
--	--	---

Jika dibandingkan jenis perlindungan (produk) yang ditawarkan oleh kedua-dua pengendali takaful di atas dengan jenis perlindungan yang ditawarkan oleh pengendali insurans konvensional, hampir kesemua jenis perlindungan yang ditawarkan oleh pengendali takaful adalah dari jenis perlindungan yang diperlukan oleh masyarakat bagi keperluan insurans masing-masing. Perlindungan yang ditawarkan oleh pengendali takaful boleh menjadi alternatif (*substitute cover*) kepada perlindungan (produk) yang ditawarkan oleh syarikat-syarikat insurans konvensional di negara ini. Oleh yang demikian, di pihak masyarakat (pembeli) sama ada individu atau organisasi,

mereka telah disediakan pilihan sama ada ingin membeli perlindungan yang berbentuk konvensional ataupun berbentuk takaful.

Dalam jangka masa 5 tahun lepas, industri takaful di Malaysia juga telah mengalami pengembangan dan pertumbuhan. Pertumbuhan tersebut ialah dari aspek peningkatan jumlah nilai sumbangan takaful dan peratus pertumbuhannya. Maklumat ini diringkaskan didalam Jadual 2.10 seperti berikut:-¹¹

Jadual 2.10 – Jumlah Sumbangan Takaful Keluarga dan Takaful Am

Tahun	Sumbangan Takaful Keluarga (RM juta)				Sumbangan Takaful Am (RM juta)	
	Perniaga-an baru	Naik (%)	Yang berkuat kuasa	Naik (%)		Naik (%)
1994	11.2	-	18.7	-	35.4	-
1995	24.6	120	37.0	98	57.8	64
1996	55.0	123	83.8	126	67.0	16
1997	79.0	44	162.0	78	92.1	37
1998	119.3	51	253.0	56	122.5	33

Sumbangan dibahagian Takaful Keluarga dan Takaful Am dalam tempoh dari tahun 1994 hingga 1998 telah meningkat sama ada dari segi jumlah sumbangan atau kadar pertumbuhannya. Dibahagian Takaful Keluarga, jumlah sumbangan dari perniagaan baru di dalam tahun 1998 telah meningkat hampir 10 kali ganda dari jumlah sumbangan dalam tahun 1994. Dalam jangka masa 5 tahun tersebut, peratus peningkatan sumbangan bagi perniagaan Takaful Keluarga melebihi 40 peratus setiap tahun. Kadar

¹¹ <http://www.insurance.com.my/takaful/statistic.htm>

peningkatan (pertumbuhan) juga adalah begitu menggalakkan sama ada dari dibahagian jumlah perniagaan baru atau jumlah sijil yang masih berkuatkuasa. Jumlah nilai sijil-sijil yang masih berkuatkuasa telah meningkat hampir 13 kali didalam tahun 1998 dari tahun 1994. Kadar peningkatannya melebihi 50 peratus bagi setiap tahun.

Jumlah sumbangan di bahagian Takaful Am telah meningkat 4 kali di tahun 1998 (RM122.5 juta) dari tahun 1994 (RM35 juta). Jumlah sumbangan dibahagian Takaful Am pula didalam masa 5 tahun tersebut juga telah menunjukkan satu peningkatan dan *trend* yang menggalakkan dan positif. Jumlah sumbangan Takaful Am telah didapati meningkat setiap tahun dan purata peratus peningkatan ialah 37.5 peratus setahun dalam tempoh 5 tahun tersebut.

Sementara itu, jumlah Tabung Aset Kumpulan Takaful¹² juga telah meningkat dalam tempoh 5 tahun iaitu dari tahun 1994 hingga 1998. Maklumat ini diringkaskan di Jadual 2.11 seperti berikut:-

Jadual 11 – Jumlah Tabung Aset Kumpulan Takaful di Malaysia

Tahun	Takaful Keluarga		Takaful Am	
	RM juta	Peningkatan	RM juta	Peningkatan
1994	58.5	-	63.8	-
1995	94.2	61%	89.1	28%
1996	176.0	87%	119.6	34%
1997	285.6	62%	155.7	30%
1998	394.6	38%	158.2	1.6%

¹² ibid

Nilai Tabung Aset Kumpulan Takaful Keluarga didalam tahun 1998 telah meningkat lebih 6 kali dari jumlah nilai tabung aset ditahun 1994. Dalam tempoh tersebut, peratus pertumbuhan melebihi 38 peratus setiap tahun. Sementara itu, nilai Tabung Aset Kumpulan Takaful Am juga meningkat setiap tahun tetapi kadar peratus peningkatan adalah lebih rendah berbanding dengan Tabung Aset Takaful Keluarga. Secara amnya, peningkatan nilai kedua-dua Tabung Aset diatas menandakan bahawa perkara-perkara mungkin telah berlaku iaitu:-

- (a) Terdapat peralihan pembeli dari insurans konvensional kepada takaful,
- (b) Terdapat sokongan dan keperluan bagi takaful yang berterusan dari pembeli-pembeli (masyarakat)
- (c) Menunjukkan industri takaful telah mula mendapat sebahagian daripada pasaran insurans dari orang ramai di Malaysia
- (d) Industri takaful telah mula bertapak didalam industri insurans di negara ini dan telah menunjukkan kemampuan untuk memperolehi keuntungan. Dengan peningkatan jumlah nilai di dalam kedua-dua tabung tersebut juga menandakan bahawa industri takaful berkemampuan untuk berkembang dan memperolehi lebih banyak lagi syer pasaran sektor insurans di Malaysia.
- (e) Masyarakat telah mula mengetahui kelebihan takaful berbanding insurans konvensional kepada mereka
- (f) Masyarakat telah mula mempunyai satu persepsi yang positif terhadap takaful ekoran dari aktiviti pemasaran dari pengendali takaful.

Didalam jangka masa 5 tahun yang lepas, kedua-dua pengendali takaful di Malaysia juga telah mampu memperolehi keuntungan dari operasi masing-masing. Prestasi kewangan mereka bagi tahun tempoh kewangan masing-masing diringkaskan didalam Jadual 2.12 dan Jadual 2.13:-

Jadual 2.12 – Prestasi Kewangan Syarikat Takaful Malaysia Berhad:-¹³

Tahun Kewangan berakhir 30 June	1994 (RM juta)	1995 (RM juta)	1996 (RM juta)	1997 (RM juta)	1998 (RM juta)
Pendapatan dari operasi	28.676	37.927	46.973	64.803	72.883
Keuntungan sebelum cukai dan zakat	7.752	9.384	12.032	18.422	14.249
Keuntungan (rugi) selepas cukai dan zakat	5.078	4.565	8.430	12.545	(8.163)
Pendapatan sesaham (sen)	24.95	22.43	19.05	22.81	(14.84)
Jumlah saham yang diterbitkan (unit)	10 juta	10 juta	44.250 juta	55 juta	55 juta
Dividen kasar sesaham (sen)	9.00	10.00	10.00	10.00	3.00
Nilai tangible aset sesaham (RM)	1.08	1.27	1.23	1.57	1.40

Pendapatan dari operasi bagi STMB dalam tempoh 5 tahun tersebut terus meningkat. Bagi tahun kewangan berakhir 30 June 1998 contohnya, pendapatan dari operasi ialah kira-kira 2.5 kali ganda dari tahun 1994. Sementara ini keuntungan selepas cukai dan zakat telah meningkat dari tahun 1994 hingga 1997 tetapi bagi tempoh kewangan berakhir 30 June 1998, STMB telah mengalami kerugian. Kerugian tersebut adalah kerana STMB telah mengadakan satu peruntukan bagi penurunan nilai bagi pelaburan sahamnya. Pendapatan sesaham syarikat bagi 4 tahun (tahun 1994 hingga 1997) didapati stabil iaitu berada diantara 19 sen hingga 25 sen sesaham.

Dividen kasar sesaham bagi 4 tahun pertama (tahun 1994 hingga 1997) stabil iaitu diantara 9 sen dan 10 sen sesaham. Nilai tangible aset sesahamnya meningkat dari tahun 1994 hingga ke tahun 1997 iaitu dari RM1.08 hingga RM1.57 dan menurun sedikit ke RM1.40 dalam tahun 1998.

Dari pengukuran dan angka di atas, dapat disimpulkan bahawa prestasi kewangan STMB stabil dan syarikat meraih keuntungan secara berterusan walaupun didalam jangkamasa tersebut kebanyakan syarikat-syarikat lain mengalami kerugian ekoran dari kemelesetan ekonomi di Malaysia.

Jadual 2.13- Prestasi Kewangan Takaful Nasional Sdn. Bhd.:¹⁴

Tahun Kewangan berakhir 31 Mac	1995 (RM juta)	1996 (RM juta)	1997 (RM juta)	1998 (RM juta)	1999 (RM juta)
Lebihan dari operasi	9.090	37.087	51.304	68.160	105.332
Keuntungan sebelum cukai dan zakat dan sebelum pendapatan lain	-0.766	5.905	6.310	4.519	12.666
Keuntungan (rugi) selepas cukai dan zakat	-1.758	3.381	4.137	2.440	12.022
Modal berbayar	25 juta	25 juta	25 juta	25 juta	25 juta
Keuntungan terkumpul	-1.492	0.767	3.854	5.754	16.857

Bagi TNSB pula, syarikat ini telah mengalami peningkatan lebihan dari operasi bagi tempoh kewangannya yang berakhir 31 March dari tahun 1995 hingga tahun 1999 iaitu dari RM9.09 juta ke RM105.33 juta. Keuntungan selepas cukai dan zakat syarikat ini juga telah stabil dari tahun 1996 hingga tahun 1999 dan mencapai lebih dari RM12 juta bagi tempoh berakhir 31 March 1999.

¹³ <http://www.takaful-malaysia.com/profile/finh.htm>

Seperti STMB, prestasi kewangan TNSB juga stabil dan berada ditahap yang selesa walaupun didalam jangkamasa tersebut kebanyakan syarikat di Malaysia mengalami penurunan pendapatan dan keuntungan ekoran dari kegawatan ekonomi di Malaysia.

2.7 Perbandingan Prestasi/Pertumbuhan Takaful dengan Insurans Konvensional

Pertumbuhan perniagaan takaful secara keseluruhannya dalam jangkamasa lima tahun kebelakangan iaitu dari tahun 1994 hingga tahun 1999 menunjukkan peningkatan yang begitu menggalakkan sama ada dari peningkatan pendapatan dari operasi atau keuntungan selepas zakat dan cukai jika dibandingkan dengan insurans konvensional. Sebagai contohnya purata pendapatan (sumbangan) Takaful Keluarga meningkat pada kadar purata 87 peratus dalam 4 tahun berbanding pendapatan kasar premium insurans nyawa sebanyak 19 peratus bagi insurans konvensional. Manakala sumbangan (pendapatan) bagi Takaful Am menunjukkan peningkatan pada purata 37.5 peratus dalam 4 tahun berbanding pendapatan kasar premium insurans am iaitu sebanyak 19 peratus bagi insurans konvensional. Pertumbuhan kedua-dua perniagaan takaful terus meningkat dari segi peratusnya tetapi dari segi jumlah nilainya, ianya masih lagi satu peratusan yang kecil berbanding jumlah nilai insurans konvensional. Sebagai contohnya, Tabung Aset Kumpulan Takaful ialah hanya berjumlah RM183.3 juta dalam tahun 1995 berbanding sebanyak RM25.49 billion bagi insurans

¹⁴ <http://www.takafulnasional.com.my/pastperfortbl2..htm>

konvensional. Dalam tahun 1996 pula, Tabung Aset Kumpulan Takaful berjumlah RM295.6 juta berbanding RM30.93 billion bagi insurans konvensional. Seterusnya, dalam tahun 1997, Tabung Aset Kumpulan Takaful berjumlah RM441.3 juta berbanding RM36.22 billion bagi insurans konvensional.

Sebagai kesimpulan, industri takaful di Malaysia boleh dan mampu meraih bahagian (syer pasaran) yang lebih besar di sektor industri insurans sekiranya terdapat peningkatan persepsi dan penglibatan (penyertaan) masyarakat kepada produknya. Dengan jumlah penduduk di Malaysia yang kira-kira 50 peratus beragama Islam, sepatutnya industri takaful boleh mampu meraih lebih banyak syer pasaran dalam masa lima tahun kebelakangan tetapi perkara sebaliknya telah berlaku. Sambutan masyarakat beragama Islam sendiri terhadap takaful masih rendah walaupun kedua-dua pengendali takaful telah menunjukkan keuntungan dan memberikan pulangan (“murdharabah”) kepada pesertanya pada kadar yang munasabah dan mempunyai pelbagai kelebihan lagi berbanding insurans konvensional bagi pembeli-pembeli insurans. Sebagai contoh, di Jadual 2.14¹⁵ adalah kadar pulangan (“murdharabah”) untuk tempoh January 1999 hingga April 2000 bagi Syarikat Takaful Malaysia Berhad.

¹⁵ <http://www.takaful-malaysia.com/mudh/mrate.html>

Jadual 2.14 – Kadar Murdharabah Syarikat Takaful Malaysia Bhd.

Bulan	Perniagaan Takaful Am	Perniagaan Takaful Keluarga-Kumpulan	Perniagaan Takaful Keluarga-Individu
Jan 1999	34.95	33.86	3.32
Feb 1999	34.24	28.98	2.99
Mac 1999	34.46	31.70	2.91
Apr 1999	35.17	33.51	2.77
May 1999	36.00	33.03	2.65
Jun 1999	36.41	33.13	2.79
Jul 1999	37.02	34.28	1.95
Aug 1999	37.44	35.26	2.50
Sep 1999	38.31	35.35	1.57
Oct 1999	40.00	35.31	1.41
Nov 1999	41.09	35.37	-
Dec 1999	41.95	35.00	-
Jan 2000	42.71	34.83	3.32
Feb 2000	43.32	34.42	2.99
Mac 2000	43.73	34.71	-
April 2000	44.27	35.16	-

BAB 3

METEDOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan

Prosedur dan kaedah yang akan digunakan di dalam kajian ini dipersembahkan melalui tajuk-tajuk berikut:-

1. Teori dan Kerangka Kerja
2. Hipotesis
3. Pengukuran dan Instrumen
4. Relialiti Instrumen
5. Persampelan
6. Pengumpulan Data
7. Analisis Data

Masalah yang dikenalpasti didalam kajian ini ialah untuk menentukan sama ada sifat dan sikap individu yang terpilih serta pembolehubah-pembolehubah berkaitan dengan takaful, adalah merupakan pertunjuk yang berpotensi untuk menunjukkan tahap persepsi terhadap takaful dikalangan kakitangan UUM.

3.1 Teori dan Kerangka Kerja

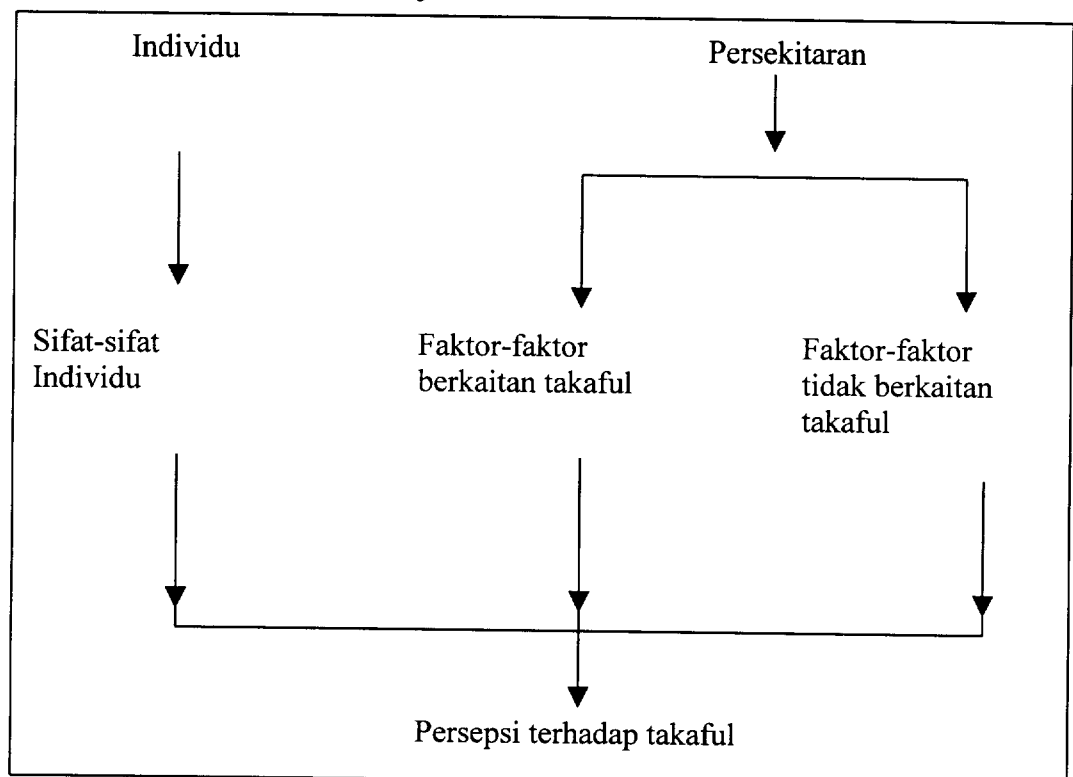
Model kajian adalah mengikut kajian oleh Browne dan Kim (1993) di mana kedua-dua penyelidik telah mengkaji faktor-faktor yang menyumbang

kepada keperluan insurans nyawa di dunia. Mengikut kajian tersebut, faktor-faktor yang menyumbang kepada keperluan insurans nyawa di dunia adalah seperti berikut:-

- (a) Nisbah tanggungan (*dependency ratio*) iaitu bilangan tanggungan ketua keluarga tersebut
- (b) Pendapatan (*national income*)
- (c) Perbelanjaan kerajaan untuk tanggungjawab sosialnya (*government spending on social security*)
- (d) Kadar inflasi
- (e) Harga insurans/premium (*the price of insurance*)
- (f) Samada Islam merupakan agama yang predominan di negeri tersebut.

Ringkasnya, model teori kajian mereka adalah seperti dalam Gambarajah 3.1.

Gambarajah 3.1: Model Teori Kajian oleh Browne dan Kim



Disebabkan insurans nyawa adalah salah satu daripada perkhidmatan (perlindungan) yang ditawarkan di dalam perniagaan insurans dan merupakan penyumbang pendapatan yang terbesar kepada industri insurans konvensional, maka kajian ini diubahsuai untuk kajian terhadap insurans secara Islam (takaful). Keperluan dan persepsi individu terhadap sesuatu perkhidmatan atau barangan adalah penting kerana ia boleh menyumbang kepada sikap ingin tahu atau keinginan untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai sesuatu produk atau perkhidmatan takaful. Ini seterusnya akan membantu pengguna membuat pemilihan atau sesuatu pembelian.

Walaupun terdapat beberapa pembolehubah yang boleh mempengaruhi persepsi terhadap insurans seperti yang diutarakan dalam model kajian oleh Browne dan Kim, kajian ini akan hanya menumpukan kepada salah satu faktor utama, iaitu pengaruh ciri-ciri individu ke atas persepsi terhadap takaful. Ciri-ciri yang dimaksudkan adalah:-

- (a) Tahap pendidikan individu,
- (b) Lebihan pendapatan individu,
- (c) Umur dan
- (d) Bilangan tanggungan individu

Faktor-faktor lain iaitu samada yang berkaitan dengan pengendali takaful itu sendiri ataupun faktor yang tidak berkaitan dengan takaful, suasana persekitarannya serta penglibatan pihak ketiga seperti ketetapan undang-undang atau tindakan dari pihak kerajaan adalah di luar skop kajian ini.

3.2 Hipotesis Kajian

Kertas ini menumpukan kajian persepsi kepada empat bahagian utama. Dua bahagian ditujukan kepada semua responden dan dua bahagian lagi kepada hanya responden yang telah membeli atau pernah membeli takaful sahaja. Dua bahagian yang ditujukan kepada semua responden adalah berhubung dengan kefahaman umum mereka mengenai takaful dan kesediaan mereka membeli takaful. Berikut adalah hipotesis yang diuji, dinyatakan dalam bentuk *null*.

- H1: Umur tidak mempengaruhi kefahaman umum tentang takaful.
- H2: Tahap pendidikan tidak mempengaruhi kefahaman umum mengenai takaful.
- H3: Lebihan pendapatan tidak mempengaruhi kefahaman umum mengenai takaful.
- H4: Bilangan tanggungan tidak mempengaruhi kefahaman umum tentang takaful.

Sementara itu bahagian tiga yang ditujukan kepada pembeli takaful sahaja merangkumi persepsi masing-masing tentang pengendalian dan perkhidmatan pengendali takaful itu sendiri seperti perkhidmatan pelanggan, jelasnya konsep yang terdapat di dalam dokumen-dokumen serta penyampaian maklumat. Empat hipotesis yang diuji di bahagian ini adalah seperti berikut:-

- H9: Umur tidak mempengaruhi persepsi pelanggan tentang pengendalian dan perkhidmatan yang diberikan oleh pengendali takaful.
- H10: Tahap pendidikan tidak mempengaruhi persepsi pelanggan tentang pengendalian dan perkhidmatan yang diberikan oleh pengendali takaful.

H11: Lebih pendapatan tidak mempengaruhi persepsi pelanggan tentang pengendalian dan perkhidmatan yang diberikan oleh pengendali takaful.

H12: Bilangan tanggungan tidak mempengaruhi persepsi tentang pengendalian dan perkhidmatan yang diberikan oleh pengendali takaful.

Akhir sekali, di bahagian empat, penyelidikan ini cuba mendapatkan persepsi tentang promosi bagi meningkatkan bilangan pembeli takaful. Bahagian ini juga ditujukan kepada pembeli takaful sahaja.

3.3 Pengukuran dan Instrumen-instrumen

Soalselidik digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan data. Empat pembolehubah tidak bersandar yang digunakan adalah umur, tahap pendidikan, lebih pendapatan dan bilangan tanggungan. Empat pembolehubah bersandar utama pula adalah pemahaman, kesediaan membeli, persepsi tentang perkhidmatan dan operasi takaful serta persepsi tentang peningkatan pemahaman.

3.3.1 Pembolehubah tidak bersandar

Umur dibahagikan kepada tiga kategori iaitu kurang daripada 30 tahun, 31 hingga 40 tahun, dan lebih daripada 40 tahun. Tahap pendidikan dibahagikan kepada pendidikan menengah, diploma atau ijazah pertama, dan ijazah lanjutan. Bilangan tanggungan dianggap rendah apabila responden mempunyai tidak lebih daripada seorang tanggungan. Bilangan dianggap sederhana sekiranya tanggungan adalah di antara dua hingga tiga orang, dan seterusnya dianggap tinggi sekiranya mempunyai lebih daripada tiga orang.

3.3.2 Pemahaman

Pembolehubah ini diukur dengan menggunakan Skala Likert 1 hingga 5 ('1' paling setuju hingga '5' paling tidak setuju) yang mengandungi dua belas kenyataan, iaitu lima kenyataan berbentuk positif dan tujuh kenyataan berbentuk negatif. Ini bertujuan untuk mengelakkan kesan *respondent bias* apabila jawapan diberikan nanti. Skor bagi setiap kenyataan dijumlahkan setelah pengubahsuaian dilakukan terhadap kenyataan yang berbentuk positif. Julat skor yang terletak antara 12 (tahap kefahaman yang rendah) hingga 60 (tahap kefahaman yang paling tinggi) ini kemudiannya ditukar dalam bentuk peratusan supaya keseragaman dapat dicapai antara semua pembolehubah. Ini bermakna skor akan terletak antara 20 peratus (iaitu 12 dibahagikan dengan 60) dan 100 peratus (60 bahagi 60).

3.3.3 Kesediaan

Pembolehubah ini juga diukur dengan menggunakan Skala Likert (1 hingga 5) yang mengandungi tiga kenyataan berbentuk negatif dan enam kenyataan yang berbentuk positif. Pembolehubah ini adalah untuk mengukur kesediaan responden untuk membeli insurans takaful. Pengubahsuaian dan pengiraan skor dibuat seperti yang dilakukan bagi pembolehubah pemahaman. Skor 20 peratus bermakna responden mempunyai kesediaan yang rendah manakala skor 100 peratus menunjukkan responden mempunyai tahap kesediaan yang tinggi.

3.3.4 Persepsi terhadap perkhidmatan

Persepsi mengenai perkhidmatan dan pengendalian takaful ini dibahagikan pula kepada tiga bahagian, iaitu:

- (a) perkhidmatan pelanggan
- (b) jelasnya konsep
- (c) penyampaian maklumat

3.3.4.1 Perkhidmatan pelanggan

Pembolehubah ini mengandungi satu kenyataan yang berbentuk negatif dan enam kenyataan yang berbentuk positif. Pembolehubah ini mengandungi kenyataan mengenai tanggapan responden mengenai perkhidmatan pelanggan yang diberikan oleh pengendali takaful. Pembolehubah ini juga menggunakan Skala Likert 1 hingga 5. Seperti pembolehubah yang lain skor terletak antara 20 peratus (paling tidak puas hati) hingga 100 peratus (paling puas hati)

3.3.4.2 Jelasnya konsep

Bahagian ini digunakan untuk mengukur sejauhmana responden memahami konsep-konsep di dalam borang dan risalah yang dikeluarkan semasa mengisi borang. Bahagian ini mengandungi lima kenyataan yang berbentuk positif. Setelah dijumlahkan skor juga terletak di antara 20 (paling tidak faham) hingga 100 peratus (paling faham)

3.3.4.3 Penyampaian maklumat

Bahagian digunakan untuk mengukur sejauh mana tanggapan responden terhadap penyampaian maklumat oleh kakitangan pengendali takaful. Bahagian ini mengandungi empat

kenyataan dan Skala Likert (1 hingga 3) digunakan. Skor tertinggi berjumlah 12 dan skor terendah berjumlah 4 kemudiannya ditukar kepada bentuk peratusan. Skor paling rendah 33.3 peratus menunjukkan tahap ketidakpuasan yang tinggi dan skor 100 peratus menunjukkan tahap kepuasan yang paling tinggi.

3.3.4.4 Peningkatan Pemahaman

Bahagian ini cuba mendapatkan pandangan responden tentang bagaimana mempertingkatkan pemahaman masyarakat mengenai takaful. Responden disoal sama ada alat promosi dan cara pemasaran oleh pengendali takaful adalah memadai. Bahagian ini mengandungi empat kenyataan dan Skala Likert 1 hingga 5 digunakan. Skor 20 peratus menunjukkan tahap promosi yang paling tidak memuaskan dan 100 peratus menunjukkan tahap promosi yang paling memuaskan.

3.4 Reliabiliti Intrumen

Reliabiliti bagi instrumen yang diperolehi dari data adalah seperti di dalam Jadual 3.1. Alpha Cronbach yang lebih daripada 0.5 menunjukkan instrumen yang digunakan adalah boleh dipercayai.

Jadual 3.1 Reliabiliti Instrumen

Bil.	Pembolehkan-pembolehkan	Alpha Cronbach
1.	Pemahaman terhadap takaful	0.6107
2.	Kesediaan membeli	0.6247
3.	Persepsi terhadap perkhidmatan pelanggan	0.9193
4.	Persepsi tentang jelasnya konsep	0.8776
5.	Persepsi tentang penyampaian maklumat	0.5211
6.	Persepsi tentang peningkatan pemahaman	0.7618

3.5 Populasi dan Sampel

Sampel dihantar kepada 300 orang kakitangan UUM yang dipilih secara rambang mengikut nisbah seperti dalam Jadual 3.2.

Jadual 3.2 Nisbah Pemilihan Responden

Bil.	Kategori jawatan	Nisbah (peratus)
1.	Kakitangan Akademik (tenaga pengajar)	1.5: 3.0 (50 peratus)
2.	Kakitangan Bukan Akademik dan Eksekutif	0.5: 3.0 (17 peratus)
3.	Kakitangan Sokongan dan Bantuan	1.0 : 3.0 (33 peratus)

Kakitangan akademik merupakan 50 peratus daripada sampel yang dipilih. Ini adalah kerana golongan kakitangan akademik adalah golongan yang terbesar daripada jumlah kakitangan di UUM. Ini dikuti oleh kumpulan sokongan dan bantuan dan seterusnya adalah kumpulan kakitangan bukan akademik dan eksekutif. Bagi memastikan sampel yang dipilih benar-benar mewakili populasi sebenar yang dikaji, persampelan rawak mudah (*simple random sampling*) telah digunakan. Sampel-sampel telah dipilih dari senarai nama kakitangan yang diperolehi dari Bahagian Pendaftar secara rawak.

Pemilihan sampel dilakukan dari senarai kakitangan tetap yang berkhidmat dengan UUM adalah atas sebab-sebab berikut:-

- (a) Terdapat satu jumlah yang besar kakitangan dari pelbagai jenis jawatan.
- (b) Terdapat satu jumlah yang besar yang celik huruf kerana kumpulan ini sama ada mempunyai atau telah melalui proses persekolahan dan pendidikan yang formal.
- (c) Kakitangannya berpendapatan tetap dan merupakan satu kumpulan yang mempunyai kuasa beli kepada perkhidmatan (produk) takaful.

(d) Kakitangannya terdedah (*exposed*) kepada pelbagai sumber maklumat seperti surat khabar, majalah, radio, television, internet dan sebagainya.

3.6 Pengumpulan Data

Kajian ini dijalankan secara soalselidik dimana borang-borang soalselidik telah diberikan kepada responden-responden. Contoh borang selidik adalah seperti di Lampiran I. Borang soalselidik berstruktur digunakan untuk mengumpul data. Borang soalselidik telah direka dan disusun bagi memudahkan responden untuk menjawabnya. Responden telah diberi tempoh 10 hari untuk mengisi dan mengembalikan borang-borang berkenaan. Borang soalselidik yang dikeluarkan berjumlah 300 tetapi hanya hampir satu pertiga daripada responden sahaja yang mengembalikan borang-borang tersebut. Tindakan susulan telah dilakukan kepada responden-responden yang tidak mengembalikan borang soalselidik tetapi tidak mendatangkan hasil.

Borang soalselidik cuba mendapatkan empat maklumat utama. Pertama, ia cuba mendapatkan maklumat mengenai latar belakang responden. Ini termasuk umur, tahap pendidikan, lebihan pendapatan dan bilangan tanggungan yang merupakan pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini.

Kedua, soal selidik cuba mendapatkan maklumat mengenai kefahaman responden mengenai takaful dan kesediaan mereka untuk membelinya. Terdapat dua belas kenyataan dalam menentukan pemahaman responden dan sembilan soalan dalam menentukan kesediaan.

Ketiga, soal selidik cuba mendapatkan persepsi pelanggan berhubung perkhidmatan takaful. Bahagian ini dipecahkan kepada tiga bahagian, iaitu perkhidmatan pelanggan, jelasnya konsep, dan penyampaian maklumat yang masing-masing mempunyai tujuh, lima dan empat kenyataan yang mana dalam bahagian ini yang memerlukan persetujuan responden berhubung kenyataan tersebut.

Akhir sekali, soal selidik menumpukan kepada pandangan pelanggan takaful mengenai langkah-langkah promosi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kelebihan takaful.

Skala Likert 1 hingga 5 digunakan dalam mendapatkan persetujuan responden di bahagian 2, 3 dan 4. Responden mempunyai pilihan daripada '1' (sangat setuju) hingga '5' (sangat tidak setuju). Bagi kenyataan yang berbentuk positif mengenai takaful, pembalikan (*reversing*) terhadap skor dilakukan supaya markah yang tinggi menggambarkan persetujuan kepada kenyataan yang positif. Skor dijumlahkan bagi setiap kategori dan kemudian ditukarkan kepada bentuk peratusan seperti dibincangkan dalam bahagian 3.3 di atas.

3.7 Analisis data

Borang soalselidik yang dikembalikan telah diproses dengan memasukkan kod yang ditetapkan sebelum dipindahkan ke dalam komputer dengan

menggunakan perisian SPSS. Data mengenai profail responden diringkaskan dengan menggunakan taburan frekuensi dan pengukuran berstatistik deskriptif.

3.7.1 Min bagi skor

Bagi menerangkan pemahaman, kesediaan membeli, persepsi terhadap perkhidmatan takaful serta persepsi terhadap langkah-langkah peningkatan pemahaman, min bagi skor setiap kategori ditentukan. Bagi kategori pemahaman umpamanya, min yang rendah akan menunjukkan tahap pemahaman yang rendah. Sebaliknya min yang tinggi akan menjelaskan kepada kita yang tahap pemahaman responden adalah tinggi.

3.7.2 Ujian ANOVA

Ujian ANOVA digunakan untuk menguji hipotesis 1 hingga hipotesis 12, iaitu untuk melihat sama ada terdapat hubungan antara setiap pembolehubah tidak bersandar dan setiap pemboleh ubah bersandar. Ujian ANOVA digunakan kerana pembolehubah tidak bersandar adalah berbentuk kategori dan terdapat lebih daripada dua kategori bagi setiap pembolehubah.

BAB 4

PENEMUAN DAN PERBINCANGAN

4.0 Pendahuluan

Bab ini membincangkan hasil kajian yang meliputi bahagian-bahagian berikut:-

1. Profail responden
2. Kefahaman dan kesediaan membeli
3. Persepsi berhubung pengendalian dan perkhidmatan takaful
4. Persepsi berhubung langkah-langkah peningkatan pemahaman

4.1 Profail Responden

Seramai 300 responden telah dipilih dan hanya 87 orang daripada mereka mengembalikan borang-borang soalselidik. Bilangan ini mewakili 29 peratus daripada jumlah sampel. Jadual 17 hingga Jadual 24 menunjukkan taburan responden mengikut sela (*interval*) mengikut pengenalan masing-masing.

Jadual 4.1 menunjukkan taburan reponden mengikut sela (*interval*) jawatan.

Majoriti responden adalah kakitangan akademik (42.5 peratus), diikuti oleh kakitangan daripada kumpulan sokongan dan bantuan.

Jadual 4.1 - Taburan Frekuensi Responden Mengikut Jawatan

Kategori jawatan	Bilangan	Peratus
Kakitangan Akademik	37	42.5
Kakitangan Bukan Akademik dan Eksekutif	20	23.0
Kakitangan Sokongan dan Bantuan	30	34.5
Jumlah	87	100.0

Jadual 4.2 menunjukkan taburan responden mengikut tahap pendidikan. Responden yang memiliki ijazah lanjutan (sarjana atau PhD) merupakan golongan yang paling ramai iaitu mewakili 44.8 daripada responden. Ini diikuti dengan lepasan sekolah menengah (32.2 peratus) dan diploma atau sarjana muda (23 peratus).

Jadual 4.2 - Taburan Frekuensi Pendidikan Responden

Taraf Pendidikan	Bilangan	Peratus
SRP/SPM/STPM	28	32.2
Diploma/Sarjana Muda	20	23.0
Sarjana/PhD	39	44.8
Jumlah	87	100.0

Semua responden terdiri daripada mereka yang berumur 50 ke bawah. Jadual 4.3 menunjukkan yang majoriti responden berumur di antara 31 hingga 40 tahun (55.2 peratus). Taburan berhubung jantina pula menunjukkan kaum wanita merangkumi 56.3 peratus daripada responden (lihat Jadual 4.4). Jadual 4.5 pula menunjukkan majoriti responden sudah berkahwin (80.5).

Jadual 4.3 - Taburan Frekuensi Responden Mengikut Umur

Umur	Bilangan	Peratus
20 -30 tahun	29	33.3
31- 40 tahun	48	55.2
41-50 tahun	10	11.5
Jumlah	87	100.0

Jadual 4.4 - Taburan Frekuensi Responden Mengikut Jantina

Jantina	Bilangan	Peratus
Lelaki	38	43.7
Perempuan	49	56.3
Jumlah	87	100.0

Jadual 4.5 - Taburan Frekuensi Responden Mengikut Taraf Perkahwinan

Taraf Perkahwinan	Bilangan	Peratus
Bujang	16	18.4
Berkahwin	70	80.5
Duda/Janda	1	1.1
Jumlah	87	100.0

Sebahagian besar daripada responden (64.4peratus) mempunyai lebih pendapatan tahunan yang rendah, iaitu kurang daripada RM8,000 setahun.

Ini ditunjukkan dalam Jadual 4.6.

Jadual 4.6 - Taburan Frekuensi Responden Mengikut Lebih Pendapatan

Lebih Pendapatan	Bilangan	Peratus
< RM8,000	56	64.4
RM8,001 - 16,000	19	21.8
>RM16,000	12	13.8
Jumlah	87	100.0

Jadual 4.7 pula menunjukkan bahawa sebahagian besar daripada responden (88.5 peratus) menyatakan bahawa sistem takaful adalah insurans yang paling sesuai untuk mereka. Hanya 11.5 peratus menyatakan insurans konvensional adalah yang sesuai. Ini menunjukkan tahap kesedaran yang agak tinggi di kalangan staf UUM tentang kelebihan takaful.

Walau bagaimanapun, hanya 43.6 peratus daripada responden melanggan insurans takaful seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4.8. Ini termasuk bilangan yang melanggan kepada kedua-dua jenis insurans yang mewakili 12.6 peratus daripada responden. Ini bermakna masih terdapat 56.3 peratus yang belum pernah membeli takaful dan 32.2 peratus daripada responden pula belum lagi memiliki sebarang bentuk insurans. Berbekalkan tahap kesedaran yang tinggi terhadap takaful, pengendali takaful mempunyai harapan yang baik untuk meningkatkan jualan kerana masih ramai yang belum memiliki sebarang perlindungan insurans.

Jadual 4.7 - Taburan Frekuensi Pendapat Responden Mengenai Jenis Insurans Paling Sesuai Bagi Mereka

Jenis insurans	Bilangan	Peratus
Sistem insurans konvensional	10	11.5
Sistem takaful	77	88.5
Jumlah	87	100.0

Jadual 4.8 - Taburan Frekuensi Responden Mengenai Jenis Insurans Yang Dilangani Sekarang

Jenis insurans	Bilangan	Peratus
Insurans konvensional	21	24.1
Takaful	27	31.0
Konvensional dan takaful	11	12.6
Belum ada	28	32.2
Jumlah	87	100.0

4.2 Kefahaman terhadap takaful dan kesediaan membeli

Bahagian ini menerangkan tahap kefahaman dan kesediaan responden membeli takaful yang ditujukan kepada semua responden. Jadual 4.9 menunjukkan min tahap kefahaman secara keseluruhan adalah sederhana tinggi iaitu 72.21 peratus. Min bagi tahap kesediaan membeli juga adalah sederhana tinggi iaitu 73.67 peratus.

Jadual 4.9 juga menunjukkan tahap kefahaman dan kesediaan mengikut umur, tahap pendidikan, lebih pendapatan dan bilangan tanggungan. Responden yang berusia di antara 31 hingga 40 tahun mempunyai tahap kefahaman dan kesediaan yang paling tinggi berbanding dengan kumpulan umur yang lain. Dari segi pendidikan, responden yang mempunyai tahap pendidikan yang tinggi mempunyai tahap kefahaman dan kesediaan yang lebih tinggi. Penemuan atau dapatan juga menunjukkan responden yang mempunyai lebih pendapatan yang tinggi mempunyai tahap kefahaman dan kesediaan yang tinggi. Bagi bilangan tanggungan pula, kefahaman tidak

mempunyai arah hubungan dengannya. Walau bagaimanapun, responden yang mempunyai bilangan tanggungan yang sedikit mempunyai tahap kesediaan yang tinggi.

Jadual 4.9 - Tahap kefahaman dan kesediaan membeli takaful mengikut faktor demografi

	Frekuensi	Min tahap kefahaman (%)	Min tahap kesediaan (%)
Umur			
1. 20 – 30 tahun	29	69.89	73.72
2. 31 – 40 tahun	48	74.26	74.63
3. 41 – 50 tahun	10	69.11	68.89
Keseluruhan	87	72.21	73.67
Tahap pendidikan			
1. Menengah	28	66.35	68.36
2. Diploma/ Sarjana Muda	20	75.89	73.33
3. Sarjana/ PhD	39	74.53	75.85
Keseluruhan	87	72.21	73.67
Lebih Pendapatan			
1. < RM8,000	56	71.90	72.82
2. RM8,001– RM16,000	19	71.58	73.33
3. RM16,001 ke atas	12	74.63	76.48
Keseluruhan	87	72.21	73.67
Bilangan Tanggungan			
1. Sedikit	31	71.68	76.49
2. Sederhana	27	73.50	71.52
3. Ramai	29	71.57	72.64
Keseluruhan	87	72.21	73.67

Bagi membuktikan secara statistik sama ada keempat-empat pembolehubah demografi yang dibincangkan sebelum ini (umur, tahap pendidikan, lebih

pendapatan dan bilangan tanggungan) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kefahaman dan juga kesediaan membeli, lapan ujian ANOVA telah dilakukan. Ujian ini adalah bagi menguji hipotesis 1 hingga hipotesis 8. Keputusannya adalah seperti dalam Jadual 4.10.

Jadual 4.10 menunjukkan pada tahap kepercayaan 99 peratus, hanya pembolehubah tahap pendidikan mempunyai kaitan yang signifikan dengan kedua-dua tahap kefahaman dan tahap kesediaan di mana nilai F adalah masing-masing 11.383 dan 4.891. Ini bermakna hipotesis *null* 2 dan 6 ditolak. Responden yang mempunyai pendidikan tinggi (diploma ke atas) secara signifikan mempunyai kefahaman dan kesediaan yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang hanya berpendidikan menengah.

Tiga pembolehubah yang lain (umur, lebihan pendapatan dan bilangan tanggungan) tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kefahaman dan kesediaan untuk membeli takaful. Dengan itu, hipotesis 1, 3, 4, 5, 7 dan 8 tidak dapat ditolak pada *null*.

Jadual 4.10 - Keputusan Ujian ANOVA: Pengaruh faktor demografi ke atas kefahaman, dan kesediaan membeli takaful (n= 87)

Faktor Demografi	Kefahaman		Kesediaan Membeli	
	Nilai F	Tahap Signifikan	Nilai F	Tahap Signifikan
Umur	3.024	0.054	1.463	0.237
Pendidikan	11.383	0.000*	4.891	0.010*
Lebihan Pendapatan	0.522	0.595	0.767	0.468
Bil. Tanggungan	0.409	0.527	2.187	0.119

* Signifikan pada paras kepercayaan 99 peratus antara kumpulan 1 dan 2 dan antara kumpulan 1 dan 3.

4.3 Persepsi terhadap pengendalian dan perkhidmatan takaful

Bahagian ini membincangkan keputusan berhubung persepsi pelanggan takaful terhadap pengendalian dan perkhidmatan takaful. Daripada 87 responden, hanya 38 daripada mereka pernah membeli insurans takaful. Daripada bilangan ini, 37 soal selidik telah diterima pakai dan dianalisa. Responden yang tidak pernah membeli takaful tidak disoal tentang persepsi mereka terhadap pengendalian takaful kerana adalah diluar keupayaan mereka untuk menyatakan persepsi mereka.

Persepsi tentang pengendalian dan perkhidmatan takaful ini pula dibahagikan kepada tiga bahagian, iaitu persepsi berhubung perkhidmatan pelanggan, jelasnya konsep dalam borang dan risalah serta penyampaian maklumat.

Jadual 4.11 menunjukkan min bagi skor setiap aspek persepsi mengikut faktor demografi. Keseluruhannya, min bagi skor perkhidmatan pelanggan, jelasnya konsep dan penyampaian maklumat adalah masing-masing 72.9 peratus, 62.63 peratus dan 86.35 peratus. Ini bermakna min keseluruhan skor persepsi adalah 73.96 peratus. Responden secara amnya mempunyai persepsi yang baik terhadap penyampaian maklumat, sederhana baik bagi perkhidmatan pelanggan dan sederhana bagi jelasnya konsep. Ini bermakna masih terdapat sedikit kekaburan tentang konsep yang cuba diperkenalkan dalam borang dan juga risalah takaful.

Jadual 4.11 menunjukkan perbezaan min bagi setiap kategori umur, tahap pendidikan, lebihan pendapatan dan bilangan tanggungan. Walaupun terdapat sedikit variasi jika dilihat kepada min, namun apabila ujian ANOVA

dilakukan, keputusan jelas mendapati yang tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mana-mana pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Keputusan ini ditunjukkan dalam Jadual 4.12, di mana pada tahap kepercayaan 95 peratus tidak satu pun pembolehubah yang mempunyai perhubungan yang signifikan seperti yang digambarkan oleh nilai F (nilai di antara 0.023 dan 2.727) dan juga tahap signifikan (nilai di antara 0.081 dan 0.977). Ini bermakna hipotesis 9 hingga 12 tidak dapat ditolak dalam bentuk *null*.

Jadual 4.11 - Persepsi berhubung perkhidmatan dan pengendalian takaful yang dibahagikan kepada perkhidmatan pelanggan, jelasnya konsep serta penyampaian maklumat mengikut faktor demografi

	Frekuensi	Perkhidmatan pelanggan	Jelasnya konsep	Penyampaian maklumat
Umur				
20 – 30 tahun	3	71.43	65.33	88.89
31 – 40 tahun	28	72.96	61.57	84.52
41 – 50 tahun	4	73.57	68.00	97.22
Keseluruhan	35	72.90	62.63	86.35
Tahap Pendidikan				
Menengah	5	73.71	56.00	82.22
Diploma/ Sarjana Muda	5	75.43	64.00	71.11
Sarjana/ PhD	25	72.23	63.60	90.22
Keseluruhan	35	72.90	62.63	86.35
Lebihan Pendapatan				
< RM8,000	21	72.93	58.86	83.07
RM8,001 – RM16,000	7	71.43	71.43	90.48
RM16,001 ke atas	7	74.29	65.14	90.06
Keseluruhan	35	72.90	62.63	86.35
Bilangan Tanggungan				
Rendah	9	68.89	60.89	96.30
Sederhana	14	74.29	65.71	84.92
Tinggi	12	74.29	60.33	80.56
Keseluruhan	35	72.90	62.63	86.35

Jadual 4.12 - Keputusan ANOVA: Pengaruh faktor demografi ke atas persepsi berhubung perkhidmatan pelanggan, jelasnya konsep dan penyampaian maklumat.

	Perkhidmatan pelanggan		Jelasnya konsep		Penyampaian maklumat	
	Nilai F	Tahap signifikan	Nilai F	Tahap signifikan	Nilai F	Tahap signifikan
Umur	0.023	0.977	0.367	0.696	0.888	0.421
Pendidikan	0.131	0.878	0.566	0.574	2.727	0.081
Lebih Pendapatan	0.080	0.923	2.135	0.617	2.156	0.132
Tanggungan	0.561	0.576	0.491	0.135	0.869	0.429

4.4 Persepsi berhubung langkah-langkah peningkatan pemahaman

Walaupun secara amnya responden agak berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh pengendali takaful seperti min bagi skor yang ditunjukkan dalam Jadual 4.11, namun masih ramai daripada responden (49 daripada 87 atau 56 peratus) yang belum memiliki insurans takaful. Penyelidik merasakan pengendali takaful perlu mempergiatkan usaha-usaha promosi bagi memperkenalkan takaful kepada masyarakat disamping meningkatkan pemahaman mereka tentang kelebihan yang ada pada sistem insurans secara Islam (takaful).

Apabila disoal tentang promosi, secara umumnya responden merasakan usaha yang diadakan oleh pengendali takaful masih belum mencukupi. Dengan kata lain, mereka kurang berpuas hati dengan tahap promosi yang ada sekarang dan mereka sangat bersetuju supaya usaha meningkatkan pemahaman mengenai takaful dijalankan bermula daripada sekolah. Jadual

4.13 menunjukkan persepsi positif responden mengenai cadangan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang takaful, dimana secara purata skornya adalah 73.53 peratus. Di bahagian ini hanya 35 responden memberikan jawapan.

Jadual 4.13 - Persepsi responden mengenai cadangan meningkatkan pemahaman (n = 35)

	Frekuensi	Peningkatan pemahaman (%)
Umur		
20 – 30 tahun	3	70.00
31 – 40 tahun	28	73.89
41 – 50 tahun	4	73.75
Keseluruhan	35	73.53
Tahap Pendidikan		
Menengah	5	71.00
Diploma/ Sarjana Muda	5	73.00
Sarjana/ PhD	25	74.17
Keseluruhan	35	73.53
Lebih Pendapatan		
< RM8,000	21	73.00
RM8,001 – RM16,000	7	70.71
RM16,001 ke atas	7	77.86
Keseluruhan	35	73.53
Bilangan Tanggungan		
Rendah	9	73.75
Sederhana	14	72.50
Tinggi	12	74.59
Keseluruhan	35	73.53

Keputusan ujian ANOVA yang dilakukan bagi melihat hubungan antara faktor demografi dan persepsi mengenai cadangan peningkatan pemahaman mendapati bahawa tidak terdapat sebarang kaitan yang signifikan. Ini

menunjukkan semua kumpulan memberikan reaksi yang sama, iaitu positif kepada usaha promosi di pelbagai peringkat. Keputusan ini dipaparkan dalam Jadual 4.14 di mana nilai F terletak antara 0.221 dan 1.089 iaitu satu keputusan yang tidak signifikan.

Jadual 4.14 – Keputusan ANOVA bagi hubungan antara faktor demografi dan persepsi terhadap usaha peningkatan pemahaman

Pembolehubah	Nilai F	Tahap signifikan
Umur	0.221	0.803
Tahap Pendidikan	0.232	0.794
Lebihan Pendapatan	1.089	0.349
Bil. Tanggungan	0.153	0.859

BAB 5

PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Matlamat Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mendapatkan satu pesepsi umum kakitangan UUM terhadap insurans secara Islam (takaful), iaitu pemahaman mereka mengenai takaful, kesediaan mereka untuk melanggni takaful, persepsi mereka berhubung pengendalian dan perkhidmatan takaful, serta persepsi mereka berhubung usaha-usaha peningkatan pemahaman masyarakat berhubung takaful. Kajian ini juga seterusnya adalah untuk melihat perhubungan di antara umur, latarbelakang pendidikan, lebihan pendapatan bulanan kakitangan dan bilangan tanggungan masing-masing dengan persepsi mereka terhadap takaful.

Secara khususnya, kajian ini membuktikan sama ada terdapat hubungan yang signifikan diantara setiap empat faktor demografi (umur, tahap pendidikan, lebihan pendapatan dan bilangan tanggungan) dengan setiap pembolehubah bersandar berikut:-

- (a) pemahaman terhadap takaful,
- (b) kesediaan untuk membeli takaful
- (c) persepsi terhadap pengendalian dan perkhidmatan takaful, dan
- (d) persepsi terhadap usaha meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai takaful.

5.2 Penemuan Umum

Secara umumnya, tahap pembelian insurans, khususnya takaful adalah rendah di kalangan staf UUM. Melihat perkembangan yang sedemikian di UUM di mana penghuninya adalah terdiri daripada mereka yang berpendapatan tetap dan lebih baik kehidupan jika dibandingkan dengan penduduk kampung, penyelidik merasakan masyarakat Malaysia umumnya pun mempunyai tahap pemilikan insurans (khususnya takaful) yang rendah. Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan kurang penglibatan masyarakat dan kurang peningkatan kesedaran akan kepentingan dan peranan takaful kepada mereka adalah seperti berikut:

- (a) Kakitangan berjawatan tetap dan berpendapatan tetap. Mereka akan membelanjakan lebih pendapatan mereka kepada perkara dan keperluan asas dan fizikal sahaja seperti kenderaan, pakaian, makanan dan sebagainya. Oleh yang demikian, penyimpanan dan penabungan dikalangan mereka hanya dikadar minima sahaja dan keutamaan untuk takaful diperingkat yang lebih rendah dari keutamaan asas dan fizikal mereka.
- (b) Terdapat pelbagai kemudahan (kebijakan) yang disediakan oleh pihak majikan dan pihak lain seperti kemudahan perkhidmatan perubatan untuk kakitangan dan ahli keluarga, peluang untuk membuat pinjaman koperasi, kadar pinjaman bank dan institusi kewangan dengan kadar pinjaman yang rendah, tahap kehidupan (*standard of living*) yang rendah di UUM jika dibanding dengan bandar-bandar besar yang lain. Oleh yang demikian, keperluan untuk penyimpanan dan penabungan melalui insurans atau takaful adalah tidak begitu mendesak dan tidak akan

diberikan keutamaan yang paling atas didalam senarai perbelanjaan mereka.

- (c) Kurangnya pendedahan mengenai takaful dari golongan berjawatan dari kumpulan bantuan dan sokongan serta tidak berminat untuk mengetahui lebih lanjut mengenai takaful.
- (d) Lebih pendapatan yang rendah dari kumpulan bantuan dan sokongan
- (e) Terlalu banyak komitmen kewangan jangka pendek seperti persekolahan anak-anak, pembelian barang-barang kemas, perabot rumah dan sebagainya.
- (f) Pengaruh media dan iklan dari insurans konvensional yang masih menebal.
- (g) Kurang penekanan dari pihak atasan tentang program yang berunsur ekonomi Islam dan masyarakat sekarang diberikan kebebasan sepenuhnya untuk memilih sama ada instrumen kewangan berbentuk konvensional atau yang berlandaskan Syarak
- (h) Masyarakat di negara ini masih dilabelkan masyarakat penyayang dan pemurah. Sekiranya ada berlaku kematian, bencana, ada pihak-pihak atau individu lain yang akan menghulurkan bantuan dan simpati sama ada dari rakan taulan, saudara mara dan masyarakat sekeliling.

5.3 Batas Kajian

Hasil kajian yang diperolehi adalah terbatas kepada:-

- (a) Respons yang diperolehi daripada kakitangan UUM. Penyelidik merasakan kadar jumlah responden yang mengembalikan balik borang soal selidik adalah rendah dan kurangnya penglibatan terutamanya dari

kakitangan akademik yang merupakan satu kumpulan yang besar dikalangan kakitangan UUM. Disebabkan bebanan tugas, kakitangan akademik sukar untuk memberikan kerjasama sepenuhnya sebagai responden kajian. Oleh itu, kajian ini tidak mendapat satu gambaran yang betul-betul menyuluh dari kakitangan UUM dari semua peringkat jawatan.

- (b) Adalah diharapkan bahawa hasil kajian ini dapat membantu pihak yang terlibat dengan takaful seperti pengendali takaful, masyarakat Islam di Malaysia dan pihak Kerajaan bagi membantu memajukan serta meningkat salah satu cabang ekonomi umat Islam ini. Diharapkan juga kajian ini dapat merangka beberapa strategi untuk memperbaiki kelemahan dan seterusnya meningkatkan lagi perkhidmatan dan penglibatan orang Islam sendiri yang lebih ramai di dalam ekonomi Islam seperti takaful.

5.4 Penemuan khusus

Kajian mendapati bahawa tahap kefahaman masyarakat UUM tentang takaful adalah sederhana baik. Begitu juga dengan tahap kesediaan mereka untuk membeli takaful. Tahap pendidikan adalah penting dalam mempengaruhi kefahaman dan kesediaan seseorang untuk membeli takaful. Ini mungkin disebabkan golongan yang berpelajaran tinggi mempunyai kelebihan dari segi kewangan. Pengetahuan mereka melalui pendedahan kepada dunia perniagaan adalah lebih jika dibandingkan dengan mereka yang mempunyai pendidikan yang lebih rendah. Ini seterusnya membantu meningkatkan kefahaman dan seterusnya kesediaan untuk membeli insurans

takaful. Ini bermakna untuk meningkatkan perniagaan, pengendali takaful harus lebih menumpukan usaha kepada mereka yang mempunyai tahap pendidikan yang lebih rendah.

Hasil kajian juga mendapati tahap persepsi berhubung pengendalian dan perkhidmatan takaful adalah sederhana baik. Ini bermakna masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki dari segi perkhidmatan pelanggan, penerangan konsep serta penyampaian maklumat. Pengendali takaful harus mempunyai staf yang terlatih serta berkemampuan dan mekanisma lain untuk memberikan penjelasan kepada pelanggan agar mereka faham dan berpuas hati dengan penerangan yang diberikan.

Kurangnya interaksi antara pengendali takaful dengan orang ramai dan masyarakat Islam mungkin merupakan faktor yang menyebabkan persepsi yang tidak begitu baik. Perhubungan pengendali takaful lebih tertumpu kepada pengiklanan mereka di media tertentu dan secara tidak langsung penyampaian maklumat mengenai perkhidmatan yang ditawarkan masih lemah, terhad, tidak diketahui umum dan tidak menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat.

Penglibatan masyarakat di dalam takaful dapat ditingkatkan sekiranya seluruh lapisan masyarakat mengetahui dan memahami perjalanan operasi takaful, kelebihan dan peranan takaful kepada mereka dalam jangkamasa pendek dan panjang.

Masyarakat juga hendaklah sanggup mengubah sikap dan mentaliti masing-masing kerana selama ini bantuan dan pertolongan kepada mereka akan satu hari terhenti dan mereka mesti mempunyai satu tabungan kewangan yang kukuh dan terjamin untuk jangkamasa depan.

5.5 Cabaran-cabaran Pengendali Takaful Dalam Alaf Baru

Dari Laporan Tahunan 1999, Ketua Pengarah Takaful Malaysia menyatakan bahawa pengendali-pengendali takaful di Malaysia akan menghadapi banyak cabaran¹⁶. Antaranya ialah:-

- (a) Takaful yang merupakan satu industri baru yang masih diperingkat penerokaan. Oleh yang demikian, industri ini akan melalui beberapa lagi peringkat perkembangan seperti peringkat peluang pembelajaran, peringkat pembentukan satu kefahaman dan peringkat peningkatan idea.
- (b) Industri takaful juga akan melalui beberapa peringkat pembangunan baru, melalui cabaran-cabaran dan akan berdepan dengan peluang dimana cabaran-cabaran ini akan merubah kepada pertukaran dan peluang-peluang perniagaan kepada takaful.
- (c) Industri takaful tidak terjejas begitu teruk berbanding insurans konvensional ekoran dari kegawatan ekonomi baru-baru ini. Malah didapati didapati industri ini telah terus berkembang dan pertumbuhannya didapati meningkat secara berterusan. Dengan peningkatan globalisasi perdagangan dan liberalisasi, industri takaful mempunyai ruang dan peluang bagi peningkatan perniagaannya diperingkat global dan meneroka ke negara lain terutamanya dinegara-

¹⁶ <http://www.bnm.gov.my/spech/1999/0602.htm>

negara Islam lain di dunia. Perniagaan takaful dinegara-negara lain yang terdapat penduduk yang beragama Islam masih belum diteroka dengan sepenuhnya.

- (d) Pihak pengendali takaful hendaklah sanggup mengadakan satu suasana perniagaan yang kompetitif, kreatif dan inovatif dalam pembangunan produknya yang mana perkara-perkara ini akan menjadi satu resipi kepada kejayaan takaful dalam jangkamasa panjang.
- (e) Pengendali takaful mestilah berani meletakkan imej dan dirinya di dalam sistem kewangan yang sedia ada. Pengendali takaful hendaklah bersedia dan boleh bersaing serta menawarkan produk dan perkhidmatan yang setanding ataupun lebih baik daripada produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh insurans konvensional.
- (f) Pengendali takaful hendaklah memberi penerangan yang berterusan kepada semua lapisan masyarakat mengenai tafsiran syarak mengenai prinsip-prinsip dan perjalanan takaful agar masyarakat boleh mengetahui lebih mendalam mengenai takaful dan kelebihan takaful serta keistimewaan-kelebihan dan kelebihan-kelebihan (*advantages*) sistem kewangan Islam daripada sistem-sistem kewangan lain yang ada di dalam pasaran sekarang.
- (g) Pihak kerajaan patut mencadangkan dan mengadakan satu undang-undang untuk mengawal dengan penekanan kepada ketelusan, perlindungan pengguna dan pengawasan koperat.
- (h) Industri takaful patut mengadakan satu standard perakaunan yang akan menjadi tunjang kepada perkembangan dan peningkatan industri secara keseluruhannya.

- (i) Pengendali-pengendali takaful patut mengadakan dan berkebolehan mengadakan perkhidmatan penginsurans semula (*reinsurance*) dan bukannya bergantung kepada perkhidmatan penginsurans semula konvensional. Pengendali takaful juga patut mengumpulkan kepakaran-kepakaran didalam perniagaan (muamalah) secara Islam untuk membantu dan menasihati mereka didalam perkara-perkara yang bersangkutan dengan perniagaan mereka..
- (j) Industri takaful hendaklah mengadakan atau membentuk satu strategi untuk mencapai objektif di atas dengan mengambil kesempatan di atas peluang-peluang (*opportunities*) yang wujud samada di dalam negara atau diluar negara.

5.6 Cadangan untuk peningkatan perniagaan:

Berikut adalah beberapa cadangan yang patut dilakukan oleh pengendali takaful sendiri di Malaysia khususnya agar perniagaan takaful ditingkatkan:-

- (a) Mempelbagaikan saluran pemasaran agar perlindungan (produk) yang ditawarkan dapat dibeli oleh semua lapisan masyarakat
- (b) Mempekenalkan produk dan perkhidmatan baru agar produk-produknya yang baru tersebut setanding dengan produk-produk yang ditawarkan oleh pesaing dengan bayaran sumbangan (premium) yang kompetitif.
- (c) Mengadakan program latihan yang khusus secara berterusan untuk kakitangan-kakitangan dan agen-agensya agar mereka mempunyai pengetahuan produk (*product knowledge*) yang tinggi. Dengan cara ini, kakitangan dan agen yang menjadi wakil kepada pengendali takaful

mampu memberikan penerangan secara teratur dan berwibawa apabila berhadapan dengan masyarakat.

- (d) Mempekenalkan produk-produk yang khusus seperti bagi kaum wanita dan perkhidmatan kesihatan kerana gulungan wanita merupakan hampir 40 peratus daripada gulungan yang bekerja dan berpendapatan tetap. Seterusnya, gulungan ini juga merupakan satu kumpulan yang mempunyai kuasa beli yang tinggi dan kumpulan yang banyak membuat keputusan bagi kebanyakan famili.
- (e) Mengadakan program peningkatan kesedaran takaful kepada masyarakat yang bukan beragama Islam. Perkara-perkara yang patut diberikan penekanan ialah seperti konsep perkongsian keuntungan, keunikan produk-produk dan perkhidmatan takaful sebagai alternatif kepada insurans konvensional.

5.7 Peranan pihak Kerajaan

Dipihak Kerajaan pula, galakkan berikut patut diadakan supaya satu suasana dapat dibentuk bagi membantu peningkatan persepsi dan perkembangan industri takaful secara keseluruhan:-

- (a) Membantu dalam usaha-usaha untuk peningkatan pemahaman dengan mengumpul pakar-pakar dan cerdik pandai didalam bidang teknikal insurans untuk menyokong pembangunan industri takaful didalam negeri dan diluar negeri.
- (b) Menubuhkan satu Badan Pengawasan Syariah di Bank Negara yang mana badan ini akan bertindak sebagai satu tempat rujukan dan

penetapan dalam isu-isu yang bersangkutan dengan takaful dan perbankan secara Islam.

- (c) Menggalakkan untuk mengadakan satu kod etika bagi pengendali-pengendali takaful yang mana kod etika ini akan membantu, menggalakkan dan meningkatkan tahap profesionalisma di kalangan pengendali takaful dan agen-agensya.
- (d) Menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan takaful dengan insurans konvensional dengan ketetapan dasar dan polisi yang lebih menyeluruh.

Disamping itu juga, Bank Negara Malaysia (BNM) mempunyai strategi 5 tahun untuk meningkatkan industri takaful di Malaysia. Antaranya ialah:-

- (a) Memberi tumpuan agar takaful keluarga dan syer pasarannya dapat meliputi sekurang-kurang 7% daripada penduduk Malaysia.
- (b) Berharap sumbangan dari kumpulan takaful am dan keluarga sekurang-kurangnya 7% daripada premium industri insurans konvensional secara keseluruhannya.
- (c) Membenarkan pengendali takaful yang ada memasuki pasaran baru di dalam pasaran insurans di negara ini dan diluar negara.
- (d) Menggalakkan pengendali takaful mengatur strategi divisifikasi (*diversification*) di dalam perniagaan masing-masing.
- (e) Menggalakkan pengendali takaful memasuki peringkat antarabangsa bagi meningkatkan lagi perkhidmatannya kepada seluruh masyarakat dunia.

5.8 Cadangan

Antara cadangan untuk penyelidikan yang akan datang ialah:-

- (a) Menumpukan kajian yang khusus terhadap masyarakat yang tidak pernah membeli apa-apa produk takaful langsung untuk mengetahui sebab-sebab mengapa minat dan persepsi mereka terhadap takaful begitu dingin dan kurang kepercayaan atau keyakinan mereka terhadap takaful.
- (b) Menggunakan kaedah kawalan iaitu kajian dijalankan keatas dua kumpulan iaitu satu kumpulan yang bekerja sendiri dan satu kumpulan lagi yang makan gaji (berpendapatan tetap) untuk menentukan faktor-faktor manakah yang lebih dominan mempengaruhi persepsi mereka dan pembelian produk takaful.
- (c) Kajian yang menggunakan kaedah kualitatif yang melibatkan pemerhatian secara menyeluruh di kaunter-kaunter perkhidmatan insurans tertentu untuk mendapatkan profail pembeli-pembeli dan jenis insurans yang dibeli oleh mereka.
- (d) Menjalankan kajian yang berterusan untuk jangka panjang disebuah syarikat yang mengendalikan perniagaan takaful dan insurans konvensional dengan cara pemerhatian, temubual ke atas pelanggan-pelanggan mereka bagi mendapatkan profail dan maklumat lain yang bersangkutan dengan pemilihan mereka.

5.9 Kesimpulan

Adalah diharapkan hasil kajian akan memberikan maklumat secara ilmiah dan praktikal kepada pengendali-pengendali takaful atau mereka yang terlibat secara langsung dalam usaha untuk meningkatkan persepsi dan sambutan masyarakat terhadap takaful di Malaysia khususnya.

BIBLIOGRAFI

About MNI Takaful

[http:// www.mni.com.my/mniweb03/MNIT/about.htm](http://www.mni.com.my/mniweb03/MNIT/about.htm)

Afzal-ur Rahman (1991). *Doktrin Ekonomi Islam Jld IV*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Bank Negara Malaysia (1996). *Insurance Annual Report of Director General*, Kuala Lumpur: Pencetakan Nasional Bhd.

Browne, M.J. and Kim, K. (1993), "An International Analysis of Life Insurance Demand", *Journal of Risk & Insurance*, Dec 93, Vol. 60, Issue 4, pp 616-635.

Burrage, Williams M. (1991). *Targeting Life Insurance – New Tactics for Profit*, Melbourne: Longman Professional.

Corporate Information

[http:// www.takafulnasional.com.my/corpinfo2.htm](http://www.takafulnasional.com.my/corpinfo2.htm)

Current and Future Challenges of Takaful Business

[http:// www.insurance.com.my/takaful/azman_ismail_03.htm](http://www.insurance.com.my/takaful/azman_ismail_03.htm)

Dinsdale, W.A. and McMurdie, D.C. (1993). *Unsur-unsur Insurans – Terjemahan oleh Ismail Ahmad*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Dorfman, M. S. (1991). *Introduction to Risk Management and Insurance*, Englewood Cliff: Prentice Hall.

Family Takaful

[http:// www.takaful-malaysia.com/products/products.htm](http://www.takaful-malaysia.com/products/products.htm)

Family Takaful Business on the Rise, *The Star*, 15 Mar 1995.

Family Takaful Operation Chart

[http:// www.takaful-malaysia.com/products/ftochrt.htm](http://www.takaful-malaysia.com/products/ftochrt.htm)

Family Takaful Products

[http:// www.takafulnasional.com.my/familyproduk2.htm](http://www.takafulnasional.com.my/familyproduk2.htm)

FAQ's

[http:// www.takafulusa.com/html/f_a_q_s.htm](http://www.takafulusa.com/html/f_a_q_s.htm)

Financial Performace – Table

[http:// www.takafulnasional.com.my/pastperfb12.htm](http://www.takafulnasional.com.my/pastperfb12.htm)

General Insurance: Gross Premium Income (RM million)
[http:// www.insurance.com.my/research/g_stat_gross_premium.htm](http://www.insurance.com.my/research/g_stat_gross_premium.htm)

General Insurance: Operating Profit (RM million)
[http:// www.insurance.com.my/research/g_operating_profit.htm](http://www.insurance.com.my/research/g_operating_profit.htm)

General Product
[http:// www.takaful-malaysia.com/products/genprod.htm#fire](http://www.takaful-malaysia.com/products/genprod.htm#fire)

General Takaful Operation Chart
[http:// www.takaful-malaysia.com/products/gtochrt.htm](http://www.takaful-malaysia.com/products/gtochrt.htm)

General Takaful Products
[http:// www.takafulnasional.com.my/generalproduk2.htm](http://www.takafulnasional.com.my/generalproduk2.htm)

Green, M. R. and Trieshman, J.C. (1988). *Risk and Insurance*, Cincinnati, Ohio: South Western Publishing Company.

Griffin, J. (1995), "Medical Insurance Enjoys Healthy Growth", *Asian Business Review*: July 1995, pg 72.

Hailani Muji Tahir dan Md.Akhir Hj.Yaacob (1994). *Islam dan Beberapa Persoalan Semasa*, Kuala Lumpur: Ar-rahmaniah.

Industri Takaful Tumbuh Sederhana, Utusan Malaysia, 21 Mar 2000.

Insurance Act 1963 (1991). *Act 89 & Regulations and Rules*, Kuala Lumpur: International Law Book Series.

Insurans Takaful Kian Berkembang, Utusan Malaysia, 24 Oct 1998.

Kamus Dewan Edisi Baru (1989). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kraus, A. D. (1994), "Keep the promise", *Personal Financial Planning*, July/Aug 94, Vol. 6, Issue 5, pp 62-77.

Lautzenheiser, B.J. and Del Vagli, C.E. (1997), "We need cutting edge marketing now", *National Underwriter/Life & Health Financial Services*, 15 Dec 1997, Vol. 101, Issue 50, pp 8 –9.

Lee Kam Khuan (1985). *Insurans Nyawa di Malaysia*, Kuala Lumpur: Persatuan Insurans Nyawa Malaysia.

Lenckus, D. (1998), "Putting faith in an insurance venture", *Business Insurance*, Dec 1998, Vol. 32, pp 24-27.

Life Insurance: Investment Income (RM million)
[http:// www.insurance.com.my/research/l_investment_income.htm](http://www.insurance.com.my/research/l_investment_income.htm)

Life Insurance: Premium Income (RM million)

[http:// www.insurance.com.my/research/l_premium%20_income.htm](http://www.insurance.com.my/research/l_premium%20_income.htm)

Lilly III, C.C. and Wood, D.A (1998), “Who will market insurance at the beginning of the twenty-first century?”, *CPCU Journal*, Winter 98 Vol. 50, Issue 4, pp 210-227.

Malecki, D.S. (1999), “Specialty Lines or Standard Coverage”, *Rough Notes*, Mar 99, Vol. 142, Issue 3, pp 110-113.

McCall, N., Mangle, S., Bauer, E. and Knickman, J (1998), “Factor Important in the purchase of partnership long term care in insurance”, *Health Serv Res*, Jun 1998, Vol. 33, Issue 2, pp 187-203.

MNI Takaful Financial Highlights

[http:// www.mni.com.my/mniwebs03/MNIT/Finance.htm](http://www.mni.com.my/mniwebs03/MNIT/Finance.htm)

MNI Takaful Sdn. Bhd.

[http:// www.insurance.com.my/mici/d201.htm](http://www.insurance.com.my/mici/d201.htm)

Mohd Fadzli Yusof (1996). *Takaful – Sistem Insurans Islam*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors.

Mohd Muslehuddin (1988). *Insurans dan Hukum Islam*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

O’Donnel, J.O. (1991). *Insurance Smart – How to buy the right insurance at the right price*, New York: John Wiley & Sons Inc.

Official Speech: International Conference on Takaful

[http:// www.bnm.gov.my/spch/1999/0602.htm](http://www.bnm.gov.my/spch/1999/0602.htm)

Perkembangan Takaful di Malaysia.

[http:// www.takafulnasional.com.my/perkembangantakaful2.htm](http://www.takafulnasional.com.my/perkembangantakaful2.htm)

Produk Tabungan: Takaful

[http:// www.bnm.gov.my/feature/sav/bk05.htm](http://www.bnm.gov.my/feature/sav/bk05.htm)

Rancangan BNM Majukan Takaful, Utusan Malaysia, 07 Nov 1998.

Reich-Hale, D. (1998), “Takaful Offers Islamic Alternative”, *National Underwriter, Property & Casualty Risk & Benefit*, Nov 1998, Vol. 102, Issue 46, pp 29-30.

Robbins, S.P. (1996). *Organizational Behavior – Concepts, Controversies, Application 7th edition*, New Jersey: Printice Hall International, Inc.

Siaran akbar: Laporan Tahunan Ketua Pengarah Insurans

[http:// www.bnm.gov.my/pub/takaful/1998pr_bn.htm](http://www.bnm.gov.my/pub/takaful/1998pr_bn.htm)

Statistics of Takaful

[http:// www.insurance.com.my/takaful/statistics.htm](http://www.insurance.com.my/takaful/statistics.htm)

Strategies In Launching Takaful Business

[http:// www.insurance.com.my/Dr_Kamarudin_02.htm](http://www.insurance.com.my/Dr_Kamarudin_02.htm)

Syarikat Takaful Malaysia

[http:// www.takaful-malaysia.com/products/family_familyplan.htm#1](http://www.takaful-malaysia.com/products/family_familyplan.htm#1)

Syarikat Takaful Malaysia – Corporate Background

[http:// www.takaful-malaysia.com/profile/copr.htm](http://www.takaful-malaysia.com/profile/copr.htm)

Syarikat Takaful Malaysia – Financial Highlights

[http:// www.takaful-malaysia.com/profile/finh.htm](http://www.takaful-malaysia.com/profile/finh.htm)

Syarikat Takaful Malaysia – Islam and Insurance

[http:// www.takaful-malaysia.com/profile/islam.htm](http://www.takaful-malaysia.com/profile/islam.htm)

Syarikat takaful Malaysia – Monthly Rate

[http:// www.takaful-malaysia.com/com/mudh/mrate.htm](http://www.takaful-malaysia.com/com/mudh/mrate.htm)

Syarikat Takaful Malaysia – Types of Takaful Business

[http:// www.takaful-malaysia.com/profile/types.htm](http://www.takaful-malaysia.com/profile/types.htm)

Syarikat Takaful Malaysia Sdn. Bhd.

[http:// www.insurance.com.my/mici/p199.htm](http://www.insurance.com.my/mici/p199.htm)

Takaful Concepts

[http:// www.takafulnasional.com.my/takconcepts2.htm](http://www.takafulnasional.com.my/takconcepts2.htm)

Takaful in the Asia Pacific

[http:// www.insurance.com.my/takaful/Dr_Kamarudin_01.htm](http://www.insurance.com.my/takaful/Dr_Kamarudin_01.htm)

Takaful Insurance Sector Shows Significant Growth, New Straits Times, 22 Dec 1998.

Takaful Links

[http:// www.insurance.com.my/takaful/takaful_links.htm](http://www.insurance.com.my/takaful/takaful_links.htm)

Takaful Masih Kurang Sambutan, Utusan Malaysia, 12 Apr 1997.

The Industry: Insurance Funds Assets (RM million)

[http:// www.insurance.com.my/reasearch/stat_funds_asset.htm](http://www.insurance.com.my/reasearch/stat_funds_asset.htm)

The Industry: Total Investment Income (RM million)

[http:// www.insurance.com.my/research/isat_industry+investment_income.htm](http://www.insurance.com.my/research/isat_industry+investment_income.htm)

The Malaysian Insurance Institute (1987). *Principles of Life Insuranc*, Kuala Lumpur: MII.

LAMPIRAN 1

Tuan/Puan,

Kajian keatas insurans Islam (takaful) di kalangan kakitangan Universiti Utara Malaysia.

Takaful adalah salah satu aktiviti kewangan Islam. Disebabkan produk-produk yang ditawarkan oleh pengendali takaful di Malaysia berlandaskan Syarak, maka perkhidmatan insurans yang ditawarkan oleh pengendali takaful menjadi persaingan kepada syarikat insurans yang beroperasi secara konvensional dan juga lama menjalankan perniagaan di Malaysia.

Perkhidmatan takaful kurang mendapat sambutan dari masyarakat Malaysia terutamanya dari masyarakat Islam sendiri kerana mungkin kurangnya kesedaran dan pengetahuan terhadap insurans secara Islam ini. Pada sesetengah orang, insurans adalah insurans dan mereka hanya membeli insurans hanya untuk sesuatu tujuan sahaja tanpa membuat kajian atau penelitian yang terperinci terhadapnya. Asalkan keperluan asas mereka dipenuhi, maka pembelian insurans tersebut hanya untuk tujuan tertentu sahaja dan tanpa membuat pemilihan yang terperinci.

Sebagai memenuhi penyediaan thesis, saya bercadang untuk menjalankan satu kajian yang bertajuk "Insurans Secara Islam (Takaful) - Persepsi kakitangan UUM". Hasil kajian ini, akan dapat membantu menyediakan maklumat penting untuk orang ramai mengenai takaful.

Saya menyedari bahawa masa tuan/puan adalah terhad dengan beban kerja yang berat. Tuan/Puan perlu meluangkan masa diantara 15 hingga 20 minit untuk menjawab soal selidik ini dan penglibatan tuan/puan akan memberikan input penting kepada kejayaan kajian ini. Semua soal selidik akan menjadi milik penyelidik dan tidak akan diberikan kepada orang lain.

Akhirnya, saya mengucapkan ribuan terimakasih di atas kerjasama dan kesabaran tuan/puan semasa menyempurnakan borang soal selidik ini.

Sekian.

Salam hormat.

AHMAD NORDIN B. MOHD ZAIN
Pelajar Program M.Sc (Mgt)
Sekolah Siswazah

SEKSYEN A - DEMOGRAFI

(Sila tanda/penuhi diruang yang berkaitan)

1. Umur

20 - 30 tahun	
31 - 40 tahun	
41 - 50 tahun	
Lebih dari 50 tahun	

2. Bangsa

Melayu	
China	
India	
Lain-lain	

3. Jantina

Lelaki	
Perempuan	

4. Status Perkahwinan

Bujang	
Berkahwin	
Duda/Janda	

5. Bilangan Tanggungan

6. Kategori Pekerjaan

Kakitangan Sokongan/Bantuan (Kumpulan D)	
Kakitangan Perkeranian (Kumpulan C)	
Kakitangan Bukan Eksekutif & Eksekutif (Bukan Akademik)	
Kakitangan Akademik	

7. Pendapatan Kasar Penggajian Setahun

Kurang RM12,000	
RM12,001 - 24,000	
RM24,001 - 36,000	
RM36,001 - 48,000	
Melebihi RM48,000	

8. Lebihan Pendapatan Setahun (*Disposal Income*)

Kurang RM8,000	
RM8,001 -16,000	
RM16,001 - 24,000	
RM24,001 - 32,000	
Melebihi RM32,000	

**Disposal income* - pendapatan penggajian kasar setelah ditolak semua caruman/bayaran wajib.

9. Pendidikan (Sila tanda kelayakan tertinggi yang diperolehi)

SRP/LCE	
SPM/MCE	
STPM/HSC	
Sijil/Diploma	
Sarjana Muda	
Sarjana	
Doktor Falsafah	

SEKSYEN B

1. Sila tandakan insurans yang paling sesuai dengan keperluan anda:-

Sistem insurans secara konvensional	
Sistem insurans takaful	

2. Jenis insurans yang anda langgani (miliki) sekarang:

Insurans konvensional	
Takaful	
Insurans konvensional dan takaful	
Belum ada lagi	

Sekiranya tuan/puan **tidak pernah** membeli atau melanggan takaful, sila lengkapkan Bahagian I dan II sahaja.

Sekiranya tuan/puan **pernah** membeli atau melanggan takaful, dapat kiranya tuan/puan menanda di semua bahagian.

Sila tanda pada skala untuk menunjukkan persetujuan anda dengan setiap kenyataan yang diberikan.

Sangat Setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak Setuju	Sangat tidak setuju
1	2	3	4	5

Bahagian I - Pemahaman terhadap Insurans Secara Islam

		1	2	3	4	5
1.	Sistem insurans secara Islam (Takaful) adalah sama seperti sistem insurans biasa (konvensional).					
2.	Konsep-konsep takaful senang difahami dan ringkas berbanding insurans konvensional.					
3.	Seseorang terpaksa membayar premium (sumbangan) yang lebih tinggi untuk mendapat perkhidmatan insurans secara Islam.					
4.	Istilah-istilah di dalam sijil takaful adalah sama seperti di dalam polisi insurans biasa.					
5.	Kadar sumbangan (premium) bagi perlindungan takaful adalah selalunya lebih tinggi dari insurans biasa.					
6.	Perkhidmatan takaful adalah untuk orang Islam sahaja.					
7.	Faedah dan manfaat takaful adalah untuk orang Islam sahaja.					
8.	Takaful adalah tidak sesuai dan tidak memenuhi keperluan insurans saya.					
9.	Insurans konvensional adalah lebih mudah diperolehi dari perkhidmatan takaful di kawasan saya.					
10.	Insurans secara Islam tidak menawarkan perkhidmatan/ produk-produk seperti yang ditawarkan oleh insurans konvensional.					
11.	Sistem takaful memberikan pulangan keuntungan "murdharabah" kepada pelanggannya.					
12.	Takaful menawarkan perkhidmatan insurans am dan insurans hayat.					

Bahagian II -Kesediaan Membeli Insurans Secara Islam

		1	2	3	4	5
1.	Kerajaan patut menggalakkan orang Islam menggunakan insurans secara Islam.					
2.	Sistem takaful terlalu membebankan pembelinya kerana terdapat banyak syarat-syarat yang perlu dipatuhi.					
3.	Sistem perkongsian keuntungan takaful adalah satu sistem yang adil.					

4.	Didalam perkhidmatan takaful, seseorang terpaksa berurusan terus dengan syarikat takaful tanpa melalui agen/wakil.					
5.	Sistem insurans konvensional patut diganti dengan takaful di Malaysia.					
6.	Saya terpaksa membeli produk takaful kerana untuk memenuhi syarat-syarat pinjaman saya sahaja.					
7.	Terdapat ketulusan di dalam sistem takaful berbanding sistem insurans konvensional.					
8.	Premium (sumbangan) takaful jauh lebih mahal berbanding premium insurans konvensional.					
9.	Saya akan membeli produk takaful sekiranya pengendali takaful menyediakan kaunter perkhidmatan mereka ditempat yang strategik					

Bahagian III - Persepsi terhadap takaful

Sila tandakan tanggapan anda terhadap takaful.

Sangat Setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak Setuju	Sangat tidak setuju
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1.	Penyelesaian tuntutan oleh syarikat takaful adalah cepat.					
2.	Pertanyaan ke syarikat takaful/meja takaful adalah cepat dijawab.					
3.	Sijil-sijil (polisi) takaful cepat diterima.					
4.	Borang-borang mereka mudah difahami dan ringkas.					
5.	Penjelasan dari syarikat takaful/wakil takaful mudah difahami.					
6.	Sikap dari syarikat takaful/wakil takaful amat disenangi.					
7.	Layanan dari syarikat takaful/wakil takaful adalah mesra dan cepat.					

Sila tanda/penuhi yang berkaitan:

8. Jenis produk/perkhidmatan takaful yang anda beli/langgani:

Takaful Am:

Skim Takaful Kebakaran	
Skim Takaful Kenderaan Berinjin	
Skim Kemalangan Diri	
Skim Takaful Semua Risiko	
Lain-lain	

Takaful Keluarga:

Skim Takaful Keluarga	
Skim Takaful Perubatan	
Skim Takaful Gadaijanji	
Skim Takaful Pendidikan	
Lain-lain	

9. Perbelanjaan setahun bagi takaful: RM _____
10. Dalam masa tiga tahun yang lalu, secara purata berapa kalikah anda berurusan dengan wakil takaful/syarikat takaful?

Berjumpa dengan wakil takaful/cawangan	kali
Didatangi oleh wakil takaful/ pegawai dari syarikat takaful	kali
Komunikasi dengan telefon	kali

SEKSYEN C - Kekaburan konsep takaful

Sangat Setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak Setuju	Sangat tidak setuju
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1.	Terdapat banyak definisi dan perkataan yang sukar difahami didalam polisi/sijil takaful.					
2.	Kerap berlaku perubahan prosidur dalam syarat-syarat perkhidmatan dari syarikat takaful.					
3.	Adalah terlalu sukar memahami takaful kerana perkataan, istilah-istilah dan ayat-ayat yang digunakan oleh syarikat takaful adalah perkataan Arab.					
4.	Terlalu banyak borang/maklumat yang perlu diisi/diberikan sebelum atau semasa membeli produk takaful.					
5.	Arahan dalam Borang Cadangan (Proposal Form) adalah sukar difahami.					

SEKSYEN D - Patuh

Ya	Tidak	Tidak tahu
1	2	3

		1	2	3
1.	Adakah anda bertanya bagaimana syarikat takaful mengenakan sumbangan (bayaran premium) bagi setiap perlindungan?			
2.	Adalah anda membanding premium insurans konvensional dengan sumbangan takaful?			
3.	Adakah anda membaca brosiur-brosiur sebelum anda membeli produk takaful?			
4.	Adalah anda "terbeli" insurans takaful?			
5.	Apakah anda ingin bertukar kepada insurans lain selepas takaful?			
6.	Adakah pengendali takaful agresif dan proaktif dalam pemasaran produk/perkhidmatan mereka?			
7.	Patutkah Kerajaan mewajibkan orang Islam membeli sekurang-kurangnya satu perkhidmatan/produk takaful setahun?			
8.	Adakah Orang Islam di Malaysia menunjukkan kesungguhan dan keyakinan terhadap sistem takaful?			

9. Berapa perbelanjaan anda untuk semua keperluan insurans anda setahun?

Kurang drpd RM1,000	
RM1,001 hingga RM5,000	
RM5,001 keatas.	

10. Apakah produk/perkhidmatan yang dibeli:

a. _____

b. _____

c. _____

SEKSYEN E - Peningkatan pemahaman

Sangat Setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak Setuju	Sangat tidak setuju
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1.	Pengendali takaful sepatutnya membuat pemasaran dan penerangan kepada masyarakat secara proaktif dan berterusan.					
2.	Pengendali takaful sepatutnya menyediakan talian bebas tol.					
3.	Maklumat takaful patut di Internet dan di dalam pelbagai bahasa.					
4.	Kurikulum Sistem Kewangan Islam diwajibkan ke atas pelajar-pelajar Islam di peringkat menengah.					

Sekian, terima kasih.