

PENERIMAAN PENJAWAT AWAM TERHADAP PRODUK TAKAFUL: KAJIAN DI DAERAH PETALING, SELANGOR

Khairul Azhar Meerangani^{a*} & Shafiqah Mad Zin^b

^a Academy of Contemporary Islamic Studies, Universiti Teknologi MARA Cawangan Melaka,
Malaysia.

E-mel: azharmeerangani@uitm.edu.my,

^b Centre for Islamic Development Management Studies (ISDEV), Universiti Sains Malaysia, Malaysia

E-mel: shafiqahmz@gmail.com

*Corresponding Author

Article info

Received:
29/09/2022
Received in revised form:
27/11/2022
Accepted:
31/10/2022
Available online:
05/11/2022

Keywords:
Takaful;
Penjawat Awam;
Penerimaan;
Kefahaman;
Kebajikan

Abstrak

Takaful merupakan produk berasaskan kebajikan yang menawarkan jaminan perlindungan sosial sesama masyarakat. Ia juga menjadi alternatif kepada penawaran produk insurans konvensional sedia ada dengan pematuhan kepada prinsip-prinsip kewangan Islam sebagaimana yang digariskan syarak. Setiap ahli menzahirkan komitmen menerusi sumbangan tetap bagi membantu mereka yang ditimpa bencana dan kesusahan. Namun begitu, masih ramai dalam kalangan masyarakat yang masih keliru serta memandang ringan kepentingan produk takaful ini. Justeru, kajian ini bertujuan menganalisis tahap penerimaan penjawat awam di daerah Petaling, Selangor terhadap produk berasaskan takaful. Kajian dijalankan secara kuantitatif menerusi reka bentuk tinjauan. Set soal selidik telah diedarkan kepada 40 orang penjawat awam yang berkhidmat di Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah Petaling. Dapatkan seterusnya dianalisis menggunakan perisian SPSS 22.0 bagi merumuskan persoalan kajian yang ditetapkan. Hasil kajian menunjukkan bahawa meskipun penjawat awam mempunyai asas pengetahuan yang baik berkaitan produk takaful, namun tahap penerimaan mereka terhadap produk ini masih di tahap sederhana dengan bacaan min ($m=3.575$). Beberapa faktor yang menyumbang kepada dapatan ini telah dikenal pasti, iaitu tahap komitmen keluarga, tahap kesedaran yang masih rendah serta pengurusan kewangan yang tidak sistematik. Justeru, pengendali takaful perlu memainkan peranan penting dalam menerapkan kefahaman serta menawarkan produk yang bersesuaian dalam menarik minat masyarakat awam.

PUBLIC SERVANTS' ACCEPTANCE OF TAKAFUL PRODUCTS: A STUDY IN PETALING, SELANGOR

Abstract

Takaful is a welfare-based product that guarantees social protection in the community. It is also an alternative to conventional insurance product offerings with compliance with Islamic financial principles as outlined in Shariah. Each member expressed their commitment through regular donations to help those affected by disasters and hardships. However, many people in the community still need clarification and underestimate the importance of this takaful product. Thus, this study aims to analyze the acceptance of public servants in Petaling, Selangor, towards takaful-based products. The study was conducted quantitatively through a survey design. First, questionnaires were distributed to 40 public servants in the Petaling Social Welfare Office. The findings were then analyzed using SPSS 22.0 software to formulate the set research questions. The study results show that although public servants have a good knowledge base related to takaful products, their acceptance of this product is still at a moderate level, with a mean reading of ($m=3.575$). Several factors that contribute to this finding have been identified: the level of family commitment, the still low level of awareness, and unsystematic financial management. Thus, takaful operators need to play an essential role in understanding and offering appropriate products to attract the public's interest.

Keywords: *Takaful; Public servants; Acceptance; Understanding; Welfare*

PENGENALAN

Perkembangan industri takaful di Malaysia bermula pada awal tahun 1980-an. Ia dihasilkan rentetan daripada keperluan umat Islam pada ketika itu yang berkehendak kepada suatu alternatif kepada insurans konvensional yang sedia ada. Malaysia merupakan antara negara pertama di Asia yang merintis perniagaan insurans secara Islam dengan penubuhan Syarikat Takaful Malaysia Berhad pada tahun 1984. Kemunculan sistem insurans Islam ini sebagai instrumen perlindungan yang terbaik kepada umat Islam bagi mengelakkan penggunaan prinsip-prinsip yang dilarang dalam Islam terutamanya bagi pengendalian risiko sesuatu aktiviti. Industri takaful di Malaysia berkembang pesat selaras dengan perkembangan industri perbankan Islam. Takaful kini menjadi insurans pilihan bukan sahaja kepada rakyat Malaysia tetapi kepada dunia. Pada dasarnya, takaful dibentuk untuk melengkapkan operasi Bank Islam Malaysia Berhad yang ditubuhkan pada tahun 1983. Penubuhan takaful memberikan alternatif kepada umat Islam yang memerlukan jaminan perlindungan yang berlandaskan syariah. Sistem takaful juga berteraskan konsep kerjasama, tanggungjawab, jaminan, perlindungan dan saling bantu-membantu di kalangan peserta-peserta. Ia juga bertujuan untuk menggalakkan sifat tolong-menolong dan perpaduan di antara para peserta selari dengan konsep *ta'awun* iaitu saling bekerjasama. Secara amnya, takaful mempunyai tujuan yang sama dengan insurans konvensional yang mana kedua-duanya adalah instrumen untuk membantu golongan yang tidak bernasib baik kerana ditimpa musibah.

Takaful merupakan salah satu cabang instrumen dalam sistem kewangan Islam yang mengaplikasikan prinsip-prinsip syariah secara menyeluruh dalam perlaksanaannya. Tidak dapat dinafikan bahawa terdapat peningkatan terhadap pasaran dalam industri takaful, namun masih ada di kalangan masyarakat masih tidak mempunyai perlindungan takaful. Rahman (2016) menyatakan peratusan penembusan pasaran takaful keluarga berada pada kadar 13.9%, berbanding insurans hayat pada kadar 38.9%. Secara puratanya pula, hanya 52.8% populasi di Malaysia yang mempunyai perlindungan takaful keluarga atau insurans hayat. Statistik ini secara tidak langsung memperlihatkan tahap kesedaran yang masih rendah dalam kalangan rakyat Malaysia, terutamanya golongan bumiputera Muslim berkaitan kepentingan memiliki polisi perlindungan takaful. Cuepacscare melaporkan penglibatan penjawat awam dalam program perlindungan risiko hanya seramai 99,000 orang atau 5.8% sahaja, dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penjawat awam pada tahun 2022 iaitu seramai 1.7 juta. Meskipun menawarkan pelbagai polisi perlindungan dengan bayaran caruman yang rendah, ternyata ia masih kurang mampu menarik perhatian para penjawat awam di negara ini. Justeru, inisiatif sewajarnya perlu digerakkan bagi

memastikan setiap penjawat awam, selaku barisan hadapan perkhidmatan negara mempunyai sekurang-kurangnya satu polisi perlindungan keluarga masing-masing.

Senario ini jelas menunjukkan bahawa pasaran takaful sebenarnya berpotensi besar untuk dikembangkan dalam industri kewangan Islam serta belum diterokai secara meluas di Malaysia. Menurut Mohd Amin Maktar (Penasihat Kewangan, Kumpulan Kewangan Capspring Temasik), sebahagian besar generasi muda kurang memahami konsep berkenaan faedah, kebaikan dan keperluan memiliki skim berkenaan. Mereka masih berada terlindung dan terjamin disebabkan bantuan kewangan yang diterima daripada ibu bapa serta didorong oleh tahap kesihatan yang masih baik (Utusan Online, 2015). Justeru, skim takaful tidak dilihat sebagai salah satu keperluan utama dalam kehidupan mereka. Kesedaran ini pada kebiasaannya mula timbul apabila umur mereka semakin meningkat atau apabila salah seorang kerbata terdekat ditimpa penyakit sehingga terlantar di hospital (Nurulhayah et.al, 2019). Tan Sri Muhammad Ibrahim (Gabenor Bank Negara Malaysia) menjelaskan produk insurans dan takaful masih kurang mampu menarik minat dan kesedaran sebahagian besar rakyat Malaysia disebabkan pelaksanaannya yang kompleks dan membebankan. Maka, industri takaful perlu menumpukan kepada golongan yang tidak memiliki jaminan takaful untuk membolehkan mereka dilindungi oleh sekurang-kurangnya satu perlindungan (Astro Awani, 2017).

Kadar penembusan industri takaful bagi tahun 2016 adalah kira-kira 56 peratus berbanding negara maju yang mencatat 100 peratus. Walaupun sumbangan premium insurans hayat dan takaful keluarga mencatatkan peningkatan drastik sehingga 48 peratus sejak 2010, namun kadar penembusan hanya bertambah lima peratus sekali gus menunjukkan industri itu semakin menumpukan segmen insurans yang sempit. Menurut Tan Sri Muhammad Ibrahim lagi, produk dan saluran penyampaian perlu dipelbagaikan supaya ia lebih sesuai dengan keperluan penduduk keseluruhannya, dan perlu merangkumi tumpuan kepada keperluan perlindungan terutamanya buat pembeli kali pertama. Produk takaful perlu memenuhi tiga kriteria iaitu mampu milik, boleh diakses dan mudah difahami. Produk yang ditawarkan haruslah berkeupayaan menyelesaikan masalah yang sering menjejaskan minat para pengguna terhadap produk takaful. Senario ini memerlukan komitmen para pengendali takaful dengan memainkan peranan penting dalam mempelbagaikan produk perlindungan serta menawarkan sesuatu produk yang mampu milik oleh individu. Bagi memastikan industri takaful kekal kompetitif dan berdaya saing, Bank Negara Malaysia telah merangka pelbagai kerjasama dan pemantauan yang bersesuaian. Hasrat ini secara tuntasnya telah diterjemahkan menerusi pewartaan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 yang disifatkan telah menyediakan platform lonjakan buat institusi kewangan Islam seperti takaful untuk terus berkembang.

KAJIAN LITERATUR

Takaful merupakan salah sebuah institusi kewangan Islam yang menawarkan perkhidmatan dan produk yang memenuhi prinsip-prinsip asas syariah. Secara terminology, takaful berasal daripada perkataan Arab iaitu *ka-fa-la* dengan isim masdarnya *ta-ka-fa-la* bermaksud ‘saling menjamin’, ‘saling membantu’ atau ‘saling memelihara’. Takaful boleh dirumuskan sebagai suatu pakatan antara ahli-ahli atau peserta dalam kumpulan yang bersetuju serta mengaku janji untuk saling menjamin dan melindungi antara satu sama lain daripada kehilangan atau kerugian akibat ditimpa kemalangan, kerosakan atau musibah (Dusuki, 2011). Menurut Akta Takaful 1984, takaful didefinisikan sebagai: “*Takaful merupakan skim yang berasaskan persaudaraan, kesatuan dan saling bantu-membantu yang menyediakan bantuan kewangan dan pertolongan atas dasar kerjasama kepada para peserta skim ketika mereka memerlukan bantuan melalui sumbangan bersama oleh para peserta untuk tujuan tersebut*”. Definisi ini telah diberikan tafsiran baharu menurut Akta Perkhidmatan Kewangan Islam (2013) yang merujuk takaful sebagai: “*Suatu perkiraan yang berasaskan pertolongan secara bersama yang di bawahnya peserta takaful bersetuju untuk menyumbang kepada suatu kumpulan wang yang sama yang menyediakan manfaat kewangan bersama yang kena dibayar kepada peserta takaful itu atau kepada benefisiarinya pada masa berlaku sesuatu kejadian yang telah dipersetujui terdahulu*”.

Mohd Ma'sum (2006) menggariskan lima elemen utama yang mendasari konsep takaful iaitu (a) persepakatan peserta untuk kebaikan bersama; (b) setiap peserta menyumbang untuk menolong peserta yang memerlukan bantuan; (c) mempunyai unsur kebajikan (*al-tabarru'*) dengan tujuan untuk membahagikan kerugian dan mengagihkan liabiliti melalui sistem tabungan komuniti; (d) bebas elemen ketidaktentuan (*al-gharar*) terutamanya berkaitan dengan langganan dan pampasan; dan (e) tidak meraih kesempatan atas kos yang terpaksa ditanggung oleh individu atau kepada peserta lain. Hal ini selaras dengan resolusi Muzakarah Jawatankuasa Fatwa Majlis Kebangsaan Bagi Hal Ehwal Ugama Islam Malaysia Kali Ke-80 yang bersidang pada 1-3 Februari 2008 yang memutuskan bahawa konsep dan pelaksanaan takaful di Malaysia adalah bertepatan dengan syariat Islam. Muzakarah berpandangan bahawa sistem takaful berlandaskan syariah sedang pesat berkembang dan memerlukan sokongan umat Islam dalam usaha untuk memartabatkan sistem muamalat Islam. Sehubungan itu, Muzakarah memutuskan bahawa orang Islam adalah dilarang mempromosikan produk insurans konvensional yang jelas berasaskan sistem riba. Walau bagaimanapun, pendapatan atau komisyen yang diterima dalam proses transisi dari sistem konvensional kepada takaful adalah dimaafkan.

Meskipun begitu, kajian oleh Perspective Strategies ke atas 2,021 responden di seluruh negara melibatkan beberapa institusi pendidikan tinggi (IPT) awam dan swasta mendapati 75.6 peratus atau 1,528 orang tidak dilindungi insurans. Masyarakat awam dilihat masih kurang pengetahuan serta pemahaman terhadap fungsi dan kepentingan takaful dalam kehidupan (Utusan Online, 2015). Menurut Rubayah et.al (2016), pembiayaan terhadap penjagaan kesihatan perlu dilihat sebagai aspek yang sangat serius dalam kalangan masyarakat pada hari ini. Di negara Barat, pembelian insurans perubatan dan kesihatan ini turut menyokong sistem pembiayaan penjagaan kesihatan mereka menjadi lebih berkesan dan teratur. Dalam hal yang sama sepatutnya berlaku di Malaysia. Pembelian takaful perubatan dan kesihatan ini mampu menjadi pelengkap kepada sistem pembiayaan penjagaan kesihatan yang sedia ada. Kini, terdapat pelbagai produk takaful perubatan dan kesihatan di pasaran tempatan. Tetapi malangnya, masih ramai individu di negara ini masih tidak memiliki takaful perubatan dan kesihatan. Hal ini terjadi kerana sebahagian masyarakat kurang memahami peri pentingnya perlindungan takaful perubatan dan kesihatan dalam kehidupan mereka.

Pada dasarnya, takaful perubatan dan kesihatan ini akan membayar perkhidmatan penjagaan kesihatan kepada pemilik atau pemegang polisi yang mana sebagai balasan bagi bayaran premium. Takaful perubatan dan kesihatan ini merangkumi beberapa jenis kontrak takaful yang melindungi risiko yang berbeza. Melalui takaful perubatan dan kesihatan, bebanan menanggung kos rawatan dan perbelanjaan perubatan yang lain akibat hilang upaya dan penyakit kronik akan dipindahkan kepada syarikat takaful. Oleh itu demikian, individu tidak perlu berdepan dengan masalah kewangan akibat kemerosotan kesihatan mereka. Oleh itu, masyarakat perlu memahami bahawa wujud beberapa faktor yang menyebabkan takaful perubatan dan kesihatan semakin penting pada hari ini. Kajian oleh Rubayah & Hamizah (2017) mendapati kadar penembusan pasaran insurans hayat dan takaful keluarga masih rendah dalam kalangan masyarakat Malaysia. Secara relatifnya, penembusan pasaran yang dialami oleh industri takaful keluarga adalah lebih rendah berbanding insurans hayat bagi konvensional walaupun industri takaful telah bertapak selama 32 tahun di Malaysia. Antara faktor yang menyumbang kepada situasi ini adalah kesedaran agama, pengetahuan, prestasi dan kecekapan pengendali takaful, kepelbagaian produk serta kualiti agen. Oleh itu, sebagai pengendali perlu berusaha dengan lebih kuat bagi meningkatkan kesedaran agama, pengetahuan, prestasi dan kecekapan operasi serta kepelbagaian produk.

Kajian oleh Nurauliani et. al (2017) turut mendapati masih ramai yang tidak mempunyai perlindungan takaful disebabkan faktor kesedaran dan pengalaman. Dapatan ini selaras dengan Yussyafiqah & Husniyah (2010) yang merumuskan terdapat hubungan positif antara tahap pengetahuan yang tinggi dan persepsi terhadap takaful keluarga. Kajian yang dijalankan terhadap penjawat awam di JAKIM itu mendapati mereka yang sudah mempunyai polisi takaful keluarga mempunyai persepsi yang lebih positif terhadap takaful keluarga berbanding dengan pekerja yang tidak mempunyai pelan takaful keluarga. Faktor sikap, norma subjektif serta tahap maklumat yang diperoleh mempunyai hubungan yang positif dengan penyertaan terhadap skim takaful dengan norma subjektif merupakan faktor yang

paling dominan (Fithriah & Hanudin, 2011). Mustazar et. al (2015) menyatakan literasi pengetahuan yang tinggi terhadap kepentingan dan peranan takaful mampu mempengaruhi tahap kesedaran dan penerimaan masyarakat terhadap produk takaful. Bagi Razak et al. (2013) pula, faktor persepsi turut memainkan peranan tambahan dalam mempengaruhi penerimaan dan pemilihan takaful oleh masyarakat. Selain itu, faktor komitmen keluarga dan pengurusan kewangan juga memberikan impak terhadap penerimaan produk takaful (Richard, 2013). Menurut Izzati & Hendon (2015), kedudukan kewangan masyarakat Melayu yang sederhana telah menjejaskan kemamuan mereka untuk mencarum mana-mana perlindungan takaful. Dalam erti kata lain, semakin tinggi pendapatan kewangan, semakin tinggi permintaan terhadap pemilikan takaful. Justeru, kajian ini dijalankan dengan objektif mengenal pasti penerimaan para penjawat awam di Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah Petaling terhadap produk berasaskan takaful.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini dijalankan secara kuantitatif dengan menggunakan reka bentuk tinjauan menerusi pengagihan set borang soal selidik kepada responden terpilih bagi mendapatkan data yang diperlukan dalam kajian. Menurut Majid Konting (2000), kajian tinjauan (*survey*) merupakan salah satu jenis kajian dalam penyelidikan deskriptif. Creswell et.al (2005) menyatakan reka bentuk kajian tinjauan adalah prosedur dalam penyelidikan kuantitatif dan kualitatif yang mana pengkaji menjalankan satu tinjauan terhadap sampel atau keseluruhan populasi. Data-data yang diperolehi daripada sampel rawak ini kemudiannya dianalisis dan dipersembahkan dengan statistik perihalan dan ujian signifikan. Keputusan ujian-ujian statistik ini seterusnya akan merumuskan ciri-ciri populasi yang dikaji. Secara umumnya, kajian ini merupakan kajian kuantitatif berbentuk deskriptif bagi mengenalpasti penerimaan penjawat awam di Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah Petaling terhadap produk takaful. Populasi kajian adalah seramai 40 orang, justeru kesemua mereka telah dilibatkan sebagai sampel kajian bagi memastikan tahap ketetapan dapatan kajian yang diperolehi. Set soal selidik telah diedarkan yang mengandungi empat bahagian yang perlu dijawab oleh responden iaitu Bahagian A (Demografi Responden); Bahagian B (Tahap Pengetahuan); Bahagian C (Tahap Penerimaan); dan Bahagian D Faktor Penghalang).

Borang soal selidik ini menggunakan Skala Likert yang terbahagi kepada skala lima mata (five-point scale) iaitu 1= Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Tidak Pasti, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju.

Jadual 1: Skor Julat Soal Selidik

Skor	Skala Likert	Julat	Tahap
1	Sangat Tidak Setuju	1.00 - 2.33	Rendah
2	Tidak Setuju		
3	Tidak Pasti	2.34 - 3.66	Sederhana
4	Setuju	3.67 - 5.00	Tinggi
5	Sangat Setuju		

(Diadaptasi daripada Nur Syazwani Abdul Talib, 2016)

Bagi menguji kesahihan dan kebolehpercayaan item dalam soal selidik yang dipilih sebelum kajian sebenar dijalankan, kajian rintis telah dijalankan terlebih dahulu untuk mengenal pasti sejauh mana kesesuaian keseluruhan penggunaan instrumen kepada responden kajian, terutamanya melibatkan penggunaan istilah dan struktur ayat. Responden bagi kajian rintis ini dipilih secara rawak mudah. Mereka terdiri daripada 10 orang penjawat awam di Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah Petaling. Dapatan kajian adalah seperti berikut :

Jadual 2: Analisis Kebolehpercayaan Instrumen

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	24

Berdasarkan Jadual 2 di atas, Cronbach's Alpha untuk kesemua item ialah .686 dengan 24 item diukur dan dianggap sederhana. Menurut Sproles dan Kendall (2005), Cronbach's Alpha adalah ukuran konsistensi dalaman, iaitu sejauh mana berkaitan dengan satu set item sebagai satu kumpulan. Ia dianggap sebagai ukuran kebolehpercayaan skala dalam faktor di mana koefisien Alpha Cronbach's pada 0.4 atau lebih tinggi dianggap boleh diterima. Oleh itu, kita dapat membuat kesimpulan bahawa Cronbach's Alpha untuk semua pembolehubah dalam kajian ini dianggap boleh diterima.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, analisis terhadap dapatan yang diperoleh telah dilakukan seperti berikut :

a) Profil Responden

Seramai 40 orang penjawat awam telah terlibat di dalam kajian yang telah dijalankan. Hasil kajian terhadap maklumat deskriptif responden yang mana maklumat yang diperolehi merangkumi aspek seperti jantina, bangsa, umur, peringkat pendidikan dan status ditunjukkan di dalam Jadual 3:

Jadual 3 : Demografi Responden

Item	Keterangan	Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	15	37.5
	Perempuan	25	62.5
Umur	25-35 tahun	21	52.5
	35-45 tahun	14	35.0
	45-55 tahun	5	12.5
Status Perkahwinan	Bujang	4	10.0
	Berkahwin	35	87.5
	Duda/Janda	1	2.5
Taraf Pendidikan	SPM	9	22.5
	Sijil	1	2.5
	Diploma	16	40.0
	Sarjana	10	25.0
	Muda	4	10.0
	Sarjana/PhD		
Bangsa	Melayu	38	95.0
	India	2	5.0
	Cina	0	0.0
	Lain-lain	0	0.0

Berdasarkan Jadual 3, seramai 37.5% daripada kalangan responden adalah penjawat awam lelaki iaitu seramai 15 orang, manakala penjawat awam wanita pula adalah 62.5% iaitu seramai 25 orang. Ini menunjukkan jumlah responden wanita dalam kalangan penjawat awam adalah paling ramai. Bagi elemen umur, seramai 5% daripada responden adalah dalam lingkungan umur 25-30 tahun mewakili dua orang. Seterusnya, 47.5% responden adalah dalam lingkungan 31-36 tahun seramai 19 orang, 35% responden dari lingkungan 37-42 tahun seramai 14 orang, diikuti dengan 7.5% responden adalah dari lingkungan 43-48 tahun iaitu seramai tiga orang dan hanya 5% responden dari lingkungan 49-54 tahun seramai dua orang sahaja. Jumlah responden yang berumur dalam lingkungan 31 sehingga 36 tahun adalah yang paling tinggi. Bagi elemen taraf pendidikan, seramai 2.5% daripada responden adalah berpendidikan pada tahap SRP, 20% berpendidikan pada tahap SPM, 2.5% berpendidikan pada tahap sijil, 40% berpendidikan diploma, 25% berpendidikan sarjana muda, pendidikan sarjana dengan 7.5% dan doktor falsafah sebanyak 2.5%. Jumlah responden yang berpendidikan Diploma adalah yang paling tinggi. Status perkahwinan pula mencatatkan sebanyak 10% daripada responden adalah masih bujang,

sebanyak 87.5% sudah berkahwin dan diikuti dengan 2.5% daripada responden adalah duda. Elemen bangsa merekodkan dua kaum sahaja, iaitu Melayu dengan 95% dan India sebanyak 5% sahaja.

b) Tahap Penerimaan Penjawat Awam Terhadap Produk Takaful

Bahagian ini akan menerangkan hasil data yang diperoleh berkaitan tahap penerimaan penjawat awam di Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah Petaling terhadap penawaran produk berasaskan takaful. Setiap item dalam soal selidik ini diadaptasikan daripada kajian Nurulhayah et. al (2019).

Jadual 4: Analisis Min Tahap Penerimaan Penjawat Awam Terhadap Produk Takaful

ITEM	STS	TS	TP	S	SS	MIN	TAHAP
Produk dan perkhidmatan berasaskan takaful mampu milik	0	3 7.5%	11 27.5%	23 57.5%	3 7.5%	3.6500	Sederhana
Faktor kewangan bukan penghalang saya untuk melanggan produk takaful	0	2 5.0%	9 22.5%	21 52.5%	8 20.0%	3.8500	Tinggi
Mencarum produk takaful membolehkan saya menyumbang kepada mereka yang memerlukan	0	2 5.0%	12 30.0%	18 45.0%	8 20.0%	3.8000	Tinggi
Produk takaful memberikan manfaat tambahan sebagai alternatif buat para penjawat awam	0	3 7.5%	9 22.5%	26 65.0%	2 5.0%	3.6750	Tinggi
Caruman takaful tidak akan menjejaskan komitmen bulanan keluarga saya	0	3 7.5%	11 27.5%	23 57.5%	3 7.5%	3.6500	Sederhana
Caruman takaful akan memastikan jaminan kesejahteraan kehidupan di masa hadapan	0	4 10.0%	13 32.5%	18 45.0%	5 12.5%	3.6000	Sederhana
Produk takaful membolehkan saya dilindungi daripada sebarang risiko	0	4 10.0%	11 27.5%	19 47.5%	6 15.0%	3.6750	Tinggi
Saya memilih takaful kerana kepelbagaian produk dan manfaat perkhidmatan yang ditawarkan	0	22 55.0%	11 27.5%	7 17.5%	0	2.4750	Sederhana
Saya memilih takaful kerana yakin dengan ketelusan prinsip dan keutuhan reputasinya.	0	4 10.0%	13 32.5%	18 45.0%	5 12.5%	3.6000	Sederhana
Saya memilih takaful kerana kebolehpercayaan produk dan perkhidmatan yang terjamin.	0	2 5.0%	7 17.5%	25 62.5%	6 15.0%	3.8750	Tinggi
JUMLAH MIN KESELURUHAN						3.575	

Berdasarkan Jadual 4, sebanyak 65.0% responden bersetuju bahawa produk takaful adalah mampu milik, dengan 7.5% pula tidak bersetuju dan baki 27.5% tidak pasti dengan tahap kemampuilian produk takaful. Bagi faktor kewangan sebagai penghalang, seramai 72.5% bersetuju bahawa situasi kewangan mereka merupakan penghalang utama bagi melanggan produk takaful. Seramai 5.0% responden tidak terbeban dari aspek kewangan untuk melanggan produk takaful. 65.0% responden bersetuju bahawa mencarum produk takaful membolehkan mereka menyumbang kepada mana-mana pihak yang dinilai sebagai suatu amal kebajikan, sedang 5.0% pula tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut. Dari aspek penjawat awam, seramai 70% responden bersetuju bahawa caruman produk takaful mampu memberikan manfaat tambahan sebagai alternatif kepada manfaat-manfaat lain yang diterima sebagai penjawat awam, dan 7.5% tidak bersetuju bahawa caruman takaful mampu memberikan manfaat tersebut. Bagi aspek komitmen bulanan, seramai 65% responden mengakui bahawa caruman takaful bakal menjejaskan komitmen bulanan keluarga mereka. Seramai 7.5% pula berpandangan bahawa komitmen mereka tidak terjejas meskipun setelah mencarum produk takaful.

Bagi aspek jaminan kesejahteraan masa hadapan, seramai 57.5% responden bersetuju bahawa caruman takaful akan memastikan kehidupan mereka di masa hadapan lebih terjamin dan sejahtera. Namun, 10.0% pula berpandangan bahawa caruman takaful tidak akan memberi sebarang kesan terhadap kehidupan mereka di masa hadapan. Seramai 62.5% responden merasakan caruman produk takaful membolehkan mereka dilindungi daripada sebarang ancaman risiko yang tidak terjangka. Namun, 10.0% pula merasakan bahawa caruman takaful tidak memberikan kesan signifikan terhadap perlindungan risiko ke atas mereka dan keluarga. Dari aspek pemilihan, seramai 45.0% responden bersetuju bahawa faktor kepelbagaian produk serta manfaat perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengendali takaful mampu menarik minat mereka untuk mencarum produk tersebut. Namun, 55.0% pula tidak bersetuju bahawa faktor tersebut mampu mempengaruhi minat mereka terhadap produk takaful. Faktor ketelusan prinsip dan keutuhan reputasi pengendali takaful dilihat mampu mempengaruhi caruman takaful oleh seramai 57.5% responden, sedang 10.0% pula dilihat masih tidak terkesan dengan faktor tersebut. Akhir sekali, faktor kebolehpercayaan produk dan jaminan perkhidmatan oleh pengendali takaful diakui oleh seramai 77.5% responden mampu mempengaruhi minat mereka untuk mencarum, dan 5.0% pula tidak bersetuju dengan faktor tersebut.

Dapatan kajian ini merumuskan tiga faktor utama dalam penerimaan produk berasaskan takaful dalam kalangan penjawat awam. Faktor pertama adalah pengetahuan dan kesedaran berkaitan keperluan dan kepentingan produk takaful terhadap diri dan keluarga. Faktor kedua pula berkaitan penawaran produk serta hebahan promosi oleh pengendali takaful dan faktor terakhir pula melibatkan komitmen kewangan bulanan responden. Bagi dua faktor pertama, inisiatif proaktif boleh digerakkan oleh para pengendali takaful untuk memastikan ahli masyarakat mempunyai kesedaran dan pengetahuan yang mencukupi berkaitan produk takaful menerusi penawaran produk dan hebahan promosi yang bersesuaian. Faktor komitmen kewangan bulanan dilihat sukar untuk diatasi kerana latar pengurusan dan perbelanjaan kewangan yang berbeza antara setiap keluarga. Namun, nasihat dan bimbingan daripada pakar kewangan seperti Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) boleh membantu untuk merencanakan corak pengurusan kewangan yang positif melibatkan setiap individu. Menurut Masood et al. (2014), pengetahuan dan kesedaran berkaitan produk takaful boleh dilaksanakan menerusi hebahan maklumat menggunakan platform bersesuaian, sama ada bercetak mahupun secara elektronik. Keyakinan dan penerimaan terhadap produk takaful mempunyai hubungan yang positif dengan persepsi dan pengetahuan yang baik terhadap produk tersebut (Chong et. al., 2013).

KESIMPULAN

Produk takaful merupakan inisiatif penting sebagai alternatif buat umat Islam kepada penawaran produk insuran konvensional yang lebih awal bertapak di Malaysia. Dengan penekanan terhadap konsep kebajikan dan tolong-menolong, takaful dilihat berperanan sebagai instrumen sosio-kewangan yang penting bukan sahaja dalam aspek caruman, bahkan dalam aspek perlindungan risiko. Tahap kesedaran dan penerimaan yang sederhana dalam kalangan masyarakat mampu menjejaskan potensi dan perkembangan industri takaful di Malaysia. Justeru, peranan dan langkah proaktif perlu dimainkan oleh

semua pihak, melibatkan masyarakat awam, pihak kerajaan dan pengendali takaful dalam menerapkan kesedaran berkaitan manfaat dan kepentingan takaful ini. Bagi penjawat awam, meskipun mereka layak menerima pelbagai manfaat dan kemudahan yang disediakan oleh kerajaan, namun produk takaful ini telah mampu memberikan manfaat dan perlindungan tambahan terutamanya sewaktu berhadapan dengan risiko dan musibah luar jangka. Dalam masa yang sama, industri takaful juga perlu lebih giat menerapkan kesedaran tentang perbezaan takaful dan insurans konvensional. Ini bagi memastikan masyarakat Muslim terutamanya bebas daripada sebarang bentuk kewangan yang ditegah oleh syarak. Kajian ini merumuskan tahap penerimaan yang sederhana tinggi dalam kalangan penjawat awam terhadap penawaran produk takaful. Masih terdapat penjawat awam yang belum memiliki polisi takaful kerana kurang pendedahan mengenai manfaat dan perlindungan takaful ini. Inisiatif sewajarnya boleh digerakkan oleh pihak-pihak berkepentingan untuk memastikan manfaat dan kepentingan produk takaful ini difahami dan diterima oleh pelbagai pihak, terutamanya dalam kalangan umat Islam di Malaysia.

RUJUKAN

- Abdul Rahman. (2016). *Demographic Factors and Group Socio-Economies B40 in Family Takaful/ Life Insurance Ownership*. Proceeding, 2nd International Conference on Economics & Banking.
- Asmak Abd Rahman. (2008). *Sistem Takaful di Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit UM.
- Astro Awani. (2017). Produk Insurans, Takaful Masih Tidak Menarik Bagi Sebahagian Besar Rakyat Malaysia-BNM. Laman web *Astro Awani*, diakses pada 23 Februari 2018, <https://www.astroawani.com/berita-bisnes/produk-insurans-takaful-masih-tidak-menarik-bagi-sebahagian-besar-rakyat-malaysia-bnm-159289>.
- Chung, F.L., Koh, H.W., Kok, F.P., Piong, S.L. and Te, L.K. (2013). Acceptance Level Towards Islamic Banking Among Individual Consumers in Malaysia. Tesis, Universiti Tunku Abdul Rahman.
- Creswell, J. W., Clark, V. L. P., Petska, K. S., and Creswell, J. D. (2005). Mixed Methods Research Designs in Counseling Psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2): 224–235.
- Dusuki, A. W. (2011). *Islamic Financial System - Principles & Operations*. Kuala Lumpur: International Shari'ah Research Academic for Islamic Finance (ISRA)
- Fithriah Ab. Rahim dan Hanudin Amin. (2011). Determinants of Islamic Insurance Acceptance: An Empirical Analysis. *International Journal of Business and Society*, 12(2): 37 – 54.
- Izzati, L. A. dan Hendon, R. (2015). Persepsi Pelajar Bukan Islam Terhadap Takaful. *Jurnal Personalia Pelajar*, 18(2): 1–13.
- Masood, S., Rahman, S. and Rehman, C.A. (2014). Cognizing Customer Awareness and Perception of Islamic Banking Products in Pakistan. *International Journal of Operations and Logistics Management*, 3(4): 322-336.
- Mohd Ma'sum Billah. (2006). Takaful (Islamic Insurance): An Economic Paradigm. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 23(1): 61-71.
- Mohd Majid Konting. (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Mohd Richard. (2013). Pengurusan Kewangan di Sekolah Kebangsaan dan Sekolah Menengah Kebangsaan: Satu Kajian Kes. *Jurnal Penyelidikan IPG*, 11: 1–23.
- Mustazar, M., Alias, R., dan Mohd Zukime, M. J. (2015). Permintaan Insurans Am Syarikat Insurans Am di Malaysia. *International Journal of Business and Technopreneurship*, 5(2): 279-292.
- Nurauliani Jamlus Rafdi, Noor Aimi Mohamad Puad, Sri Wahyu Sakina Ahmad Sanusi dan Wan Shahdila Shah Shahr. (2017). Penerimaan Masyarakat terhadap Perlindungan Takaful. Proceeding of the 4th International Conference on Management and Muamalah 2017 (ICoMM 2017): 479-486
- Nurulhayah Muhamad, Tijan Hanini Abdul Hamid, Nurul Liyana Hussin dan Rohailin Zainon. (2019). Kesedaran Penjawat Awam Terhadap Kepentingan Takaful dalam Kalangan Belia di Hospital. *Jurnal Inovasi Perniagaan*, 4(2): 63-70.

- Razak, M. I., Idris, R., Yusof, M. M., Jaapar, W. J. dan Ali, M. N. (2013). Acceptance Determinants towards Takaful Products in Malaysia. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3: 243-252.
- Rubayah Yakob dan Nor Hamizah Abd Rahman. (2017). Analisis Pemilikan Takaful Keluarga atau Insurans Hayat dalam Kalangan B40. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, 13(2): 29-38.
- Rubayah Yakob, Sharifah Sakinah Syed Hamid dan Mohd Azlan Bunasir. (2016). Kajian Konseptual: Pemilikan terhadap Perlindungan Takaful Keluarga. *Jurnal Muamalat*, 9(1): 89-105
- Sprotles, G. B., and Kendall, E. L. (2005). A Methodology for Profiling Consumers' Decision-Making Styles. *Journal of Consumer Affairs*, 20(2): 267 – 279.
- Utusan Online. (2015). Generasi Muda Kurang Kesedaran Kepentingan Miliki Insurans. Laman web *Utusan Online*, diakses pada 23 Februari 2018, <http://www.utusan.com.my/berita/nasional/generasi-muda-kurang-kesedaran-kepentingan-miliki-insurans-1.116657>.
- Yussyafiqah Yunus dan Husniyah Abdul Rahim. (2010). Pengetahuan dan Persepsi terhadap Perlindungan Takaful Keluarga. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 5(1): 65-76.