



MODEL TAKAFUL DI MALAYSIA: ISU DAN CABARAN

Anis Nadhirah Nor Mukshar
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Universiti Islam Selangor
Bandar Seri Putra, 43000 Kajang, Selangor
nisnadh98@gmail.com

Noor Aimi Mohd Puad
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Universiti Islam Selangor
Bandar Seri Putra, 43000 Kajang, Selangor
nooraimi@kuis.edu.my

Khairul Anuar Ahmad
Fakulti Syariah dan Undang-undang
Universiti Islam Selangor
Bandar Seri Putra, 43000 Kajang, Selangor
khairulanuar@kuis.edu.my

ABSTRAK

Takaful merupakan satu instrumen kewangan yang menyediakan perlindungan berasaskan syariah kepada seseorang individu atau isi rumah apabila menghadapi sebarang risiko kewangan akibat kemalangan, sakit atau kematian dan sebagainya. Secara umum, jenis-jenis takaful di Malaysia terdiri daripada perlindungan takaful keluarga dan takaful am. Perlindungan-perindungan ini mengaplikasikan pelbagai prinsip syariah seperti mudharabah, wakalah dan sebagainya. Namun begitu, kadar pasaran takaful di Malaysia masih di tahap yang rendah. Justeru, kajian ini memfokuskan mengenai isu-isu dan cabaran yang dihadapi oleh syarikat takaful dari pelaksanaan model takaful yang dijalankan di Malaysia. Kajian ini adalah berbentuk kajian kualitatif yang menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur dalam mendapatkan data. Informan kajian ini terdiri daripada lapan orang pelaksana takaful yang dipilih di sekitar Lembah Klang. Hasil kajian mendapati isu dan cabaran yang timbul adalah melibatkan isu syariah, undang-undang, kos, operasi dan kesedaran masyarakat. Isu-isu ini dapat mempengaruhi perkembangan industri takaful di Malaysia. Diharapkan dapatan kajian ini memberi pencerahan dan input kepada syarikat takaful secara khusus dalam memperkukuhkan pembangunan industri takaful dalam usaha meningkatkan kadar pemilikan takaful di kalangan masyarakat Malaysia.

Kata Kunci: Isu, Cabaran, Takaful Mikro, Golongan B40, Syarikat Takaful.

Submitted: 5/5/2023

Accepted: 28/7/2023

Published: 30/7/2023





PENGENALAN

Industri takaful di Malaysia telah berkembang pesat selaras dengan perkembangan industri perbankan Islam di Malaysia. Takaful telah menjadi insurans pilihan bukan sahaja kepada Malaysia malah kepada seantero dunia. Perkembangan ini memperlihatkan kepada tawaran alternatif terbaik dalam pengendalian dan pengurusan risiko secara Islamik. Di Malaysia, perniagaan takaful yang dijalankan adalah melibatkan produk takaful keluarga dan produk takaful am. Penawaran produk takaful keluarga adalah bagi menyediakan manfaat kepada diri dan ahli keluarga peserta apabila peserta ditimpa musibah seperti kemalangan individu, penyakit atau sakit dan termasuk juga skim annuiti tetapi tidak termasuk manfaat yang dibayar dibawah sijil takaful kemalangan individu. Manakala, bagi produk takaful am adalah bagi menyediakan manfaat terhadap kerugian harta benda atau aset peserta selain daripada manfaat takaful keluarga (APKI, 2013). Antara produk-produk takaful keluarga yang ditawarkan adalah seperti takaful perlindungan keluarga, takaful perubatan dan kesihatan, takaful pendidikan dan takaful pelaburan. Di dalam setiap produk-produk takaful yang ditawarkan mengandungi manfaat-manfaat takaful tertentu yang disediakan oleh syarikat-syarikat takaful (Ahmad, 2018).

Sehubungan dengan itu, Bank Negara Malaysia (2012b) telah menetapkan bahawa kontrak asas dalam produk-produk takaful yang ditawarkan di kalangan peserta mestilah menggunakan konsep tabarru' dan kontrak antara pencarum dengan pengendali takaful iaitu berdasarkan akad mudarabah, wakalah, gabungan mudarabah dan wakalah dan sebagainya. Konsep tabarru' yang diaplikasikan dapat mencapai matlamat utama takaful yang memupuk sifat saling kerjasama, saling bertanggungjawab dan saling melindungi sesama manusia yang ditimpa kesusahan (Mustafa dan Rahman, 2015). Istilah tabarru' yang bersifat pemberian tanpa balasan juga berhubungan dengan aspek kedermawanan Islam seperti wakaf, zakat. Ini kerana konsep kedermawanan Islam merupakan salah satu mekanisma yang bertujuan memenuhi kepentingan masyarakat (Don et al., 2020). Dengan itu, telah membawa kepada cadangan model takaful berasaskan wakaf dan zakat dalam pengendaliannya. Walaupun demikian, kadar pasaran takaful di Malaysia dilihat masih ditahap yang amat rendah dan membimbangkan. Oleh itu, kajian ini bertujuan mengenal pasti isu-isu dan cabaran dari pelaksanaan model-model takaful bagi meningkatkan pembangunan pasaran industri takaful di Malaysia. Kajian ini juga turut mengupas dan membincangkan berkenaan pembangunan industri takaful di Malaysia, konsep takaful dan model-model takaful di Malaysia.

TINJAUAN LITERATUR

Pembangunan Industri Takaful di Malaysia

Penawaran kepada insurans Islam telah diperkenalkan apabila Jawatankuasa Fatwa Kebangsaan Malaysia pada 15 Jun 1972 telah mengisytiharkan bahawa produk insurans konvensional adalah merupakan sebuah skim perlindungan yang tidak patuh syariah. Produk insurans konvensional mengandungi unsur-unsur yang dilarang dalam muamalat Islam seperti gharar (ketidakpastian), riba (faedah) dan maisir (judi) dalam pengoperasiannya. Oleh itu, pada tahun 1982, kerajaan Malaysia telah menubuhkan satu badan khas bagi mewujudkan alternatif insurans yang patuh syariah yang dikenali sebagai institusi takaful. Pada tahun 1984, Akta Takaful pertama dunia dan Malaysia telah ditubuhkan bagi memastikan kelancaran pelaksanaan dan pengurusan takaful di Malaysia. Malah syarikat pengendali takaful yang





pertama turut ditubuhkan yang dinamakan sebagai Syarikat Takaful Malaysia Berhad (STMB) (BNM, 2012a).

Selepas enam tahun industri takaful dilancarkan di Malaysia, industri takaful telah keluar dengan pengendali takaful kedua yang dikenali sebagai Takaful Nasional Sdn. Bhd. Berbanding kepada pengendali takaful pertama, pengendali ini telah memperkenalkan sistem agensi sebagai pengagihan saluran untuk memasarkan produk mereka dan juga menyediakan perkhidmatan kepada peserta takaful. Selain daripada pencapaian ini, Kumpulan Takaful ASEAN juga telah ditubuhkan pada sekitar tahun 1990-an. Sokongan positif daripada kerajaan Malaysia telah menjadikan industri takaful mampu berkembang dengan jayanya. Pada tahun 2000 telah terdapat 124 buah cawangan takaful dan lebih 4,000 ejen takaful di seluruh negara (BNM, 2012a). Kemudian, pada tahun 2001, Bank Negara Malaysia telah memperkukuhkan industri takaful melalui pelan induk sektor kewangan, iaitu antara objektifnya adalah untuk meningkatkan kapasiti pengendali takaful melalui rangka kerja undang-undang, Syariah dan kawal selia industri.

Peningkatan bilangan pengendali takaful telah meningkat dengan pesat sepanjang tahun 2001. Secara keseluruhannya, menjelang tahun 2022, terdapat 15 pengendali takaful dicatatkan telah beroperasi di Malaysia (BNM, 2022). Disamping itu juga, dana takaful telah mencatatkan keuntungan yang lebih tinggi pada separuh kedua tahun 2020 berbanding dengan tempoh yang sama pada tahun 2019. Ini didorong oleh prestasi pelaburan dana insurans hayat dan takaful keluarga yang dilihat semakin kukuh (BNM, 2021). Oleh itu, industri Takaful Malaysia telah dilihat adalah sebagai pemain utama di Asia dan pesaing hebat terhadap produk insurans konvensional di Malaysia.

Konsep Takaful

Takaful adalah berasal daripada kata kerja takafala yang membawa maksud saling menjamin, saling menjaga atau memelihara antara satu sama lain (Al-Mawrid, 1997). Menurut istilah, takaful merujuk kepada suatu jaminan oleh sesebuah kumpulan masyarakat dalam menjamin seseorang individu sebagai suatu kebajikan yang seiring dengan pemeliharaan kemaslahatan individu. Menurut Akta Perkhidmatan Kewangan Islam (2013) takaful merupakan satu skim yang berasaskan kepada konsep persaudaraan, perpaduan dan bantuan bersama yang mana di bawahnya peserta bersetuju untuk menyumbang kepada suatu kumpulan yang sama bagi menyediakan manfaat kewangan kepada peserta takaful atau benefisiarinya ketika berlaku sesuatu kejadian yang telah dipersetujui terdahulu. Dalam erti kata, merupakan suatu persetujuan jaminan kewangan antara peserta takaful apabila berlakunya sebarang musibah yang tidak dijangka yang menimpa salah seorang daripada mereka.

Secara asasnya, konsep utama takaful adalah berteraskan kerjasama, tanggungjawab, jaminan, perlindungan dan saling membantu di kalangan pesertanya. Konsep sumbangan takaful peserta yang dipraktikkan adalah berdasarkan konsep *iltizam bi al-tabarru'* atau komitmen untuk menderma. Ini memperlihatkan bahawa falsafah takaful adalah berpandukan kepada firman Allah iaitu pada surah Al-Maidah ayat 2,

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

“Bekerjasama kamu pada perkara-perkara kebaikan dan takwa dan jangan bekerjasama dalam perkara-perkara dosa dan yang boleh menimbulkan permusuhan”.

Berdasarkan konsep *iltizam bi al-tabarru'* yang dipraktikkan menjelaskan bahawa setiap ahli peserta skim akan membuat bayaran tertentu sebagai bayaran penyertaan seperti





yang dipersetujui dalam perjanjian. Kemudiannya, jumlah wang tersebut akan dikumpulkan di dalam sebuah tabung yang dinamakan Dana Takaful atau Kumpulan Wang Takaful. Dana takaful merupakan sebuah entiti yang diwujudkan bagi tujuan mengumpul dan mengurus caruman peserta takaful dan pengurusan dana serta ia diselenggara oleh pengendali takaful. Wang yang dikumpulkan melalui Dana Takaful ini akan digunakan untuk membayar pampasan kepada peserta yang mencarum sebagai ganti rugi ke atas kemudharatan atau kecelakaan yang menimpa tertakluk kepada perjanjian yang telah dimetrai (Ali Mulyi, 2005).

Model-Model Takaful di Malaysia

Model-model takaful di Malaysia adalah umumnya berasaskan kontrak wakalah, mudharabah dan gabungan wakalah dan mudharabah (hibrid) bagi melindungi seseorang individu mahupun harta (Kawangit et al., 2012). Terdapat juga kontrak takaful yang berasaskan wakalah-wakaf yang diaplikasikan secara meluas oleh beberapa buah negara-negara termasuklah Afrika Selatan dan Pakistan (Rosele dan Johari, 2016; Eldaia et al., 2020).

Wakalah

Wakalah adalah perhubungan di antara wakil dan orang memberi perwakilan. Wakalah yang diaplikasikan dalam takaful adalah *wakalah bi al-ajr* (wakil dengan upah) yang mana pihak muwakkil merupakan peserta suatu kumpulan takaful dan pengendali takaful adalah wakil yang dilantik peserta untuk mengendalikan dana sumbangan takaful peserta. Melalui model ini, pengendali takaful akan dibayar upah bagi perkhidmatan yang disediakan bagi menampung perbelanjaan-perbelanjaan operasi yang berkaitan. Upah atau yuran yang dikenakan adalah berdasarkan nisbah dipersetujui atau nilai tetap (Pasha dan Hussain, 2013; Eldaia et al., 2020).

Mudharabah

Mudharabah adalah perkongsian keuntungan oleh pihak pemilik harta dan pengusaha harta. Dalam konteks takaful, pengendali takaful bertindak sebagai *mudharib* iaitu pengusaha terhadap modal yang disumbangkan oleh peserta takaful manakala peserta takaful bertindak sebagai *rabbul mal* yang merupakan penyedia harta atau modal yang melalui sumbangan bayaran caruman bulanan yang dikenakan. Perkongsian keuntungan akan dikongsi oleh kedua-dua pihak berdasarkan jumlah yang dipersetujui bersama di awal perjanjian (Mustafa dan Rahman, 2015). Dalam proses itu, sebarang kerugian kewangan ditanggung oleh *rabbul mal* jika kerugian tersebut bukan disebabkan oleh pelanggaran *mudarib* (*Ta`addi*), kecuaiian (*Taqsir*) atau melanggar syarat-syarat yang dinyatakan (*Mukhalafah al-shurut*). Model ini telah diperkenalkan di pasaran Malaysia pada tahun 1984 (Sha'aban dan Salleh, 2021).

Mudharabah dan Wakalah (Hibrid)

Model takaful hibrid adalah model yang paling dominan di pasaran takaful Malaysia (Noor dan Zakaria, 2010). Di bawah model ini, pengendali takaful bertindak sebagai wakil (ejen) bagi pihak pencarum untuk menguruskan modal peserta. Pengendali takaful akan mengenakan yuran wakalah kepada setiap peserta di atas pengurusan pelaburan modal yang dijalankan. Keuntungan pelaburan yang diperolehi akan dibahagikan berdasarkan nisbah tertentu yang telah dipersetujui bersama (Ali, Odierna dan Ismail, 2008; Hassan et al., 2020). Secara ringkasnya, kontrak wakalah digunakan untuk aktiviti tajaan jaminan dan kontrak mudharabah pula digunakan untuk aktiviti pelaburan dana takaful (Noor dan Zakaria, 2010).

Wakaf

Model ini adalah gabungan konsep takaful dengan kontrak berasaskan wakaf, Sifat wakaf adalah serupa dengan konsep utama takaful iaitu secara asasnya adalah derma atau tabarru.





Dalam model ini, Peserta takaful akan menyerahkan sumbangan ke dalam dana wakaf. Peserta akan menjadi *waqif* (penyumbang) dan pengendali takaful akan menjadi ejen serta pengurus dana wakaf iaitu sebagai wakil bagi pihak untuk menguruskan wakaf tunai (Salleh et al., 2020). Model ini tidak berorientasikan keuntungan seperti model takaful yang lain iaitu model mudharabah, wakalah dan model hibrid wakalah-mudharabah. Ini kerana wang yang diwakafkan atau dana wakaf akan digunakan sebagai pampasan kepada peserta takaful yang ditimpa musibah. Dana wakaf ini juga akan digunakan untuk pelaburan dan pulangan keuntungan akan disalurkan semula ke dalam akaun takaful wakaf bagi tujuan kebajikan serta bagi mengekalkan objektif wakaf yang sebenar (Zakaria et al., 2019).

Zakat

Model lain seumpama wakaf juga telah dicadangkan iaitu model takaful berasaskan zakat yang mana model ini adalah secara kerjasama antara pengendali takaful dan institusi pengurusan zakat. Dana takaful ini adalah berasaskan dana zakat bagi melindungi peserta-peserta takaful (Mikail, Ahmad dan Adenkule, 2017).

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif yang melibatkan temu bual separa berstruktur dan dokumentasi. Kaedah temu bual ini digunakan adalah untuk membantu pengkaji meneroka dan mendapatkan maklumat secara mendalam dan berkualiti. Ia juga membolehkan pengkaji mendapat maklumat dengan cepat dan langsung (Long, 2015). Temu bual kajian ini melibatkan lapan orang informan pelaksana takaful di sekitar Lembah Klang. Para informan ini dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling* atau persampelan bertujuan iaitu merupakan pegawai-pegawai takaful yang terlibat secara langsung dalam operasi dalaman atau teknikal pembangunan produk takaful. Tempoh temu bual ini dijalankan bermula dari Julai 2022 sehingga Oktober 2022. Ia dijalankan secara bersemuka dan atas talian mengikut kesesuaian informan. Sesi temu bual ini memakan masa selama 30-60 minit. Berikut merupakan jadual senarai informan pelaksana takaful yang di temu bual:

Jadual 1: Senarai informan pelaksana takaful yang di temu bual

Informan	Jawatan
PT 1	Pegawai Jabatan Syariah
PT 2	Director Certificate Owner Services
PT3	Ketua Pengurusan Syariah
PT 4	Ketua Jabatan Syariah dan Perundangan Perniagaan
PT 5	Ketua Jabatan Syariah
PT 6	Pegawai Perundangan Syariah
PT 7	Timbalan Pengarah, Pembangunan Skim GB40
PT 8	Ketua skim mySalam

Bagi dokumentasi pula dijalankan untuk mengenal pasti konsep takaful, model takaful dan pembangunan industri takaful melalui buku-buku ilmiah, akta, peraturan, rangka kerja operasional takaful, jurnal, kertas kerja seminar dianalisis dan data sokongan kajian lain. Kedua-kedua kaedah ini dapat membantu pengkaji memahami dengan jelas dan mendalam berkenaan kajian yang dijalankan. Kemudian, hasil temu bual ini dianalisis menggunakan analisis tematik yang melibatkan beberapa tema isu yang dikenal pasti iaitu isu syariah, undang-undang, kos, operasi dan kesedaran masyarakat.





ANALISIS DAN HASIL KAJIAN

Isu-isu Model Takaful di Malaysia

Berdasarkan temu bual yang dijalankan, antara isu-isu dan cabaran yang dikenal pasti ialah:

Isu Syariah

Berdasarkan temu bual yang dijalankan, antara isu syariah yang dikenal pasti ialah isu penggunaan dana zakat yang digunakan dalam takaful. Secara asasnya, takaful merupakan komponen penting dalam pengurusan kewangan terhadap risiko luar jangka yang berlaku. Dharuriyat pula merujuk kepada suatu keperluan utama yang perlu dipenuhi oleh setiap manusia. Sekiranya tidak dipenuhi nescaya kehidupan manusia tidak akan sempurna. Asas kepada dharuriyat melibatkan pemeliharaan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Dalam hal ini, kajian mendapati telah timbul persoalan sama ada pemilikan polisi perlindungan takaful telah mencapai ke tahap dharuriyat yang meletakkan suatu kewajipan kepada seluruh masyarakat untuk memilikinya dalam kehidupan hari ini. Ini dilihat sehingga perlu kepada penggunaan dana zakat bagi menggantikan bayaran sumbangan masyarakat B40 bagi memastikan masyarakat ini mempunyai perlindungan takaful. Oleh itu, pelaksanaannya dilihat memerlukan penguatkuasaan fatwa bagi membolehkan penggunaan dana zakat dalam pembentukan model takaful khususnya dalam takaful mikro. Perkara ini juga disokong oleh Ghani et al., (2018) yang menyatakan pihak institusi zakat juga memerlukan penguatkuasaan fatwa bagi membenarkan pelaksanaan dana zakat bagi tujuan takaful. Justeru itu, bagi mendapatkan kenyataan fatwa perlu melibatkan Majlis Agama Islam Negeri di seluruh Malaysia. Berikut adalah kenyataan daripada temu bual:

“Jadi saya melihat benda ni perlu dilihat daripada pelbagai sudut termasuklah dari sudut fatwa. Pandangan-pandangan. Ada lah beberapa isu syariah yang berkaitan contohnya adakah boleh digunakan duit zakat untuk takaful sedangkan takaful ni bukanlah something yang necessary kan macam yang tujuan zakat tu untuk kelangsungan kehidupan dan sebagainya kan. Jadi benda-benda tu perlu dilihat”. (PT 7)

Isu syariah yang kedua ialah isu had kifayah golongan B40. Kajian mendapati telah timbul persoalan berkenaan kelayakan golongan B40 dalam menerima dana zakat melalui perlindungan takaful mikro. Isu ini secara tidak langsung melibatkan syarat tamlik kepada asnaf fakir dan miskin. Majoriti sarjana Islam cenderung berpendapat bahawa wajib mengagihkan harta zakat kepada asnaf fakir dan miskin. Sekiranya tidak elemen tamlik tidak akan tercapai. Pertikaian berlaku dimana adakah golongan B40 merupakan golongan yang dapat dikategorikan sebagai golongan asnaf fakir miskin atau tidak. Ini kerana kayu ukur penentuan asnaf dan golongan B40 adalah berbeza. Penentuan asnaf zakat adalah berdasarkan had kifayah yang ditentukan oleh pusat zakat negeri manakala pengelasan golongan B40 adalah berdasarkan had pendapatan isi rumah yang dilaksanakan oleh kerajaan. Perbezaan indikator ini dapat menimbulkan pelbagai pertikaian daripada pelbagai pihak. Oleh yang demikian, satu pengukuran yang efektif atau seragam diperlukan bagi memastikan penyaluran dana zakat dapat disalurkan kepada individu yang selayaknya. Berikut adalah kenyataan daripada temu bual:

“I don't think it will be Shariah issue lah kecuali yang zakat tu lah. Yang zakat tu kena hati-hati sikit. Kita bimbang mereka ni, dia orang memang B40, tapi dia orang mungkin tak fall into the asnaf punya kategori”. (PT 8)





Isu syariah yang ketiga pula ialah isu hukum penggunaan zakat bagi golongan B40. Isu ini melibatkan status hukum kelayakan masyarakat bukan Islam dalam menerima manfaat takaful melalui dana zakat. Penerima zakat umumnya adalah wajib beragama Islam namun dalam hal ini bagi konteks masyarakat B40 sudah pasti melibatkan pelbagai masyarakat berbilang bangsa dan agama. Maka kajian mendapati telah timbul persoalan sama ada golongan bukan Islam ini boleh dikategorikan di bawah golongan asnaf muallaf dalam menggunakan dana zakat dalam takaful. Umumnya, golongan asnaf muallaf yang digariskan dalam penerimaan harta zakat bagi bukan beragama Islam adalah individu yang boleh dipujuk untuk masuk agama Islam dan boleh dipujuk untuk tidak memberi sebarang ancaman dan merbahaya kepada orang Islam. Perkara ini sememangnya tidak menjadi pertikaian besar di Malaysia disebabkan negara Malaysia adalah masyarakat majmuk yang penduduknya saling hormat terhadap kepelbagaian agama yang dianuti masyarakat termasuklah agama Islam. Namun begitu, tidak dinafikan perlu juga untuk diperhalusi dan penekanan yang mendalam bagi memastikan syariah Islam dapat dipelihara di samping memelihara kemaslahatan masyarakat amnya. Berikut adalah kenyataan daripada temu bual:

“Berkenaan dengan zakat ni, dibolehkan untuk orang Islam, untuk diserahkan kepada orang Islam, tapi kalau yang bukan islam hanya untuk bawah asnaf, muallaf kan. Jadi macam mana pula kalau gunakan untuk takaful yang untuk B40 ni yang bukan Islam, adakah dia boleh diletakkan bawah asnaf muallaf dan sebagainya”. (PT 2)

Kemudian, isu syariah yang keempat adalah melibatkan tujuan dan niat pewakaf dalam menentukan benefiesiari wakaf. Secara umum, pihak penerima wakaf terbahagi kepada dua kategori iaitu yang pertama adalah penerima wakaf yang diketahui dengan jelas (al-muaiyin) yang mana telah dikhususkan atau diniatkan kepada individu, sekumpulan masyarakat atau pertubuhan-pertubuhan tertentu. Manakala, yang kedua adalah penerima wakaf yang tidak diketahui dengan jelas (ghair al-muayain) iaitu wakaf yang bersifat umum seperti wakaf untuk orang ramai. Dalam hal ini, kajian mendapati sekiranya pihak penerima wakaf tidak selari dengan kehendak pewakaf, jelas ianya bersalahan dengan syarat wakaf yang digariskan dalam Islam. Ini memperlihatkan pihak-pihak yang terlibat iaitu pihak pewakaf dan wakil yang menguruskan harta wakaf perlu mempunyai penjelasan yang jelas terhadap pelaksanaan wakaf yang dilaksanakan supaya tidak berlaku kontrak wakaf yang rosak serta pengabaian terhadap dana wakaf tersebut. Oleh itu, pihak-pihak berkaitan perlu membuat penelitian dengan baik dan terperinci terhadap kontrak wakaf yang dibuat sebelum melaksanakannya supaya tidak timbul sebarang isu-isu yang bersalahan dengan hukum pensyariatan wakaf. Malah dilihat memerlukan kepada proses penguideratan yang sistematik. Berikut adalah kenyataan daripada temu bual yang dijalankan:

“Tapi kalau wakaf ni kemungkinan pemberi wakaf tu dia fokus saya nak beri wakaf tu kepada sekian-sekian. Itu kita kena tengok juga”. (PT 8)

Isu Undang-undang

Selain itu, isu undang-undang yang timbul adalah isu bidang kuasa undang-undang berkaitan wakaf dan zakat. Kajian mendapati bagi membolehkan penggunaan dana zakat dan wakaf sebagai dana takaful dilihat memerlukan kepada penguatkuasaan fatwa dan ini secara tidak langsung akan melibatkan peranan Majlis Agama Islam Negeri. Namun begitu, setiap negeri mempunyai perbezaan fatwa mengikut Majlis Agama Islam Negeri masing-masing. Penyatuan fatwa perlu dilaksanakan bagi memastikan semua masyarakat B40 di setiap negeri dapat menikmati manfaat-manfaat takaful yang ditawarkan. Proses penyatuan fatwa-fatwa negeri





sememangnya bukanlah sesuatu proses yang mudah untuk dilaksanakan. Ini kerana ianya melibatkan bidang kuasa setiap kerajaan negeri di Malaysia malah turut melibatkan pelbagai pihak termasuklah institusi zakat, majlis agama setiap negeri dan syarikat-syarikat takaful serta pihak-pihak lain yang berkaitan. Bahkan menunjukkan perlu berdepan dengan pelbagai proses dan birokrasi yang ditetapkan. Oleh yang demikian, kerjasama yang konsisten daripada semua pihak diperlukan bagi merealisasikan penggunaan sumber dana zakat dan wakaf sebagai wasilah kepada kemampuan dana takaful yang efektif dalam memenuhi keperluan masyarakat Islam khususnya. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Kita kena faham segala yang kita cerita wakaf, zakat, this call all elements and donations apa semua ni kalau di Malaysia is covered under state punya regulation, its not under federal. Jadi agak sukar untuk kita satukan”.

(PT 8)

Isu Kos

Melalui temu bual yang dijalankan antara isu kos yang dikenal pasti ialah isu kadar sumbangan yang rendah. Kajian mendapati hal ini melibatkan kepada penawaran produk takaful mikro yang diperkenalkan khusus kepada masyarakat B40. Secara umumnya, produk takaful mikro adalah bercirikan harga yang mampu milik iaitu rendah dan murah. Penetapan harga produk takaful mikro yang rendah adalah berikutan kepada keadaan ekonomi kewangan golongan B40 yang terhad dan tidak tetap yang jelas menyukarkan mereka untuk mendapatkan perlindungan. Berikutan itu, penawaran produk takaful pada sumbangan yang rendah adalah cabaran besar kepada pihak pengendali takaful dalam menawarkannya. Ini dilihat bahawa syarikat takaful perlu menitik beratkan pelbagai pengiraan dan pendekatan bagi memastikan produk takaful yang ditawarkan kepada masyarakat B40 adalah mampu milik dan menepati keperluan mereka. Malah, cabaran turut timbul dari segi pendanaan takaful itu sendiri yang mana berkemungkinan mempunyai ketahanan pada peringkat awal penawaran sahaja tetapi apabila berlaku ketidakstabilan ekonomi umpamanya dilihat akan berlakunya pergerakan atau perubahan harga sumbangan terutamanya dalam konteks perlindungan kesihatan mikro. Ini dilihat akan memberi kesan terhadap kemampuan dana risiko takaful. Dalam pada itu, dengan harga sumbangan yang rendah juga memberi keterbatasan kepada pihak takaful dalam membuat kerja-kerja pemasaran. Ini dapat dibuktikan melalui penawaran produk takaful mikro di pasaran yang jelasnya tidak melibatkan peranan ejen bagi tujuan meminimumkan kos operasi. Kebiasaannya, kos-kos operasi seperti kerja-kerja lapangan seperti bancian, promosi dan sebagainya melibatkan kos yang agak tinggi. Ini juga telah memperlihatkan bahawa penawaran produk takaful mikro adalah perniagaan takaful yang tidak berunsurkan keuntungan yang mana ia lebih berkisarkan kepada tanggungjawab sosial korporat (CSR) syarikat takaful itu sendiri. Maka, pemasaran yang setimpal dilihat wajar dilaksanakan bagi meminimumkan kerugian terhadap syarikat takaful mikro. Hal ini telah membuktikan bahawa produk takaful mikro sememangnya cabaran kepada syarikat takaful untuk ditawarkan disebabkan harga caruman dan hasil keuntungan yang rendah. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“produk-produk B40 ni produk-produk murah. Bila kita sebut murah, dia punya wakalah fee lah pun caj rendah. Sebenarnya saya boleh sebut yang takaful company hampir tak buat untung pun. Sebenarnya macam CSR lah, kita buat produk ni dengan wakalah fee rendah, tak ada ejen. Jadi, bila untung rendah, kita nak buat marketing habis-habisan. Maknanya, duit apa yang kita market, apa yang kita habiskan duit untuk marketing tu tak padan dengan jumlah untung yang kita dapat lah”. (PT 6)





Seterusnya, isu kos yang dikenal pasti ialah isu kos perubatan yang tinggi. Kajian mendapati hal ini sering berlaku di dalam penawaran takaful kesihatan di Malaysia. Dikatakan demikian kerana kadar inflasi perubatan di Malaysia dilihat sentiasa meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan kos-kos perubatan ini secara tidak langsung dapat mempengaruhi harga sumbangan takaful. Ini memperlihatkan akan berlakunya peningkatan harga sumbangan takaful ke arah lebih mahal. Malah disebabkan itu juga, produk takaful kesihatan ini dilihat tidak menjadi pilihan masyarakat miskin dan berpendapatan rendah dalam memilikinya walaupun berkehendakkan kepada perkhidmatan kesihatan yang lebih baik dan sempurna. Dalam masa yang sama, tidak dapat dinafikan produk-produk takaful kesihatan di pasaran sememangnya sangat terdedah kepada risiko-risiko defisit. Ini dapat dibuktikan dengan timbulnya masalah ketidakstabilan dana risiko takaful yang mana dilihat memerlukan suntikan dana daripada pemegang saham syarikat bagi memperkukuhkan dana risiko takaful tersebut bagi membolehkan penjelasan bayaran tuntutan pelanggan. Oleh yang demikian, perkara ini jelas memberi kekangan kepada syarikat takaful di Malaysia dalam menawarkan produk takaful kesihatan kepada masyarakat. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Sebab dia punya cost of inflation untuk medical ni memang sangat tinggi dan kita pun dah keluarkan, dah inject qard (06:37) memang banyak. Memang begitu banyak, lah. Saya pun tak pasti lebih kurang ada lah dalam 20 juta untuk memastikan tabarru’ fund tu mampu untuk membayar claim. So, that’s not sustainable for the company also, lah”. (PT 9)

Isu Operasi

Hasil temu bual mendapati antara isu operasi yang timbul ialah salah laku pelanggan. Kebiasaannya, isu salah laku pelanggan adalah melibatkan kegagalan pelanggan dalam menjelaskan bayaran caruman. Namun, berbeza daripada dapatan kajian ini yang mana salah laku pelanggan yang berlaku adalah membabitkan tindakan pelanggan yang memalsukan maklumat dan dokumen bagi mendapatkan bayaran pampasan daripada syarikat takaful. Muslihat ini berkemungkinan digunakan bagi mendapatkan wang dengan mudah disebabkan situasi kewangan mereka yang mendesak. Malah, terdapat juga pelanggan yang menyalahgunakan bantuan kewangan pembelian takaful yang diberikan. Bantuan tersebut telah digunakan selain daripada tujuan takaful. Tindakan-tindakan pelanggan yang kurang telus ini dilihat telah menafikan hasrat dan tujuan pelaksana takaful dalam usaha melibatkan seluruh masyarakat Malaysia terutamanya masyarakat berpendapatan rendah dalam mempunyai perlindungan melalui pelaksanaan takaful mikro yang diperkenalkan. Dalam hal ini dilihat bahawa sekiranya isu ini kian berlanjutan, ia akan menjejaskan perkembangan industri takaful mikro di Malaysia. Maka bagi menanganinya, pihak takaful perlu sentiasa cakna dan berwaspada dalam mengeluarkan apa-apa tuntutan pelanggan yang meragukan bagi mengelakkan isu penipuan ini terus berlaku. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Cuma bermasalahnya ialah kadang-kadang tuntutan tu misleading, misstatement ataupun fraud ataupun ada isu-isu yang berbangkit berkaitan dengan tuntutan tu. Itu yang jadi masalah tu kadang-kadang tu. Tu yang menjadi isu itu”. (PT 8).

Isu operasi yang kedua ialah salah laku ejen. Hasil kajian mendapati pihak ejen telah bertindak menyalahi etika ejen dengan melakukan penyampaian maklumat yang salah kepada pelanggan, memalsukan dokumen pelanggan dan menggunakan maklumat pelanggan untuk tujuan peribadi. Malah, terdapat juga wakil ejen yang bersubahat bersama pelanggan dalam





memanupulasikan dokumen-dokumen berkaitan bagi membolehkan pelanggan mendapat pampasan dan secara tidak langsung wakil ejen juga mendapat komisen. Tidak dinafikan salah laku ini didorong oleh keinginan pihak ejen dalam mendapatkan komisen yang tinggi. Secara realitinya, peranan ejen sebagai pihak perantara antara pelanggan dan syarikat takaful adalah sangat penting dalam pembangunan industri takaful bagi memastikan pelanggan dapat mengakses takaful dengan mudah dan lancar. Namun begitu, dengan tindakan ejen yang menyalahi etika ini dapat memberikan tanggapan buruk terhadap kredibiliti ejen itu sendiri dan imej syarikat takaful dalam tanggungjawab memegang amanah. Ini kerana ia jelasnya melibatkan aspek kepercayaan pelanggan dalam menguruskan kewangan mereka. Oleh itu, ejen-ejen yang dilantik perlu dibuat penilaian dari semasa ke semasa oleh syarikat takaful bagi memastikan setiap ejen bebas dari salah laku yang luar dari etika ejen. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Kita sebenarnya rely on ejen, ejen takaful, mana-mana ejen. Tapi, untuk benda-benda macam ni, ini contradict. Ini pun satu masalah jugak lah. Ini untuk ejen takaful, kita nak pasarkan takaful, kita harapkan kepada ejen-ejen ni lah untuk menerangkan mengenai takaful lah kan. Tapi kita dengar macam-macam, ini ejen cakap tak betul apa bende semua, tapi kita tak boleh nafikan yang ejen lah orang yang menerangkan kepada customer kita macam mana awareness tu lah, takaful tu macam mana apa semua”. (PT 6)

Isu operasi yang ketiga ialah isu pelaksanaan polisi syarikat takaful. Kajian mendapati isu ini merujuk kepada penawaran takaful mikro yang diperkenalkan kepada masyarakat yang berpendapatan rendah. Perniagaan syarikat takaful secara kebiasaan adalah bermatlamatkan keuntungan. Namun begitu, sedikit berbeza dari sudut perniagaan takaful mikro yang mana peratusan besar pelaksanaannya lebih ke arah pemerksaan sosial dan kebajikan berbanding tujuan keuntungan. Dalam hal ini, dilihat cabaran kepada syarikat takaful dalam melaksanakannya. Ini kerana sukar untuk menjalankan suatu perniagaan yang tidak mendatangkan keuntungan kepada syarikat. Maka yang demikian, syarikat takaful perlu sentiasa cakna dan bersedia dengan sebarang kebarangkalian di samping bertindak proaktif dalam menyempurnakan polisi syarikat takaful yang ditetapkan bagi memenuhi kemaslahatan masyarakat serta dalam masa yang sama meraih keuntungan walaupun perolehannya memerlukan satu jangka masa yang lama. Dengan cara ini, syarikat takaful akan lebih kukuh dan bermotivasi. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Matlamat utama dekat Takaful Operator sekarang ni still keuntungan juga lah dan kalau melibatkan aktiviti yang takde keuntungan langsung tu, susah lah”. (PT 2)

Seterusnya, isu operasi yang keempat ialah penyediaan manfaat produk yang bersesuaian. Menurut kajian yang dijalankan, isu ini timbul di dalam penawaran perlindungan takaful mikro adalah disebabkan pengenalan produk ini pada harga yang rendah dan murah. Perkara ini memperlihatkan bahawa syarikat takaful memerlukan perancangan yang efektif dan efisien bagi menyediakan dan mengembangkan perlindungan manfaat takaful yang bersesuaian dan memenuhi keperluan masyarakat miskin dan berpendapatan rendah yang setanding dengan kadar sumbangan mereka. Pelaksanaan ini harus dilakukan bagi memastikan masyarakat B40 berpeluang untuk memiliki dan mempunyai perlindungan takaful sekiranya berhadapan dengan kejutan kewangan. Malah dalam masa yang sama syarikat takaful perlu bertanggungjawab dalam memastikan pengeoperasiaan takaful mikro ini memberi kestabilan kepada syarikat takaful. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:





“Cabaran yang kedua dari sudut produk tu sendiri. So, bila kita bayar atau kita contribute dalam sesetengah plan ataupun sesetengah produk takaful, kita akan dapat balik kan maksudnya perlindungan. Jadi, dengan jumlah let say RM10 yang dibayar sebulan, kita sebagai pengendali takaful perlu sediakan sebanyak mampu yang boleh. Maksudnya, sebanyak yang boleh untuk mereka ni. Sebab sekarang ni kalau ikutkan orang yang bayar RM100, dia orang akan dapat sekian-sekian perlindungan ataupun mungkin kelebihan ataupun faedah ataupun benefit, lah. Tapi mungkin dengan RM10 pula seberapa banyak boleh kita dapatkan sebanyak yang boleh. Ha macam tu. Kita nak tarik, kita nak stretch dia punya benefit tu up to what level that we can do. Itu cabaranlah daripada pengendali”. (PT 8)

Isu operasi yang kelima pula melibatkan isu kemampuan dana takaful. Dapatan ini selari dengan dapatan pengkaji lain iaitu daripada Ayaz, Saeed dan Ashraf, (2020), Iqbal dan Ayaz, (2021), Thaidi, et al., (2020) yang menyatakan isu kemampuan dana takaful adalah isu utama yang timbul dalam operasi takaful terutamanya dalam takaful mikro. Kajian mendapati isu ini timbul berikutan kepada tuntutan pampasan yang tinggi oleh peserta sehingga memerlukan kepada suntikan dana daripada pemegang saham syarikat dalam membayar pampasan. Malah turut dikesan disebabkan faktor disiplin peserta takaful mikro yang kurang memberi komitmen dalam membayar sumbangan disebabkan hasil pendapatan mereka yang terhad. Oleh yang demikian, isu ini telah membawa cadangan kepada penggunaan dana-dana filantropi seperti zakat, wakaf, baitulmal, kerajaan dan seumpamanya dalam usaha memperkukuhkan dana risiko takaful terutamanya dalam konteks takaful mikro. Dana-dana filantropi tersebut adalah sebagai alternatif menggantikan sebahagian atau keseluruhan sumbangan peserta B40 yang tidak berkemampuan (Ghani et al., 2019 dan Thaidi et al., 2020). Sumbangan dana-dana luar ini dilihat merupakan pendekatan yang efektif dalam menjamin kestabilan dana risiko takaful. Namun begitu, timbul permasalahan dari sudut kestabilan dana zakat. Hal ini timbul disebabkan sumber zakat adalah bergantung sepenuhnya kepada pembayar zakat. Ini secara tidak langsung berkait rapat dengan tahap kesedaran masyarakat Islam dalam melunaskannya walaupun ianya merupakan kewajipan bagi orang Islam yang berkemampuan. Maka ini telah membuktikan pembayaran zakat daripada masyarakat Islam adalah tidak konsisten dan tidak tetap yang membawa kepada perbezaan jumlah kutipannya setiap bulan dan tahun malah kutipan setiap negeri juga berbeza. Ini jelas menunjukkan keadaan dana zakat yang tidak konsisten dan mampan. Walaupun begitu, ianya mampu diatasi dengan sebaiknya melalui peranan institusi-institusi zakat dalam meningkatkan tahap kesedaran masyarakat Islam terhadap kewajipan zakat. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Memang perlu ada suntikan dana daripada luar, sama ada wakaf atau zakat atau pon dana kerajaan sendiri ke, Baitulmal dan sebagainya sebab kalau nak mengharap hanya kita berdasarkan contribution yang dibayar oleh peserta semata-mata, saya rasa lama-lama pon tak boleh bertahan lah”. (PT 2)

“Keduanya, dan duit zakat ni pula satu lagi dia tak konsisten. Sebab zakat bukannya... iyalah kita tahu zakat tu wajib pada setiap orang Islam. Tapi sejauh mana mereka bayar itu kita tak tahu wallahu a'lam. Zakat fitrah pun ada yang terlepas, alangkan zakat pendapatan, zakat yang lain, simpanan apa semua ni. Jadi duit tak konsisten dalam contohnya dalam sebulan kalau kita tanya lembaga PPZ, ataupun lembaga zakat Selangor, atau mana-mana organisasi zakat, dia bukannya fix sebulan dia orang dapat contohnya





sejuta, tak tentu. Mungkin dalam bulan ni tengah orang kata tengah zaman musim raya ke kan mungkin dapat sikit. Jadi kita tak tahu, benda tu tak standardize". (PT 8)

Kemudian, isu operasi yang keenam ialah isu penambahan penyertaan. Dapatan mendapati pihak takaful mengalami kejutan terhadap penambahan penyertaan peserta pada skala yang besar. Ini dilihat bahawa saiz capaian syarikat takaful kebiasaannya hanya mencapai tahap optimum iaitu melibatkan kurang daripada satu juta pelanggan. Namun dalam operasi takaful mikro saiz capaiannya meningkat secara drastik dari tahun ke tahun yang mana hampir melibatkan 10 juta pelanggan. Hal ini sememangnya cabaran besar kepada penawar takaful mikro dari sudut pengurusan operasinya terutamanya melibatkan hal-hal permohonan tuntutan, pembayaran tuntutan, penyebaran maklumat dan sebagainya. Oleh yang demikian, syarikat takaful mikro perlu memandangnya ke arah cabaran yang positif walaupun tidak dinafikan pembangunan industri takaful di Malaysia masih lagi baru berbanding industri insurans konvensional. Ini kerana telah membuktikan bahawa matlamat takaful mikro telah tercapai walaupun tidak secara menyeluruh. Malah dalam pada masa yang sama, syarikat-syarikat takaful mikro perlu sentiasa meningkatkan daya tahan industri takaful mikro bagi menjamin konsistensi manfaat perlindungan kepada masyarakat miskin dan berpendapatan rendah amnya. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

"Cabarannya ialah kita every year ahli bertambah. Bila kita mula start dengan mySalam ni awal tahun 2019, ahli mySalam yang layak adalah setakat lebih kurang 4.6 juta. Sekarang ni, 4 tahun lepas daripada tarikh kita mula skim mySalam tersebut, ahli mySalam sudah hampir mencecah 10 juta, jadi operationally sangat besar lah. I think this is one of the reasons why ada takaful operator dia taknak ambil sebab daripada size wise dia terlalu besar, takut dari sistem wise diaorang tak boleh support, number one. Nombor dua, operationally it become nightmare lah sebab takaful biasanya maksimum customer base kita orang maksimum pon takkan lebih daripada sejuta lah biasanya, sekitar maksimum pon ada life insurance mungkin satu juta atau less than 2 million lah. Ini, we are talking about 10 million customers, macam mana nak submit claim, awareness and all that. It's a big operationally challenging but to me it's a good challenge". (PT 5)

Isu operasi yang ketujuh ialah isu tuntutan sangat tinggi. Kajian mendapati isu ini boleh mendorong kepada ketidakseimbangan dana tabungan takaful apabila kos tuntutan di tahap yang maksima. Dapatan kajian ini disokong oleh Thaidi et al, (2020) yang menyatakan syarikat takaful akan berhadapan dengan risiko kecairan apabila kos tuntutan peserta lebih tinggi daripada dana takaful. Ini menjelaskan bahawa kesan daripada ketidakseimbangan dana takaful dan jumlah tuntutan peserta dapat mendedahkan syarikat takaful terhadap kerugian dan defisit. Ini dapat dibuktikan daripada kajian Kamaruddin, et al., (2021) yang menyatakan pada tahun 2018, syarikat Prudential BSN telah mencatatkan kerugian yang besar bahkan perolehan keuntungan rendah juga dialami oleh beberapa syarikat takaful seperti Etiqa Berhad, Hong Leong MSIG dan Takaful Ikhlas. Faktor utama hal-hal ini berlaku adalah berikutan kepada tuntutan takaful yang tinggi yang telah menjangkau dana tabungan takaful. Dalam pada itu, isu tuntutan yang tinggi juga telah memberi impak kepada tahap dan pretasi pengurusan takaful terutamanya melibatkan proses-proses penyelesaian tuntutan peserta. Hal ini telah mengakibatkan proses-proses penjelasan tuntutan peserta tidak dapat dibuat dalam waktu yang singkat dan yang ditetapkan berikutan kepada terhadnya kakitangan atau sumber manusia dalam menguruskannya. Oleh itu, pihak syarikat takaful perlu bertindak secara proaktif dalam





menangani masalah ini bagi memastikan syarikat takaful sentiasa utuh dan mempunyai imej yang baik di mata masyarakat. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Dan banyak keadaan produk kita ni rugi. Maknanya claim lebih tinggi daripada contribution yang kita collect”. (PT 7)

“Tuntutan yang tinggi diterima bagi yang berkaitan dengan kes kuarantin Covid yang dibuka oleh kerajaan dan menjadikan lambakan kes /tuntutan yang tinggi dan menjadikan semakan dan pembayaran tidak dapat dibuat mengikut TAT/tempoh asal”. (PT 1)

Isu operasi yang kelapan pula adalah berkenaan isu penyediaan platform pemasaran yang terhad. Hasil temu bual mendapati, sebahagian besar syarikat takaful telah mengfokuskan kaedah pemasaran mereka lebih kepada pemasaran secara atas talian berbanding pemasaran bukan atas talian. Manakala terdapat juga sebahagian kecil syarikat takaful menggunakan dua pendekatan iaitu melalui atas talian dan juga melalui kerjasama dengan pihak ketiga. Namun begitu, pelaksanaan secara kerjasama dengan pihak ketiga dilihat tidak melibatkan organisasi atau pertubuhan yang mempunyai hubungan yang dekat dan erat dengan masyarakat setempat seperti persatuan penduduk, ahli-ahli kariah dan sebagainya. Oleh sebab itu, ia akan mengakibatkan kegagalan masyarakat dalam mengakses takaful walaupun mereka mempunyai kesedaran terhadap takaful. Maka dengan itu, syarikat takaful perlu meluaskan lagi platform-platform kebolehcapaian takaful bagi memudahkan masyarakat dalam mendapatkannya terutamanya masyarakat miskin yang tinggal di kawasan kampung dan di luar bandar. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Cuma nak market produk ini dia because kita guna partner-partner yang macam digital punya platform tapi kita ada lagi partner-partner yang apa lagi dekat dengan B40 contohnya macam Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), macam ahli-ahli kariah macam masjid ke surau ke dengan persatuan penduduk, memang tak ada daripada situ. Memang sebenarnya ramai yang nak ambil perlindungan ini apa semua ni kan tapi benda ini tak sampai”. (PT 3)

Isu operasi yang kesembilan ialah melibatkan isu kurang kreativiti pemasaran. Dalam kajian ini mendapati, kaedah pengiklanan yang ditayangkan dan disediakan oleh pihak takaful kepada masyarakat adalah kurang memberi impak kepada masyarakat. Hal ini kerana penyampaian mesej yang meleret dan tempoh masa yang lama telah menimbulkan kurang minat masyarakat dalam terus mendengar dan menyaksikannya. Ini jelas membuktikan gaya pengiklanan yang efektif dan efisien dalam menarik minat masyarakat dilihat memerlukan kepada daya kreativiti dan inovasi daripada pihak takaful yang meliputi kepada penyampaian mesej yang padat, jelas dan ringkas. Pendekatan ini wajar diambil penekanan oleh pihak penawar takaful disebabkan ia dilihat dapat memainkan peranan dalam usaha meningkatkan kesedaran masyarakat terhadap kepentingan polisi perlindungan takaful sebagai perlindungan kewangan mereka. Oleh yang demikian, syarikat takaful perlu konsisten dalam meningkatkan daya kreativiti pemasaran takaful yang selari dengan trend semasa dan minat masyarakat bagi memastikan penyampaian maklumat yang efektif dan efisien. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Dia orang dah tak suka tengok macam iklan lama-lama, dia nak cepat tangkap macam kalau Thailand dia buat iklan minuman ke, iklan barang-barang ke enn, memang dia punya sekejap saja tau kita boleh tangkap. Dia punya maksud tu bagus”. (PT 3)





Isu operasi terakhir yang dikenal pasti ialah isu pemasaran belum cukup meluas. Hasil kajian mendapati isu ini timbul disebabkan tiada penglibatan ejen dalam takaful mikro yang mana kaedah promosinya adalah secara penuh melalui atas talian. Ini telah membuktikan kepada pemasaran takaful yang terhad yang telah menyumbang kepada pendedahan takaful yang tidak menyeluruh dan mencukupi kepada masyarakat terutamanya masyarakat berpendapatan rendah. Peranan ejen dalam takaful tidak dinafikan adalah sangat penting dalam memberi pencerahan dan penjelasan yang mendalam berkenaan hal-hal takaful kepada pelanggan. Malah, terdapat masyarakat yang masih lemah pengetahuannya mengenai teknologi maklumat yang jelasnya memberi kekangan kepada masyarakat untuk mengaksesnya. Oleh itu, syarikat takaful perlu meneliti keadaan dan kekangan golongan sasaran bagi memastikan penawaran produk takaful dapat sampai kepada masyarakat. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“cuma dia memang tidak seperti apa tu produk-produk lain yang kita pasarkan melalui agensi, lah. Mungkin dari segi promosi dia mungkin kurang, ataupun sama ada target market tu dia tidak IT savvy atau sebagainya, kan”. (PT 4)

Kesedaran Masyarakat

Dapatan daripada temu bual yang dijalankan telah mendapati bahawa antara isu kesedaran yang timbul ialah isu kurang kesedaran pengurusan kewangan. Dalam isu ini, dikesan bahawa kesedaran masyarakat terhadap pengurusan kewangan adalah di tahap yang rendah terutamanya masyarakat miskin dan tidak berkemampuan. Faktor isu ini adalah disebabkan oleh keadaan ekonomi kewangan masyarakat B40 yang terhad dan tidak mencukupi. Maka disebabkan itu, terdapat inisiatif daripada kerajaan melalui penawaran baucar takaful mikro bagi meningkatkan penglibatan masyarakat B40 terhadap perlindungan takaful. Secara asasnya, pengurusan kewangan adalah menyentuh kepada kemahiran individu dalam merancang kewangan peribadi. Perlindungan takaful adalah antara elemen perancangan kewangan peribadi yang efektif yang mempunyai peranan dalam memberi perlindungan kepada kejutan kewangan yang berlaku. Keperluan kesedaran pengurusan kewangan adalah sangat penting bagi individu mahupun masyarakat. Ini kerana pengurusan kewangan yang lemah akan mendorong kepada tabiat berhutang, kemiskinan, tekanan kewangan, tekanan emosi dan sebagainya. Oleh yang demikian, kesedaran masyarakat terhadap pengurusan kewangan perlu dipertingkatkan dan diterapkan daripada awal seperti melalui pendidikan awal di sekolah, seminar-seminar awam dan kursus-kursus khas. Malah dilihat bahawa sekiranya isu ini tidak dibendung dengan sebaiknya, ia dapat memberi kesan yang lebih serius kepada kesejahteraan individu dan masyarakat seperti tekanan emosi, pengistiharan muflis pada usia muda, memberi tekanan kepada ahli keluarga dan sebagainya. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Financial awareness tu takda, financial literacy tu tak ada, ekonomi punya kemampuan tak ada, jadi kerajaan terpaksa masuk campur”. (PT 6)

Seterusnya, isu kedua yang dikenal pasti ialah isu kurang kesedaran kepentingan takaful dalam kalangan masyarakat. Dalam isu ini, kajian telah mendapati bahawa masalah kesedaran takaful dilihat bukan sahaja berlegar di kalangan masyarakat miskin dan berpendapatan rendah malah turut melibatkan seluruh lapisan masyarakat di Malaysia. Ini disokong oleh kebanyakan kajian-kajian lepas yang menyatakan kesedaran masyarakat Malaysia terhadap takaful masih lemah dan tidak memuaskan (Hadi et al., 2019; Hassan et al., 2018; dan Kamal, Mohamad dan Mohamad, 2022). Dalam konteks masyarakat B40 walaupun terdapat





penawaran takaful yang mampu milik diperkenalkan, mereka tetap meletakkan pilihan takaful adalah pilihan yang terkebelakang dalam memenuhinya. Mereka lebih cenderung mengutamakan pendapatan mereka dalam memenuhi keperluan-keperluan asas dan keperluan-keperluan sampingan yang lain. Ini jelas menunjukkan bahawa masyarakat B40 masih kurang kesedaran akan kepentingan perlindungan takaful dalam keperluan kehidupan hari ini dan akan datang yang berperanan meringankan beban kewangan mereka apabila berhadapan dengan hal-hal yang tidak dijangka. Malah terdapat persepsi di kalangan masyarakat melayu terutamanya, apabila berlaku musibah tidak dijangka mereka lebih rela menyalahkan takdir berbanding berusaha mencegah terlebih dahulu. Ini juga jelas membuktikan masyarakat masih gagal memahami konteks muamalat Islam dalam aspek toleransi Islam kepada hambanya melalui peranan perlindungan risiko Islam. Oleh yang demikian, kesedaran takaful wajar untuk dipertingkatkan secara konsisten kepada seluruh masyarakat bagi memastikan masyarakat Malaysia memiliki sekurang-kurangnya satu polisi perlindungan yang membolehkan mereka mampu menjalani kehidupan seharian dengan baik dan lancar walaupun berhadapan dengan situasi kecemasan yang tidak dijangka. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“Dari sudut peserta ataupun masyarakat di luar sana yang golongan B40 ni sebab masalah dia sekarang ni, dia orang ni bukan dari golongan yang keutamaannya mendapatkan perlindungan. Sebab dia orang lebih fikir untuk isi perut, untuk berlindung, untuk yang lebih lain lah, pelajaran anak-anak, itu adalah keutamaan dia orang”. (PT 8)

Kemudian, isu kesedaran yang terakhir yang dikenal pasti ialah isu kurang kesedaran penggunaan teknologi digital. Kajian mendapati golongan berpendapatan rendah, golongan tua dan penduduk luar bandar adalah golongan yang kurang mempunyai pengetahuan tentang penggunaan teknologi digital. Hal ini dapat dikesan melalui penawaran takaful mikro yang dilihat mempunyai kadar penembusan takaful yang sangat rendah dan tidak memuaskan. Perkara ini dilihat kesan daripada proses takaful mikro yang secara keseluruhannya adalah secara digital dan atas talian yang meliputi proses pendaftaran, tuntutan, aduan, pertanyaan dan sebagainya. Maka telah membuktikan bahawa masyarakat miskin dan berpendapatan rendah mengalami kesukaran dalam mengakses takaful melalui digital dan atas talian.

Walaupun majoriti masyarakat B40 mempunyai telefon pintar tapi mereka masih gagal dalam mengadaptasi terhadap kemudahan teknologi digital yang diperkenalkan. Malah tidak dinafikan masyarakat B40 lebih cenderung membuat pertemuan fizikal walaupun memakan masa yang lama dalam menyelesaikan proses-proses yang berkaitan. Oleh yang demikian, syarikat takaful perlu mempelbagaikan kaedah penawaran takaful yang lebih sesuai kepada masyarakat miskin dan berpendapatan rendah bagi memudahkan mereka untuk mengakses takaful. Manakala, dalam konteks meningkatkan kesedaran penggunaan teknologi digital terhadap masyarakat B40 dilihat boleh dilaksanakan dengan kaedah membuat video tutorial yang ringkas atau mengadakan seminar berkala berkenaan penggunaan web takaful secara terperinci. Menerusi pendekatan-pendekat ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kesedaran dan pengetahuan masyarakat B40 terhadap penggunaan teknologi digital dengan lebih menyeluruh. Berikut adalah petikan daripada temu bual yang dijalankan:

“mereka tak tahu cara nak gunakan portal tu sendiri. Teknologi. Malaysia ni, access to internet tinggi but literacy technology tu sendiri rendah jadi mereka tak tahu nak gunakan portal tu selain daripada WhatsApp atau pon social media lah”. (PT 5)





“Cumanya claim ini yelah banyak demand claim nak buat cepat. Bila nak buat cepat ni salah satu cara is digital lah digital dia nak submit claim atau pun dia notify claim via digital. Tapi ramai yang awareness masih takde masih kurang”. (PT 3)

KESIMPULAN

Secara kesimpulan, isu dan cabaran yang dikenal pasti dalam temu bual yang dijalankan adalah melibatkan isu-isu berkaitan syariah, undang-undang, kos, operasi dan kesedaran masyarakat. Isu-isu ini dilihat dapat memberi kesan kepada pasaran industri takaful terutamanya dalam takaful mikro. Dalam kajian ini juga terdapat beberapa limitasi kajian yang mana kajian ini adalah berbentuk kajian kualitatif dan bilangan informan hanya melibatkan lapan orang informan sahaja. Walaupun begitu, kajian ini boleh dijadikan sebagai kajian lanjutan atau kajian masa hadapan dalam bentuk kajian kuantitatif atau penambahan kepada bilangan informan kajian bagi mendapatkan data yang lebih tepat dan menyeluruh mengenai isu dan cabaran dalam model takaful yang dijalankan di Malaysia.

RUJUKAN

- Ahmad, M. K. (2018). Penentuan Benefisiari bagi Manfaat Takaful Berasaskan Konsep ‘Umrā dan Ruqbā: Penelitian dari Sudut Fiqh. *INSANIAH: International Online Journal of Language, Communication, and Humanities*, 1(1), 14-30.
- Akta Perkhidmatan Kewangan Islam. (2013). Retrieved 15 December 2021 from <http://www.bnm.gov.my/index.php>.
- Alī Muḥyī , al-Dīn al-Qurrahdāghī (2005), *Al-Ta'mīn al-Islāmī: Dirāsah Fiqhiyyah Ta'īliyyah*, Bayrūt: Dār al-Bashā'ir al-Islāmiyyah, h. 203.
- Ali, E. R. A. E., Odierno, H. S. & Ismail, A. (2008). *Essential Guide to Takaful (Islamic Insurance)*. Kuala Lumpur: CERT Publications. 52.
- Al-Mawrid, Ruhi al-Ba'labakki. (1997). *Qamus 'Arabi-Inklizi* (Beirut: Dar al Ilm li al-Malayin, 1997). Vol 9, 897-354.
- Ayaz, M., Saeed, M., & Ashraf M. A. (2020). Micro-Takaful by Takaful Operators in Pakistan: Problems and their Solutions from the Practitioners' Perspective. *Global Social Sciences Review*, V(II), 523 – 540.
- Bank Negara Malaysia (2012a). *Laporan Takaful Tahunan*. www.bnm.gov.my. Bank Negara Malaysia.
- Bank Negara Malaysia. (2012b). *Rangka Kerja Konsep: Takaful Am*. Retrieved April 16, 2022 from <https://creditbureau.bnm.gov.my/documents/20124/793834/booklet.bm.pdf>.
- Bank Negara Malaysia. (2021). Sektor Insurans dan Takaful. retrieved April 16, 2022 from https://www.bnm.gov.my/documents/20124/3026574/fsr2020h2_bm_ch2b_insurance.pdf
- Bank Negara Malaysia. (2022). *Syarikat Insurans Dan Pengendali Takaful*. Retrieved April 16, 2022 from <https://www.bnm.gov.my/takaful-operators>.
- Don, A. G., Puteh, A., Kawangit, R. M., Puteh, A., & Nasir, B. M. (2020). Pendekatan Filantropi Dakwah Dalam Membangun Kesejahteraan Masyarakat. *AZKA International Journal of Zakat & Social Finance*, 1(1), 44-56.
- Eldaia, M., Hanefah, M., Marzuki, A., & Shatnawi, S. (2020). Takaful in Malaysia: Emergence, Growth, and Prospects. *ERN: Institutions in Markets (Topic)*.
- Ghani, N. A. R. N. A., Adnan, N. I. M., Salleh, A. D., Yaacob, S. E., Yakob, R. & Redzuan, H. (2018). Analisis Hukum Penggunaan Dana Zakat untuk Pembangunan Model Takaful Mikro. *Journal of Contemporary Islamic Law*, 3(2), 28–36.





- Ghani, N. A. R. N. A., Sabri, I. I. M., Yaacob, S. E., Adnan, N. I. M. Salleh, A. D., Yakob, R. dan Redzuan, H. (2019). Penggunaan Dana Zakat dalam Pembangunan Takaful Mikro: Satu Sorotan Literatur. *Journal of Fatwa Management and Research*, 17(2), 73–85.
- Hadi, F.-S. A., Hussin, M. Y. M., Muhammad, F., Razak, A. A., Mahjom, N., & Ahmad, M. A. (2019). Tertiary Education Saving Patterns among Malaysian Parents. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 1166-1175.
- Hassan, R., Salman, S. A., Kassim, S. & Majdi, H. (2018). Awareness and Knowledge of Takaful in Malaysia: A Survey of Malaysian Consumers. *International Journal of Business and Social Science*, 9(11), 45-53.
- Hassan, R., Yusoff, A., Asnawi, A. W. A. & Adnan, I. S. (2020). Takaful, Zakat and Waqf Instruments in Ensuring Holistic Senior Citizens Program Development in Malaysia. *Journal of Islamic Finance*, 9(2), 79–88.
- Iqbal, I., & Ayaz, M. (2021). Enhancing Micro-Takaful in Pakistan. *Journal of Finance and Accounting Research*, 3(2), 44–58.
- Kamal, A., Mohamad, A. A. S. & Mohamad, M. T. (2022). Model Strategi Penawaran Takaful Mikro di bawah Inisiatif Perlindungan Tenang. *Sains Humanika*, 14(2), 31–63.
- Kamaruddin, N. A. S., Ishak, N., Hamzah, S. R., Halim, N. A. & Rasade, A. F. N. (2021). Analysis of Claim Ratio, Risk-Based Capital and Value-Added Intellectual Capital: A Comparison Between Family And General Takaful Operators In Malaysia. *E-Proceedings of the 5th International Conference on Computing, Mathematics and Statistics (iCMS 2021)*. 387-395.
- Kawangit, R. M., Don, A. G., Hamjah, S. H., Sham, F. M., Nasir, B. M., Asha'ari, M. F., Tibek, S. R., Ismail, Z., Endot, I., Puteh, A., Ismail, A. & Ghani, M. Z. A. (2012). The Management of Takaful Business Models in Malaysia Advances. In *Natural and Applied Sciences*, 6(4), 561-564.
- Long, A. S. (2015). *Metodologi Penyelidikan Pengajian Islam*. Edisi kedua. Penerbit: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mikail, S. A., Ahmad, M. A. J., & Adekunle, S. S. (2017). Utilisation of zakāh and waqf fund in micro- takāful models in Malaysia: an exploratory study. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 9(1), 100–105.
- Mustafa, A., & Rahman, A. A. (2015). Pengunderaitan Dalam Produk Takaful Keluarga Dari Perspektif Syariah: Family Takaful Product Underwriting From Shariah Perspective. *Jurnal Syariah*, 23(2), 235–254.
- Noor, A. M. & Zakaria, M. S. (2010). Takaful: Analisis Terhadap Konsep dan Akad. *Jurnal Muamalat*, 3, 1-28.
- Pasha, A. T. & Hussain, M. M. (2013). Takaful Business Model: A Review, A Comparison. *Business Management Dynamics*, 3(4), 24-32.
- Rosele, M. I. & Johari, A. H. (2016). Aplikasi Takaful Model Wakaf Di Malaysia: Keperluan Dan Permasalahannya. *International Journal of Islamic and Civilizational Studies*, 2(1), 28-38.
- Salleh, M. C. M., Razali, S.S., Laksana, N. N. M., Embi, N. A. C. & Abdullah, N. I. (2020). Developing a sustainable model of Waqf-based Takaful for flood victims in Malaysia, *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(9), 1941-1952.
- Sha'aban, M. M. & Salleh, F. (2021). Does Nigerian Low-Income Families Need For Micro Family Takaful Scheme?. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(2), 52-58.
- Thaidi, H. A. A., Rahman, M. F. A., Rahman, A. A. & Nazarie, W. N. F. W. M. (2020). Integrasi Takaful Mikro dan Zakat Dalam Mendepani Wabak Penyakit Berjangkit:





Prospek dan Cabaran. *E-Proceeding: Seminar Antarabangsa Islam Dan Sains (SAIS)*, 456-471.

Zakaria, M. Z., Salleh, A. Z., Hasbullah, M., Ismail, A. M., & Jalil, M. A. A. (2019). Exploring Waqf-Based Takaful Fund as Financial Aid for the B40 Group in Malaysia. *Al-Shajarah, Special Issue: Shariah and Law as Catalysts for Global Peace*, 149- 167.

