

Persepsi Pelajar Bukan Islam Terhadap Takaful
(*Non Muslim Student's Perception on Takaful*)

IZZATI LIYANA AWANG & HENDON REDZUAN

ABSTRAK

Industri takaful di Malaysia telah diperkenalkan sejak tiga dekad yang lalu, namun kadar penembusan pasaran takaful masih jauh ketinggalan berbanding dengan kadar penembusan insurans hayat konvensional. Walaupun terdapat bilangan pembeli takaful yang agak signifikan dari kalangan bukan Islam, namun masih terdapat pasaraan takaful yang masih luas yang belum diterokai. Kajian ini bertujuan untuk meneroka persepsi pelajar bukan islam di UKM terhadap takaful. Faktor yan dikaji adalah kefahaman, keyakinan dan penerimaan terhadap takaful. Melalui kajian ini, persepsi pelajar bukan Islam boleh dikenalpasti untuk membantu industri takaful dan membuat dasar untuk mengambil langkah-langkah yang proaktif bagi mengalakkan pembelian produk takaful bukan sahaja dalam kalangan penduduk Muslim, tetapi juga penduduk bukan Islam.

Kata Kunci: Takaful, insurans hayat, persepsi, kefahaman, penerimaan, keyakinan.

ABSTRACT

The takaful industry has been introduced in Malaysia over the past three decades, but the rate of penetration of takaful market is still far behind compared with that of the conventional life insurance. Although a significant proportion of non-Muslim are covered by takaful plans, a large takaful market still remains untapped. This study seeks to explore the perception of non-Muslim student sat UKM towards takaful. The factors to be investigated are the understanding of, confidence in and acceptance of takaful. Through this study, the perception of non-Muslim students could be identified to assist the takaful industry and policy makers to take proactive measures to encourage the purchase of takaful products not only among Muslims butal so non-Muslim population.

Keywords: *Takaful, life insurance, perception, understanding, acceptance, confident.*

PENGENALAN

Industri takaful terus berkembang dari tahun ke tahun dengan didorong oleh pertumbuhan ekonomi dalam negara. Hal ini dapat dibuktikan di mana ia mencatatkan kadar purata pertumbuhan tahunan sebanyak 57.9% dan 44% dalam aset dan sumbangan bersih masing-masing semenjak dari tahun 1986 (Bank Negara Malaysia 2013). Industri takaful juga telah mencapai penembusan pasaran sebanyak 8%, dan dalam tempoh dua dekad, kekuatan industri dari segi jumlah aset dana takaful telah meningkat daripada RM14 juta pada peringkat awal penubuhannya kepada lebih RM 14 bilion pada akhir tahun 2010. Namun menurut Bank Negara Malaysia, walaupun takaful telah diperkenalkan kepada Malaysia sejak dua abad yang lepas, iaitu pada tahun 1985, majoriti populasi masih lagi tiada kesedaran terhadap kepentingan insurans (Berkem 2014)

Walaupun Bank Negara Malaysia telah menetapkan sasaran 20% *market share* bagi takaful dalam pasaran insurans Malaysia pada tahun 2010, tetapi pencapaian sebenar hanyalah sekitar 8%. Menurut Berkem (2014), hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertamanya pertumbuhan dalam industri takaful, seperti industri lain telah menjadi sedikit perlahan akibat daripada krisis kewangan dan global. Keduanya, syarikat konvensional mempunyai pilihan pelaburan jangka panjang dan jangka pendek telah memperolehi pendapatan pelaburan yang lebih tinggi daripada operator takaful. Ketiga, kekurangan inovasi dan pembangunan modal intelek dalam industri takaful. Dan seterusnya, kehadiran beberapa halangan psikologi untuk penembusan pasaran takaful seperti kekurangan peserta takaful berbanding insurans konvensional, kekurangan pasaran re-takaful, dan kurangnya kesedaran pasaran, budaya relatif rendah pendidikan pengguna.

Selain itu, maklumat yang diperolehi daripada Laporan Bank Negara (2012), terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah aset industri insurans dan industri takaful di Malaysia. Laporan tersebut menunjukkan bahawa jumlah aset dana untuk industri takaful hanya RM10.6 bilion pada tahun 2008 berbanding dengan insurans konvensional iaitu RM130.9 bilion untuk tempoh yang sama. Pada tahun 2012 jumlah aset bagi industri takaful telah meningkat kepada RM19.1 bilion berbanding dengan RM195.6 bilion bagi insurans konvensional. Dari segi jumlah aset industri insurans dan takaful, ia boleh disimpulkan bahawa dana takaful masih jauh di belakang insurans konvensional.

Statistik menunjukkan bahawa pada tahun 2013, kadar penembusan keseluruhan bagi

insurans dan takaful adalah sebanyak 53% di mana penembusan insurans adalah sebanyak 39% manakala penembusan takaful terus meningkat sebanyak 14%. (Zafri Ab Halim 2014). Menurut penulis, secara realitinya takaful masih lagi tidak mendapat tempat di kalangan masyarakat Melayu walaupun Majlis Fatwa Kebangsaan telah mengeluarkan resolusi pengharaman insurans konvensional dan takaful seharusnya menjadi pilihan perlindungan dalam kalangan umat Islam. Dari segi kesedaran dan pengetahuan takaful dalam kalangan penduduk Malaysia, Ayinde (2012) menyatakan bahawa penduduk Malaysia tanpa mengira kepercayaan bersedia menerima perkhidmatan insurans Islam bergantung kepada faktor tertentu, antaranya kesesuaian dan kesedaran. Kajian daripada Swart dan Coetzer (2010) pula merumuskan bahawa produk takaful telah menarik perhatian masyarakat bukan Islam. Walau bagaimana pun, menurutnya lagi, minat yang ditunjukkan oleh bukan Islam dan sokongan yang diberikan oleh orang Islam tidak mencukupi untuk meningkatkan pengetahuan dan kesedaran yang membantu pertumbuhan industri takaful.

Seterusnya, menurut Loke and Yeo (2012), walaupun takaful dilaksanakan dibawah pengaruh syariah, ia adalah semata-mata instrument pengurusan risiko dan bukannya instrument keagamaan. Apabila peserta mengambil bahagian dalam takaful, peserta bersedia untuk membantu satu sama lain dalam satu mekanisma perkongsian risiko, dan bukan komitmen keagamaan. Di Malaysia, terdapat bilangan bukan Islam yang agak besar dilindungi oleh takaful, bukti bahawa takaful boleh menjadi satu penyelesaian pengurusan risiko yang berkesan yang merentasi sempadan agama. Seterusnya, menurut Hassan Scott Odierno (2014), **takaful bukanlah insurans untuk orang Islam, tetapi insurans yang mematuhi prinsip syariah**. Oleh itu, jika kita memegang prinsip ini dengan kukuh dan membantu masyarakat memahami konsep ini dengan sepenuhnya, maka asalkan masyarakat percaya kepada konsep ini, maka masyarakat tanpa mengira agama pasti akan tertarik kepada takaful. Shahril Azuar Jimin (2014) menegaskan bahawa, struktur etika menjadi kekuatan produk takaful kerana ia berfungsi sebagai cabang daripada prinsip-prinsip keadilan dan perkongsian kerugian yang dialami oleh peserta. Atas dasar kemanusiaan ini, produk takaful berpeluang untuk dapat diterima baik oleh **orang Islam** dan bukan Islam.

Oleh kerana pelbagai hujah telah diberikan untuk menunjukkan bahawa takaful adalah satu produk perlindungan yang sesuai dibeli oleh **orang Islam** dan bukan Islam, maka kajian ini khusus untuk mengkaji apakah persepsi bukan Islam terhadap takaful

sedangkan masyarakat Islam sendiri kurang kesedaran dan pengetahuan tentang takaful. Sebagai kajian awal, tumpuan kajian ini adalah kepada pelajar bukan Islam yang sedang menuntut di Universiti Kebangsaan Malaysia. Objektif kajian ini adalah untuk meninjau persepsi pelajar bukan Islam terhadap penyertaan takaful dan mengenalpasti sejauh mana tahap kefahaman, keyakinan dan penerimaan pelajar bukan Islam terhadap produk takaful.

KAJIAN LITERATUR

Hussin & Maisaroh (2008) telah membuat satu kajian untuk mengetahui sejauh mana penyertaan masyarakat Melayu dalam takaful hayat dari persepsi ejen takaful. Persepsi ejen dijadikan sebagai ukuran untuk menilai tahap kesedaran masyarakat terhadap takaful kerana ejen merupakan individu yang dianggap paling memahami keperluan dan kehendak masyarakat dalam aspek penglibatan mereka dalam takaful. Hasil daripada kajian mendapati antara faktor yang menghalang penyertaan masyarakat melayu dalam takaful hayat ialah dari aspek kewangan di mana masyarakat melayu mempunyai pendapatan yang rendah dan tidak mampu untuk menyertai skim takaful yang ditawarkan. Selain itu, hasil kajian menunjukkan kefahaman agama masyarakat Melayu berkaitan takaful adalah rendah di mana mereka berpendapat takaful hayat tidak berbeza dengan insurans nyawa yang lain yang ditawarkan oleh syarikat insurans konvensional. Faktor yang paling utama ialah kesedaran masyarakat melayu yang masih lagi rendah tentang kepentingan takaful hayat terhadap keluarga. Fithiriah Ab. Rahim dan Hanudin Amin (2011) telah membuat satu analisis empirikal tentang faktor-faktor yang menentukan atau mempengaruhi penerimaan insurans Islam dalam kalangan pelanggan bank di Malaysia. Mereka mendapati bahawa sikap, norma subjektif dan jumlah maklumat (AOI) mempengaruhi penerimaan terhadap insurans Islam. Selain itu, kajian ini menggunakan Teori Tindakan bersebab (Theory Reasoned Action) oleh Fisbein & Ajzen (1975). Teori ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku atau sikap iaitu kepercayaan seseorang terhadap diri mereka sendiri dan juga persekitaran. Kajian ini dapat mengesahkan kesesuaian TRA untuk insurans Islam. Ukuran tradisional TRA didapati merupakan faktor besar kepada penerimaan insurans Islam. Ukuran tersebut merupakan sikap dan juga norma subjektif. Hasil kajian ini juga menyokong kajian Pikkarainen et al. (2004) yang mendapati terdapat hubungan secara

langsung yang signifikan antara jumlah maklumat dan penerimaan insurans Islam.

Lukman & Abdelghani (2012) pula telah membuat kajian empirikal untuk mengenalpasti kesanggupan pelanggan di Malaysia untuk mengamalkan perkhidmatan insurans Islam. Hasil kajian menunjukkan pelanggan-pelanggan di Malaysia sanggup untuk mengamalkan perkhidmatan insurans Islam dan keputusan mereka dibuat bergantung kepada dua faktor iaitu keserasian dan kesedaran terhadap insurans Islam. Hasil kajian penyelidik juga menunjukkan salah satu faktor yang menghalang pelanggan di Malaysia untuk mengamalkan insurans Islam ialah ketidakpastian mereka terhadap perkhidmatan dan produk yang ditawarkan oleh insurans Islam. Dalam mengkaji faktor yang menentukan penyertaan pengguna terhadap skim takaful keluarga, Maizatulaidawati & Asmah (2012) telah membuat kajian literatur untuk mengenalpasti faktor tersebut dengan menggunakan ‘Decomposed Theory of Planned Behavior’ (DTPB) dan juga mengenalpasti faktor relevan yang menghubungkan faktor-faktor tersebut. Hasil kajian tersebut mendapati keinginan terhadap penyertaan dalam skim takaful keluarga bukan sahaja dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif dan kawalan tingkah laku dilihat tetapi ia juga dipengaruhi oleh faktor perantara seperti demografik, pengetahuan pengguna, dan juga tahap pegangan agama seseorang.

Mohames Sharif et al. (2011) dalam kajian mereka tentang persepsi pengguna terhadap perniagaan takaful di Brunei mendapati masalah biasa yang sering dihadapi oleh pemegang polisi takaful ialah apabila membuat proses tuntutan dimana proses tersebut terlalu birokratik dan rumit. Antara faktor lain yang dikaji ialah pengetahuan terhadap produk, kesedaran dan pengiklanan. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa sebilangan besar responden bersetuju bahawa kesedaran terhadap pentingnya mempunyai insurans perlu ada dalam diri setiap individu semasa berada di peringkat universiti lagi. Salman Masood et al. (2014) telah membuat kajian tentang kesedaran dan persepsi pelanggan terhadap produk perbankan Islam dan bagaimana persepsi tersebut boleh ditingkatkan lagi untuk mencapai kejayaan dalam industri perbankan Islam. Selain daripada perbankan Islam, pengkaji juga mengkaji persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang patuh syariah, termasuklah perkhidmatan insurans Islam. Berdasarkan kajian mereka, kesedaran dan persepsi terhadap perbankan Islam dan perkhidmatan patuh syariah perlu dipertingkatkan lagi melalui penerbitan buku-buku atau risalah, mengupah organisasi untuk menyebarkan kesedaran serta mengadakan seminar untuk meningkatkan kesedaran secara umum.

Di samping itu, pelajar-pelajar di institusi pengajian tinggi boleh mengambil subjek yang berkaitan sebagai salah satu mata pelajaran mereka untuk meningkatkan kesedaran dalam kalangan pelajar universiti.

Tahani Coolen (2013) telah membuat kajian secara empirikal tentang permintaan sebenar produk takaful dalam kalangan umat Islam di United Kingdom. Kajian ini adalah untuk menilai kesedaran mengenai takaful dan prinsip-prinsip utama yang terdapat dalam konsep takaful. Hasil kajian mendapati terdapat tahap kesedaran yang minimum tentang takaful dan prinsip utamanya. Kajian ini juga menunjukkan separuh daripada responden hanya tahu tentang konsep riba dan maisyir. Manakala, separuh daripada responden juga tidak pasti samaada takaful benar-benar mengikut ajaran atau konsep Islam yang sebenar. Hal ini menunjukkan usaha yang kurang daripada pengendalian takaful dan badan-badan Islam untuk mengajar tentang pentingnya prinsip insurans Islam serta elemen yang terdapat di dalamnya. Oleh hal yang demikian, beberapa strategi promosi diperlukan untuk meningkatkan tahap kesedaran pelanggan terhadap kewujudan takaful. Asmak Ab. Rahman et al. (2008) telah membuat kajian perbandingan tingkah laku pembelian antara perlindungan takaful kenderaan dan insurans kenderaan dalam kalangan mahasiswa di Malaysia. Hasil kajian mendapati hanya sebilangan kecil pelajar yang mempunyai polisi takaful, selebihnya memilih untuk mengambil insurans konvensional kerana mereka berpendapat polisi insurans kereta konvensional lebih baik daripada takaful dari segi asset dan juga kesahan. Dalam kajian perbandingan antara permintaan terhadap takaful keluarga dan insurans hayat. Gustina dan Nurdianawati (2012), mendapati bahawa GDP perkapita, simpanan dan agama merupakan faktor yang mempengaruhi permintaan terhadap takaful keluarga. Kajian ini juga mendapati penerimaan terhadap takaful lebih tinggi berbanding insurans konvensional dalam pasaran di Malaysia. Hal ini adalah kerana, peratusan penduduk Islam di Malaysia adalah lebih tinggi berbanding dengan agama lain.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini adalah berbentuk kajian tinjauan. Soal selidik telah dijadikan alat untuk mengumpulkan maklumat daripada responden. Menurut Black & Champion (1976), reka bentuk kajian seperti ini adalah penting untuk menetapkan batasan kajian penyelidik. Ia membantu penyelidik menumpukan perhatian kepada perkara-perkara dan masalah-masalah yang akan dikajinya. Seramai 80 responden bukan Islam yang merupakan pelajar UKM telah mengambil bahagian.

Tujuan soal selidik diedarkan adalah untuk mengkaji persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful. Kaedah statistik yang digunakan ialah statistik deskriptif dan statistic inferensi. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat kekerapan dan peratusan taburan demografi responden, manakala analisis inferensi digunakan untuk menguji hipotesis. Korelasi Pearson juga akan digunakan dalam analisis data.

HASIL DAN PERBINCANGAN

Dapatan dan penemuan kajian berdasarkan analisis data yang diperolehi daripada soal selidik yang telah dijalankan keatas responden dibentangkan disini.

Profil Diri Responden

Jadual 1 menunjukkan ciri-ciri responden yang telah dikaji di dalam kajian iaitu jantina, umur, bangsa, fakulti dan tahap pendidikan. Responden seramai 80 orang telah diberikan soal selidik untuk mendapatkan data dan maklumat berkenaan persepsi bukan Islam terhadap takaful.

Kesedaran Terhadap Takaful

Jadual 2 menunjukkan tahap kesedaran pelajar bukan Islam di UKM terhadap takaful. Data yang diperolehi menunjukkan bahawa seramai 76 orang responden iaitu 95% menyatakan bahawa mereka pernah mendengar mengenai takaful dan hanya 4 orang responden daripada keseluruhan iaitu 80 orang responden yang tidak pernah mendengar mengenai takaful.

Manakala bagi soalan yang menyatakan bahawa takaful adalah insurans Islamik yang mematuhi Syariah Islam menunjukkan bahawa hanya seramai 55 orang responden iaitu 68.8% mengetahui dan menyokong kenyataan tersebut dan seramai 25 orang responden lagi tidak menyokong kenyataan itu. Seterusnya bagi soalan yang ingin mendapatkan kepastian daripada responden bukan Islam berkaitan kesedaran mereka mengenai perbezaan operasi takaful dengan konvensional. Seramai 42 orang responden iaitu 52.5% menyatakan bahawa mereka tidak mengetahui bahawa operasi kedua-jenis insurans tersebut berbeza dan seramai 38 orang responden (47.5%) sedar akan perbezaan operasi kedua-dua insurans tersebut. Kesimpulannya, pelajar bukan Islam di UKM secara keseluruhannya mengetahui dan pernah mendengar mengenai takaful tetapi mereka tidak mengetahui wujudnya perbezaan diantara insurans konvensional dengan insurans Islamik dari segi operasinya.

JADUAL 1. Profil demografik responden

CIRI-CIRI RESPONDEN	PROFIL	BILANGAN	PERATUS (%)
Jantina	Lelaki	38	47.5
	Perempuan	42	52.5
Umur	<20	7	8.8
	20-25	66	82.5
	25-30	6	7.5
	30>	1	1.3
Bangsa	Budha	37	46.3
	Kristian	22	27.5
	Hindu	19	23.8
	Lain-Lain	2	2.5
Fakulti	Sains Kemanusiaan	38	47.5
	Sains Tulen	42	52.5
Tahap Pendidikan	Pra Siswazah	70	87.5
	Siswazah	6	7.5
	PHD	2	2.5
	Lain-Lain	2	2.5

JADUAL 2. Analisis tahap kesedaran pelajar

	YA		TIDAK	
	Frekuensi	Peratusan (%)	Frekuensi	Peratusan (%)
Pernahkah anda mendengar mengenai takaful?	76	95	4	5
Adakah anda tahu bahawa takaful adalah Insurans Islamik yang mematuhi Undang-Undang Islam?	55	68.8	25	31.3
Adakah anda tahu bahawa takaful mempunyai perbezaan dengan insurans konvensional dari segi operasinya?	38	47.5	42	52.5

Persepsi Terhadap takaful

Jadual 3 membentangkan analisis deskriptif yang menunjukkan min dan sisihan piawai bagi setiap soalan untuk boleh ubah bersandar iaitu persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful. Soalan yang mendapat min paling tinggi ialah ‘takaful menyediakan kemudahan yang mudah dan adil kepada semua pengguna mengikut peraturan Islam’ iaitu min sebanyak 3.57. Manakala bagi min yang paling rendah adalah

pada soalan ‘Prosedur takaful lebih rumit berbanding dengan insurans konvensional’ iaitu min sebanyak 3.13. Hal ini menunjukkan bahawa soalan untuk persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful berada di tahap ‘Tidak Pasti’ dan boleh disimpulkan bahawa kebanyakan daripada mereka masih tidak pasti dengan produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh takaful. Bagi sisihan piawai untuk keseluruhan soalan tersebut adalah diantara 0.862 sehingga 0.979.

JADUAL 3. Analisis persepsi terhadap takaful

	BILANGAN	MIN	SISIHAN PIAWAI
Produk dan perkhidmatan takaful bermanfaat kepada Muslim dan non-Muslim.	80	3.56	.98
Takaful menyediakan kemudahan yang mudah dan adil kepada semua pengguna mengikut peraturan Islam.	80	3.57	.95
Takaful kurang memasarkan produknya secara meluas kepada masyarakat awam.	80	3.16	.91
Prosedur takaful lebih rumit berbanding dengan insurans konvensional.	80	3.13	.86
Takaful boleh menandingi insurans konvensional.	80	3.50	.93

Kefahaman Dan Pengetahuan Terhadap Takaful Jadual 4 menunjukkan min bagi soalan ‘takaful merupakan satu instrumen pelaburan, simpanan dan

perlindungan’ adalah paling tinggi iaitu sebanyak 3.69. Manakala bagi min yang terendah adalah untuk soalan ‘takaful mempunyai dua konsep iaitu Ta’wun (sumbangan bersama) dan Tabarru’ (derma)’ iaitu

JADUAL 4. Analisis kefahaman dan pengetahuan terhadap takaful

	BILANGAN	MIN	SISIHAN PIAWAIAN
Takaful sesuai untuk Muslim dan non-Muslim.	80	3.62	1.095
Takaful hanya melabur di dalam perniagaan yang dibenarkan oleh Islam atau perniagaan halal.	80	3.65	.915
Takaful melarang semua transaksi yang mempunyai ketidakpastian.	80	3.44	.939
Takaful mempunyai dua konsep iaitu ta’wun (sumbangan bersama) dan tabarru’ (derma).	80	3.39	.755
Takaful merupakan satu instrumen pelaburan, simpanan dan perlindungan.	80	3.69	.894
Takaful adalah satu produk inovasi daripada industri insurans.	80	3.44	.884

sebanyak 3.39. Hal ini menunjukkan bahawa soalan untuk pemboleh ubah tidak bersandar ini berada pada tahap diantara ‘Tidak Pasti’ dan ‘Setuju’. Keseluruhan responden yang menjawab soalan ini didapati tidak mempunyai kefahaman dan pengetahuan yang jelas berkaitan dengan takaful. Sisihan piawai untuk soalan ini adalah diantara 1.09 sehingga 0.75.

Keyakinan Terhadap Takaful

Jadual 5 menunjukkan min dan sisihan piawai pemboleh ubah tidak bersandar untuk keyakinan pelajar bukan Islam dalam takaful. Min yang paling tinggi adalah sebanyak 3.70 untuk soalan ‘Saya percaya takaful

menyediakan maklumat produk dan perkhidmatan yang betul dan tepat kepada semua pengguna’. Manakala min yang paling rendah iaitu sebanyak 3.31 adalah untuk soalan ‘Saya percaya operasi dan konsep takaful telus’. Keputusan menunjukkan bahawa bahagian ini berada pada tahap diantara ‘Tidak Pasti’ dan ‘Setuju’ dan hal ini jelas dapat dilihat bahawa pelajar bukan Islam masih tiada keyakinan yang tinggi dalam takaful dari segi penawaran produk dan perkhidmatan mereka serta bagaimana operasi takaful dijalankan. Sisihan piawai bagi soalan pemboleh ubah ini adalah diantara 1.06 dan 0.878 di mana sisihan piawaian 1.06 adalah yang paling tinggi dan 0.88 adalah yang paling rendah.

JADUAL 5. Analisis keyakinan dalam takaful

	BILANGAN	MIN	SISIHAN PIAWAIAN
Saya memilih takaful kerana kebolehpercayaan produk dan perkhidmatan yang terjamin.	80	3.41	1.05
Saya percaya takaful menyediakan maklumat produk dan perkhidmatan yang betul dan tepat kepada semua pengguna.	80	3.70	1.06
Saya percaya operasi dan konsep takaful telus.	80	3.31	.94
Saya percaya dengan perkhidmatan tuntutan takaful yang adil dan cepat.	80	3.50	.98
Saya yakin untuk memilih takaful kerana imej dan reputasinya.	80	3.37	.88

Tahap Penerimaan Terhadap Takaful

Jadual 6 menunjukkan min dan sisihan piawai bagi pemboleh ubah tidak bersandar yang ketiga iaitu tahap penerimaan pelajar bukan Islam terhadap takaful. Min yang tertinggi iaitu 3.61 untuk soalan ‘Produk dan perkhidmatan takaful diterima di kalangan Muslim dan bukan Islam’. Manakala min yang paling rendah adalah sebanyak 3.29 untuk soalan ‘Proses tuntutan takaful lebih telus menjadikan saya memilih takaful’. Hal ini

menunjukkan bahawa soalan ini berada pada tahap ‘Tidak Pasti’.

Kebanyakan pelajar bukan Islam masih lagi tidak pasti sama ada boleh mendapat kepercayaan daripada produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh takaful berbanding dengan insurans konvensional. Bagi sisihan piawaian pula, yang tertinggi adalah 1.06 dan yang terendah adalah 0.94 bagi keseluruhan soalan untuk pemboleh ubah tidak bersandar.

JADUAL 6. Analisis tahap penerimaan terhadap takaful

	BILANGAN	MIN	SISIHAN PIAWAIAN
Produk dan perkhidmatan takaful diterima di kalangan Muslim dan non-Muslim.	80	3.61	1.03
Latar belakang dan agama bukan pertimbangan saya untuk memilih takaful.	80	3.50	.94
Konsep takaful iaitu sumbangan bersama dan derma menggalakkan saya untuk memilih takaful.	80	3.35	.966
Terlibat dalam takaful boleh menjadi pertimbangan saya di masa hadapan.	80	3.30	1.06
Proses tuntutan takaful lebih telus menjadikan saya memilih takaful.	80	3.29	1.02

Analisis Korelasi Pearson

Analisis Korelasi Pearson menunjukkan bahawa ketiga-tiga faktor pendorong mempunyai hubungan yang signifikan dengan Persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful. Bagi ketiga-tiga faktor, nilai $p < 0.05$. Faktor-faktor tersebut ialah Kefahaman dan Pengetahuan terhadap takaful ($r = 0.553$), Keyakinan dalam takaful ($r = 0.551$) dan Tahap Penerimaan terhadap takaful ($r = 0.766$). Keputusan analisis ini menyatakan bahawa ketiga-tiga boleh ubah tidak bersandar mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful.

KESIMPULAN

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful dengan menggunakan pembelahan yang dipilih iaitu kefahaman dan pengetahuan, keyakinan dan tahap penerimaan terhadap takaful. Pembelahan ubah bersandar untuk kajian ini adalah persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful. Hasil kajian mendapati pelajar bukan Islam sedar akan kewujudan takaful tetapi persepsi mereka masih lagi rendah terhadap takaful. Kajian juga mendapati bahawa responden masih lagi tidak pasti dengan kemudahan yang disediakan dibawah perlindungan takaful.

Hasil kajian ini seterusnya menggambarkan kefahaman dan pengetahuan pelajar mempengaruhi persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful. Walaubagaimanapun, hasil kajian menunjukkan bahawa pelajar masih tidak mengetahui konsep yang digunakan dalam urusan takaful dan tidak menyedari bahawa takaful sesuai untuk semua individu sama ada Islam atau bukan Islam. Menurut Masood et al. (2014), kesedaran dan kefahaman boleh ditingkatkan dengan menerbitkan buku atau brosur yang berkaitan dengan produk-produk Islam serta sebarkan kepentingan produk tersebut.

Hasil kajian juga menunjukkan bahawa faktor keyakinan dalam takaful mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan persepsi pelajar bukan Islam terhadap takaful. Hasil kajian juga menggambarkan bahawa pelajar bukan Islam mempunyai sedikit keyakinan dalam ketepatan maklumat yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh operator takaful. Chong et al. (2013) menyatakan bahawa apabila seseorang mempunyai keyakinan dalam sesuatu produk atau perkhidmatan, mereka sanggup untuk memilih produk tersebut. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa adalah tahap penerimaan pelajar terhadap takaful mempengaruhi persepsi pelajar. Penemuan ini menunjukkan bahawa apabila penerimaan pelajar bukan Islam terhadap Takaful tinggi, maka persepsi mereka terhadap takaful juga adalah positif.

Hasil kajian ini akan menawarkan maklumat penting kepada operator takaful dan juga pembuat dasar untuk membangunkan dan menggalakkan industri takaful Malaysia, memandangkan penembusan pasaran takaful yang masih rendah. Oleh itu, langkah-langkah proaktif perlu diambil oleh syarikat-syarikat insurans dan kerajaan untuk meningkatkan tahap kefahaman, pengetahuan, keyakinan dan penerimaan penduduk bukan Islam terhadap produk takaful. Penduduk bukan Islam boleh memainkan peranan yang besar kepada pertumbuhan industri takaful. Apa yang penting adalah untuk memastikan persepsi mereka terhadap produk takaful adalah baik dan positif.

RUJUKAN

- Abdul Aziz Abdullah, Rokiah Sidek & Ahmad Azlan Adnan. 2012. Perception of Non-Muslims Customers Towards Islamic Banks in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science* 3(11): 151-163.
- Anon. 2003. Laporan Tahunan Takaful 2001. BNM Siaran Akhbar. 27 Januari.
- Ariffin, J., Yazid, A.S. & Hussin, M.R. 2014. Demand of Family Takaful in Malaysia: Critical Determinant Factors Examined. *International Review of Management and Business Research Journal* 3(2): 982-992.
- Ashanal Haque, Jamil Osman & Ahmad Zaki Hj. Ismail. 2009. Factor Influences Selection of Islamic Banking: A Study on Malaysian Customer Preferences. *American Journal of Applied Sciences* 6(5): 922-928.
- Ayinde, L.O. & Echchabi, A. 2012. Perception and Adoption of Islamic Insurance in Malaysia: An Empirical Study. *World Applied Sciences Journal* 20(3): 407-415.
- Bashir, M.S. & Mail, N.H.H. 2011. Consumer Perceptions of Islamic Insurance Companies in Brunei Darussalam. *International Journal Emerg. Science* 1(3): 285-306.
- Cheteni, P. 2014. Awareness of Islamic Banking products and services among Consumers in South Africa. *Mediterranean Journal of South Sciences* 5(9): 96-103.
- Chung, F.L., Koh, H.W., Kok, F.P., Piong, S.L., Te, L.K. 2013. Acceptance Level Towards Islamic Banking Among Individual Consumers in Malaysia. Tesis Bachelor (Hons). Universiti Tunku Abdul Rahman.
- Halim, Z.A. Persepsi Masyarakat Terhadap Takaful, Cabaran dan Halatuju. *Ketua Pegawai Eksekutif, Great Eastern Takaful Berhad.*
- Keong, L.L., Khor, M.L., Low, S.P. & Wong, Z.H. 2012. Awareness of Islamic Banking Products and Services Among Non-Muslims in Malaysia. Tesis Bachelor (Hons). Universiti Tunku Abdul Rahman.
- Malaysian Takaful Dynamics.* 2014. A 30th Anniversary Preview Edition.
- Masood, S., Rahman, S. & 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.
- Maturi, T.C. 2013. Islamic Insurance (Takaful): Demand and Supply in The UK. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* 6(2): 87-104.
- Maysami, R.C. & Kwan, W.J. An Analysis of Islamic Takaful Insurance: A Cooperative Insurance Mechanism.
- Salomon, H. & Ismail, M.A. Persepsi Staf maybank Taman Universiti Terhadap Penyertaan Masyarakat Bukan Islam Dalam Sistem Perbankan Islam.
- Salman, S.A. 2014. Contemporary Issues in Takaful (Islamic Insurance). *Asian Social Science* 10(22): 210-216.
- Shaare Endot, Alwi Shahabudin, Yaacob Anas & Mohammed Zain Idris. 1999. Tanggapan Non-Muslim Terhadap 'Islamic Reforms': satu Penilaian Awal.
- Youths in Malaysia on The Establishment and Operation of Islamic Banks in Nigeria. *International Journal of Business and Social Science* 2(10): 151-165.
- Yussof, I.M. & Daud, M. 2011. The Perceptions of Nigerian Muslim.
- Izzati Liyana Awang (Cik)
Pusat Pengajian Pengurusan,
Fakulti Ekonomi Pengurusan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia.
E-mel: tie_yana90@yahoo.com
- Hendon Redzuan (Dr.)
Pusat Pengajian Pengurusan,
Fakulti Ekonomi Pengurusan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia.
E-mel: hendon@ukm.edu.my