

## **BAB 5**

### **Kesimpulan dan Cadangan**

#### **5.0 Pengenalan**

Bab ini mengandungi kesimpulan kepada jawapan-jawapan kajian yang telah diperolehi dalam bab yang lepas, cadangan-cadangan berbentuk cadangan kajian lanjutan dan juga cadangan untuk pihak yang terbabit dengan bidang kajian ini.

#### **5.1 Kesimpulan Kajian**

Hasil analisis data-data yang diperolehi dari soal selidik memperlihatkan bahawa kedudukan kefahaman dan sambutan masyarakat terhadap takaful adalah seperti berikut :

##### **5.1.1 Kefahaman masyarakat terhadap skim takaful berada di tahap yang sederhana**

Dapatan ini menafikan jangkaan awal penulis bahawa kefahaman masyarakat terhadap skim ini adalah di tahap yang rendah. Data membuktikan bahawa kurang sambutan dan penyertaan masyarakat dalam skim takaful tidak semestinya menunjukkan mereka tidak faham langsung tentang takaful sebagai

satu sistem insurans Islam. Perkara ini telah dibuktikan bilamana tahap kefahaman mereka didapati berada di tahap yang sederhana setelah 60 % daripada responden dapat mengumpulkan mata yang mencukupi bagi skor kefahaman sederhana seperti yang telah ditetapkan pada bab metodologi kajian. Keseluruhannya, walaupun mereka tidak dapat menjawab kesemua soalan dengan tepat, jawapan tersebut tidaklah sampai membayangkan salah faham mereka terhadap skim takaful. Sekurang-kurangnya mereka ini tahu perkara-perkara asas berkaitan takaful sebagai suatu sistem insurans Islam.

#### **5.1.2 Tahap kefahaman masyarakat terhadap skim takaful tidak dipengaruhi oleh latarbelakang jantina, pekerjaan dan pendapatan.**

Berdasarkan ujian statistik infrensi yang dijalankan, hasil yang diperolehi membuktikan bahawa faktor jantina, pekerjaan dan pendapatan tidak mempunyai hubungan dengan tinggi atau rendahnya kefahaman seseorang tentang skim takaful. Dapatkan ini telah menafikan hipotesis yang dikemukakan bahawa terdapat hubungan di antara jantina, pekerjaan dan pendapatan dengan kefahaman masyarakat terhadap skim takaful. Jika dilihat kepada faktor jantina, sekilas pandang nampaknya seperti kaum lelaki lebih mendahului kaum perempuan dalam perkara ini kerana mereka yang biasanya menguruskan hal-hal di luar rumah, apatah lagi yang berkaitan dengan pengurusan kewangan keluarga seperti insurans. Begitu pun, hakikat sebenarnya tidak lagi pada zaman sekarang yang serba canggih ini, wanita dan lelaki boleh dikatakan bergerak seiring dalam semua bidang sehingga dikatakan bahawa tiada lagi perbezaan di antara lelaki dan wanita dalam semua aspek kecuali anggota fizikal semulajadi mereka. Apa yang dapat

dilihat pada hasil kajian, walaupun kaum perempuan mendahului kaum lelaki pada tahap kefahaman yang tinggi sebanyak 8 %, peratusan tersebut adalah terlalu kecil untuk dikaitkan dengan pengaruh jantina terhadap kefahaman.

Begitu juga, latarbelakang pekerjaan dan pendapatan didapati tidak mempengaruhi tahap kefahaman seseorang terhadap takaful. Kenyataan ini disokong oleh realiti semasa hari ini di mana maklumat tentang takaful seperti risalah dan pamphlet telah disebar luaskan oleh syarikat takaful di serata tempat. Ini termasuklah di agensi-agensi kerajaan, swasta, bank, pejabat pos, sekolah-sekolah, pertubuhan peladang, kilang-kilang dan sebagainya yang merangkumi semua sektor pekerjaan yang terlibat dengan kajian ini. Di samping itu, pendapatan juga terbukti tidak mempengaruhi tahap kefahaman masyarakat terhadap skim takaful. Ini kerana segala maklumat tentang takaful seperti taklimat mahupun iklan seperti risalah dan pamphlet diberikan secara percuma kepada masyarakat.

### **5.1.3 Sambutan masyarakat terhadap skim takaful berada di tahap yang rendah**

Menurut analisis data yang telah dijalankan, tahap sambutan masyarakat terhadap takaful berada di tahap yang rendah. Ini dibuktikan bilamana hanya 33 % dari kalangan responden yang menyertai takaful, itu pun termasuk 12 % yang menyertai takaful am bagi kenderaan yang mesti disertai untuk memperolehi cukai jalan. Selebihnya 67 % lagi tidak menyertai takaful. Hanya 3 % dari jumlah tersebut yang menyertai insurans konvensional manakala 63 % lagi tidak

menyertai mana-mana syarikat insurans. Dapatan ini secara tidak langsung menunjukkan bahawa rendahnya sambutan terhadap skim takaful bukan bermakna tingginya sambutan terhadap produk insurans konvensional, sebaliknya masyarakat masih tidak menyedari kepentingan perlindungan insurans kepada mereka.

Di samping itu, dapatan ini juga turut membuktikan bahawa tahap kefahaman yang agak baik belum tentu menjamin penyertaan seseorang dalam skim takaful. Bagi produk Takaful Keluarga, kebanyakannya responden ( yang dikategorikan mempunyai kefahaman yang tinggi dan sederhana ) tidak menyertai takaful kerana belum bersedia memperuntukkan pendapatan mereka untuk itu dengan alasan masih banyak lagi perbelanjaan lain yang lebih penting untuk didahulukan. Manakala bagi produk Takaful Am pula, rata-ratanya mengatakan syarikat insurans konvensional lebih dahulu mempromosikan produk mereka dan kadangkala syarikat penjual kenderaan telah pun sedia membeli insurans tersebut untuk pelanggan mereka.

#### **5.1.4 Sambutan masyarakat terhadap skim takaful tidak dipengaruhi oleh latarbelakang jantina, pekerjaan dan pendapatan.**

Kenyataan bahawa sambutan masyarakat terhadap skim takaful tidak dipengaruhi oleh latarbelakang jantina telah dibuktikan oleh peratusan yang sama banyak di antara lelaki dan perempuan yang menyertai takaful. Begitu juga latarbelakang pekerjaan dan pendapatan didapati tidak mempengaruhi sambutan terhadap skim takaful walaupun pada kebiasaannya orang yang berpendapatan

tinggi sepatutnya boleh memperuntukkan sejumlah wangnya ke dalam takaful. Mereka juga sebenarnya mempunyai halangan yang tersendiri seperti tiada kefahaman dan sebagainya. Apa pun, dapatkan ini sekaligus menunjukkan bahawa golongan yang berpendapatan rendah tidak semestinya tidak mampu mencarum dalam skim takaful. Ini kerana sebanyak mana duit pun tidak akan mencukupi bagi orang yang tidak bijak menguruskannya. Kesimpulannya, kesemua tindakan adalah bergantung kepada kefahaman masing-masing dalam menentukan perihal pentingnya insurans sebagai satu keperluan dalam kehidupan mereka.

#### **5.1.5 Kefahaman terhadap takaful mempengaruhi sambutan masyarakat terhadapnya.**

Data kajian telah menghasilkan satu keputusan bahawa tahap kefahaman mempengaruhi sambutan masyarakat terhadap skim takaful walaupun dari segi tidak semua responden yang menyertai takaful mempunyai tahap kefahaman yang tinggi terhadapnya. Cumanya peratusan mereka adalah lebih tinggi iaitu 57 % berbanding yang berkefahaman rendah sebanyak 43 % sahaja. Perbezaan tersebut yang nampaknya tidak begitu besar, adalah sejajar dengan dapatkan ujian kekuatan pertalian bahawa hubungan di antara dua pembolehubah ini walaupun ada adalah lemah. Ini bermakna kefahaman masyarakat terhadap takaful mempengaruhi sambutan terhadapnya, cumanya pengaruh kefahaman bukanlah pengaruh yang besar yang akan memastikan seseorang itu menyertai takaful. Terdapat juga perkara lain yang turut menjadi faktor penyumbang kepada penyertaan masyarakat dalam skim takaful seperti kewibawaan ejen, pendapatan yang lumayan dan kadar caruman yang rendah.

## **5.2 Cadangan**

Berdasarkan kepada kajian yang telah dibuat, berikut dikemukakan beberapa cadangan untuk dilaksanakan oleh pihak kerajaan, swasta dan syarikat-syarikat takaful di Malaysia.

### **1) Pihak majikan memberikan sokongan penuh kepada industri takaful.**

Pihak kerajaan dan swasta selaku majikan kepada para pekerja hendaklah memberikan sokongan penuh dan galakan kepada industri takaful di Malaysia dengan membeli produk-produk takaful yang bersesuaian bagi agensi-agensinya. Majikan juga wajar memberi kebebasan kepada para pekerja membuat pilihan sendiri samaada memilih skim takaful atau sebaliknya. Dengan cara ini, masalah terikat dengan arahan majikan sebagai halangan untuk menyertai takaful dapat diatasi.

### **2) Memperhebatkan promosi kepada masyarakat.**

Syarikat takaful hendaklah memperhebatkan promosi mereka dengan mengadakan pelbagai program kepada masyarakat di samping mengukuhkan strategi promosi yang sedia ada melalui pamphlet-pamphlet dan risalah-risalah. Mereka hendaklah turun padang mengadakan penerangan dan taklimat kepada masyarakat di masjid-masjid, balairaya, sekolah, agensi kerajaan dan sebagainya tanpa menunggu jemputan dari pihak yang terbabit. Apa yang berlaku sekarang, pihak syarikat hanya memberikan penerangan setelah dijemput bagi menjayakan sesuatu program. Penglibatan masyarakat dalam program seumpama itu biasanya tidak

begitu meluas, lebih-lebih lagi jika dikenakan yuran penyertaan yang agak tinggi. Oleh itu, amat wajar pihak syarikat memberikan penerangan secara percuma bagi memperkenalkan produk mereka.

**3) Mengemaskini kursus-kursus dan meningkatkan pemantauan kepada wakil syarikat.**

Bagi syarikat yang mengguna pakai sistem agensi pula, mereka hendaklah mengemaskinikan kursus-kursus yang diberikan kepada wakil-wakil syarikat mereka agar wakil atau ejen tersebut dapat berperanan dengan sebaiknya dan mampu memberikan penerangan yang bertepatan dengan dasar syarikat. Di samping itu juga, pihak syarikat perlu meningkatkan pemantauan kepada wakil-wakilnya dengan mengambil tindakan tegas terhadap sesiapa yang melanggar etika sebagai seorang wakil syarikat takaful. Cara ini dapat mengelakkan berlaku salah tanggapan peserta terhadap syarikat takaful yang berpunca dari penerangan yang salah oleh seseorang wakil takaful.

**4) Menggalakkan kunjungan individu kepada wakil takaful.**

Pihak syarikat juga hendaklah menggalakkan para wakil mereka untuk memaksimakan kunjungan secara individu bagi memperkenalkan takaful kepada masyarakat. Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, pendekatan ini didapati paling baik dilaksanakan memandangkan kepada peranan ejen sebagai pendorong utama masyarakat menyertai takaful.

**5) Memanfaatkan saluran media cetak dan elektronik.**

Syarikat takaful hendaklah memanfaatkan saluran media cetak dan elektronik yang ada pada hari ini untuk menonjolkan produk mereka setanding dengan produk-produk insurans konvensional. Jika produk barang kegunaan harian seperti sabun, shampoo, makanan dan sebagainya boleh berlumba-lumba mengiklankan produk mereka, mengapa tidak persaingan yang sihat ini juga dilaksanakan oleh syarikat-syarikat takaful sedangkan perlindungan insurans itu sebenarnya amat penting dalam kehidupan manusia. Langkah ini amat wajar dilaksanakan kerana boleh dikatakan semua lapisan masyarakat menonton televisyen, mendengar radio dan membaca akhbar.

**6) Mempermudahkan urusan pertukaran insurans.**

Syarikat takaful hendaklah mempermudahkan urusan pertukaran dari insurans konvensional kepada insurans Islam ketika pengguna ingin memperbaharui insurans am khususnya bagi kenderaan dengan membuka lebih banyak kaunter yang menyediakan khidmat tersebut. Kemudahan yang diberikan ini akan menggalakkan lagi penyertaan masyarakat di dalam skim takaful.

**7) Memastikan peserta faham tentang pelan yang disertai.**

Syarikat takaful hendaklah memastikan peserta-peserta yang ingin menyertai takaful benar-benar faham tentang pelan yang disertainya seperti kadar caruman, skop manfaat, syarat-syarat pembayaran pampasan dan sebagainya sebelum menandatangani perjanjian. Ini bagi mengelakkan timbulnya tohmahan dan salah faham yang boleh menjelaskan reputasi syarikat yang beroperasi sejajar dengan hukum syarak.

### **5.3 Cadangan Kajian Lanjutan**

Berdasarkan kajian yang telah dibuat, berikut adalah cadangan yang perlu bagi kajian lanjutan yang berkaitan dengannya.

1. Kajian terhadap kefahaman dan sambutan masyarakat terhadap Pelan Takaful Keluarga dan Pelan Takaful Am dijalankan secara khusus supaya hasil yang diperolehi memberikan manfaat yang lebih besar kepada syarikat takaful dan pihak yang terbabit.
2. Kajian juga boleh difokuskan secara khusus kepada faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat tidak menerima takaful.
3. Sampel kajian harus diperbesarkan untuk melihat kesahihan kajian yang lebih meluas.
4. Pemilihan responden berdasarkan pembolehubah yang telah ditetapkan hendaklah seimbang atau pun tidak terlalu jauh berbeza di antara satu kategori dengan kategori yang lain supaya menghasilkan data yang lebih relevan.

Secara umumnya kajian ini telah menilai sejauhmana kefahaman dan sambutan masyarakat terhadap skim takaful yang boleh dikatakan agak baru bertapak di Malaysia berbanding dengan insurans konvensional. Persoalan sejauhmanakah islamiknya skim takaful pada pandangan masyarakat telah terjawab dengan hasil kajian yang ditemui. Seterusnya aspek yang menjadi fokus kajian ialah dari segi hubungkait kefahaman dengan sambutan terhadap skim takaful. Perkaitan tersebut yang didapati tidak begitu kuat menunjukkan bahawa di samping kefahaman terdapat faktor-faktor lain yang menjadi penyumbang kepada sambutan masyarakat terhadap skim takaful. Apa pun kefahaman adalah asas penting bagi menghidup suburkan skim takaful ini. Masyarakat Islam khususnya perlu lebih prihatin dan mempunyai inisiatif sendiri untuk menambahkan pengetahuan dan kefahaman mereka tentang takaful di samping promosi yang dibuat oleh syarikat takaful.

Sebagai kesimpulannya, tidak keterlaluan jika dinyatakan di sini bahawa sambutan terhadap skim ini yang masih di peringkat rendah adalah fenomena biasa bagi sesuatu yang agak baru di mata masyarakat. Apa yang pentingnya, realiti ini tidak boleh dijadikan alasan untuk bersikap lepas tangan dengan membiarkan jatuh bangun skim ini mengikut perkembangan semasa sahaja sebaliknya usaha yang konsisten dari masa ke semasa perlu dilipatgandakan. Dengan kerjasama dari pelbagai pihak untuk menghidupkan salah satu dari sistem muamalah Islam ini, nescaya satu hari nanti kita dapat melihat skim takaful ini diterima ramai samaada bagi masyarakat Islam mahupun

yang bukan Islam seperti mana sambutan menggalakkan terhadap sistem perbankan Islam pada hari ini. Sesungguhnya dalam apa jua situasi, sesiapa pun tidak dapat menyangkal bahawa keharmonian dan ketelusan sistem takaful ini adalah satu bonus kepada masyarakat untuk memperolehi jaminan kebijakan dan keadilan sepenuhnya sekalugus sebagai alternatif kepada insurans konvensional.

Akhirnya, setinggi-tinggi penghargaan dirakamkan buat semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung di dalam menyempurnakan penulisan ini. Semoga tesis ini dapat memberikan sumbangan yang seadanya kepada industri takaful di Malaysia dan masyarakat Islam keseluruhannya dalam menegakkan salah satu dari syiar Islam ini.