
BAB EMPAT

LAPORAN SOAL SELIDIK

4.1 PENDAHULUAN

Soal selidik ini cuba mengetahui sejauh mana pengamalan masyarakat terhadap pelaburan Islam yang dikhkususkan kepada pelaburan berbentuk *Mudārabah* dan *Musyārakah*. Sebanyak 100 borang soal selidik telah diedarkan untuk mengetahui berkenaan hal ini.

4.2 RANGKA KERJA UMUM KAJIAN

Hipotesis utama yang menjadi asas kajian ini adalah tidak ramai yang terlibat di dalam aktiviti pelaburan di BIMB. Oleh itu, kajian ini cuba menilai sejauh mana kebenaran hipotesis ini memandangkan BIMB merupakan bank Islam yang pertama menyediakan perkhidmatan secara Islam di Malaysia walaupun terdapat bank-bank lain yang menyediakan perkhidmatan perbankan Islam.

Secara keseluruhannya, penulis tidak menetapkan apa-apa kriteria terhadap responden yang dikehendaki. Apa yang penting adalah pengetahuan mereka mengenai pelaburan secara Islam iaitu *Mudārabah* dan *Musyārakah* tanpa mengira samada mereka ini merupakan pelanggan kepada BIMB atau tidak. Kajian cuba melihat sejauh mana pengetahuan mereka berkenaan pelaburan Islam ini dan kesannya terhadap pengamalan mereka.

Di dalam kajian ini akan dilakukan banyak *cross-tabulation* atau penyelangan jadual untuk mengetahui kaitan di antara umur, pekerjaan, tempat tinggal dan sebagainya lagi dengan pengetahuan mereka tentang pelaburan Islam. Selain itu, kajian juga melihat bagaimana faktor individu, persekitaran dan

promosi membantu untuk mengetahui tentang pelaburan Islam. Seterusnya terdapat cadangan dan komentar yang diutarakan oleh responden di akhir bab ini.

4.3 LATAR BELAKANG RESPONDEN

Kajian ini melibatkan 100 responden yang kesemuanya beragama Islam. Secara amnya, melalui borang soal selidik yang diedarkan, maklumat berkenaan kategori responden boleh dibahagikan mengikut jadual di bawah.

Jadual 4.1 : Kategori responden mengikut jantina dan umur.

Umur (tahun)	Jantina		Jumlah (%)
	Lelaki	Perempuan	
	30 (30%)	70 (70%)	100 (100%)
20-30	4	8	12 (12%)
31-40	14	42	56 (56%)
41-50	12	16	28 (28%)
50 ke atas	-	4	4 (4%)
Jumlah	30 (30%)	70 (70%)	100 (100%)

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.1 menunjukkan taburan responden mengikut jantina dan umur. Daripada jadual didapati hanya seramai 30 responden atau 30% adalah lelaki, manakala bakinya adalah perempuan. Daripada jumlah itu hanya 4 responden atau 13.3 % yang berusia di antara 20-30 tahun, manakala yang lain seramai 14 responden atau 46.7 % berusia di antara 31-40 tahun dan 40 % atau 12 responden berusia di antara 41-50 tahun. Tiada responden yang berusia melebihi 50 tahun. Manakala jika dilihat kepada responden perempuan pula, ramai di antara responden yang berusia 31-40 tahun iaitu seramai 42 orang atau 60 %. Ini diikuti dengan usia di antara 41-50 tahun seramai 22.8 %, 20-30 tahun seramai 11.4 % dan melebihi 50 tahun seramai 5.7 %.

Oleh itu jika dilihat kepada jadual ini, kebanyakan responden adalah berusia pertengahan iaitu di antara 31-40 tahun dengan seramai 56 orang atau 56 %. Ini diikuti oleh 41-50 tahun seramai 28 orang. Pada dasarnya umur ini adalah pada peringkat umur yang matang dan jika telah bekerja mempunyai banyak pengalaman dan luas pengetahuan.

Jadual 4.2 : Kategori responden mengikut pendidikan.

Pendidikan	Jantina		Jumlah (%)
	Lelaki	Perempuan	
	30 (30%)	70 (70%)	100 (100%)
SRP	4	-	4 (4%)
SPM	12	32	44 (44%)
STPM	6	10	16 (10%)
Diploma	6	16	22 (22%)
Ijazah	2	12	14 (14%)
Jumlah	30 (30%)	70 (70%)	100 (100%)

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.2 di atas menunjukkan tahap pendidikan responden. Kebanyakan responden didapati mempunyai tahap pendidikan SPM dengan 12 responden daripada lelaki dan 32 responden daripada perempuan. Ini diikuti dengan 4 responden atau 13.3 % daripada pendidikan SRP adalah lelaki tetapi tiada responden perempuan yang berpendidikan setakat SRP. Responden pendidikan STPM dan diploma masing-masing seramai 6 responden atau 20 % dan hanya 2 responden atau 6.7 % daripada pendidikan ijazah bagi kategori lelaki. Manakala responden wanita pula, 16 responden daripada diploma, 12 ijazah dan 10 responden adalah daripada STPM yang mengambil sebanyak 22.8 %, 17 % dan 14.3 % daripada jumlah responden perempuan. Ini tidak mengejutkan kerana pada

hari ini lebih ramai perempuan yang berminat untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi berbanding lelaki yang lebih berminat untuk bekerja.

Oleh itu melihat secara keseluruhan, seramai 44 responden berpendidikan SPM diikuti dengan pendidikan diploma 22 responden, 16 responden daripada STPM dan 14 responden daripada ijazah. Pada dasarnya maklumat ini adalah penting untuk mengetahui sejauh mana pendidikan responden mempengaruhi tahap pengetahuan dan penglibatan mereka di dalam pelaburan Islam.

Jadual 4.3 : Kategori responden mengikut pekerjaan.

Pekerjaan	Jantina		Jumlah (%)
	Lelaki 30 (30%)	Perempuan 70 (70%)	
Kerajaan	16	66	82 (82%)
Swasta	14	2	16 (16%)
Pesara	-	-	-
Surirumah	-	2	2 (2%)
Jumlah	30 (30%)	70 (70%)	100 (100%)

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.3 menunjukkan taburan responden mengikut jantina dan pekerjaan. Daripada jadual didapati kategori perempuan mendominasikan sektor kerajaan dengan seramai 66 responden atau 94.3 % daripada kategori perempuan berbanding dengan lelaki. Namun untuk kategori swasta, lelaki lebih ramai terlibat dengan 14 responden atau 46.7 % berbanding dengan perempuan yang hanya 2 responden atau 2.8 %. Selain itu terdapat 2 responden terdiri daripada surirumah dan tiada responden yang merupakan pesara samada daripada lelaki atau perempuan.

Oleh itu dilihat secara keseluruhan, seramai 82 responden yang terlibat di dalam sektor kerajaan seperti guru dan kakitangan hospital berbanding dengan swasta yang hanya seramai 16 responden. Ini kerana sekitar bandar Banting adalah kawasan pejabat-pejabat kerajaan dan hanya sedikit syarikat swasta yang ada.

Jadual 4.4 : Kategori responden mengikut penempatan.

Tempat Tinggal	Jantina		Jumlah (%)
	Lelaki 30 (30%)	Perempuan 70 (70%)	
Kampung	18	24	42 (42%)
Taman Perumahan	12	38	50 (50%)
Kuarters	-	8	8 (8%)
Jumlah	30 (30%)	70 (70%)	100 (100%)

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.4 menunjukkan taburan jantina dan penempatan responden. Daripada jadual didapati seramai 18 responden atau 60 % lelaki menetap di kampung berbanding dengan hanya 12 responden atau 40 % yang tinggal di kawasan perumahan. Kategori perempuan pula didapati 38 responden atau 54.3 % tinggal di kawasan perumahan dan 24 responden atau 34.3 % tinggal di kawasan kampung. 8 responden yang lain menetap di kuarters kerajaan. Daripada jumlah responden yang ada, seramai 50 responden yang tinggal di taman-taman perumahan dan 42 lagi tinggal di kampung.

Jadual 4.5 : Kategori responden mengikut jantina dan pendapatan.

Pendapatan	Jantina		Jumlah (%)
	Lelaki	Perempuan	
	30 (70%)	70 (70%)	100 (100%)
Kurang RM500	-	2	2
RM501-RM1,000	6	10	16
RM1,001-RM2,000	16	48	64
RM2,001-RM3,000	8	8	16
RM3,001-RM5,000	-	2	2
Lebih RM5,000	-	-	-
Jumlah .	30 (30%)	70 (70%)	100 (100%)

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.5 di atas menunjukkan taburan responden mengikut jantina dan pendapatan. Bagi kategori lelaki, seramai 16 responden atau 53.3 % yang berpendapatan di antara RM1,001-RM2,000. Ini diikuti dengan 8 responden atau 26.7 % yang berpendapatan antara RM2,001-RM3,000 dan hanya 6 responden atau 20 % yang berpendapatan kurang daripada RM1,000. Bagi kategori perempuan pula, seramai 48 responden atau 68.6 % yang berpendapatan antara RM1,001-RM2,000. Ini diikuti dengan seramai 10 responden atau 14.3 % berpendapatan antara RM501-RM1,000 dan seramai 8 responden atau 11.4 % yang berpendapatan antara RM2,001-RM3,000. Terdapat masing-masing 2 responden yang berpendapatan kurang RM500 dan RM3,001-RM5,000.

Dilihat secara keseluruhan, kebanyakan responden adalah berpendapatan di antara RM1,001-RM2,000 iaitu seramai 64 responden. Manakala bagi mereka yang berpendapatan di antara RM501-RM1,000 dan RM2,001-RM3,000, masing-masing mempunyai seramai 16 responden.

Kesimpulannya, responden yang banyak mengisi borang soal selidik ini adalah terdiri daripada perempuan yang berumur di antara 31-40 tahun, berpendidikan SPM, bekerja di sektor kerajaan dan tinggal di kawasan perumahan serta berpendapatan di antara RM1,001-RM2,000.

4.4 PENGLIBATAN RESPONDEN DI BIMB

Di dalam hal ini, penulis cuba melihat samada responden mempunyai akaun di BIMB atau tidak. Kajian kemudian menjurus kepada responden yang mempunyai akaun dan memahami tentang pelaburan *Muḍārabah* dan *Musyārakah*. Kajian cuba melihat jika terdapat perbezaan fahaman tentang pelaburan berkenaan bagi responden yang tidak mempunyai akuan di BIMB. *Cross-tabulation* (penyelangan jadual) akan banyak dilakukan untuk mengetahui keputusannya.

Jadual 4.6 : Responden yang mempunyai akaun di BIMB atau tidak

Sebab-Sebab	Responden	Pelanggan BIMB	B/Pelanggan BIMB
Mempunyai akaun di perbankan Islam lain	-	2	
Mempunyai akaun di bank Konvensional	-	40	
Kewangan/peruntukan tidak mencukupi	1		4
BIMB jauh dari rumah/pejabat	-	6	
Pulangan BIMB tidak menguntungkan	-	4	
Lain-lain	2	14	
Dividen yang menguntungkan	6		-
Keperluan masa depan	20		-
Keperluan perniagaan	2		-
Jumlah	30		70

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.6 menunjukkan responden yang mempunyai akaun di BIMB atau tidak dengan sebab-sebabnya. Daripada jadual didapati jumlah pelanggan BIMB adalah seramai 30 responden. Daripada jumlah itu, 20 responden atau 66.7 % membuka akaun di BIMB kerana keperluan masa depan, 6 responden atau 20 % kerana sebab dividen yang menguntungkan dan masing-masing 2 responden dengan alasan keperluan perniagaan dan lain-lain seperti memberikan sokongan kepada perbankan Islam.

Responden yang tidak mempunyai akaun di BIMB adalah seramai 70 responden. 40 responden atau 57 % tiada akaun di BIMB kerana sudah mempunyai akaun di bank-bank konvensional, 6 responden atau 8.6 % memberikan alasan jauh daripada pejabat/rumah, masing-masing 4 responden memberikan sebab peruntuhan kewangan yang tidak mencukupi dan keuntungan yang sedikit. 14 responden atau 20 % lainnya memberikan alasan seperti sudah mempunyai akaun di Tabung Haji dan tiada keperluan.

Jadual 4.7 : Jumlah responden yang pernah mendengar mengenai *Mudarabah* dan *Musyarakah*.

Perkara	<i>Mudarabah</i>	<i>Musyarakah</i>	<i>Mudarabah & Musyarakah</i>	<i>Mudarabah / Musyarakah</i>
Pernah Mendengar	54	26	24	32
Tidak Pernah Mendengar	46	74	44	32
Jumlah	100	100		

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.7 menunjukkan taburan responden yang pernah mendengar mengenai samada *Mudarabah* atau *Musyarakah*. Seramai 54 % daripada

responden pernah mendengar mengenai *Mudārabah* manakala bakinya sebanyak 46 % tidak pernah mendengar mengenai *Mudārabah*. Manakala untuk *Musyārakah* pula, hanya 26 % sahaja yang pernah mendengar mengenainya dan 74 % lagi tidak pernah mendengar mengenainya. Keadaan ini menunjukkan bahawa responden lebih biasa mendengar mengenai *Mudārabah* berbanding dengan *Musyārakah*.

Daripada jumlah berkenaan, hanya 24 responden yang pernah mendengar mengenai kedua-dua bentuk pelaburan ini berbanding dengan yang tidak pernah mendengar kedua-duanya iaitu seramai 44 responden. Pada pendapat penulis keadaan ini agak mengecewakan dan penulis cuba melihat sebab terjadinya demikian serta kaitannya dengan pembolehubah-pembolehubah lain seperti pendidikan dan penempatan.

Jadual 4.8 : Sumber maklumat pelanggan tentang *Mudārabah* dan *Musyārakah*

Sumber	<i>Mudārabah</i>		<i>Musyārakah</i>	
	Kekerapan	%	Kekerapan	%
Pegawai Bank	16	29.6	2	7.7
Rakan-Rakan	4	7.4	2	7.7
Risalah/Majalah	24	44.4	14	53.8
Pendidikan Formal	8	14.8	6	23.1
Keluarga	2	3.7	2	7.7
Jumlah	54	100%	26	100%

Sumber : Data soal-selidik, November 2001.

Jadual 4.8 menunjukkan taburan kekerapan sumber maklumat responden berkenaan dengan *Mudārabah* dan *Musyārakah*. Daripada jadual didapati sumber risalah/majalah menjadi sumber maklumat utama bagi responden iaitu seramai 24

responden atau 44.4 % untuk *Mudārabah* dan 14 responden atau 53.8 % bagi *Musyārakah*. Bagi *Mudārabah*, sumber dari pegawai bank menduduki tempat kedua sebanyak 29.6 % daripada responden, diikuti dengan pendidikan formal sebanyak 14.8 %. Sumber maklumat yang kurang mendapat perhatian responden adalah dari rakan-rakan dan keluarga yang hanya menyumbang seramai 4 dan 2 responden dengan masing-masing 7.4 % dan 3.7 %.

Manakala bagi *Musyārakah* pula, pendidikan formal mendapat tempat sebagai sumber maklumat yang kedua tertinggi dengan 6 responden atau 23.1 %. Seterusnya sumber dari pegawai bank, rakan-rakan dan keluarga digunakan oleh 2 responden masing-masing atau hanya 7.7 %. Oleh kerana risalah atau majalah menjadi sumber maklumat yang tinggi untuk mengetahui *Mudārabah* dan *Musyārakah*, saluran berkenaan perlu digunakan dengan sepenuhnya untuk memperkenalkan pelaburan Islam kepada masyarakat.

Jadual 4.9 : Pengetahuan responden tentang *Mudārabah*.

Perkara	Kekerapan	%
Bank sebagai pemberi modal dan pelanggan sebagai pengusaha ke atas sesuatu projek	2	3.7
Pemberian keuntungan berdasarkan keuntungan dan kerugian	28	51.9
Semua di atas	14	25.9
Tidak Pasti	10	18.5
Jumlah	54	100

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.9 menunjukkan taburan pengetahuan responden berkenaan *Mudārabah*. Daripada 54 responden yang pernah mendengar tentang *Mudārabah*, 28 responden atau 51.9 % daripadanya memberi definisi sebagai pemberian keuntungan berdasarkan keuntungan dan hanya 2 responden atau 3.7 % yang tahu

secara praktikalnya bank sebagai pemberi modal dan pelanggan sebagai pengusaha. 14 responden atau 25.9 % mengetahui *Mudārabah* adalah berkaitan dengan dua definisi berkenaan. 18.5 % atau 10 responden tidak pasti apakah yang dimaksudkan sebagai *Mudārabah*. Tiada responden yang tahu bahawa kerugian adalah ditanggung oleh bank kecuali jika atas kecuaian pelanggan.

Jadual 4.10 : Pengetahuan responden tentang *Musyārakah*.

Perkara	Kekerapan	%
Bank dan pelanggan sama-sama berkongsi modal dan mengusahakan sesuatu projek	4	15.4
Keuntungan berdasarkan nisbah perkongsian	8	30.8
Kerugian ditanggung bersama mengikut nisbah perkongsian	6	23.1
Semua di atas	4	15.4
Tidak Pasti	4	15.4
Jumlah	26	100

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual 4.10 menunjukkan taburan pengetahuan responden berkenaan *Musyārakah*. Daripada 26 responden yang pernah mendengar tentangnya , hanya 8 responden atau 30.8 % mendefinisikan *Musyārakah* sebagai keuntungan yang mengikut nisbah perkongsian. 23.1 % atau 6 responden menyatakan sebagai kerugian yang ditanggung mengikut nisbah perkongsian dan hanya 15.4 % atau 4 responden yang tahu secara praktikalnya bank dan pelanggan sama-sama berkongsi mengusahakan projek. Jumlah yang sama mendefinisikannya dengan ketiga-tiga definisi di atas dan pada masa yang sama, jumlah yang sama tidak mengetahui dengan pasti makna *Musyārakah*. Ini bermakna tahap pemahaman responden terhadap *Musyārakah* adalah amat kurang.

Keadaan ini menunjukkan kefahaman masyarakat terhadap pelaburan Islam adalah amat mengecewakan. Tidak sampai 5 % responden yang tahu dengan betul berkenaan *Mudārabah* dan *Musyārakah*. Setelah mengetahui tahap kefahaman responden tentang *Mudārabah* dan *Musyārakah*, maka satu perbandingan perlu dibuat untuk membanding tahap kefahaman responden dengan BBA dan *Murābahah*.

Jadual 4.11 : Kefahaman responden berkenaan prinsip-prinsip Muamalat

Perkara	Faham	Kurang Faham	Tidak Faham	Jumlah
<i>Mudārabah</i>	-	44	56	100
<i>Musyārakah</i>	4	18	78	100
<i>Bay' bi Thaman Ājil</i>	6	36	58	100
<i>Murābahah</i>	4	40	56	100

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual di atas menunjukkan taburan kefahaman responden terhadap BBA dan *Murābahah* sebagai satu perbandingan. Daripada jadual didapati responden mempunyai kefahaman yang tinggi terhadap BBA dengan 6 responden memahaminya secara jelas, jika dibandingkan dengan *Musyārakah* dan *Murābahah* yang masing-masing mengambil 4 responden dan tiada responden yang memahami secara jelas prinsip *Mudārabah*. Responden didapati kurang memahami *Mudārabah* dengan 44 responden diikuti dengan *Murābahah* 40 responden, BBA seramai 36 responden, dan *Musyārakah* seramai 18 responden. Ramai responden didapati tidak faham berkenaan dengan *Musyārakah* dengan seramai 78 responden diikuti dengan BBA 58 responden serta *Mudārabah* dan *Murābahah* dengan masing-masing 56 responden. Kesimpulan penulis di dalam hal ini adalah kefahaman responden terhadap prinsip-prinsip berkenaan masih

terlalu kurang terutama untuk *Mudārabah* dan *Musyārakah*. Maka pengamalan dan penglibatan adalah sukar untuk melakukan sesuatu yang tidak difahami.

Jadual 4.12 : Hubungan antara pelanggan BIMB dengan pengetahuan tentang *Mudārabah*.

Perkara	Jumlah Pelanggan	Pernah Mendengar <i>Mudārabah</i>	Pernah Mendengar <i>Musyārakah</i>	Tidak Pernah Mendengar <i>Mudārabah</i>	Tidak Pernah Mendengar <i>Musyārakah</i>
Pelanggan BIMB	30	24	10	6	20
Bukan Pelanggan BIMB	70	30	16	40	54

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Satu perkaitan cuba dicari di antara menjadi pelanggan BIMB dengan kefahaman tentang *Mudārabah* ditunjukkan di jadual di atas. 24 responden atau 80 % responden yang membuka akaun di BIMB pernah mendengar tentang *Mudārabah* berbanding hanya 6 responden yang tidak pernah mendengarnya. Namun daripada jumlah mereka yang membuka akaun hanya 10 responden atau 33.3 % pernah mendengar tentang *Musyārakah* berbanding dengan 20 yang lain yang tidak pernah mendengarnya. Manakala bagi bukan pelanggan pula, 30 responden atau 42.9 % pernah mendengar tentang *Mudārabah* dan 16 responden pernah mendengar tentang *Musyārakah*. 40 responden tidak pernah mendengar tentang *Mudārabah* dan 54 yang lain pula tidak pernah mendengar tentang *Musyārakah*. Maka kesimpulan penulis daripada data berkenaan adalah, menjadi pelanggan BIMB tidak mempengaruhi pengetahuan responden, ramai responden yang tahu tentang pelaburan Islam ini walaupun tidak menjadi pelanggan.

Jadual 4.13 : Hubungan antara pendidikan dengan pengetahuan mengenai *Mudārabah* dan *Musyārakah*.

Perkara	<i>Mudārabah</i>		<i>Musyārakah</i>		
	Pendidikan	Pernah	Tidak Pernah	Pernah	Tidak Pernah
SRP	-	4	-	4	
SPM	22	22	6	38	
STPM	10	6	6	10	
Diploma	14	8	10	12	
Ijazah	8	6	4	10	
Jumlah	54	46	26	74	

Sumber : Data soal-selidik, November 2001.

Jadual di atas menunjukkan taburan perhubungan di antara pendidikan dengan pengetahuan mengenai pelaburan Islam. Daripada jadual didapati responden pendidikan setakat SPM adalah yang paling ramai tahu mengenai *Mudārabah* iaitu seramai 22 responden berbanding dengan *Musyārakah* yang hanya seramai 6 responden sahaja. Ini diikuti dengan responden berpendidikan diploma seramai 14 orang atau 26 % yang tahu mengenainya dan 8 responden atau 17.4 % yang tidak mengetahuinya. Mereka yang berpendidikan STPM seramai 10 responden atau 18.5 % yang mengetahui tentang *Mudārabah* dan 6 responden atau 13 % sahaja yang tidak mengetahuinya. Manakala responden yang berpendidikan ijazah hanya seramai 8 responden sahaja mengetahuinya dan 6 responden yang tidak mengetahuinya. Tiada responden yang berpendidikan SRP tahu tentang *Mudārabah*.

Manakala jika dilihat kepada *Musyārakah*, masing-masing 6 responden SPM dan STPM atau 23 % yang tahu mengenainya berbanding yang tidak mengetahui seramai 38 dan 10 responden. Diikuti dengan ijazah seramai 4 orang

yang tahu dan 10 orang tidak tahu. Manakala mereka yang berpendidikan SRP tiada seorang pun yang tahu. Oleh itu penulis berpendapat, tahap pendidikan tidak mempengaruhi pengetahuan tentang pelaburan Islam kerana terdapat mereka yang berpendidikan tinggi seperti ijazah misalnya tidak tahu mengenainya.

Jadual 4.14 : Hubungan antara tempat tinggal dengan pengetahuan berkenaan pelaburan Islam.

Perkara	<i>Mudārabah</i>		<i>Musyārakah</i>	
	Pernah	Tidak Pernah	Pernah	Tidak Pernah
Kampung	28	14	14	28
Taman Perumahan	22	28	12	38
Kuarters	4	4	-	8
Jumlah	54	46	26	74

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual menunjukkan taburan hubungan penempatan dengan pengetahuan tentang pelaburan Islam. Daripada jadual didapati seramai 28 responden atau 51.8 % yang tinggal di kampung tahu tentang *Mudārabah* berbanding dengan 14 responden yang tidak tahu yang juga menetap di kampung. Mereka yang tinggal di taman perumahan mengambil 40.7 % daripada mereka yang tahu tentang *Mudārabah*, tetapi mereka yang tidak tahu adalah lebih ramai iaitu mengambil 60.9 % daripada jumlah mereka yang tidak tahu. Manakala mereka yang tahu dan tidak tahu yang tinggal di kuarters adalah sama seramai 4 orang atau 7.4 % dan 8.7 % masing-masing daripada jumlah mereka yang tahu dan tidak tahu.

Bagi pelaburan *Musyārakah* pula, daripada 26 responden yang tahu tentangnya, 14 daripadanya atau 53.8 % adalah menetap di kampung. Tetapi sejumlah 28 responden atau 37.8 % daripada 74 responden yang tidak tahu

mengenai *Musyārakah* adalah juga menetap di kampung dan jumlah ini meningkat bagi mereka yang tinggal di kawasan perumahan iaitu 51.3 % berbanding mereka yang tahu yang tinggal di kawasan yang sama iaitu 12 responden atau 16.2 %. Manakala mereka yang tinggal di kquarters, tiada seorang pun yang tahu mengenainya.

Jadual 4.15 : Hubungan antara pekerjaan dengan pengetahuan mengenai pelaburan Islam.

Perkara	<i>Mudārabah</i>		<i>Musyārakah</i>	
	Pernah	Tidak Pernah	Pernah	Tidak Pernah
Kerajaan	48	34	24	58
Swasta	6	10	2	14
Surirumah	-	2	-	2
Jumlah	54	46	26	74

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual di atas menunjukkan taburan hubungan di antara pekerjaan dengan pengetahuan tentang pelaburan Islam. Bagi pelaburan *Mudārabah*, daripada seramai 54 responden yang tahu mengenainya, 48 responden atau 80.9 % daripadanya adalah bekerja dengan kerajaan dan 6 yang lain bekerja dengan swasta. Manakala bagi 46 responden lain yang tidak tahu mengenainya, 34 daripadanya atau 74 % bekerja kerajaan, 10 bekerja di pihak swasta dan 2 yang lain sebagai surirumah. Bagi pelaburan *Musyārakah* pula, daripada 26 responden yang tahu mengenainya, 24 daripadanya atau 92.3 % adalah bekerja kerajaan dan bakinya bekerja swasta. 58 responden atau 78.4 % daripada mereka yang tidak tahu mengenainya bekerja di sektor kerajaan dan 14 responden lain bekerja di sektor swasta, manakala 2 bakinya sebagai surirumah.

Oleh itu, didapati bekerja di sektor kerajaan atau swasta boleh menyebabkan seseorang itu tahu tentang pelaburan Islam. Ini dapat dilihat di dalam pelaburan *Mudārabah* di mana ramai di antara mereka yang tahu adalah bekerja kerajaan. Apa yang perlu dilakukan adalah melebihkan maklumat di pihak ini dan swasta tentang pelaburan *Musyārakah* supaya maklumat yang didapati sama banyak seperti *Mudārabah*.

Jadual 4.16: Perkhidmatan yang digunakan oleh responden.

Perkhidmatan	Kekerapan	%
1. Deposit		
Akaun Simpanan <i>Mudārabah</i>	16	53.3
Akaun Simpanan Wadiyah	12	40
Akaun Simpanan al-Ijraa	-	-
Akaun Simpanan Pewani	-	-
Akaun Simpanan al-Wadi	2	6.7
Jumlah	30	100
2. Pinjaman		
BBA	4	66.7
<i>Murābahah</i>	2	33.3
Jumlah	6	100
3. Perdagangan		
Tiada	-	-

Sumber : Data soal selidik, November 2001.

Jadual menunjukkan taburan perkhidmatan yang digunakan oleh responden di BIMB. Daripada 30 responden yang mempunyai akaun di BIMB, 16 daripadanya mempunyai akaun deposit *Mudārabah*, 12 akaun deposit Wadiyah dan 2 akaun deposit al-Wadi. Ia mengambil 53.3 %, 40 % dan 6.7 % daripada keseluruhan 30 responden. Daripada jumlah yang sama, 4 daripadanya pernah membuat pinjaman BBA dan dua orang responden membuat pinjaman

Murābahah. Pelanggan ini membuat pinjaman di antara RM5,001-melebihi RM20,000 yang digunakan untuk membeli harta seperti tanah, sebagai yuran pelajaran dan sebagai pinjaman peribadi. Pengguna ini berpendapat cara bayaran balik pinjaman adalah tidak membebankan dan proses untuk mendapatkan pinjaman itu adalah sederhana sahaja. Tiada responden yang pernah membuat perkhidmatan perdagangan dengan BIMB.

4.5 CADANGAN RESPONDEN

Berikut adalah cadangan-cadangan yang diberikan oleh responden untuk menarik lebih ramai pelanggan ke BIMB, khususnya di cawangan Banting, di antaranya ialah :

1. BIMB mestilah diperkenalkan secara lebih menyeluruh daripada peringkat kanak-kanak, remaja dan dewasa. Pihak bank perlu mengambil langkah-langkah perlu untuk menarik minat orang ramai membuat simpanan di BIMB. Pihak bank perlu menambahkan staff agar dapat turun ke jabatan-jabatan, sekolah dan rumah dan tidak hanya mengharapkan pelanggan untuk datang ke bank. Contohnya melakukan kempen penabungan di kalangan murid sekolah.
2. BIMB perlu melaksanakan pinjaman berteraskan syariat secara sepenuhnya dan tidak hanya berasaskan keuntungan kerana BIMB sepatutnya mengenakan kadar yang lebih rendah daripada Konvensional.
3. Meluaskan lagi prospek BIMB khususnya untuk masyarakat Islam di Malaysia.
4. Semua pegawai perlu ramah dan menghormati pelanggan.

5. Pihak BIMB perlu melakukan pendedahan tentang operasinya di media. Promosi yang lebih giat perlu dilakukan. Ia boleh dilakukan dengan mengadakan aktiviti kemasyarakatan dan ceramah ke merata tempat.
6. Menyediakan perkhidmatan kad kredit.
7. Menggalakkan pembayaran gaji melalui BIMB.
8. Bank sepatutnya terletak di jalan utama berdekatan dengan bank-bank lain atau dibina di kawasan lain yang lebih strategik. Pada masa ini kedudukan bank adalah tidak strategik.
9. Membuat perkhidmatan nombor panggilan atau panggilan berkomputer.

Mengikut pemerhatian penulis sendiri, cadangan yang menarik perhatian ialah membina BIMB cawangan Banting di tempat yang lebih strategik. Tidak hairanlah ramai responden yang memberikan cadangan atau komentar tentang kedudukan bank kerana kedudukannya yang jauh daripada jalan utama menyukarkan pelanggan mahu ke bank berkenaan. Walaupun kedudukannya yang berdekatan dengan pasar dan kawasan perumahan, ia masih lagi tidak dianggap strategik kerana berjauhan dengan bank-bank lain yang berada di jalan utama. Hanya BIMB yang terletak agak jauh dari jalan utama.

Cadangan kedua yang menarik perhatian adalah berkenaan dengan nombor panggilan berkomputer. Cadangan yang diutarakan amat relevan sekali terutama apabila menjelang cuti umum yang lama atau hari-hari perayaan, ramai pelanggan yang terpaksa beratur hingga ke pintu dan ini pernah dialami oleh penulis sendiri. Sekiranya ada nombor panggilan, pelanggan boleh pergi untuk melakukan urusan

yang lain terlebih dahulu sebelum sampai gilirannya dan ini akan menjimatkan masa dan tenaga daripada terpaksa beratur.

4.6 KOMENTAR RESPONDEN

Berikut adalah komen dan komentar yang diberikan oleh responden terhadap BIMB cawangan Banting khususnya :

1. Terdapat pelanggan yang tidak berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh pegawai bank kerana kurang peramah dan sopan. Bahkan pegawai yang berada di kaunter juga tidak mesra. Ini pernah dialami oleh responden yang baru kali pertama menggunakan perkhidmatan di BIMB cawangan Banting.
2. Pihak bank diharapkan agar dapat menyediakan pekerja yang cekap dan melayan pelanggan tanpa mengira umur dan jenis urusan mereka.
3. Kadar keuntungan pinjaman bank adalah tinggi berbanding bank Konvensional. Bank perlu menurunkan kadar keuntungan agar dapat menarik lebih ramai pengguna.
4. Kadar keuntungan pinjaman perumahan yang rendah dan tetap.

Komentar yang menarik perhatian di sini adalah berkaitan dengan kadar keuntungan yang diambil pleh bank. Penulis secara peribadi berpendapat kadar keuntungan bank adalah sama dengan Konvensional. Apa yang menjadi masalah adalah apabila kadar pinjaman asas (BLR) Konvensional turun, BIMB tidak boleh menurunkan kadar berkenaan bagi pelanggan-pelanggannya kerana kadar ini adalah tetap seperti yang dipersetujui di dalam akad. Mungkin ini yang menyebabkan responden berpendapat kadar keuntungan bank adalah tinggi. Ini

mungkin berikutan daripada kurangnya maklumat yang sampai kepada masyarakat sehingga masyarakat tiada kefahaman dan wujud salah faham, sama seperti cadangan menyediakan perkhidmatan kad kredit, bank pada dasarnya tidak dapat menyediakan perkhidmatan berkenaan kerana sistem kewangan Islam yang berkonseptan kepada wujudnya barang dan adanya akad dalam urusniaga yang dijalankan.

Daripada cadangan dan komentar yang diberikan oleh responden, penulis berpendapat cadangan utama yang dikemukakan oleh responden adalah menyebarkan maklumat tentang operasi bank secara aktif. Kebanyakan responden walaupun berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan secara menyeluruh, namun terdapat di antara mereka yang tidak berpuas hati terutama berkenaan dengan kadar keuntungan yang diambil oleh bank. Ini menunjukkan kurangnya kefahaman masyarakat terhadap operasi bank yang berdasarkan kepada syariat Islam. Walaupun BIMB telah beroperasi hampir 18 tahun, namun kefahaman tentang operasinya mungkin tinggi pada masa penubuhannya dan pada masa kini, kefahaman baru perlu diberikan semula kepada generasi yang baru juga.

4.7 KESIMPULAN

Pada dasarnya soal selidik yang dijalankan adalah membenarkan hipotesisi penulis iaitu kurangnya penglibatan masyarakat dalam aktiviti pelaburan di BIMB. Punca utama berlaku sedemikian adalah kerana kurang kefahaman masyarakat terhadap operasi BIMB sehingga ramai di antara responden yang memberikan sebab tidak menjadi pelanggan adalah kerana tiada maklumat. Sekiranya punca ini tidak diperbaiki segera, kemungkinan untuk melibatkan masyarakat di dalam aktiviti pelaburan adalah amat tipis sekali.