TAHAP PENGETAHUAN DAN SIKAP PENGGUNA TERHADAP TINGKAH LAKU PEMILIKAN PELAN INSURANS

Zuroni Md Jusoh[1] dan Mohamad Izwanshafiq Jaafar[1]

ABSTRAK

Insurans adalah satu pemindahan risiko iaitu memindahkan risiko kerugian kewangan akibat peristiwa tertentu yang tidak dapat diramalkan dari individu kepada penanggung insurans sebagai balasan untuk bayaran atau premium. Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti hubungan antara tahap pengetahuan dan sikap pengguna terhadap tingkah laku pemilikan pelan insurans. Seramai 200 responden telah dipilih sebagai responden dengan menggunakan teknik persampelan rawak bertujuan. Teori Tingkah Laku Terancang (TPB) digunakan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi tingkah laku pengguna berkaitan dengan pemilikan insurans. Analisis data menggunakan perisian SPSS versi 22. Hasil kajian mendapati bahawa wujudnya hubungan yang signifikan dan sederhana antara jumlah pendapatan dengan tahap pengetahuan (r=0.378), jumlah pendapatan dengan sikap pengguna (r=-0.240). Manakala wujudnya hubungan yang signifikan dan rendah antara tahap pendidikan dan sikap pengguna terhadap pemilikan pelan insurans dengan nilai negatif (r=-0.141). Selain itu, terdapat juga hubungan yang tidak signifikan iaitu antara tahap pendidikan dan tahap pengetahuan (r_s=0.242), tahap pendidikan dengan sikap pengguna (r_s=0.0354) dan antara tahap pengetahuan dengan tingkah laku terhadap pemilikan insurans (r=0.032). Kesimpulannya, jumlah pendapatan mempunyai hubungan ya ng signifikan dengan tahap pengetahuan dan sikap pengguna serta hubungan yang signifikan juga antara tahap pendidikan dan sikap pengguna. Oleh yang demikian, mengadakan kempen kesedaran pengguna mengenai kepentingan perlindungan insurans dan pendidikan berkaitan insurans kepada golongan remaja adalah perlu bagi meningkatkan tahap pengetahuan pengguna.

Kata kunci: Tahap Pengetahuan, Sikap, Tingkah Laku, Pemilikan Insurans

ABSTRACT

Insurance is a transfer of risk namely transferring the risk of financial loss due to certain events that can not be predicted from the individual to the insurer in return for payment or premium. This study was conducted to identify the relationship between the level of knowledge and the attitude of the consumer to the behavior of the ownership of the insurance plan. A total of 200 respondents were selected as respondents using purposive sampling techniques. The Theory of Planned Behavior (TPB) is used to examine the factors that influence the behavior of consumers in relation to insurance ownership. The data obtained in the analysis using SPSS version 22 software. The findings show that there is a significant and medium correlation between total income with knowledge level (r=0.378), total income with user attitude (r=-0.240). Whereas there is a significant and low correlation between education level and consumer attitude towards ownership of insurance plan with negative value (r=-0.141). In addition, there was also a significant relationship between

[1] Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia

education level and knowledge level (r_s=0.242), level of education with consumer attitude (r_s=0.0354) and between knowledge level and attitude towards insurance ownership (r=0.032). In conclusion, total income has a significant relationship with the level of knowledge and attitude of consumers as well as a significant relationship between the level of education and the attitude of the consumer. Consequently, conducting consumer awareness campaigns on the importance of insurance coverage and insurance-related education to teens is necessary to raise the level of consumer knowledge.

Keywords: Knowledge Level, Attitude, Behavior, Insurance Ownership

PENGENALAN

Insurans merupakan satu perancangan bagi mengatasi kerugian kewangan yang timbul akibat sesuatu peristiwa yang tidak diingini, seperti kematian atau kebakaran dengan membeli polisi insurans. Perancangan insurans ini berfungsi dengan menyebarkan risiko kerugian yang ditanggung oleh individu, keluarga atau sesebuah organisasi tertentu kepada semua pihak yang bersetuju dengan perjanjian yang telah ditetapkan bagi mendapatkan pampasan atau menampung kerugian jika berlakunya sesuatu perkara yang tidak diingini.

Di Malaysia, terdapat dua jenis pelan pemindahan risiko iaitu insurans konvensional dan takaful. Takaful ialah satu satu skim perlindungan yang menyediakan perlindungan bersama di kalangan para peserta yang dikenali sebagai pemegang polisi dalam insurans (*Islamic Banking and Financial Institute Malaysia*, 2007). Takaful insurans merupakan salah satu instrumen dalam kewangan Islam yang mempunyai kontrak, individu, sekumpulan peserta atau organisasi untuk menguruskan risiko sekira berlakunya kerugian seperti kemalangan, sakit, kematian, kecurian, kehilangan harta-benda dan lain-lain. Insurans konvensional dan takaful mempunyai perbezaan yang jelas terhadap setiap operasi dan aktiviti yang dijalankan. Takaful insurans mestilah bebas daripada sebarang perkara yang tidak patuh syariah seperti riba, *gharar* dan *maysir*. Kontrak takaful di Malaysia dikendalikan oleh beberapa syarikat kewangan Islam yang diberi lesen oleh Bank Negara Malaysia (BNM) yang dikenali sebagai Syarikat Pengendali Takaful (SPT).

Ramai pengguna tidak sedar bahawa mereka dikelilingi oleh risiko yang boleh menyebabkan kerugian atau kehilangan sesuatu yang tidak diingini oleh mereka. Kesedaran pengguna mengenai kepentingan insurans dan fungsi memiliki polisi insurans atau pelan perlindungan diri dalam kalangan masyarakat di negara ini masih pada tahap rendah (Utusan Online, 24 Julai 2015). Hal ini disebabkan oleh sikap masyarakat yang belum sedar tentang kepentingan memiliki insurans atau pelan perlindungan diri walaupun pakej polisi insurans atau pelan perlindungan mengikut kemampuan dan kehendak pelanggannya telah banyak dilaksanakan. Mereka beranggapan bahawa pakej insurans yang ditawarkan adalah mahal, jika mereka membeli pada pakej harga murah, mereka menganggap bahawa faedah yang diterima tidak mencukupi untuk melindungi diri mereka daripada sebarang situasi yang tidak diingini seperti kemalangan, kecacatan dan kematian.

Takaful insurans telah diperkenalkan sebagai satu alternatif kepada individu atau pengguna terutamanya yang beragama Islam untuk menguruskan risiko yang tidak diingini. Pada zaman yang moden ini, Tahap pengetahuan orang ramai terhadap kepentingan perlindungan takaful dan insurans masih rendah biarpun pelbagai program kesedaran dan pendidikan telah dilakukan. Masyarakat sering memberikan alasan bahawa mereka tidak mampu untuk membayar premium bulanan sedangkan kadar harga premium bagi perlindungan takaful hanya serendah RM20

setahun, dan ramai yang berpendapat bahawa perlindungan insurans ini hanya merugikan (Utusan Online, 25 April 2016).

Selain itu, dalam menjalankan kajian dalam kalangan bukan pengguna insurans, didapati bahawa perlindungan terhadap risiko adalah faktor yang paling penting dalam menentukan sikap untuk mengambil bahagian dalam pemilikan pelan insurans (Omar, 2007). Pelan insurans berkaitan pelaburan dianggap sebagai produk yang masih baharu di pasaran, ini menyebabkan pengguna berasa curiga dan lebih berhati-hati dalam memilih pelan insurans.

OBJEKTIF KAJIAN

Secara umumnya kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap pengetahuan dan sikap pengguna terhadap tingkah laku berkaitan pemilikan pelan insurans.

Objektif Khusus:

Bagi memenuhi matlamat kajian yang telah ditetapkan, beberapa objektif khusus kajian telah dikenal pasti iaitu:

a). Mengenal pasti perkaitan antara tahap pendidikan dengan tahap pengetahuan terhadap pemilikan pelan insurans.
b). Mengenal pasti perkaitan antara tahap pendidikan dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans.
c). Mengenal pasti perkaitan antara jumlah pendapatan dengan tahap pengetahuan terhadap pemilikan pelan insurans.
d). Mengenal pasti perkaitan antara jumlah pendapatan denagan sikap terhadap pemilikan pelan insurans.
e). Mengkaji perkaitan antara tahap pengetahuan terhadapdengan tingkah laku terhadap pemilikan pelan insurans.
f). Mengkaji perkaitan antara sikap dengan tingkah laku terhadap pemilikan pelan insurans.

KAJIAN LITERATUR

Tahap Pendidikan dan Tahap Pengetahuan Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Tahap pendidikan pengguna dan tahap pengetahuan dalam permintaan terhadap insurans adalah bergerak secara selari. Semakin tinggi pendidikan pengguna, maka semakin tinggi pengetahuan permintaan perlindungan insurans yang diminta (Marquis *et al*., 2004). Tahap pendidikan adalah berkaitan dengan pengetahuan seseorang di mana seseorang mendapat maklumat melalui pembelajaran dan pengalaman. Pengguna yang berpendidikan tinggi lebih sedar akan faedah dalam pemilikan pelan insurans yang mempunyai simpanan jangka masa panjang dan berupaya mengelak daripada menanggung risiko (Beck & Webb, 2003).

Tahap Pendidikan dan Sikap Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Tahap pendidikan berkait rapat dengan literasi kewangan dan setrusnya bersikap positif untuk memiliki insurans. Literasi kewangan yang tinggi membawa kepada penglibatan yang tinggi kepada seseorang dalam merancang aktiviti-aktiviti kewangan termasuk insurans hayat (Shafii, Abiddin, & Ahmad, 2009). Sebaliknya jika tiada perkaitan antara tahap pendidikan dan sikap, hal ini adalah

disebabkan oleh sikap seseorang itu dipengaruhi oleh perasaan, pemikiran dan kecenderungan untuk bertindak (Notoatmodjo, 2003).

Pendapatan dan Tahap Pengetahuan Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Pendapatan mempunyai hubungan positif terhadap permintaan takaful. Semakin tinggi pendapatan, permintaan terhadap insurans akan semakin meningkat (Hendon, Zuriah, & Sharifah Sakinah, 2009). Di dalam kajian ini, faktor pendapatan akan mempengaruhi faktor pemilikan terhadap permintaan insurans kerana pengguna yang berpendapatan tinggi ingin melindungi tanggungan daripada menghadapi kesulitan sekiranya berlakunya perkara yang tidak diingini. Hal ini akan menjadi salah satu bantuan kewangan bagi mereka mendapatkan keperluan asas apabila mereka memiliki perlindungan insurans (Rubayah & Zaidi, 2008).

Pendapatan dan Sikap Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Pendapatan merupakan penentu yang penting dalam memberi kesan kepada penggunaan insurans dalam masyarakat pada masa kini kerana, mereka mementingkan penjagaan kesihatan dan menyedari bahawa peluang untuk kembali sihat adalah lebih tinggi jika menerima rawatan dengan secepat yang mungkin (Sibel & Mustafa, 2009). Pada mereka, pemilikan insurans boleh mengurangkan bebanan untuk membiayai kos perubatan pada masa akan datang.

Tahap Pengetahuan dan Tingkah Laku Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Tahap pengetahuan adalah berkaitan dengan pendidikan seseorang dimana seseorang mendapat maklumat melalui pembelajaran dan pengalaman. Semakin tinggi pendidikan pengguna, semakin tinggi pengetahuan permintaan perlindungan insurans yang diminta (Marquis *et al.*, 2004). Tingkah laku adalah satu komponen yang penting dalam membuat keputusan yang terbaik. Oleh itu, tahap pengetahuan yang lebih tinggi akan mempengaruhi tingkah laku seseorang dalam membuat keputusan.

Sikap dan Tingkah Laku Dalam Pemilikan Pelan Insurans

Pengguna beranggapan bahawa insurans adalah tidak diperlukan jika mereka tidak mempunyai tanggungan. Hal ini adalah disebabkan sikap mereka terhadap keputusan untuk memiliki polisi insurans adalah bergantung kepada perkhidmatan dalam memenuhi jangkaan pengguna (Ajzen & Fishbein, 1980). Sikap adalah di mana seseorang itu berkecenderungan untuk bertindak, manakala tingkah laku ialah tindakan terhadap perbuatan yang dilakukan. Ini menunjukkan sikap dan tingkah laku adalah saling tidak berkait dalam pemilikan pelan insurans (Mahdzan & Victorian, 2013).

METODOLOGI KAJIAN

Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian merupakan pelan tindakan bagi pengumpulan, pengukuran, dan analisis data. Fungsi reka bentuk penyelidikan adalah untuk memastikan bukti-bukti yang diperoleh membolehkan anda menangani masalah penyelidikan dengan berkesan. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah penyelidikan yang berbentuk tinjauan. Kaedah tinjauan boleh dikendalikan secara besar-besaran dan merupakan satu bentuk pengutipan data yang telah dirancang bagi tujuan meramal, membuat pemerihalan dan menganalisis hubungan di antara pembolehubah-

pembolehubah dalam kajian (Krejcie & Morgan, 1970). Memandangkan kajian ini berbentuk tinjauan maka pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan 'google form'.

Lokasi Kajian

Kajian ini dibuat di kalangan masyarakat pengguna di Serdang, Selangor. Lokasi kajian ini adalah di sekitar kawasan Serdang. Lokasi tersebut dipilih kerana di tempat-tempat tersebut terdapat ramai pengguna lelaki dan perempuan yang terdiri dari berbilang bangsa yang boleh diambil sebagai responden.

Persampelan

Persampelan merupakan proses memilih sekumpulan (orang, institusi, tempat, atau fenomena) oleh pengkaji untuk sesuatu penyelidikan yang mewakili kumpulan besar yang dipilih. Tujuan persampelan adalah untuk memperoleh maklumat tentang sesuatu populasi dan matlamat persampelan adalah untuk memperoleh sampel yang mencerminkan populasi dari segi pemboleh ubah yang menjadi tumpuan pengkaji. Ini bermakna pengkaji mengambil sebahagian kecil populasi untuk tujuan pemerhatian, dan membuat generalisasi berkenaan populasi yang diwakili oleh sampel tersebut. Teknik persampelan yang digunakan adalah persampelan secara rawak. Prosedur persampelan jenis ini dilaksanakan dengan memilih subjek sampel secara rawak iaitu subjek dalam sampel tersebut mempunyai semua ciri-ciri yang terdapat dalam populasi kajian. Sebelum prosedur persampelan secara rawak dilakukan, pengkaji perlu mengenal pasti saiz populasi dan memperoleh senarai subjek dalam populasi. Berdasarkan senarai subjek, pemilihan responden dilakukan mengikut kaedah persampelan rawak.

Instrumen

Kajian ini menggunakan pengumpulan data melalui instrumen borang soal selidik untuk pengumpulkan data. Instrumen soal selidik ini terbahagi kepada empat bahagian iaitu bahagian A, bahagian B, bahagian C dan bahagian D. Bahagian A digunakan untuk mengumpulkan maklumat tentang sosioekonomi kajian. Ia merangkumi jantina, umur, tahap pendidikan, sektor pekerjaan, pendapatan isi rumah, dan bilangan isi rumah. Manakala bahagian B pula terdiri daripada faktor pengetahuan yang dianggap mempengaruhi tingkah laku pengguna dalam pemilikan takaful. Bahagian ini terdiri daripada sepuluh item berkaitan pengetahuan tentang pemilikan pelan insurans dengan menggunakan skala Guttman iaitu "benar atau salah".

Bahagian C pula terdiri daripada sikap pengguna dalam pemilikan takaful insurans. Dalam bahagaian ini terdiri daripada sepuluh item yang berkaitan sikap pengguna terhadap perlindungan insurans. Soal selidik telah dibina berdasarkan kajian Sproles dan Kendell (1986) serta Poh (2007). Soal selidik ini adalah berbentuk skala pemarkatan Likert empat mata. Responden dikehendaki menandakan pada setiap ruang yang disediakan dengan angka angka yang juga mewakili skala likert iaitu 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= setuju dan 4= sangat setuju.

Bahagian D terdiri daripada tingkah laku pengguna dalam pemilikan takaful insurans. Dalam bahagaian ini terdiri daripada sepuluh item yang berkaitan sikap pengguna terhadap perlindungan insurans. Soal selidik ini adalah berbentuk skala pemarkatan Likert empat mata. Responden dikehendaki menandakan pada setiap ruang yang disediakan dengan angka angka yang juga mewakili skala Likert iaitu 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= setuju dan 4= sangat setuju.

Analisis data

Data dianalisis dengan menggunakan Perisian Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS). Statistik deskriptif dan inferensi digunakan bagi tujuan menganalisis data. Data dianalisis mengikut keperluan-keperluan soalan yang menjadi tumpuan kajian. Analisis daripada program SPSS yang digunakan ialah analisis diskriptif dan analisis inferensi. Analisis diskriptif merangkumi analisis jumlah, min dan peratusan, manakala analisis inferensi merangkumi analisis korelasi Spearman's rho dan korelasi Pearson bagi melihat perkaitan antara dua pemboleh ubah.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Latar Belakang Responden

Jadual 1 menunjukkan demografi responden. Secara keseluruhannya, seramai 200 responden telah terlibat dalam kajian ini di mana sebanyak 32.0 peratus responden berumur di antara 20 hingga 29 tahun dan sebanyak 32.5 peratus responden berumur 30 hingga 39 tahun, manakala sebanyak 28.5 peratus berumur 40 sehingga 49 tahun dan sebanyak 7.0 peratus responden berumur 50 sehingga 59 tahun. Bagi kategori jantina pula, didapati 47.0 peratus adalah terdiri daripada lelaki dan 53.0 peratus adalah terdiri daripada perempuan. Bagi bangsa, didapati bangsa Melayu sebanyak 78.0 peratus iaitu yang paling tinggi, kemudian diikuti dengan bangsa Cina sebanyak 14.0 peratus, bangsa India seramai 6.0 peratus dan lain-lain bangsa adalah 2.0 peratus.

Berkaitan dengan sektor pekerjaan, kebanyakan responden adalah bekerja di dalam sektor kerajaan iaitu sebanyak 47.0 peratus, diikuti oleh sektor swasta 42.5 peratus, manakala sebanyak 7.5 peratus adalah bekerja di dalam sektor perniagaan dan selebihnya iaitu sebanyak 3.0 peratus adalah bekerja di dalam lain-lain sektor. Seterusnya bagi jumlah pendapatan yang diperoleh pula, kebanyakan pendapatan responden yang dikaji adalah kurang daripada RM3,000 iaitu 39.5 peratus dan yang kedua tertinggi ialah melebihi RM8,000 iaitu 29.0 peratus. Diikuti oleh pendapatan antara RM3001 hingga RM5000 iaitu 19.0 peratus dan pendapatan antara RM5001 hingga RM8000 hanya sebanyak 12.5 peratus.

Bagi tahap pendidikan responden yang dikaji, tahap pendidikan Diploma iaitu sebanyak 39.0 peratus, diikuti Ijazah Sarjana Muda 37.0 peratus, SPM dan STPM adalah sebanyak 16.5 peratus dan 6.5 peratus masing-masing dan hanya 0.5 peratus adalah berpendidikan Doktor Falsafah (Ph.D).

Akhir sekali bagi jenis insurans yang dimiliki, sebanyak 13.5 peratus sahaja yang mempunyai Insurans Takaful dan selebihnya iaitu sebanyak 86.5 peratus responden mempunyai Insurans Konvensional. Hal ini disebabkan oleh pengaruh keluarga, rakan-rakan dan persekitaran.

Jadual 1: Taburan Latar Belakang Responden

Demografi	N (N= 200)	Peratus (%)
Umur		
20-29	64	32.0
30-39	65	32.5
40-59	57	28.0
50-59	14	7.5

Sektor Pekerjaan		
Kerajaan	94	47.0
Swasta	85	42.5
Business	15	7.5
Lain-lain	6	3.5
Pendapatan Kasar Isi Rumah (RM)		
<3,000	79	39.5
3001-5000	38	19.0
5001-8000	25	12.5
>8000	58	29.0
Tahap Pendidikan		
SPM	33	16.5
STPM	13	6.5
Diploma	78	39.0
Ijazah Sarjana Muda	74	37.0
Ijazah Sarjana	1	0.5
Doktor Falsafah (PhD)	1	0.5
Jenis Insurans		
Insurans Takaful	27	13.5
Insurans Konvensional	173	86.5

Tahap Pengetahuan Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

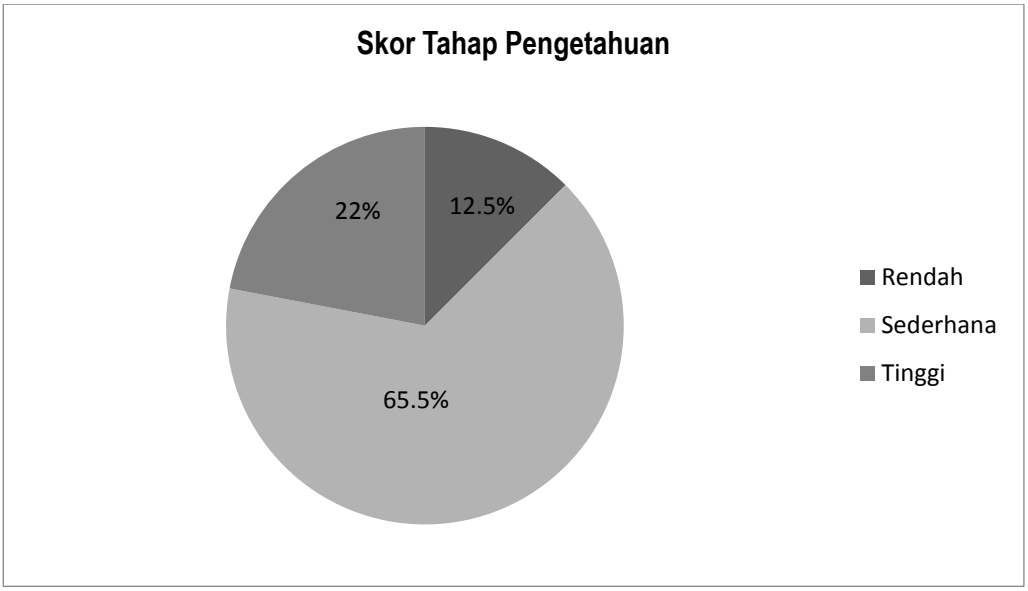
Bahagian ini dijalankan bertujuan untuk menentukan tahap pengetahuan pengguna terhadap insurans. Tahap pengetahuan terhadap insurans adalah sangat penting kepada pengguna bagi memahami tentang kepentingan insurans kepada mereka dan membolehkan mereka memiliki insurans yang bersesuaian. Daripada kajian ini, didapati bahawa skor purata maksimum yang diperoleh daripada keseluruhan soalan dalam kajian ini iaitu “Insurans takaful hanya diperlukan apabila individu mempunyai tanggungan”, diikuti oleh pernyataan purata kedua tertinggi “Keuntungan Syarikat Insurans Takaful tidak akan diagihkan kepada peserta” dan pernyataan purata ketiga tertinggi iaitu “Insurans Takaful hanya dikhaskan kepada individu yang beragama Islam sahaja”. Manakala skor purata minimum yang diperoleh daripada keseluruhan ialah bagi pernyataan “Insurans Takaful hanya melibatkan pelaburan dalam aktiviti yang mengikut hukum syariah Islam sahaja”.

Jadual 2: Tahap Pengetahuan Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Pernyataan	Betul (%)	Salah (%)	Purata
1. Insurans takaful hanya diperlukan apabila individu mempunyai tanggungan.	11.5	88.5	1.89
2. Caruman peserta takaful akan diasingkan kepada dua akaun iaitu Akaun Peserta dan Akaun Khas Peserta.	83.5	16.5	1.17
3. Caruman takaful insurans boleh dibuat secara berkala sama ada bulanan, atau tahunan.	76.0	24.0	1.24
4. Syarikat Takaful Malaysia Berhad adalah satu-satunya syarikat yang menawarkan pelan Takaful di Malaysia.	29.0	71.0	1.71
5. Pelan Insurans Takaful tidak menawarkan manfaat tambahan.	26.5	73.5	1.74
6. Insurans Takaful hanya dikhaskan kepada individu yang beragama Islam sahaja.	24.5	75.5	1.76
7. Peserta Insurans Takaful perlu memberitahu semua fakta penting mengenai risiko yang akan dilindungi.	76.0	24.0	1.24
8. Insurans Takaful tidak mempunyai tempoh matang.	40.5	59.5	1.60
9. Insurans Takaful hanya melibatkan pelaburan dalam aktiviti yang mengikut hukum syariah Islam sahaja.	85.0	15.0	1.15
10. Keuntungan Syarikat Insurans Takaful tidak akan diagihkan kepada peserta.	14.5	85.5	1.86

Skor Tahap Pengetahuan Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Tahap pengetahuan terhadap perlindungan insurans adalah penting untuk individu memilih yang bersesuaian dengan diri mereka bagi memindahkan risiko yang mungkin dialami. Tahap pengetahuan menjadikan pengguna mempunyai kesedaran dan keinginan yang tinggi terhadap perlindungan insurans. Dengan ini, tahap pengetahuan diukur mengikut markah skor komposit iaitu skor tahap pengetahuan rendah adalah kurang daripada 3.33 markah, skor tahap pengetahuan sederhana adalah 3.34 sehingga 6.68 markah dan skor tahap pengetahuan tinggi adalah lebih daripada 6.69 markah. Rajah 1 menunjukkan sebanyak 65.5 peratus mempunyai skor tahap pengetahuan adalah sederhana. Manakala 22.0 peratus mempunyai skor tahap pengetahuan tinggi dan 12.5 peratus mempunyai skor tahap pengetahuan rendah.



Rajah 1: Skor Tahap Pengetahuan Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Sikap pengguna terhadap pemilikan pelan insurans

Bahagian ketiga iaitu bahagian C adalah untuk mengenal pasti sikap responden terhadap pemilikan pelan insurans yang ditanya melalui 10 soalan. Daripada kajian ini, didapati bahawa skor purata maksimum yang diperoleh daripada keseluruhan soalan dalam kajian ini ialah bagi pernyataan "Saya akan mengkaji dahulu sebelum membuat keputusan dalam pembelian insurans", diikuti oleh kedua tertinggi bagi pernyataan "Saya akan berasa bimbang jika berlaku perkara yang tidak diingini terhadap diri saya" dan skor ketiga tertinggi merujuk kepada pernyataan "Saya tidak perlu berfikir mengenai kewangan jika menghadapi risiko yang telah diinsuranskan". Hal ini menunjukkan bahawa para responden mengambil berat akan perlunya insurans dalam kehidupan seharian. Manakala skor purata minimum yang diperoleh daripada keseluruhan merujuk kepada pernyataan "Perlindungan insurans adalah tidak perlu jika kita masih muda".

Jadual 3: Sikap Pengguna Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Pernyataan	Peratus (%)				
	STS	TS	S	SS	Purata
1. Saya berasa Insurans Takaful ini menjamin kerugian dalam menghadapi risiko yang tidak diramal.	3.0	48.0	43.5	5.5	2.52
2. Saya tidak perlu berfikir mengenai kewangan jika menghadapi risiko yang telah diinsuranskan.	3.0	11.5	81.0	4.5	2.87

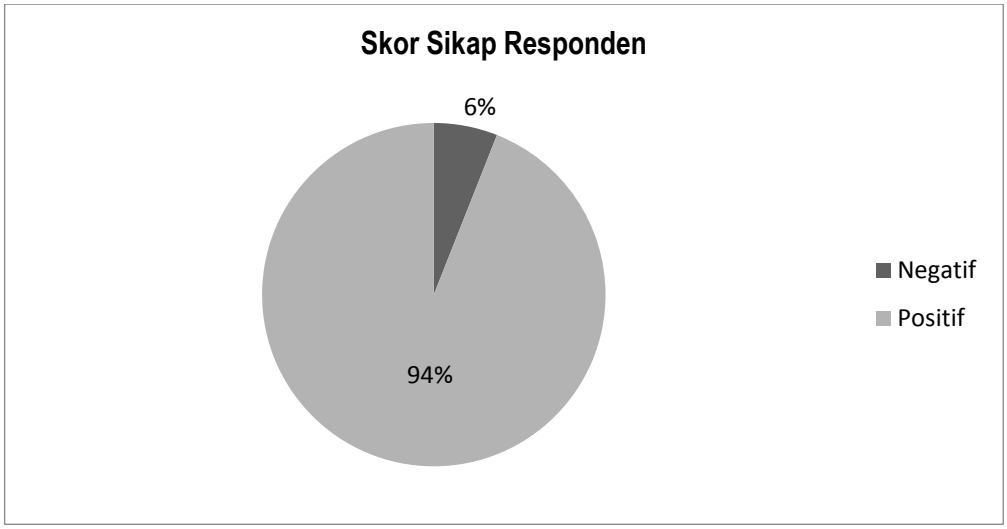
3. Saya akan mengkaji dahulu sebelum membuat keputusan dalam pembelian insurans.	0	0	75.5	24.5	3.25
4. Saya akan berasa bimbang jika berlaku perkara yang tidak diingini terhadap diri saya.	0	5.0	85.5	9.5	3.05
5. Saya berpuas hati dengan insurans yang telah saya pilih.	1.0	28.5	63.5	7.0	2.77
6. Saya lebih suka menabung daripada membeli insurans.*	1.0	59.0	37.5	2.5	2.42
7. Saya akan membeli insurans walaupun ianya tidak mengikut syariah islam.	4.5	64.0	26.5	5.0	2.32
8. Saya merasa kecewa jika tidak membeli insurans.	2.5	75.0	19.5	3.0	2.32
9. Saya tidak berminat dalam memiliki insurans.*	9.0	79.5	9.0	2.5	2.05
10. Perlindungan insurans adalah tidak perlu jika kita masih muda.*	30.5	62.5	7.0	0	1.77

*Petunjuk: STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju S = Setuju T=Sangat Setuju

Skor sikap terhadap pemilikan pelan insurans

Sikap responden terhadap pemilikan insurans adalah sangat penting untuk mempengaruhi responden sama ada memiliki insurans atau tidak. Skor sikap responden dikategorikan mengikut markah skor komposit iaitu positif dan negatif. Sikap responden dalam kajian ini dianggap positif terhadap pemilikan pelan insurans sekiranya mereka mendapat skor lebih daripada 15 markah. Sebaliknya, bagi responden yang mendapat skor kurang daripada 16 markah akan dianggap mempunyai sikap negatif terhadap pemilikan pelan insurans.

Rajah 2 menunjukkan hasil kajian yang dijalankan, majoriti responden mempunyai sikap yang positif terhadap pemilikan pelan insurans iaitu 94 peratus responden mempunyai sikap yang positif terhadap pemilikan insurans. Mereka berpendapat bahawa pemilikan pelan insurans akan melindungi mereka daripada berlakunya perkara yang tidak diingini dan ianya merupakan satu langkah perancangan kewangan yang baik.



Rajah 2: Skor Sikap Pengguna Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Tingkah laku pengguna terhadap pemilikan pelan insurans

Bahagian keempat iaitu bahagian D adalah untuk mengenal pasti tingkah laku responden terhadap pemilikan insurans yang ditanya melalui 10 soalan. Daripada kajian ini, didapati bahawa skor purata maksimum yang diperoleh daripada keseluruhan soalan dalam kajian ini ialah pernyataan "Saya memberi perhatian ketika dalam proses pembelian perlindungan insurans", diikuti oleh pernyataan "Bagi saya, mendapatkan kualiti perlindungan insurans yang terbaik adalah amat penting" dan purata pernyataan ketiga tertinggi iaitu "Saya cuba membuat pilihan yang terbaik dalam keputusan pembelian perlindungan insurans". Hal ini menunjukkan para responden berhati-hati dalam membuat keputusan memiliki pelan insurans dengan kualiti perlindungan yang terbaik. Manakala skor purata paling minimum yang diperoleh daripada keseluruhan pernyataan ialah "Bagi saya, jenama insurans yang sering diiklankan merupakan pilihan yang terbaik".

Jadual 4: Tingkah Laku Pengguna Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Penyataan	Peratus (%)				
	STS	TS	S	SS	Purata
1. Bagi saya, mendapatkan kualiti perlindungan insurans yang terbaik adalah amat penting.	0	0	72.0	28.0	3.28
2. Saya memberi perhatian ketika dalam proses pembelian perlindungan insurans.	60.0	38.5	1.5	0	3.59
3. Saya sentiasa berusaha untuk memilih produk insurans yang terbaik.	0	3.5	85.5	11.0	3.08

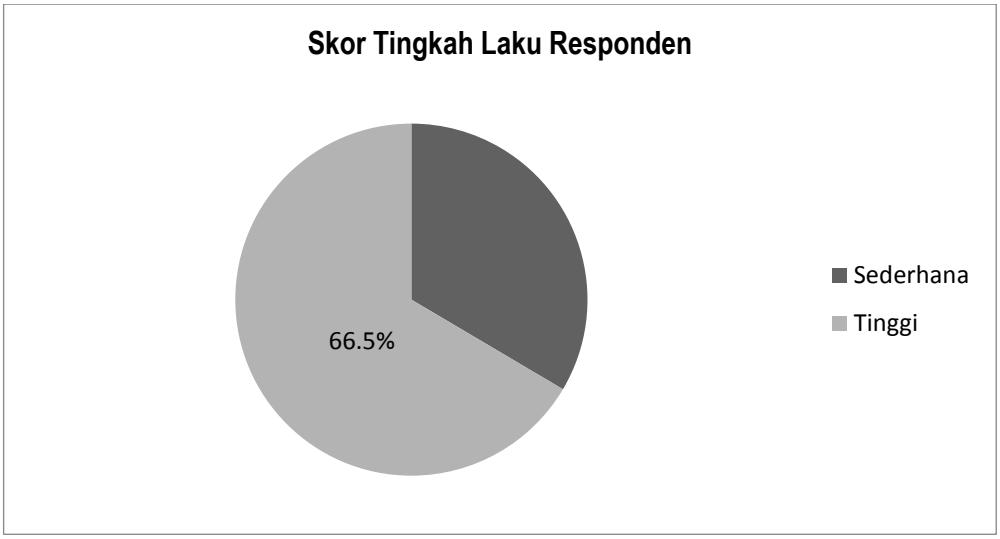
4. Semakin mahal harga produk insurans itu, semakin tinggi kualitinya.	1.5	48.0	46.5	4.0	2.53
5. Saya menetapkan piawai dan jangkaan yang sangat tinggi terhadap perlindungan insurans.	0	2.0	88.0	10.0	3.08
6. Saya cuba membuat pilihan yang terbaik dalam keputusan pembelian perlindungan insurans.	0	2.5	86.0	11.5	3.09
7. Bagi saya, jenama insurans yang sering diiklankan merupakan pilihan yang terbaik.	3.5	64.5	32.0	0	2.29
8. Saya berhati-hati dalam memilih untuk nilai terbaik bagi wang saya.	0	1.0	82.0	17.0	3.16
9. Saya sering membuat keputusan mendadak dalam pembelian perlindungan insurans.	20.0	70.0	5.0	0	3.20
10. Saya sering tersilap membuat keputusan terhadap pembelian perlindungan insurans, dan saya berharap ia tidak akan berulang.	27.5	66.5	4.0	2.0	3.20

*Petunjuk: STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju S = Setuju SS=Sangat Setuju

Skor tingkah laku terhadap pemilikan pelan insurans

Tingkah laku merupakan apa yang dilakukan atau diperkatakan oleh seseorang individu atau tindakan manusia yang boleh diperhati, diukur dan dinilai. Skor tingkah laku pengguna terhadap pemilikan pelan insurans dikategorikan kepada tiga tahap iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Tingkah laku responden dalam kajian ini dianggap mempunyai tingkah laku yang tinggi terhadap pemilikan insurans sekiranya mereka mendapat skor lebih daripada 20 markah. Sebaliknya, bagi responden yang mendapat skor di antara 10 sehingga 20 markah adalah di tahap sederhana terhadap pemilikan pelan insurans manakala skor kurang daripada 10 markah akan dianggap mempuyai skor tingkah laku yang rendah terhadap pemilikan pelan insurans.

Rajah 3 menunjukkan hasil kajian yang dijalankan, 66.5 peratus responden mempunyai tingkah laku yang tinggi terhadap pemilikan pelan insurans, dan 33.5 responden pula yang mempunyai tingkah laku yang sederhana terhadap pemilikan pelan insurans. Hal ini mungkin disebabkan mereka berpendapat bahawa pemilikan pelan insurans boleh melindungi mereka daripada berlakunya perkara yang tidak diingini.



Rajah 3: Skor Tingkah Laku Pengguna Terhadap Pemilikan Pelan Insurans

Pengujian hipotesis

Di dalam kajian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan ujian korelasi Spearman's rho iaitu mengkaji perkaitan di antara tahap pendidikan dengan tahap pengetahuan dan tahap pendidikan dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans. Manakala ujian korelasi Pearson iaitu mengkaji perkaitan di antara pendapatan kasar isi rumah terhadap tahap pengetahuan, pendapatan kasar isi rumah terhadap sikap, tahap pengetahuan terhadap tingkah laku pemilikan pelan insurans dan sikap terhadap tingkah laku pemilikan pelan insurans.

Jadual 5 menunjukkan tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara tahap pendidikan terhadap tahap pengetahuan dalam pemilikan insurans di mana nilai ($r_s = 0.242$, $p > 0.05$). Oleh itu, hipotesis nul gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahawa tahap pendidikan pengguna terhadap pemilikan insurans adalah tidak dipengaruhi oleh tahap pengetahuan pengguna. Oleh itu, terdapat kajian lepas yang boleh dibandingkan dengan hipotesis ini. Tahap pendidikan yang lebih tinggi akan mempengaruhi tingkah laku pengguna untuk mengambil bahagian dalam insurans (Beck & Webb, 2003; Browne & Kim, 1993; Li, Moshirian, Nguyen, & Wee, 2007). Daripada hasil kajian ini menunjukkan bahawa tahap pendidikan tidak mempengaruhi tahap pengetahuan pengguna dalam pemilikan pelan insurans.

Hasil kajian seterusnya menunjukkan tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara tahap pendidikan dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans di mana nilai ($r_s = 0.354$, $p > 0.05$). Oleh itu, hipotesis nul gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perkaitan di antara tahap pendidikan pengguna dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans.

Hipotesis nul ketiga menunjukkan terdapat perkaitan yang signifikan di antara tahap pendapatan dengan tahap pengetahuan terhadap pemilikan pelan insurans di mana nilai ($r = 0.378$, $p < 0.001$). Oleh itu, hipotesis nul ini berjaya ditolak. Hal ini menunjukkan bahawa terdapat perkaitan di antara tahap pendapatan pengguna dengan tahap pengetahuan terhadap pemilikan pelan insurans.

Keputusan hipotesis nul keempat menunjukkan terdapat perkaitan yang signifikan di antara tahap pendapatan denagan sikap terhadap pemilikan pelan insurans di mana nilai ($r = -0.240$, $p < 0.001$). Oleh itu, hipotesis nul berjaya ditolak. Hal ini menunjukkan bahawa terdapat perkaitan di antara tahap pendapatan pengguna dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans. Walau bagaimanapun, korelasi Pearson menunjukkan nilai negatif. Hal ini kerana tahap pendapatan yang tinggi akan menyebabkan sikap pengguna yang rendah terhadap pemilikan pelan insurans. Oleh itu, terdapat kajian lepas yang boleh dibandingkan dengan hipotesis ini. Pelbagai kajian menegaskan bahawa pendapatan adalah salah satu faktor yang mengawal sikap pengguna dalam pembelian insurans (Beck & Webb, 2003; Browne & Peterson, 1993; Li *et al*., 2007; Outreville, 1992, Truett & Truett, 1990). Hal ini kerana, insurans dapat memberi kebaikan kepada pengguna iaitu boleh meningkatkan pendapatan di mana ianya membolehkan pengguna melabur dalam produk insurans yang berkaitan (Beck & Webb, 2003).

Analisis seterusnya menunjukkan tiada perkaitan yang signifikan di antara tahap pengetahuan pengguna dengan tingkah laku pemilikan pelan insurans di mana nilai ($r = 0.032$, $p < 0.05$). Oleh itu, hipotesis nul gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahawa tiada perkaitan di antara tahap pengetahuan pengguna dengan tingkah laku pemilikan pelan insurans.

Analisis terakhir menunjukkan perkaitan yang signifikan di antara sikap pengguna dengan tingkah laku dalam pemilikan pelan insurans di mana nilai ($r = -0.141$, $p < 0.05$). Oleh itu, hipotesis nul berjaya ditolak. Hal ini menunjukkan terdapat perkaitan di antara sikap pengguna dengan tingkah laku pemilikan pelan insurans. Walau bagaimanapun, korelasi Pearson menunjukkan nilai negatif. Hal ini kerana walaupun sikap pengguna positif, namun tingkah laku pengguna terhadap pemilikan insurans adalah sebaliknya.

Jadual 5: Ujian Korelasi Spearman's Rho dan Korelasi Pearson

H_o	Hipotesis	Analisis	Hasil	Kesimpulan
1.	Tidak terdapat perkaitan yang signifikan antara tahap pendidikan dengan tahap pengetahuan terhadap pemilikan pelan Insurans.	Spearman's rho	r_s= 0.242 p=0.076	Gagal tolak
2.	Tidak terdapat perkaitan yang signifikan antara tahap pendidikan dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans.	Spearman's rho	r_s= 0.354 p=0.056	Gagal tolak
3.	Tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara jumlah pendapatan dengan tahap pengetahuan terhadap pemilikan insurans.	Pearson	r= 0.378** p=0.001	Tolak
4.	Tidak terdapat perkaitan yang signifikan antara jumlah pendapatan dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans.	Pearson	r= -0.240** p=0.001	Tolak

5.	Tidak terdapat perkaitan yang signifikan antara tahap pengetahuan pengguna terhadap tingkah laku pemilikan pelan insurans.	Pearson	r= 0.032 p=0.654	Gagal tolak
6.	Tidak terdapat perkaitan yang signifikan antara sikap dengan tingkah laku terhadap pemilikan pelan insurans	Pearson	r= -0.141* p=0.046	Tolak

* Signifikan pada aras $p < 0.05$, ** Signifikan pada aras $p < 0.001$

Kesimpulan

Kajian ini dijalankan bertujuan mengkaji tahap pengetahuan dan sikap pengguna terhadap tingkah laku pemilikan pelan insurans. Daripada hasil kajian, mendapati skor tahap pengetahuan pengguna masih berada pada tahap sederhana dan rendah. Hal ini mungkin disebabkan responden mengetahui wujudnya produk insurans, tetapi mereka tidak mengetahui fungsi setiap produk insurans kerana disebabkan oleh kepelbagaian insurans yang wujud. Selain itu, hasil kajian bagi skor sikap responden terhadap pemilikan pelan insurans adalah positif dan tingkah laku responden terhadap pemilikan pelan insurans adalah tinggi. Hal ini disebabkan oleh kesedaran responden terhadap pemilikan pelan insurans adalah tinggi bagi menghadapi masalah kewangan apabila berlakunya kecemasan. Keperluan responden terhadap pemilikan pelan insurans juga adalah berbeza kerana, mereka membeli insurans atas sebab pelbagai tujuan iaitu untuk melindungi keluarga, diri sendiri, simpanan, pelaburan dan lain-lain lagi, yang memberi kesan positif terhadap mereka.

Hasil analisis perkaitan pula menunjukkan terdapat perkaitan yang signifikan di antara jumlah pendapatan dengan tahap pengetahuan terhadap pemilikan pelan insurans, jumlah pendapatan dengan sikap terhadap pemilikan pelan insurans dan sikap dengan tingkah laku terhadap pemilikan pelan insurans.

Hasil kajian ini memberi implikasi kepada pihak kerajaan di mana, pihak kerajaan dapat mengetahui tentang tahap pengetahuan pengguna terhadap pemilikan insurans adalah sederhana, walaupun mempunyai sikap yang positif dan tingkah laku yang tinggi terhadap pemilikan insurans. Dengan kata lain, pihak kerajaan dan Bank Negara Malaysia dapat mengambil langkah yang berkesan untuk meningkatkan lagi tahap pengetahuan pengguna terhadap pemilikan pelan insurans kerana secara lansung ia dapat membangunkan dan memajukan negara.

Selain itu, syarikat-syarikat insurans di Malaysia juga mendapat kesan yang baik terhadap kajian ini dengan mengetahui tahap pengetahuan, sikap dan tingkah laku pengguna terhadap permilikan pelan insurans. Syarikat-syarikat insurans dapat mengetahui persepsi sebenar pengguna terhadap perlindungan insurans dan faktor-faktor yang harus dipertingkatkan untuk meningkatkan kadar pemilikan pelan insurans dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Kebanyakan pengguna tidak sedar akan kepentingan insurans, namun sikap dan tingkah laku mereka adalah tinggi dalam pemilikan pelan insurans. Dengan ini, hasil kajian ini dapat meningkatkan tahap pengetahuan pengguna terhadap pemilikan pelan insurans dengan langkah yang akan diambil oleh pihak kerajaan dan syarikat-syarikat insurans.

Hasil daripada kajian ini mendapati bahawa, tahap pengetahuan pengguna adalah sederhana terhadap pemilikan pelan insurans. Namun sikap dan tingkah laku mereka adalah tinggi terhadap pemilikan insurans. Pihak kerajaan dan agensi yang terlibat haruslah berganding bahu dalam usaha untuk meningkat tahap pengetahuan tentang pemilikan insurans. Ini disebabkan insurans bukan hanya merupakan salah satu cara untuk memberi perlindungan malah juga merupakan satu cara perancangan kewangan yang berkesan kepada pengguna.

Selain itu, pihak tertentu juga seharusnya memainkan peranan yang penting dalam menentukan strategi dan langkah yang berkesan bagi meningkatkan tahap pengetahuan pengguna terhadap kepentingan pemilikan insurans supaya lebih ramai pengguna dapat memiliki insurans.

Pengguna juga tidak digalakkan untuk bergantung sepenuhnya kepada pihak kerajaan atau syarikat-syarikat yang menawarkan pelan insurans untuk mengetahui tentang kebaikan insurans malah mereka seharusnya mencari maklumat yang berkaitan insurans untuk kegunaan diri sendiri mahupun kepada keluarga. Jika pengguna sering bergantung kepada pihak tertentu sahaja, ianya mungkin akan memberikan maklumat yang tidak jelas dan tepat kepada pengguna dalam pemilikan insurans. Hal ini akan menyebabkan masalah penipuan akan berlaku dan pengguna akan menaruh kepercayaan dan akan bersikap negatif terhadap pemilikan insurans.

Pengkaji masa hadapan disarankan untuk meluaskan skop kajian atau sampel terhadap tahap pengetahuan pengguna dan faktor lain yang boleh mempengaruhi pemilikan pelan insurans sebagai satu teknik menguruskan risiko. Pengkaji juga digalakkan lebih banyak menjalankan kajian tentang faktor-faktor yang akan mempengaruhi pembelian insurans dalam kalangan pengguna supaya pengguna dapat memiliki perlindungan insurans dalam menghadapi sesuatu perkara yang tidak diingini.

Akhir sekali, pengkaji masa hadapan juga boleh menggunakan sampel yang lebih besar supaya memperoleh data yang jauh lebih baik dan kukuh dalam kajian yang ingin dilakukan mengenai insurans. Kajian ini harus diteruskan disebabkan oleh permintaan terhadap insurans adalah sering berubah mengikut kemajuan sesebuah negara.

RUJUKAN

Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Beck, T. & Webb, I. (2003). Economic, demographic and institutional determinants of life insurance consumption across countries. *The World Bank Economic Review*, *17*(1), 51-88.

Brown, S.P. & Peterson, R.A. (1993). Latar belakang dan akibat jurujual kepuasan kerja: analisis meta dan penilaian kesan sebab dan akibat. *Jurnal Penyelidikan Pemasaran, 30*: 63-77.

Hendon, R., Zuriah, A.R., & Sharifah Sakinah, S.H.A. (2009). Economic determinants of family takaful consumption: evidence from Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, *5*(5), 193-211.

Islamic Banking and Financial Institute Malaysia, (2007). *Buku Panduan Asas Takaful*. Kuala Lumpur: Islamic Banking and Finance Institute Malaysia Sdn. Bhd.

Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*, 607-610.

Li, D., Moshirian, F., Nguyen, P. & Wee, T. (2007). The demand for life insurance in OECD countries. *The Journal of Risk and Insurance*, *74*(3), 637-652.

Mahdzan, N.S. & Victorian, S.M.P. (2013). The determinants of life insurance demand: a focus on saving motives and financial literacy. *Asian Social Science*, *9*(5), 274-284.

Marquis, M.S., Buntin, M.B., Escarce, J.J., Kapur, K., & Yegian, J.M. (2004). Subsidies and the demand for individual health insurance in California, *Health Services Research*, *39*(5), 1547–1570.

Notoatmodjo, S. (2003). Pengetahuan Kesihatan. *Perilaku Kesihatan*, 4, 8-9.

Omar, O.E. (2007). The retailing of life insurance in Nigeria: an assessment of consumers' attitudes. *Journal of Retail Marketing Management Research, 1*(1), 41-47.

Outreville, F.J. (1992). The relationship between insurance, financial development and market structure in developing countries. *UNCTAD Review*, *3*, 53-69.

Poh, A.A.L. (2007). The impact of marketing mix on customer satisfaction: a case study deriving consensus rankings from benchmarking. Disertasi S. Sn. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Shafii, Z., Abiddin, Z., & Ahmad, A.R.(2009). Ethnic heterogeneity in the Malaysian economy: a special reference to the ethnic group participation in financial planning activities. *Journal of International Social Research*, *2*(8), 394-401.

Sibel, C. & Mustafa, M.K. (2009). Faktor-faktor mempengaruhi penggunaan insurans hayat. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, *10*(1), 49-58.

Sproles, G.B. & Kendall, E. (1986). A methodology for profiling consumers decisionmaking styles. *The journal of Consumer Affairs*, *20*(2), 267-279. http://dx.doi.org/10.1111/ j.1745-6606.1993.tb00737.x

Rubayah, M. & Zaidi, I. (2008). Kesolvenan dan kecekapan teknikal syarikat insurans hayat di Malaysia. *International Journal of Molecular Sciences,* 177 – 197.

Truett, D.B. & Truett, L.J. (1990). The demand for life insurance in Mexico and the United States: a comparative study. *Journal of Risk and Insurance*, *57*, 321-328.

Utusan Online. (24 Julai 2015), *Generasi Muda Kurang Kesedaran Kepentingan Miliki Insurans.* Dimuat turun pada 23 Disember 2017, daripada laman sesawang http://www.utusan.com.my/berita/nasional/generasi-muda-kurang-kesedaran-kepentingan-iliki-insurans-1.116657

Utusan Online. (25 April 2016). *Tahap Kesedaran Insurans Rendah*. Dimuat turun pada 20 Disember 2017, daripada laman sesawang http://www.utusan.com.my/berita/nasional/tahap kesedaran-perlindungan-8232-insurans-rendah-1.290371