

Faktor Yang Mempengaruhi Tingkah Laku Penggunaan Kod Qr Dalam Aktiviti Pembayaran Oleh Pelajar Universiti Awam Di Lembah Klang
Nur Fazlin Fazrina Rashdan dan Zuroni Md Jusoh

Kajian Kualitatif Terhadap Kaedah Perkongsian Untung Kepada Peserta Dalam Takaful
Md Azmi Abu Bakar dan Nuradli Ridzwan Shah Mohd Dali

Cognitive Ergonomics Approach In Food Packaging Design Influence On Purchase Decisions Among Klang Valley Consumers, Malaysia
Irwan Syah Md Yusoff, Azhari Md Hashim and Tai Jia Yi

Exploring The Impact Of Local Food Consumption Values And Tourist-Local Interactions On Revisit Intention In Malaysia's Culinary Tourism – A Conceptual Paper
Rozita Naina Mohamed, Mohd Saifullah Rusli and Mior Harris Mior Harun

Motivations Influencing Caffeine Consumption Behaviours And Habitual Caffeine Intake In Relation To Sleep Quality Of Public University Students In Peninsular Malaysia
Muhamad Afizi and Asma' Ali

Pengistilahan Al-Waqful 'Ajil Biqardhil Hasan (Waqh) Sebagai Satu Instrumen Kewangan Sosial Bagi Membiayai Projek Berkaitan Kepentingan Awam
Mohd Amim Othman

Pengaruh Alat Pemasaran Hijau Terhadap Tingkah Laku Pembelian Pengguna Di Selangor
Nor Shafika Zulkepli dan Jasmine Leby Lau

Corak Pengambilan Dan Perbelanjaan Makanan Serta Penerimaan Menu Rahmah Dalam Kalangan Pelajar IPTA Di Lembah Klang
Shamsul Azahari Zainal Badari dan Nurul Haziqah Jamli

Natural Dyes And Eco-Print Techniques Elevate The Art Of Nature And Local Culture
Irwan Syah Md Yusoff, Zulhelmy Hamdan, Mohamad Fakrol Zaini, Amer Syazwan Mohd Anuar and Azhari Md Hashim

The Influence Of Service Fairness On Students' Satisfaction Towards Library Services
Siti Khadijah Ismail and Monizaihasra Mohamed

Integrating Indigenous Aesthetic Knowledge In Upcycling Used Wood Furniture
Nurin Adlina Azmi, Siti Mastura Md Ishak, Roziya Ibrahim, Raja Ahmad Azmeer Raja Ahmad Effendi and Maszura Abdul Ghafar

JURNAL PENGGUNA MALAYSIA (Malaysian Consumer and Family Economics Association)

EDITORIAL BOARD

Chief Editor

Dr. Zuroni Md Jusoh
(zuroni@upm.edu.my)

Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia

Managing Editor

Assoc. Prof. Dr. Syuhaily Osman
(syuhaily@upm.edu.my)

Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia

Associate Editors

Assoc. Prof. Dr. Afida Mastura Muhammad Arif
(afidamastura@upm.edu.my)

Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia

Assoc. Prof. Dr. Rozita Naina Mohamed
(rozita449@uitm.edu.my)

Faculty of Business & Management, Universiti Teknologi
MARA

Asst. Prof. Dr. Siti Yuliandi Ahmad
(sitiyuliandi@iium.edu.my)

Kulliyah of Sustainable Tourism and Contemporary
Languages, International Islamic University Malaysia

Dr. Nur Jasmine Lau Leby
(jasminelau@upm.edu.my)

Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia

Dr. Normalisa Md Isa
(normalisa@uum.edu.my)

Centre for University-Industry
Collaboration, Universiti Utara Malaysia

Dr. Monizaihasra Mohamed
(monizamohamed@umt.edu.my)

Faculty of Business, Economics and Social Development,
Universiti Malaysia Terengganu

Dr. Irwan Syah Md Yusoff
(irwansyah@upm.edu.my)

Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia

Editorial Advisory Board

Prof. Dr. Ahmad Hariza Hashim
(ahariza@upm.edu.my)

Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia

Prof. Dr. Faridah Haji Hassan
(faridah387@uitm.edu.my)

Faculty of Business Management, Universiti Teknologi
MARA

Prof. Dr. Norhasmah Sulaiman
(norhasmah@upm.edu.my)

Faculty of Medicine and
Health Sciences, Universiti Putra Malaysia

Assoc. Prof. Dr. Elistina Abu Bakar
(elistina@upm.edu.my)

Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia

International Editorial Board

Assoc. Prof. Dr. Megawati Simanjuntak
(jcs@apps.ipb.ac.id)

College of Human Ecology, Bogor Agricultural University

Assoc. Prof. Dr. Gancar Candra Premananto
(gancar-c-p@feb.unair.ac.id)

Faculty of Economics and Business, Airlangga University

Asst. Prof. Paweena Jeharrong
(paweena.j@yru.ac.th)

Faculty of Management Science Yala Rajabhat University

Asst. Prof. Dr. Ahmad Alshuaibi
(ahmad@imt.ac.ae)

Institute of Management Technology Dubai, United Arab
Emirates

Dr. Teerayuth Mooleng
(teerayuth.m@yru.ac.th)

Faculty of Management Science Yala Rajabhat University

Dr. Sani Muhd Gawuna
(sanimuhdgawuna@yahoo.com)

Faculty of Social and Management Science, Police
Academy Nigeria

Dr. Khondker Suraiya Nasreen
(suraiya.nasreen@iu.org)

IU International Hochschule Düsseldorf Campus,
Germany

Format Editor

Mr. Mat Noh Nor
(matnoh@upm.edu.my)

Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah Arts and Cultural
Centre, Universiti Putra Malaysia

JURNAL PENGGUNA MALAYSIA adalah keluaran Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia. Ia bertujuan untuk menyebarkan, menambah dan berkongsi maklumat berkaitan hal ehwal, undang-undang, penyelidikan dan isu semasa pengguna. Jurnal ini juga menggalakkan penulisan dan perkongsian idea tentang masalah dan keperluan pengguna dalam bentuk rencana, ulasan dan penyelidikan. Sila rujuk panduan kepada penulis untuk penghantaran bahan artikel

Ketua Editor,
Jurnal Pengguna Malaysia
d/a Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna
Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
43400 UPM Serdang, Selangor
Emel: macfea.upm@gmail.com

Hak cipta terpelihara © 2024
Oleh Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia

Faktor Yang Mempengaruhi Tingkah Laku Penggunaan Kod Qr Dalam Aktiviti Pembayaran Oleh Pelajar Universiti Awam Di Lembah Klang <i>Nur Fazlin Fazrina Rashdan dan Zuroni Md Jusoh</i>	1
Kajian Kualitatif Terhadap Kaedah Perkongsian Untung Kepada Peserta Dalam Takaful <i>Md Azmi Abu Bakar dan Nuradli Ridzwan Shah Mohd Dali</i>	21
Cognitive Ergonomics Approach In Food Packaging Design Influence On Purchase Decisions Among Klang Valley Consumers, Malaysia <i>Irwan Syah Md Yusoff, Azhari Md Hashim and Tai Jia Yi</i>	38
Exploring The Impact Of Local Food Consumption Values And Tourist-Local Interactions On Revisit Intention In Malaysia's Culinary Tourism – A Conceptual Paper <i>Rozita Naina Mohamed, Mohd Saifullah Rusli and Mior Harris Mior Harun</i>	60
Motivations Influencing Caffeine Consumption Behaviours And Habitual Caffeine Intake In Relation To Sleep Quality Of Public University Students In Peninsular Malaysia <i>Muhamad Afizi and Asma' Ali</i>	80
Pengistilahan Al-Waqful 'Ajil Biqardhil Hasan (Waqh) Sebagai Satu Instrumen Kewangan Sosial Bagi Membiayai Projek Berkaitan Kepentingan Awam <i>Mohd Amim Othman</i>	98
Pengaruh Alat Pemasaran Hijau Terhadap Tingkah Laku Pembelian Pengguna Di Selangor <i>Nor Shafika Zulkepli dan Jasmine Leby Lau</i>	119
Corak Pengambilan Dan Perbelanjaan Makanan Serta Penerimaan Menu Rahmah Dalam Kalangan Pelajar Ipta Di Lembah Klang <i>Shamsul Azahari Zainal Badari dan Nurul Haziqah Jamli</i>	141
Natural Dyes And Eco-Print Techniques Elevate The Art Of Nature And Local Culture <i>Irwan Syah Md Yusoff, Zulhelmy Hamdan, Mohamad Fakrol Zaini, Amer Syazwan Mohd Anuar and Azhari Md Hashim</i>	166
The Influence Of Service Fairness On Students' Satisfaction Towards Library Services <i>Siti Khadijah Ismail and Monizaihasra Mohamed</i>	177
Integrating Indigenous Aesthetic Knowledge In Upcycling Used Wood Furniture <i>Nurin Adlina Azmi, Siti Mastura Md Ishak, Roziya Ibrahim, Raja Ahmad Azmeer Raja Ahmad Effendi and Maszura Abdul Ghafar</i>	190

PENYUMBANG ARTIKEL

Amer Syazwan Mohd Anuar	183 A, Jalan Cendana 3, Felda Inas 8100 Kulai Johor, Malaysia
Asma' Ali	Faculty of Fisheries and Food Science, Universiti Malaysia Terengganu
Azhari Md Hashim	College of Creative Arts, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Kedah
Irwan Syah Md Yusoff	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Jasmine Leby Lau	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Maszura Abdul Ghafar	Fakulti Rekabentuk dan Senibina, Universiti Putra Malaysia
Md Azmi Abu Bakar	Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia
Mior Harris Mior Harun	INTEC Education College, Shah Alam
Mohamad Fakrol Zaini	No.21, Felda Triang 3, 28300 Triang, Pahang
Mohd Amim Othman	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Mohd Saifullah Rusli	Arshad Ayub Graduate Business School, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Shah Alam
Monizaihasra Mohamed	Faculty Business, Economics and Social Development, Universiti Malaysia Terengganu
Muhamad Afizi	Faculty Business, Economics and Social Development, Universiti Malaysia Terengganu
Nor Shafika Zulkepli	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Nur Fazlin Fazrina Rashdan	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Nuradli Ridzwan Shah Mohd Dali	Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia
Nurin Adlina Azmi	Fakulti Rekabentuk dan Senibina, Universiti Putra Malaysia
Nurul Haziqah Jamli	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Raja Ahmad Azmeer Raja Ahmad Effendi	Fakulti Rekabentuk dan Senibina, Universiti Putra Malaysia
Rozita Naina Mohamed	Fakulti Pengurusan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Puncak Alam
Roziya Ibrahim	Fakulti Rekabentuk dan Senibina, Universiti Putra Malaysia
Shamsul Azahari Zainal Badari	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Siti Khadijah Ismail	Faculty Business, Economics and Social Development, Universiti Malaysia Terengganu
Siti Mastura Md Ishak	Fakulti Rekabentuk dan Senibina, Universiti Putra Malaysia
Tai Jia Yi	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Zulhelmy Hamdan	183 A, Jalan Cendana 3, Felda Inas 8100 Kulai Johor, Malaysia
Zuroni Md. Jusoh	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia

KAJIAN KUALITATIF TERHADAP KAEDAH PERKONGSIAN UNTUNG KEPADA PESERTA DALAM TAKAFUL

(A QUALITATIVE STUDY ON PROFIT SHARING METHODS TO PARTICIPANTS IN TAKAFUL)

Md Azmi Abu Bakar*¹
Nuradli Ridzwan Shah Mohd Dali¹

*Penulis Penghubung: (email: mdazmi.abubakar.2011@gmail.com)

Abstrak

Konsep pembahagian untung dalam takaful adalah antara ciri unik yang menjadi antara sebab tarikan pengguna untuk melanggan produk-produk takaful. Namun, sehingga kini masih ramai masyarakat pengguna yang tidak memahami tentang hak berkongsi untung dalam takaful dan bagaimana bayaran keuntungan kepada peserta ditaksirkan dan dibayar kepada peserta. Di samping itu, terdapat hanya segelintir penulisan dan kajian berkaitan kaedah dan mekanisme agihan keuntungan kepada peserta, hak dan syarat-syarat yang melayakkan seseorang peserta takaful layak mendapat bahagian perkongsian lebihan dana takaful, serta faktor-faktor yang menentukan jumlah amaun keuntungan yang layak diperolehi oleh peserta. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif melalui temu bual bersama wakil dari kesemua empat pengendali takaful am yang beroperasi di Malaysia. Hasil kajian mendapati tahap kesedaran dalam kalangan peserta-peserta takaful mengenai hak dan kelayakan mereka atas lebihan dana takaful masih rendah. Artikel ini juga mengupas beberapa amalan dalam industri takaful yang berbeza-beza di antara satu pengendali takaful dengan pengendali takaful yang lain yang boleh diselaraskan untuk memberikan impak yang lebih baik dalam menjaga masalah dan kebajikan pengguna produk-produk takaful dan seterusnya memberikan imej yang lebih baik di mata umum yang akhirnya boleh menarik minat lebih ramai menyertai produk-produk dan perkhidmatan takaful.

Kata kunci: *Kewangan Islam, Takaful, Insurans Islam, Pengendali Takaful, Perlindungan Syariah, Lebihan Agihan Dana Takaful, Tabarru'.*

Abstract

The distribution of surplus is one of the many unique features of takaful that has created a marketing attraction for consumers to subscribe to takaful products.

¹ Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia

However, until now there are still many consumers who do not understand their rights to the sharing of profits in takaful and how the profits are assessed and paid to participants. In addition, there are only a handful of writings and studies related to methods and mechanisms of profit distribution to participants, the rights and conditions that entitle a takaful participant to receive a share of the profits from the takaful funds, as well as the factors that determine total of profit the participant is eligible to obtain. This study uses a qualitative method through interviews with representatives of all four general takaful operators in Malaysia. The results of the study found that the level of awareness among takaful participants regarding their rights and entitlements to excess takaful funds is still low. This article also covers some practices in the takaful industry that vary from one takaful operator to another that can be harmonized to provide a better impact in safeguarding the interests and welfare of users of takaful products and further provide a better image in the public which can eventually attract more people to participate in takaful products and services.

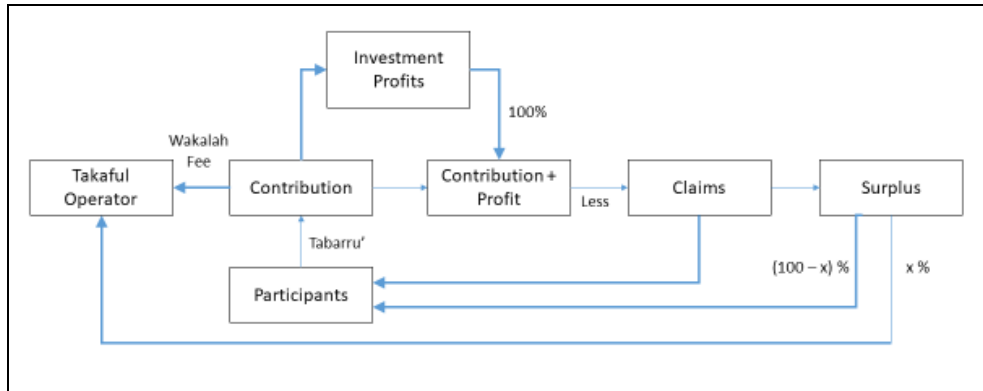
Keywords: *Islamic Finance, Takaful, Islamic Insurance, Takaful Operators, Shariah Protection, Surplus of Takaful Fund, Tabarru'.*

Pendahuluan

Industri takaful mula bertapak di Malaysia pada tahun 1984 dengan penubuhan pengendali takaful yang pertama Syarikat Takaful Malaysia (STM). STM ditubuhkan bagi melengkapi penubuhan Bank Islam pada tahun 1983 untuk membolehkan urusniaga perbankan Islam berjalan selaras dengan hukum syarak sepenuhnya. Segala pembiayaan yang diberikan oleh Bank Islam akan dilindungi di bawah kontrak takaful. Begitu juga dengan aset-aset milik Bank Islam yang akan dilindungi di bawah kontrak takaful. Ini melengkapkan keseluruhan keperluan perbankan Bank Islam dalam memastikan ianya patuh syariah sepenuhnya. Sejak mula ditubuhkan, industri takaful berkembang pesat sehingga Malaysia sentiasa dijadikan rujukan bagi negara-negara luar yang turut memperkenalkan operasi takaful di negara masing-masing. Pemantauan kendalian operasi takaful yang diletakkan di bawah kawal selia Bank Negara Malaysia (BNM) memainkan peranan besar dalam memastikan industri takaful berkembang pesat setanding dengan pertumbuhan industri insurans konvensional (Riad, Hassan, Salman, & Yusoff, 2021). Bagi merencanakan lagi pertumbuhan industri takaful, BNM telah meluluskan beberapa lesen pengendali takaful yang baharu. Sehingga akhir tahun 2023, Malaysia mempunyai 15 pengendali takaful berlesen yang terdiri daripada 11 pengendali takaful keluarga dan empat pengendali takaful am (Malaysian Takaful Association, 2023).

Pertumbuhan industri takaful yang pesat sebahagiannya adalah berpunca dari keunikan ciri-ciri kendalian operasi takaful yang menggabungkan konsep sumbangan derma dan berkongsi untung yang menjadikan ianya berbeza dengan insurans

konvensional (Fadzli, Zamri & Khudus, 2011; Mazlan & Hisham, 2012; Asafa & Archer, 2018; Devi, 2023). Hakikat ini juga disokong oleh kajian dari IFSB dan Bank Dunia yang memperakui bahawa antara faktor yang menarik minat pasaran pengguna untuk melangani produk-produk takaful ialah ciri-ciri ketelusan dan keadilan yang dinukilkan dalam kontrak takaful ditambah pula dengan tarikan hak berkongsi untung atas wang sumbangan takaful (IFSB & World Bank, 2017). Keunikan ciri takaful ini berbeza dengan amalan insurans konvensional biasa. Dalam insurans konvensional, wang premium yang dibayar oleh pemegang polisi adalah berasaskan kontrak jual beli polisi insurans, di mana syarikat insurans menjual polisi produk insurans yang kemudiannya dibeli oleh pemegang polisi dengan harga yang tertentu disebut sebagai premium insurans. Dalam urusan ini, premium yang dibayar oleh pemegang polisi adalah menjadi milik syarikat insurans sepenuhnya. Oleh yang demikian, keuntungan yang diperolehi oleh syarikat insurans hasil dari operasi insurans adalah milik syarikat insurans sepenuhnya. Hal ini berbeza dengan kendalian operasi takaful. Wang yang dibayar oleh peserta takaful apabila menyertai mana-mana produk takaful adalah berasaskan sumbangan derma atau *tabarru'* bagi tujuan untuk digunakan bagi membantu mana-mana peserta yang ditimpa musibah seperti kemalangan dan kemusnahan harta benda, kebakaran dan sebagainya. Sumbangan *tabarru'* ini akan digunakan bagi membantu meringankan beban peserta yang ditimpa musibah sejajar dengan konsep takaful yang berasaskan kepada prinsip saling membantu dan tolong menolong sesama peserta. Sumbangan *tabarru'* peserta-peserta takaful akan dimasukkan dalam satu tabung khusus dipanggil dana *tabarru'* atau lazimnya juga disebut dana takaful yang akan diurus tadbir oleh pengendali takaful. Tabung ini digunakan bagi membayar tuntutan yang layak mengikut terma dan syarat kontrak takaful yang termaktub dalam sijil takaful yang dikeluarkan oleh pengendali takaful kepada peserta-peserta takaful. Dalam hal ini, pengendali takaful hanyalah merupakan pemegang amanah yang bertanggungjawab mentadbir dana takaful bagi pihak peserta-peserta dan bukannya pemilik hak mutlak ke atas dana takaful. Sehubungan dengan ini, sekiranya terdapat lebihan dari dana takaful selepas bayaran tuntutan dibuat kepada peserta-peserta yang berhak, maka lebihan ini bukanlah menjadi hak milik pengendali takaful. Sebaliknya, lebihan ini akan diagihkan semula kepada peserta-peserta takaful. Keunikan ciri agihan lebihan ini menjadi antara sebab utama yang menjadi tarikan kepada pengguna untuk menyertai dan melangani produk-produk takaful (INCIEF, 2012; Zainal, 2017). Semua pengendali takaful am di Malaysia pada masa ini menggunakan model Wakalah dengan ciri agihan lebihan dana yang dikongsi bersama antara pengendali takaful dan peserta-peserta. Ilustrasi carta aliran sumbangan takaful yang dibayar oleh peserta dalam dana takaful adalah seperti dalam Rajah 1 di bawah.



Rajah 1: Carta aliran sumbangan takaful model wakalah

Sumber: Rabiah & Odierno (2008)

Meskipun takaful telah bertapak di Malaysia lebih dari 40 tahun yang lalu namun, tahap kesedaran awam terhadap ciri agihan lebihan dana takaful masih lagi menjadi tanda tanya dalam kalangan anggota masyarakat. Masih ramai masyarakat pengguna yang tidak memahami tentang hak berkongsi untung dalam takaful dan bagaimana bayaran keuntungan kepada peserta ditaksirkan dan dibayar kepada peserta. Walaupun industri takaful telah melalui tempoh pertumbuhan yang pesat, ia masih berhadapan dengan banyak masalah dan kesukaran, antaranya masalah berkaitan pengagihan lebihan dana takaful (Abd. Rahim et al, 2017; Wahab, 2018).

Artikel ini bertujuan (1) mengkaji tahap pemahaman masyarakat pengguna terhadap hak berkongsi untung dari dana takaful, (2) mengkaji amalan pengendali-pengendali takaful dalam menetapkan syarat dan kelayakan peserta untuk mendapat bayaran lebihan dana takaful, dan (3) mengenal pasti faktor yang mempengaruhi jumlah bayaran lebihan yang dibayar kepada peserta takaful.

Kajian Literatur

Berdasarkan kajian literatur yang dibuat, tidak banyak penulisan dan hasil kajian yang ditulis berkaitan kaedah agihan keuntungan kepada peserta. Pada masa yang sama, masih tiada peraturan yang khusus yang digariskan oleh mana-mana institusi kawal selia takaful sama ada oleh BNM mahupun oleh institusi antarabangsa seumpama AAOIFI dan IFSB yang boleh dijadikan rujukan dan garis panduan dalam agihan keuntungan kepada peserta. Ketiadaan garis panduan yang jelas dari pihak yang berwajib boleh menimbulkan beberapa kesan negatif kepada pelaksanaan kendalian takaful khususnya dalam menjamin kebajikan pengguna sentiasa diutamakan (Bhatty, 2010; AlNemer, 2012; Hidayat, 2012; Smith, 2017; IFSB & World Bank, 2017; Wahab & Hassan, 2023). Antaranya ialah (1) kurang ketelusan di mana peserta tidak memperoleh maklumat yang jelas mengenai hak mereka atas lebihan

dana takaful; (2) kurang keseragaman dalam mekanisme pembahagian agihan dari lebihan dana takaful yang mungkin berbeza dari satu pengendali takaful dengan pengendali yang lain. Perbezaan perlaksanaan ini boleh menimbulkan kekeliruan dalam kalangan masyarakat awam serta boleh menjejaskan hak pengguna untuk memperolehi jaminan transaksi yang adil saksama; (3) kesukaran dalam penyeliaan disebabkan ketiadaan peraturan yang jelas dan khusus, apa-apa tindakan salah laku pengendali takaful dalam menguruskan agihan lebihan dana takaful secara saksama tidak boleh diambil tindakan undang-undang oleh pihak berwajib.

Metodologi Kajian

Artikel ini menggunakan kaedah kajian kualitatif. Kaedah ini dipilih memandangkan ianya lebih sesuai menepati matlamat utama artikel ini yang bersifat “meneroka” untuk mengenal pasti kaedah dan amalan pengendali takaful dalam mengagihkan hasil lebihan dana takaful kepada peserta-peserta. Kaedah ini dipilih selaras dengan saranan oleh Silverman (2006), Stake (2010), dan Creswell dan Poth (2018) yang mengesyorkan kaedah kualitatif digunakan dalam kajian fenomena baharu yang masih kurang diterokai. Kajian dalam artikel ini menjurus kepada amalan pengendali takaful am di Malaysia yang menyediakan perlindungan ke atas harta benda seperti motor, rumah bangunan dan seumpamanya. Sektor takaful am dipilih kerana ia lebih banyak memberi kesan kepada pengguna memandangkan produk-produk seperti takaful motor dan kebakaran lebih banyak disertai oleh masyarakat pengguna. Di peringkat global pula, sektor takaful am lebih mendominasi keseluruhan pasaran takaful meliputi 82.6% daripada kutipan sumbangan takaful berbanding takaful keluarga, 17.4% (Islamic Financial Services Board, 2020). Data sekunder dalam kajian ini dikumpul dari kajian literatur ke atas dokumen rasmi yang dicetak oleh pengendali-pengendali takaful seperti laporan kewangan, sijil-sijil takaful, dan bahan-bahan yang dipaparkan pada laman sesawang korporat. Manakala data primer diperolehi dari temu bual mendalam secara bersemuka dengan wakil pengendali-pengendali takaful am yang terlibat. Dalam temu bual ini, kaedah separa struktur digunakan. Pada masa ini, terdapat empat pengendali takaful am di Malaysia. Kesemua pengendali takaful am ini mengambil bahagian dalam kajian ini.

Dapatan Kajian

Memandangkan topik agihan keuntungan adalah satu topik yang spesifik, pemilihan wakil yang tepat dari pengendali takaful masing-masing amatlah penting bagi memastikan wakil yang ditemu bual mempunyai kepakaran dan pengetahuan yang tinggi berkenaan subjek berkaitan. Bagi mendapatkan wakil yang tepat, penyelidik telah menghubungi pejabat ketua pegawai eksekutif pengendali takaful masing-masing dengan menjelaskan matlamat kajian serta data dan maklumat yang diperlukan. Berdasarkan maklumat yang diperlukan, wakil yang bersesuaian

kemudiannya dilantik mewakili pengendali takaful masing-masing. Wakil yang ditemu bual (responden) dari tiap pengendali takaful adalah seperti di bawah.

Jadual 1: Profil responden yang ditemu bual

Pengendali Takaful	Jawatan Wakil yang Ditemu bual/ Responden
PT1	Aktuari Yang Dilantik (“Appointed Actuary”)
PT2	Eksekutif Kanan Operasi Strategi & Perkhidmatan
PT3	Naib Presiden Perancangan Korporat dan Strategi
PT4	Pengawal Kewangan Takaful (“Takaful Financial Controller”)

Berdasarkan maklum balas responden, kesemua pengendali takaful menggunakan “Takaful Operational Framework (TOF)” yang dikeluarkan oleh BNM sebagai rujukan dan panduan dalam mengendalikan dan menguruskan lebihan dana takaful. Walau bagaimanapun, TOF hanya menetapkan garis panduan rangka kerja yang umum yang perlu dipatuhi oleh pengendali takaful. Rangka kerja yang lebih spesifik seharusnya disediakan oleh tiap pengendali takaful berdasarkan amalan dan tatacara terbaik dalam industri (“standard of best practices in the industry”). Berdasarkan maklum balas responden hanya dua dari empat pengendali takaful mempunyai polisi dan manual yang khusus dalam menggariskan tatacara pengurusan dana takaful secara lebih terperinci. Tanpa polisi dan manual yang khusus, pengendali takaful akan lebih mudah terdedah kepada risiko ketidakpatuhan syariah (“non-shariah compliance”) malahan prinsip menjaga kepentingan dan kebajikan peserta juga tidak dapat diterap dan dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan maklum balas yang diperolehi, maklumat mengenai agihan lebihan dana takaful umumnya boleh diperolehi dari sijil takaful dan laman sesawang pengendali-pengendali takaful. Maklum balas responden adalah seperti dalam Jadual 2 di bawah.

Jadual 2: Maklumat Mengenai Agihan Lebihan Dana Takaful

<i>How could your participants get the information about their entitlement to the surplus of the takaful fund? Where can they get the information from?</i> (Bagaimanakah peserta anda boleh mendapatkan maklumat mengenai hak mereka terhadap lebihan dana takaful? Di manakah mereka boleh mendapatkan maklumat tersebut?)			
TO1	TO2	TO3	TO4
<i>Website, Takaful Certificate</i> (Laman web, Sijil Takaful)	<i>Website, Takaful Certificate</i> (Laman web, Sijil Takaful)	<i>Takaful Certificate, Announcement via customer portal</i> (Sijil Takaful, Hebahan melalui portal pelanggan)	<i>Website, Takaful Certificate, Customer service call</i> (Laman web, Sijil Takaful, Panggilan perkhidmatan pelanggan)

Secara khususnya, syarat dan terma perkongsian dan agihan lebih dana takaful kepada peserta diperincikan dalam klausa khas yang terdapat dalam sijil takaful yang dikeluarkan oleh pengendali takaful kepada peserta. Berdasarkan semakan pada sijil takaful yang dikeluarkan oleh pengendali-pengendali takaful, keseluruhannya semua pengendali takaful menggunakan klausa yang hampir sama. Sebagai contoh, pengendali takaful TO1 menyatakan bahawa:

“50% daripada lebih boleh agih daripada dana takaful (GTF) seperti yang ditentukan oleh Kami akan diagihkan kepada peserta yang layak dalam bentuk pulangan tunai. Kami akan menerima 50% daripada lebih boleh diagihkan sebagai insentif prestasi berdasarkan *Ju'alah*. Kelayakan Anda untuk mendapat Pulangan Tunai adalah tertakluk kepada terma dan syarat berikut:

- tiada tuntutan dibuat dalam Tempoh Takaful semasa;
- tiada manfaat telah diterima dalam Tempoh Takaful semasa.

Jumlah Pulangan Tunai akan dibayar terus ke akaun bank Anda. Pulangan Tunai hanya perlu dibayar/boleh dituntut sehingga enam (6) bulan dari tarikh pengisytiharan. Selepas itu, kelayakan Anda atas Pulangan Tunai tersebut akan serta-merta dilucuthak dan jumlah Pulangan Tunai tersebut akan dikreditkan kepada GTF oleh Kami. Pulangan Tunai tidak dijamin dan akan berdasarkan pengalaman tuntutan sebenar dan prestasi dana.”

Selain dari klausa di atas, semakan pada laman web pengendali takaful TO1 ada memaparkan maklumat berkaitan syarat kelayakan untuk mendapat agihan dana takaful seperti berikut:

“Bagaimanakah saya layak mendapat pulangan tunai?

lanya mudah; anda akan layak mendapat pulangan tunai selagi sijil anda kekal bebas tuntutan semasa tempoh perlindungan dan anda telah memberikan butiran akaun bank anda untuk kami membuat pembayaran melalui kemudahan e-Pembayaran.”

Klausa yang hampir sama diperhatikan diguna pakai dalam sijil takaful oleh pengendali-pengendali takaful yang lain. Sijil-sijil ini kebanyakannya menyebut tentang nisbah perkongsian lebih antara pengendali dan peserta, bahawa lebih itu tidak dijamin, tertakluk kepada pengalaman tuntutan sebenar dana, dan tertakluk bahawa tiada tuntutan telah dilakukan oleh peserta semasa tempoh takaful. Penemuan yang sama diperhatikan dalam dapatan kajian yang dijalankan oleh Mokhtar, Aziz dan Hilal (2015). Persoalannya, adakah klausa dan maklumat yang ada mencukupi untuk memberikan kefahaman serta gambaran yang jelas mengenai hak peserta terhadap lebih daripada dana takaful? Berdasarkan klausa yang diguna pakai, ianya menunjukkan bahawa maklumat yang diberikan kepada peserta

tidak cukup deskriptif. Klausula mengenai pengagihan lebihan tidak memberikan maklumat yang mencukupi tentang cara lebihan diagihkan kepada peserta dan adakah syarat-syarat lain diperlukan untuk menentukan kelayakan dan jumlah lebihan yang perlu dibayar.

Persoalan dibangkitkan sama ada peserta-peserta takaful memahami hak mereka untuk memperolehi semula lebihan dari dana takaful. Dari maklum balas yang diterima, dua responden memberi maklum balas “somewhat aware”, satu responden memberi maklum balas “aware” manakala satu lagi “neutral”. Kemudiannya disusuli dengan soalan sama ada peserta-peserta ini mengetahui bagaimana lebihan dana takaful yang dibayar kepada mereka dikira. Tiap responden memberikan maklum balas yang berbeza dari “not aware at all”, “neutral”, “aware” dan “fully aware”. Ringkasan dapatan kajian berdasarkan skala Likert 5 mata adalah seperti dalam Jadual 3 dan 4 di bawah.

Jadual 3: Pengetahuan Mengenai Hak Berkongsi Untung

<i>In your view, are your takaful participants fully aware that they are entitled to share the surplus of the takaful fund if there is a surplus?</i> (Pada pandangan anda, adakah peserta takaful anda tahu sepenuhnya bahawa mereka berhak berkongsi lebihan dana takaful sekiranya terdapat lebihan?)				
	PT1	PT2	PT3	PT4
<i>Not aware at all</i> (tidak tahu langsung)				
<i>Somewhat aware</i> (agak tahu)			x	x
<i>Neutral</i> (neutral)	x			
<i>Aware</i> (tahu)		x		
<i>Fully aware</i> (amat tahu)				

Jadual 4: Kefahaman Mengenai Kaedah Pengiraan Untung

<i>In your view, are your takaful participants fully understand of the calculation of their share of the surplus, how it is calculated?</i> (Pada pandangan anda, adakah peserta takaful anda faham sepenuhnya tentang pengiraan bahagian lebihan mereka, bagaimana ia dikira?)				
	PT1	PT2	PT3	PT4
<i>Not aware at all</i> (tidak faham langsung)			x	
<i>Somewhat aware</i> (agak faham)				
<i>Neutral</i> (neutral)				x
<i>Aware</i> (faham)	x			
<i>Fully aware</i> (amat faham)		x		

Kesemua responden bersetuju bahawa tahap kefahaman pengguna terhadap hak peserta ke atas lebih dana takaful boleh ditingkatkan lagi dengan mengambil langkah-langkah tertentu. Responden PT1 mencadangkan “usaha berterusan perlu dilakukan bagi menjelaskan perbezaan antara takaful dan insurans konvensional kepada masyarakat umum.” Responden PT3 pula menyarankan supaya “komunikasi yang lebih personal dibuat bagi memberi penerangan kepada peserta-peserta.” Responden PT4 pula mengesyorkan supaya “kaedah pendidikan pengguna dilakukan secara menyeluruh melalui media, ejen-ejen takaful dan lain-lain untuk menerangkan tentang ciri bayaran balik lebih dana takaful yang terdapat dalam produk-produk takaful.”

Lebih dana takaful akan ditentukan selepas hasil prestasi kewangan pengendali takaful selesai diaudit dan diluluskan oleh lembaga pengarah. Dari dana takaful yang terkumpul, perunding aktuari yang dilantik akan membuat penilaian liabiliti dan membentangkan jumlah lebih atau defisit dalam dana takaful. Jika terdapat lebih, perunding aktuari akan mencadangkan amaun yang bersesuaian yang boleh diagihkan kepada peserta-peserta takaful. Bayaran kepada peserta dibuat selepas tamat tempoh sijil takaful. Bayaran ini akan dikreditkan terus ke dalam akaun bank peserta secara dalam talian. Secara amnya, mana-mana peserta yang ada membuat tuntutan dalam tempoh sijil takafulnya berkuat kuasa tidak lagi layak menerima agihan lebih dana takaful. Agihan hanya dibuat kepada peserta-peserta yang tidak mempunyai rekod tuntutan dalam tempoh sijil takaful. Begitu juga sekiranya peserta menamatkan penyertaan dengan membatalkan sijil takaful sebelum tamat tempoh tidak lagi layak menerima agihan lebih dana takaful.

Terdapat beberapa perbezaan amalan di antara pengendali-pengendali takaful mengenai kelayakan menerima agihan lebih dana takaful. Mengikut amalan PT1, agihan lebih hanya dibayar bagi produk-produk runcit sahaja seperti motor takaful dan takaful kebakaran yang disertai oleh peserta individu. Lain-lain produk tidak layak mendapat agihan lebih dana takaful, manakala pengendali takaful PT2, PT3 dan PT4 tidak menghadkan kepada produk-produk runcit sahaja. Semua produk yang disediakan mempunyai hak yang sama ke atas lebih dana takaful. Selain itu, PT1 hanya mengagihkan lebih dana takaful kepada peserta individu sahaja. Peserta korporat tidak layak mendapat agihan lebih dana takaful meskipun amaun sumbangan takaful yang dibayar oleh peserta korporat adalah jauh lebih besar jumlahnya, mungkin mencecah jutaan ringgit. Sebaliknya bagi PT2, PT3 dan PT4 semua peserta adalah layak sama ada peserta korporat atau individu. Terdapat juga perbezaan amalan diantara pengendali-pengendali takaful bagi sijil-sijil takaful yang mempunyai tempoh takaful yang pendek, kurang dari setahun. Tempoh yang pendek ini kebiasaannya terpakai untuk produk-produk seperti skim takaful untuk melindungi perjalanan (“travel takaful”) sama ada perjalanan bagi tujuan perniagaan atau melancong, takaful kemalangan diri yang melindungi ekspedisi jangka pendek, atau takaful marin kargo melindungi tempoh pelayaran. Bagi PT1 dan PT3, sijil-sijil takaful

jangka pendek juga layak ke atas lebihan dana takaful. Bagaimanapun bagi PT2 dan PT4, sijil-sijil takaful jangka pendek adalah tidak layak mendapat lebihan dana takaful.

Secara amnya, pengendali-pengendali takaful mempunyai peraturan yang sama di mana hak peserta ke atas agihan lebihan dana takaful boleh terbatal. Antaranya ialah sumbangan tertunggak dan pembatalan sijil sebelum tamat tempoh takaful. Sekiranya peserta takaful mempunyai baki sumbangan takaful tertunggak yang masih belum dijelaskan sepenuhnya kepada pengendali takaful sehingga tamat tempoh sijil, maka hak peserta ke atas agihan lebihan dana takaful akan terbatal. Begitu juga sekiranya peserta menamatkan penyertaannya dengan membatalkan sijil takaful sebelum tamat tempoh takaful, maka hak peserta ke atas agihan lebihan dana takaful juga akan terbatal.

Bagi sijil-sijil yang layak mendapat lebihan dana takaful, pengiraan jumlah agihan yang dibayar kepada peserta-peserta ditentukan berdasarkan kepada beberapa faktor atau kaedah yang diguna pakai oleh pengendali takaful. Bagi PT1 dan PT3, semua bayaran sumbangan takaful dari peserta-peserta dikreditkan dalam satu dana takaful yang sama untuk semua produk yang disertai. Apa-apa lebihan dari dana takaful ini akan diagihkan kepada peserta-peserta yang berhak mengikut kadar yang sama. Umpamanya jika kadar agihan yang diisytiharkan ialah 10%, maka kadar ini terpakai untuk semua peserta yang berhak. Bagi PT2 dan PT4, dana takaful yang berasingan diwujudkan untuk kategori produk yang berasingan berdasarkan jenis risiko masing-masing. Sebagai contoh, semua produk motor takaful akan dikreditkan dalam satu dana takaful, produk-produk marin, aviasi dan kargo dikreditkan dalam satu dana takaful yang lain, manakala produk-produk kebakaran, kemalangan diri, kejuruteraan dan sebagainya dikreditkan dalam dana yang lain. Dana-dana ini berkemungkinan menghasilkan kadar lebihan yang berbeza mengikut prestasi kewangan masing-masing. Sebagai contoh, dana motor takaful mungkin mempunyai lebihan yang lebih kecil berbanding dana-dana yang lain jika tuntutan yang dibayar lebih besar jumlahnya berbanding tuntutan yang dibayar bagi dana-dana yang lain. Sehubungan ini, peserta-peserta takaful motor akan menerima kadar agihan yang lebih kecil berbanding peserta-peserta produk-produk yang lain. Ringkasan dapatan kajian adalah seperti dalam Jadual 5 di bawah.

Jadual 5: Sumber Lebihan Dana Takaful

<i>Type of fund used (Jenis dana yang digunakan)</i>				
	PT1	PT2	PT3	PT4
<i>One common fund for all products (Dana yang sama untuk semua produk)</i>	x		x	
<i>Separate funds by type of products (Dana yang berbeza mengikut jenis produk)</i>		x		x

Perbincangan

Menilai Tahap Kefahaman Pengguna terhadap Hak Berkongsi Untung dari Lebihan Dana Takaful

Berdasarkan dapatan kajian di atas, tahap kefahaman peserta-peserta takaful mengenai hak mereka dalam agihan lebihan dana takaful didapati masih rendah. Hakikat ini diakui sendiri oleh responden dari pengendali-pengendali takaful. Meskipun tiap pengendali takaful memasukkan klausa berkaitan agihan lebihan dana takaful dalam sijil takaful yang diberikan kepada peserta-peserta, namun ianya dilihat masih tidak mencukupi. Seperti mana yang disarankan oleh responden dari PT3 dan PT4, komunikasi yang lebih personal perlu dibuat bagi memberi penerangan kepada peserta-peserta. Selain itu, pengendali-pengendali takaful perlu menggunakan kaedah pendidikan pengguna secara lebih menyeluruh melalui media, ejen-ejen takaful dan lain-lain untuk menerangkan tentang ciri bayaran balik lebihan dana takaful yang terdapat dalam produk-produk takaful. Dapatan kajian ini adalah konsisten dengan hasil kajian oleh Wahab dan Hassan (2023) yang mengaitkan faktor kurang kefahaman ini sebagai salah satu faktor yang boleh menjejaskan potensi pertumbuhan industri takaful.

Mengenal pasti Syarat-syarat yang Melayakkan Peserta untuk Mendapat Agihan Lebihan Dana Takaful

Antara syarat-syarat yang dikenal pasti dalam menentukan sama ada peserta takaful layak mendapat lebihan agihan dana takaful ialah (i) jenis produk yang disertai, (ii) sama ada peserta adalah peserta korporat atau individu, dan (iii) tempoh perlindungan takaful yang disertai oleh peserta. Semua pengendali takaful memberikan hak agihan lebihan dana takaful dalam semua produk-produk yang disediakan kecuali pengendali takaful PT1. Mengikut responden PT1, pengendali takaful PT1 hanya membayar agihan lebihan bagi produk-produk runcit sahaja. Produk-produk bukan runcit seperti takaful kebakaran untuk premis pejabat dan gedung perniagaan, takaful marin dan kargo, takaful kejuruteraan dan seumpamanya tidak layak mendapat agihan lebihan dana takaful. Apa yang menjadi persoalan ialah kenapa hak berkongsi lebihan dana takaful ini hanya terpakai untuk produk-produk runcit sahaja tetapi tidak terpakai untuk produk-produk bukan runcit. Bukankah semua produk-produk takaful dibina di atas asas yang sama? Sumbangan takaful yang dibayar untuk produk-produk ini dibuat atas asas *tabarru'* dan dikreditkan dalam dana takaful yang sama. Namun kenapa produk-produk bukan runcit dikecualikan dari mendapat hak atas lebihan dari dana takaful.

Begitu juga dengan syarat kelayakan yang kedua berkaitan peserta korporat dan individu. Mengikut amalan semua pengendali takaful kecuali PT1, hak ke atas agihan dana takaful adalah terpakai untuk semua sama ada peserta korporat atau individu.

Walau bagaimanapun, PT1 menetapkan hanya peserta individu layak mendapat agihan lebihan dana takaful. Peserta-peserta korporat PT1 tidak berhak mendapat agihan lebihan dana takaful. Persoalan yang sama timbul. Bukankah sumbangan takaful peserta korporat juga dibuat atas asas *tabarru'* dan dikreditkan dalam dana takaful yang sama seperti peserta individu? Malahan sumbangan dari peserta-peserta korporat ini jauh lebih besar jumlahnya berbanding peserta individu. Sumbangan yang besar ini banyak membantu dalam membayar tuntutan peserta-peserta sama ada tuntutan dari peserta korporat atau individu. Namun persoalannya kenapa peserta korporat dikecualikan dari mendapat hak berkongsi dari lebihan dana takaful.

Hal yang sama juga dilihat berlaku dalam syarat kelayakan ke tiga iaitu tempoh takaful. Bagi pengendali takaful PT2 dan PT4, sijil-sijil takaful jangka pendek adalah tidak layak mendapat lebihan dana takaful sedangkan bagi PT1 dan PT3, sijil-sijil takaful jangka pendek juga layak ke atas lebihan dana takaful. Hakikatnya peserta takaful jangka pendek juga membayar sumbangan takaful atas asas yang sama seperti peserta-peserta takaful yang lain. Sumbangan yang dibuat dikreditkan ke dalam dana takaful yang sama dengan peserta-peserta yang lain. Sumbangan ini juga digunakan bagi membayar tuntutan peserta-peserta takaful. Meskipun tempoh takafulnya pendek kurang dari setahun, namun peserta telah menyempurnakan penyertaannya sehingga tamat tempoh. Persoalannya, kenapa peserta-peserta jangka pendek ini tidak layak mendapat hak agihan lebihan dana takaful.

Faktor yang Memberi Kesan kepada Amaun Lebihan dari Dana Takaful yang Dibayar Balik kepada Peserta

Berdasarkan dapatan kajian terdapat beberapa faktor yang dikenal pasti mempengaruhi kadar bayaran agihan lebihan dana takaful kepada peserta. Faktor yang pertama ialah amaun sumbangan takaful yang dibayar oleh peserta. Makin besar amaun sumbangan makin besar pula amaun yang bakal diterima balik dari lebihan dana takaful. Faktor ini diguna pakai oleh semua pengendali takaful yang ditemu bual. Faktor ini dilihat konsisten dan sejajar dengan kaedah bayaran agihan keuntungan yang dipraktikkan oleh pelbagai institusi simpanan pelaburan seperti Tabung Haji, KWSP, dan akaun pelaburan yang diuruskan oleh bank-bank. Makin banyak simpanan yang dibuat makin banyak pula keuntungan yang diperolehi (Pengiraan Agihan Keuntungan, 2024; Bagaimana Kaedah Mengira Dividen KWSP?, 2024).

Faktor yang kedua ialah berkenaan bagaimana dana takaful diuruskan oleh pengendali takaful, adakah hanya satu dana takaful diwujudkan untuk semua produk-produk takaful atau dana berasingan diwujudkan untuk produk-produk yang berlainan. Amalan menggunakan satu dana yang sama untuk semua produk-produk takaful adalah sejajar dengan konsep saling bantu membantu dan tolong menolong

sesama peserta yang menjadi teras kepada sistem takaful berasaskan prinsip *ta'awun*.² Dengan menggabungkan sumbangan takaful bagi semua produk dalam satu dana yang sama akan menjadikan dana takaful lebih besar dan lebih stabil bagi menghadapi risiko tuntutan yang berlaku. Jika berlaku defisit akibat jumlah tuntutan yang besar bagi mana-mana produk, defisit ini dapat ditampung dari keuntungan produk-produk yang lain. Walau bagaimanapun, amalan ini boleh mengakibatkan pembahagian keuntungan yang tidak adil kepada peserta-peserta bagi produk-produk yang mempunyai jumlah tuntutan yang kecil. Peserta-peserta ini seharusnya menerima bahagian agihan lebihan dana takaful yang lebih besar memandangkan risiko mereka lebih baik berbanding peserta-peserta lain. Atas sebab ini, ada pengendali takaful yang mewujudkan dana takaful yang berasingan untuk produk-produk tertentu mengikut kelas risiko produk-produk berkenaan. Umpamanya semua risiko yang melibatkan kenderaan bermotor akan menggunakan dana yang khusus untuk motor. Dana ini digunakan untuk membayar tuntutan dari produk-produk berkaitan motor sahaja. Begitu juga dengan produk-produk yang lain yang akan menggunakan dana yang berasingan mengikut kategori produk-produk yang ditetapkan. Dengan mewujudkan dana takaful yang berasingan untuk produk-produk yang berlainan, kadar agihan dana takaful kepada peserta-peserta dilihat lebih adil. Ini adalah kerana tiap peserta membayar sumbangan dan menerima balik lebihan dari sumbangannya mengikut kelas risiko masing-masing. Walau bagaimanapun, kaedah ini juga dilihat mempunyai beberapa kekurangan. Contohnya, jika berlaku defisit kepada mana-mana dana, pengendali takaful tidak dibenarkan menampung defisit tersebut menggunakan sumber dana yang lain. Ini sejajar dengan peraturan yang digariskan dalam "Takaful Operational Framework" yang menetapkan bahawa sekiranya pengendali takaful memilih untuk mewujudkan dana yang berasingan, dana ini mestilah diurus tadbir secara berasingan sepenuhnya dari dana-dana yang lain. Sebarang lebihan atau defisit adalah terhad kepada dana berkenaan sahaja. Sebarang bentuk subsidi bersilang ("cross-subsidization") adalah tidak dibenarkan (Bank Negara Malaysia, 2020). Selain itu, dengan mengasingkan dana mengikut kelas produk-produk, saiz tiap dana menjadi lebih kecil. Ini menjadikan kedudukan kewangan dana lebih mudah turun naik ("fluctuate"). Sebarang tuntutan yang besar boleh menjejaskan dana sehingga kemungkinan membawa kepada defisit. Jika berlaku defisit, pengendali takaful perlu menampung dengan menggunakan sumber dana modal pemegang sahamnya sendiri (BNM, 2020).

Kesimpulan

Tahap kefahaman pengguna takaful dan masyarakat awam didapati masih rendah. Ini menuntut kepada lebih banyak usaha perlu dijalankan bagi meningkatkan kesedaran mengenai hak pengguna dalam memperolehi semula agihan dana takaful.

² Bantu-membantu ((Rabiah & Odierno, 2008), saling bantu-membantu dan tolong menolong antara satu sama lain (BNM, 2010).

Sebagai contoh, pengendali takaful boleh menghantar laporan kewangan personal secara tahunan kepada peserta-peserta takaful untuk menjelaskan jumlah agihan dana takaful yang diperolehi oleh peserta berserta kaedah dan cara pengiraan bagaimana agihan lebihan kepada peserta ini ditentukan. Proses ini dari masa ke semasa akan meningkatkan kesedaran pengguna mengenai hak mereka dalam agihan lebihan dana takaful.

Terdapat beberapa perbezaan dalam amalan pengendali-pengendali takaful mengenai hak dan syarat kelayakan untuk mendapat agihan lebihan dana takaful. Perbezaan yang diperhatikan adalah dari segi jenis produk, jenis peserta dan juga tempoh penyertaan. Selain itu, terdapat juga perbezaan pada kaedah yang diguna pakai oleh pengendali-pengendali takaful dalam menentukan jumlah bayaran agihan kepada peserta-peserta. Perbezaan ini dapat dilihat pada kaedah pengurusan dana takaful yang diuruskan oleh pengendali-pengendali takaful. Faktor perbezaan ini mempengaruhi jumlah bayaran lebihan yang dibayar oleh pengendali takaful kepada peserta-peserta. Perbezaan-perbezaan ini perlu diselaraskan bagi mewujudkan keseragaman dalam amalan industri takaful. Keseragaman ini penting sebagaimana yang disarankan oleh Mohamed dan Hamdan (2021) bahawa faktor ketidakseragaman bukan sahaja boleh menjejaskan reputasi industri takaful secara amnya malahan juga boleh mendatangkan risiko kepentingan peserta-peserta takaful tidak dapat dilindungi sepenuhnya.

Bagi mencapai maksud ini, kajian yang lebih mendalam perlu dilakukan untuk mencari titik persamaan yang boleh dipersetujui dan disepakati bersama oleh pengendali-pengendali takaful yang dirasakan wajar dan terbaik untuk dilaksanakan dengan meletakkan kepentingan pengguna sebagai matlamat yang utama. Dengan adanya keseragaman ini ditambah dengan komunikasi pengguna yang baik akan dapat mengelakkan kekeliruan serta meningkat keyakinan pengguna terhadap ciri-ciri produk-produk takaful yang lebih telus, adil dan menjamin kebajikan peserta. Ini sekali gus akan menarik minat lebih ramai masyarakat awam untuk mendekati dan menyertai produk-produk takaful yang akhirnya akan meningkatkan lagi pertumbuhan industri takaful khususnya di Malaysia. Diharapkan, berdasarkan artikel ini, akan lebih banyak kajian dilakukan tentang agihan lebihan dana takaful yang dapat menyumbang kepada pembangunan lestari industri takaful khususnya di Malaysia dan global amnya.

Rujukan

AlNemer, H. A. (2012). *Takaful products and services in Saudi Arabia: An exploration into policyholder's perception and regulatory framework* [Doctoral dissertation, Durham University]. Durham E-Theses Online. <http://etheses.dur.ac.uk/3595/>

- Asafa, D. A., & Archer, S. (2018). *Issues arising from changes in takaful capital requirements*. Islamic Financial Services Board.
- Bagaimana kaedah mengira dividen KWSP? (2024, October 1). FMC Group. <https://faisalmalikco.com/bagaimana-kaedah-mengira-dividen-kwsp/>
- Bhatty, A. (2010). The growing importance of takaful insurance. In *Asia regional seminar organized by OECD and BNM*. OECD.
- Bank Negara Malaysia. (2010). *Shariah resolution in Islamic finance* (2nd ed.). Bank Negara Malaysia.
- Bank Negara Malaysia. (2020). *Takaful operational framework*. Bank Negara Malaysia.
- Standing Committee for Economic and Commercial Cooperation of the Organization of Islamic Cooperation. (2019). *Improving the takaful sector in Islamic countries*. COMCEC.
- Creswell, J. W., & Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage.
- Devi, A. (2023). A study on Shariah issues of Tabarru' and underwriting surplus in takaful. *Journal Maqasid al-Shariah Review*, 2(2).
- Fadzli, M., Zamri, W., & Khudus, A. (2011). *Fundamentals of takaful*. IBFIM.
- Hidayat, S. E. (2012). Issues surrounding management of takaful surplus. *AAIOFI - World Bank Annual Conference on Islamic Banking and Finance*, Bahrain.
- Islamic Financial Services Act. (2013). *Laws of Malaysia*. Government of Malaysia.
- Islamic Financial Services Board, & World Bank. (2017). *Realising the value proposition of the takaful industry for a stable and inclusive financial system*. Islamic Financial Services Board & World Bank Group.
- Islamic Financial Services Board. (2020). *Islamic financial services industry stability report*. Islamic Financial Services Board.
- INCEIF. (2012, May 17). Surplus sharing in takaful: Not a win-win. *INCEIF*.
- Malaysian Takaful Association. (2023). *Annual report 2023*. Malaysian Takaful Association.

- Mazlan, A., & Hisham, B. (2012). *Basic takaful practices entry level for practitioners*. IBFIM.
- Mohamed, N., & Hamdan, A. R. (2021). Takaful governance in Malaysia: Are the regulations adequate? *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 12(1), 67–88. <https://doi.org/10.1108/JIABR-01-2020-0018>
- Mokhtar, H. S., Aziz, I. A., & Hilal, N. M. (2015). Surplus sharing practices of takaful operators in Malaysia. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 7(1), 99–126.
- Pengiraan agihan keuntungan. (2024, October 1). Tabung Haji. <https://www.tabunghaji.gov.my/ms/pengiraan-agihan-keuntungan-0>
- Rabiah, A. E., & Odierno, H. S. (2008). *Essential guide to takaful (Islamic insurance)*. CERT Publications Sdn Bhd.
- Rahim, A., Isa, A. K., Naim, M. Y., Wahab, A. A., & Zarunnaim, M. (2017). Qard Hasan issue in Mudarabah takaful model. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 13(4), 152–164.
- Riad, M. R., Hassan, R., Salman, S. A., & Yusoff, A. (2021). Development of takaful industry in Malaysia. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 40–54.
- Silverman, D. (2006). *Interpreting qualitative data* (3rd ed.). Sage.
- Smith, J. A. (2017). Chapter 2: Regulatory developments and implications for the industry: Contrasting the various approaches to regulating takaful. In Islamic Financial Services Board & World Bank, *Realising the value proposition of the takaful industry for a stable and inclusive financial system* (pp. 33–55). Islamic Financial Services Board & World Bank Group.
- Stake, R. E. (2010). *Qualitative research studying how things work*. The Guilford Press.
- Wahab, M. Z. (2018). Perception of the takaful operators' performance towards customer's intention in using medical takaful card among public sector. *Journal of Islamic Marketing*, 9(3), 527–543. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2017-0031>
- Wahab, M. Z., & Hassan, M. H. (2023). Contemporary challenges and prospects for takaful practices in Malaysia: An analysis of current issues. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 8(47), 337–350.

Zainal, A. M. (2017). Chapter 4: Risk management and governance in takaful. In Islamic Financial Services Board & World Bank, *Realising the value proposition of the takaful industry for a stable and inclusive financial system* (pp. 79–108). Islamic Financial Services Board & World Bank Group.

JURNAL PENGGUNA MALAYSIA

