

*Journal of Nusantara Studies* 2019, Vol 4(2) 101-125  
Universiti Sultan Zainal Abidin  
ISSN 0127-9386 (Online)  
<http://dx.doi.org/10.24200/jonus.vol4iss2pp101-125>



**Journal of Nusantara  
Studies (JONUS)**

**PENENTU PEMILIKAN TAKAFUL MIKRO DALAM KALANGAN KUMPULAN  
BERPENDAPATAN RENDAH  
[THE DETERMINANT OF MICROTAKAFUL OWNERSHIP AMONG LOW  
INCOME EARNERS]**

Mohd Hafizuddin Syah Bangaan Abdullah, \*Rubayah Yakob, & Azlia Asmira Ruslee

Pusat Keutuhan Tadbir Urus dan Akauntibiliti, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan,  
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi Selangor, Malaysia

\*Corresponding author: [rubayah@ukm.edu.my](mailto:rubayah@ukm.edu.my)

Received: 20 Jul 2019,

Accepted: 1 Nov 2019

**ABSTRAK**

*Polisi takaful yang berkonsepkan takaful mikro sudah lama diperkenalkan di Malaysia. Rasional kepada pembangunan konsep takaful mikro ialah untuk memastikan setiap lapisan masyarakat di Malaysia mampu memiliki perlindungan takaful, khususnya mereka yang berpendapatan rendah seperti B40. Namun begitu, pemilikan perlindungan takaful atau insurans dalam kalangan B40 masih amat rendah iaitu 4% sahaja. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji penentu kepada pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40. Sampel kajian ini terdiri daripada 150 responden yang dipilih berdasarkan kaedah pensampelan tidak berkebarangkalian bertujuan. Hasil regresi logistik menunjukkan kesan positif perkhidmatan syarikat ke atas pemilikan polisi takaful mikro dalam kalangan B40. Walau bagaimanapun faktor lain seperti kemampuan kewangan, tahap pengetahuan, kebolehcapaian, dan pengaruh persekitaran didapati tidak mempengaruhi pemilikan takaful mikro. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberi input kepada pengendali takaful khususnya dan industri insurans dan takaful amnya dalam memperkemaskan dan mempertingkatkan*

*kualiti perkhidmatan mereka bagi menggalakkan pembelian takaful mikro dalam kalangan B40. Usaha dan kerjasama daripada pihak pengendali takaful dalam menggalakkan isi rumah B40 membeli takaful mikro sangat diperlukan bagi menjadikan isi rumah B40 lebih berdaya tahan terhadap kejutan ekonomi yang berlaku dan seterusnya meningkatkan taraf hidup mereka ke arah masyarakat kelas menengah.*

**Kata Kunci:** B40, logistik, pemilikan, perkhidmatan, takaful

### ABSTRACT

*Takaful policy based on the concept of micro takaful has been long introduced in Malaysia. The rational behind the development of micro takaful concept is to ensure each level of society in Malaysia would be able to have takaful protection, especially the low-income group such as B40. However, the ownership of family takaful or insurance protection plan among B40 remain low, at 4%. Therefore, this study attempts to examine the determinants of micro takaful ownership among low-income groups, known as B40. The sample of this study is 150 respondents, which is chosen based on purposive nonprobability sampling method. The logistic regression results show positive effect of company services towards micro takaful ownership among the B40. However, other factors such as financial capability, knowledge level, accessibility, and environmental factor do not influence the ownership of micro takaful. The results offer inputs for takaful operators in particular, and insurance and takaful industry, in general, to streamline and enhance service quality to promote the purchase of micro takaful among the B40. The efforts and cooperation from the takaful operators to encourage the B40 households to purchase micro takaful are essential to make B40 households more resilient against the economic shocks, and subsequently, improve their living standards towards middle-class society.*

**Keywords:** B40, logistic, ownership, services, takaful

**Cite as:** Hafizuddin-Syah, B. A. M, Yakob, R., & Ruslee, A. A. (2019). Penentu pemilikan takaful mikro dalam kalangan kumpulan berpendapatan rendah [The determinant of microtakaful ownership among low income earners]. *Journal of Nusantara Studies*, 4(2), 101-125. <http://dx.doi.org/10.24200/jonus.vol4iss2pp101-125>

## **1.0 PENGENALAN**

Di Malaysia, isi rumah yang mempunyai pendapatan purata RM3,860 dan ke bawah sebulan, dikenali sebagai kumpulan isi rumah yang mempunyai pendapatan 40% terendah atau lebih dikenali sebagai golongan B40. Menurut Churchill (2006), golongan berpendapatan rendah biasanya lebih terdedah kepada pelbagai peril akibat gaya hidup dan persekitaran tempat tinggal yang lebih berbahaya. Mereka juga dikatakan lebih mudah terjejas akibat risiko kerana kemampuan kewangan yang rendah akibat daripada tahap simpanan yang rendah (Chiew, 2018). Malahan, golongan berpendapatan rendah amat sukar untuk kembali kepada kedudukan kewangan yang asal seperti sebelum sesuatu krisis berlaku, terutamanya yang melibatkan sejumlah wang simpanan yang besar (Cohen & Sebstad, 2006). Risiko luar jangka yang mungkin menimpa golongan berpendapatan rendah mampu menyebabkan kerugian kewangan yang signifikan.

Salah satu mekanisme kewangan yang boleh digunakan untuk menyediakan sokongan kewangan terhadap risiko luar jangka ialah melalui perlindungan takaful. Namun begitu, kadar sumbangan yang ditawarkan oleh pengendali takaful agak tinggi jika dibandingkan dengan pendapatan yang diperoleh oleh golongan B40 (Mohd Rom & Rahman, 2012). Secara purata, kadar peningkatan premium bagi setiap polisi sejak 5 tahun lepas agak tinggi iaitu 8% jika dibandingkan dengan peningkatan 3% sejak 10 tahun lepas (Bank Negara Malaysia, 2016). Selain itu, kos hidup yang semakin meningkat berikutan daripada kesan ketidaktentuan ekonomi dan peningkatan harga barang dan perkhidmatan memberikan tekanan kepada semua tetapi lebih ketara kepada golongan B40. Kebiasaannya, golongan B40 mungkin mempunyai simpanan yang kecil atau tidak mempunyai simpanan langsung untuk membiayai kejadian-kejadian tidak dijangka dan juga pada masa kecemasan. Namun isu pembiayaan seperti penjagaan kesihatan, kematian, dan kehilangan harta benda, sering memerlukan pembiayaan yang lebih tinggi yang tidak mampu dibiayai oleh simpanan biasa. Walaupun kadar penembusan pasaran insurans hayat dan takaful keluarga di Malaysia mencapai 55% pada tahun 2016, namun hanya empat peratus daripada jumlah kumpulan isi rumah B40 yang memiliki polisi insurans hayat atau pun takaful keluarga (Bank Negara Malaysia, 2016).

Ekoran daripada kadar penembusan yang rendah dalam kalangan B40, beberapa produk takaful mikro yang lebih murah dan mampu milik telah diperkenalkan di pasaran Malaysia sejak kebelakangan ini termasuklah Perlindungan Tenang, Takaful Hayati, Skim Tabarru' Koperasi, Takaful Nelayan dan SSPN-i Plus. Walaupun demikian, perkembangan dan permintaan produk takaful mikro di Malaysia masih perlahan, malahan konsep takaful mikro ini masih kurang dikenali berbanding dengan negara-negara padat penduduk seperti India,

China, Bangladesh dan Indonesia. Sehubungan dengan itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor penentu kepada pemilikan polisi takaful mikro dalam kalangan isi rumah B40 di Malaysia. Kajian ini mampu membantu pengendali takaful untuk merangka strategi pemasaran dan pembangunan produk takaful mikro yang berinovatif bagi memberikan manfaat maksimum kepada kumpulan B40, seterusnya membantu kumpulan B40 dalam menguruskan risiko yang bakal dihadapi pada kos yang munsubah.

## **2.0 KAJIAN LITERATUR**

### ***2.1 Pelaksanaan Insurans dan Takaful Mikro di Malaysia***

Takaful mikro merupakan perlindungan berasaskan takaful, tetapi lebih menyasarkan golongan yang berpendapatan rendah, khususnya kepada golongan B40. Takaful telah terbukti sebagai salah satu teknik pengurusan risiko untuk mengurangkan kerugian kewangan kepada pihak yang mengalami musibah. Walau bagaimanapun produk takaful yang banyak di pasaran mengenakan kadar yang agak tinggi yang tidak mampu dibiayai oleh kumpulan B40. Bagi memperluaskan lagi jangkauan perkhidmatan kewangan dan memastikan setiap lapisan masyarakat mendapat perlindungan takaful, Bank Negara Malaysia (BNM) menggesa syarikat insurans dan pengendali takaful untuk membangunkan produk berkonsepkan mikro, seperti mana yang terkandung dalam Pelan Sektor Kewangan 2011-2020. Ini bagi menembusi segmen pasaran yang belum diterokai sepenuhnya, iaitu pasaran bagi golongan yang berpendapatan rendah. Pelan Sektor Kewangan 2011-2020 menetapkan supaya produk-produk insurans dan takaful mikro yang dibangunkan mestilah mudah difahami, mudah dicapai, kos yang berpatutan dan proses tuntutan pampasan yang mudah (Ibrahim, 2012).

Usaha proaktif dari BNM dan juga pengendali takaful di Malaysia menampakkan hasil apabila pelbagai produk yang bercirikan takaful mikro dan mampu milik boleh diperolehi di pasaran seperti Perlindungan Tenang, SSPN-i Plus, Skim Tabarru' Koperasi, Takaful Nelayan dan Takaful Hayati. Malahan Sun Life Malaysia juga melancarkan produk insurans mikro pada kadar RM5 sebulan, khas untuk pelanggan U-Mobile.

Walaupun demikian, statistik menunjukkan bahawa penembusan pasaran dalam kalangan B40 masih terlalu rendah berbanding dengan kumpulan bukan B40 (Chiew, 2018), dan hanya 4% daripada jumlah kumpulan isi rumah B40 mempunyai perlindungan insurans hayat atau pun takaful keluarga (Bank Negara Malaysia, 2016). Berdasarkan kajian lepas banyak faktor yang menyumbang kepada keadaan ini. Kajian-kajian lepas mengklasifikasikan faktor tersebut kepada lima seperti yang diterangkan dalam seksyen seterusnya.

## **2.2 Faktor Pembelian dan Pemilikan Takaful Mikro**

### **2.2.1 Kemampuan Kewangan**

Kemampuan dari segi kewangan sangat penting dalam menentukan keputusan pengguna untuk mendapatkan perlindungan insurans atau pun takaful. Keadaan ini amat signifikan kepada golongan berpendapatan rendah kerana pendapatan mereka lebih banyak digunakan untuk perbelanjaan asas seperti makanan, pakaian, utiliti dan tempat tinggal (Noorhaslinda, Nor Fatimah, & Nur Afifah, 2018; Khazanah Research Institute, 2016). Ini menyebabkan mereka tidak mempunyai lebih wang untuk membeli atau memiliki polisi insurans atau takaful. Malahan kajian lepas mendapati bahawa pendapatan berhubungan positif dan signifikan terhadap permintaan insurans hayat (Celik & Kayali, 2009; Redzuan, Rahman, & Aidid, 2009; Sherif & Azlina Shairi, 2013). Walau bagaimanapun, pendapatan tidak mempengaruhi permintaan dalam sektor insurans am dalam kalangan negara-negara membangun Asia (Dragos, 2014). Selain itu, Beck dan Webb (2003) mengetengahkan bahawa permintaan insurans hayat tidak semestinya dipengaruhi oleh taburan pendapatan.

Premium insurans atau sumbangan takaful yang tinggi menambahkan lagi kesukaran bagi golongan ini untuk mendapatkan perlindungan takaful atau insurans. Chiew (2018) dan Tang (2016) dalam kajian mereka telah mengetengahkan bahawa kos yang tinggi merupakan salah satu penyebab utama kepada pemilikan insurans dan takaful yang rendah dalam kalangan B40 di Malaysia. Menurut Tang (2016), kadar premium purata bagi polisi perlindungan insurans hayat meningkat dengan lebih cepat sejak kebelakangan ini disebabkan oleh lambakan polisi insurans atau takaful berkaitan pelaburan. Hakikatnya, kumpulan berpendapatan rendah hanya sanggup menyumbang antara RM5-RM10 sebulan untuk pelan asas yang menyediakan manfaat seperti perbelanjaan pengebumian, pembedahan kecil dan rawatan kecemasan, dan RM10-RM15 sebulan untuk penyakit kritikal tidak termasuk kegagalan buah pinggang, paru-paru kronik dan penyakit hati kronik (Htay, Sadzali, & Amin, 2015). Malah, Htay et al. (2015) juga mendapati bahawa kumpulan berpendapatan rendah tidak sanggup untuk membiayai kos pembedahan yang ditawarkan di bawah takaful mikro.

### **2.2.2 Tahap Pengetahuan**

Pengetahuan tentang asas dan manfaat insurans/ takaful amat penting untuk memastikan peserta takaful/ pemegang polisi membuat keputusan pembelian takaful/ insurans (Hamid, Husni, & Palil, 2013). Namun begitu, Cohen dan Young (2007) mendakwa bahawa golongan berpendapatan rendah tidak mempunyai pemahaman yang mencukupi tentang takaful mikro. Pemahaman yang tidak mencukupi ini termasuklah pemahaman terhadap konsep dan

kepentingan insurans yang akhirnya mewujudkan ketidakpercayaan terhadap insurans (Moller, 2004). Ini sejajar dengan Churchill (2006) yang mengetengahkan tentang kebimbangan golongan berpendapatan rendah ini terhadap pembayaran yang mereka telah laksanakan kepada sesebuah syarikat insurans terhadap perkhidmatan yang belum pasti di masa hadapan.

Sementara itu, kajian yang dijalankan di Azerbaijan mendedahkan bahawa majoriti responden mengetahui konsep asas dan jenis insurans yang ada di pasaran, namun tidak ramai yang memahami terma dan syarat bagi polisi insurans mereka (McCord, Isern, & Hashemi, 2001). Ini menyebabkan mereka tidak memahami *perils* dan risiko yang dilindungi dan dikecualikan daripada polisi. Tambahan pula, mereka menganggap premium yang mereka bayar adalah sia-sia kerana wujud ketidakpercayaan terhadap kemampuan syarikat insurans untuk membayar tuntutan yang dibuat oleh pemegang polisi atau benefisiari seperti yang telah dipersetujui.

Di Nigeria, syarikat insurans dan pengendali takaful tidak merasakan pengetahuan terhadap insurans dan pengurusan kewangan merupakan faktor yang penting dalam permintaan insurans (Ajemunigbohun, Ademola, & Iyun, 2014). Rata-rata warga Nigeria tidak memahami konsep insurans mikro, faedah dan cara untuk mengakses produk-produknya di pasaran. Cohen, McCord, dan Sebstad (2005) berpendapat bahawa untuk insurans mikro berjaya, produk dan perkhidmatan mestilah sesuai dari segi kesedaran, liputan, ketepatan masa, kemampuan dan kebolehcapaian. Menurut kajian yang sama, bagi mendapatkan produk yang sesuai, ia bergantung kepada pemahaman mengenai kedua-dua permintaan dan penawaran insurans mikro. Sementara itu, Arun dan Steiner (2008) mengenalpasti bahawa salah satu punca kegagalan insurans mikro dalam ekonomi membangun adalah tahap pengalaman dan pendidikan yang rendah yang dimiliki oleh golongan sasaran. Kajian yang dilakukan di Ghana mengukuhkan hasil kajian sebelum ini yang mendapati bahawa pendidikan formal tidak menjamin kesedaran tentang insurans mikro, sebaliknya pengetahuan dan kesedaran sendiri memberikan impak yang signifikan terhadap pemilihan insurans mikro (Akotey, Osei, & Gemegah, 2011).

Namun begitu, dapatan kajian Llanto, Almario, dan Llanto-Gamboa (2006) agak berbeza. Llanto et al. (2006) menyatakan bahawa terdapat sebilangan besar masyarakat berpendapatan rendah yang sedar tentang kepentingan memiliki polisi insurans mikro, namun keinginan mereka untuk membeli dihalang oleh persepsi buruk akibat pengalaman lepas yang tidak menyenangkan terutamanya yang berkait rapat dengan pembayaran gantirugi.

Di samping kadar premium yang rendah, Churchill (2007) berpendapat bahawa insurans mikro merupakan satu cara yang berbeza untuk mendekati pelanggan. Salah satu kaedah yang

dinyatakan beliau adalah produk dan proses yang berkaitan mestilah cukup mudah difahami supaya orang yang mempunyai tahap literasi yang rendah mampu memahaminya. Kajian yang sama menerangkan bahawa cabaran yang seterusnya ialah menerangkan konsep insurans kepada pelanggan dan kakitangan. Maklumat mengenai harga, manfaat, dan prosedur tuntutan, adalah penting untuk program yang berkesan. Dalam usaha untuk mendidik pelanggan, satu syarikat pengendali insurans di Kenya telah membangunkan poster bergambar yang menunjukkan pelbagai jenis risiko yang mereka lindungi dan harga premiumnya untuk mudah difahami (McCord et al., 2001).

### *2.2.3 Kebolehcapaian*

Golongan yang berpendapatan rendah mungkin tidak memiliki perlindungan takaful atau insurans kerana mereka tidak mempunyai akses atau capaian kepada produk-produk tersebut. Menurut Cohen et al. (2005), kebolehcapaian merupakan salah satu faktor penentu kepada kejayaan insurans mikro. Cohen et al. (2005) juga berpendapat bahawa lokasi sering memberi kesan kepada akses golongan berpendapatan rendah kepada program-program insurans mikro, terutama di kawasan luar bandar. Malahan saluran pengagihan yang cekap akan membantu cakupan pelanggan dan memperluaskan pasaran insurans (McCord et al., 2001). Malahan, Acha dan Ukpong (2012) menyimpulkan bahawa halangan yang paling besar untuk insurans mikro bukanlah reka bentuk produk tetapi penyampaian dan akses oleh pasaran sasaran.

Siegel, Alwang, dan Canagarajah (2001) menyatakan bahawa mewujudkan kesedaran dan pendidikan adalah salah satu faktor utama yang akan memastikan kejayaan insurans mikro kerana pemacu utama bagi perkhidmatan insurans mikro adalah bahawa kebanyakan isi rumah tidak layak secara terang-terangan daripada skim insurans sedia ada yang disebabkan oleh (i) syarikat insurans dan pengendali takaful telah melakukan sedikit atau tidak melakukan apa-apa untuk mencapai segmen-segmen yang berada di luar ekonomi penduduk seperti golongan berpendapatan rendah, masyarakat luar bandar serta golongan yang berkerja dalam sektor yang tidak formal; dan (ii) segmen yang terkecuali tidak mempunyai keupayaan kewangan dan keupayaan untuk mengakses insurans.

Dalam era revolusi industri 4, teknologi memainkan peranan yang amat penting dalam meningkatkan kebolehcapaian dalam perkhidmatan kewangan termasuk takaful dan insurans. Ini seterusnya dapat mengurangkan kos dan memudahkan prosedur pemilikan perlindungan takaful dan insurans. Walau bagaimanapun, golongan berpendapatan rendah mungkin tidak berkemampuan untuk menikmati perkhidmatan internet kerana batasan kewangan. Ini menjadikan pendekatan tradisional lebih relevan untuk meningkatkan kebolehcapaian ke atas

golongan berpendapatan rendah. Malahan, perhubungan antara manusia terus memainkan peranan penting dalam membantu mengintegrasikan teknologi selaras dengan keperluan pelanggan (Cimon, Harnasch, Gross, & Fonseca, 2013). Oleh itu, penglibatan ejen dalam menyebarkan maklumat mengenai insurans dan takaful dalam kalangan golongan berpendapatan rendah perlu dipertingkatkan pada kadar yang munasabah.

#### *2.2.4 Perkhidmatan Syarikat*

Kajian Lee dan Majid (2014) mendapati bahawa perkhidmatan syarikat merupakan faktor utama yang mendorong pembelian insurans perubatan dan kesihatan di sekitar Kuala Lumpur. Perkhidmatan syarikat ini merujuk kepada perkhidmatan sebelum, semasa dan juga selepas pembelian produk insurans atau pun takaful. Oleh yang demikian, maklumat yang jelas dan juga pemprosesan tuntutan yang cekap akan menyakinkan lebih ramai pelanggan untuk membeli produk-produk insurans mahu pun takaful. Menurut Churchill (2007), syarikat insurans perlu peka dengan kehendak dan tingkah laku pelanggan berpendapatan rendah. Apabila mereka telah memahami bagaimana untuk mendekati golongan ini, mereka perlu berfikir tentang mendidik pasaran prospektif. Komunikasi yang berkesan boleh membantu prospek memahami proses insurans, perkara yang boleh dan tidak boleh dicapai, dan seterusnya melengkapkan perkhidmatan kewangan yang lain.

Sebagai wakil kepada syarikat insurans atau pengendali takaful, seseorang ejen perlu mempunyai kemampuan yang baik dan berkesan untuk memberi kefahaman tentang produk-produk dan pelan perlindungan yang ditawarkan dengan jelas. Ini adalah kerana ejen mempunyai perasaan yang sangat penting dalam meningkatkan perhubungan di antara “penjual dan pembeli” dalam industri insurans mahu pun takaful (Hui-Chen, 2006). Selain itu, komunikasi berkesan, sama ada lisan atau bertulis perlulah dikuasai oleh ejen untuk memastikan mereka dapat membantu pelanggan untuk menangani isu-isu berkaitan dengan tuntutan pampasan atau pun isu-isu yang sensitif. Malahan, prestasi ejen sesebuah syarikat insurans boleh mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Lai, Koh, Choi, Chua, & Tan, 2014).

Menurut Cimon et al. (2013), prosedur yang tidak memerlukan hubungan yang kerap dan berulang-ulang di antara pelanggan dan ejen dan proses tuntutan yang cepat mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan syarikat insurans dan pengendali takaful. Dalam hal ini, teknologi memainkan peranan utama. Sistem pendaftaran yang paling berkesan adalah gabungan interaksi antara manusia (pusat panggilan pelanggan dan ejen) dan teknologi. Bagi mengurangkan halangan kebolehcapaian ini, syarikat insurans dan pengendali takaful telah



memperkenalkan prosedur permohonan yang diperkemas dan menggunakan proses inovatif. Satu contoh yang baik bagi sistem pendaftaran yang berjaya diperkemas telah diperkenalkan oleh Naya Jeevan di Pakistan. Prosedur pengumpulan data berasaskan kertas yang kompleks telah digantikan oleh aplikasi dalam talian, digabungkan dengan tindakan lanjut pusat panggilan. Kemudahan dan kepercayaan adalah kunci untuk peningkatan pembelian polisi oleh pelanggan. Banyak pengajaran yang dipelajari atau amalan yang baik boleh diambil daripada pengeluar polisi dan saluran pengagihan yang memberi tumpuan kepada keperluan pelanggan untuk meningkatkan prosedur pendaftaran dan untuk pelbagai peringkat mengintegrasikan teknologi untuk memudahkan perkhidmatan.

Acha dan Ukpong (2012) membuat kesimpulan bahawa model dan teknik untuk penyampaian yang berjaya adalah berbeza berdasarkan konteks tertentu. Sebagai contoh, syarikat insurans dan pengendali takaful di Nigeria menggunakan kaedah pendekatan komuniti iaitu melibatkan komuniti dalam pengurusan dan operasi. Cara ini dalam masa yang sama dapat menyedarkan penduduk luar bandar mengenai kepentingan dan fungsi insurans di sana kerana sebarang pertanyaan dan kemusykilan dapat ditanya dengan mudah kepada ejen yang ada.

Dalam industri insurans, kepercayaan adalah kunci, dan kegagalan untuk memastikan rezeki yang berterusan akan menghalang pertumbuhan dan kemajuan insurans mikro (Ajemunigbohun et al., 2014). Mereka berpendapat bahawa syarikat insurans dan pengendali takaful perlu memperoleh, mengekalkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan untuk kekal dalam perniagaan. Bagi syarikat insurans dan pengendali takaful yang sudah kukuh dalam industri, pelanggan yang berpotensi akan lebih mempercayai syarikat tersebut dan membeli produk darinya.

Hasil daripada kaji selidik yang dijalankan oleh syarikat Ernst dan Young mendapati bahawa pengguna lebih menginginkan komunikasi yang lebih kerap, bermakna dan bersifat peribadi. Kajian global oleh syarikat itu juga mendapati jurang komunikasi yang besar di antara corak komunikasi yang diharapkan oleh pelanggan dan juga corak komunikasi sebenar yang mereka terima. Corak jurang komunikasi merangkumi pelbagai jenis komunikasi, seperti maklumat umum, tawaran istimewa dan promosi, kemaskini polisi dan sebarang pertanyaan atau masalah pelanggan. Malahan, 55% pengguna lebih gemar mendapatkan butiran insurans kesihatan dari internet dan 39% daripada pengguna lebih gemar menggunakan email.

### *2.2.5 Pengaruh Persekitaran*

Pengaruh sekeliling dan persekitaran juga mempengaruhi pembuatan keputusan dalam pembelian polisi insurans atau takaful. Kajian yang dilakukan oleh Sidhardha dan Sumanth

(2017) terhadap 150 responden menunjukkan bahawa pertimbangan untuk membeli polisi insurans dipengaruhi oleh ejen dan penasihat (24%), keluarga (23%), kepentingan peribadi (22%), rakan-rakan (11%) dan selebihnya adalah pengaruh iklan dan faktor lain. Oleh itu, kumpulan rujukan ini sangat mempengaruhi keputusan pembelian insurans mahu pun takaful. Walau bagaimanapun, kajian di Algeria menunjukkan rujukan daripada keluarga dan rakan-rakan tidak mempengaruhi sikap pengguna terhadap perkhidmatan insurans (Mahdjour & Benhabib, 2017)

Penyampaian mesej yang jelas mengenai harga, faedah, dan prosedur untuk tuntutan adalah aspek penting bagi kempen yang bagus. Sebagai contoh, syarikat Self-Employed Women's Association di India (SEWA) membangunkan poster bergambar yang menunjukkan pelbagai jenis risiko yang mereka hadapi dan harga produk untuk perlindungan insurans dalam usaha untuk mendidik pelanggan mereka (McCord et al., 2001). Pemasaran menggunakan contoh pengalaman lepas dan risiko yang mungkin terjadi serta pemasaran melalui ahli kepada ahli lain banyak terjadi di SEWA.

Daripada kajian Htay et al. (2015) yang dilakukan terhadap syarikat insurans dan pengendali takaful, mereka bersetuju bahawa pemasaran produk perlu dilakukan dengan melibatkan banyak syarikat insurans dan pengendali takaful, kerajaan dan pihak berkuasa zakat untuk memastikan strategi pemasaran menekankan kelestarian dan kebaikan produk. Promosi yang dilakukan sepatutnya untuk kesan jangka panjang ke atas produk dan syarikat dan bukannya berorientasikan keuntungan jangka pendek sahaja.

Sementara itu, daripada kajian yang dijalankan oleh Loke dan Goh (2012), responden yang sudah berkahwin mempunyai kemungkinan yang tinggi untuk membeli insurans hayat berbanding responden yang belum berkahwin. Ini adalah kerana responden yang sudah berkahwin lebih cenderung untuk berfikir dan merancang untuk keluarganya sekiranya kejadian yang tidak diingini menimpa mereka. Selain itu, responden yang mempunyai banyak tanggungan mempunyai kecenderungan yang tinggi untuk membeli lebih polisi insurans hayat berbanding dengan responden yang mempunyai tanggungan yang sedikit. Daripada pandangan psikologi, Maslow (1943) melihat perbuatan membeli insurans oleh individu yang sudah berkahwin sebagai rasa selamat di mana pasangan yang masih hidup akan mendapat jaminan kewangan jika keupayaan pendapatan hilang. Kebanyakan proses pemilihan yang terlibat dalam pembelian takaful mikro adalah berdasarkan emosi dan pemikiran. Pengaruh persekitaran yang positif memberikan kesan kepada pengguna untuk menjadi lebih yakin dan bersedia untuk membeli takaful mikro.

### 2.3 Pembentukan Hipotesis

Berdasarkan kajian literatur, terdapat lima hipotesis yang diuji dalam kajian ini seperti yang berikut:

1. Tahap kemampuan untuk memiliki perlindungan takaful berkait rapat dengan tahap pendapatan seseorang individu. Pada asasnya, pendapatan yang tinggi akan meningkatkan kuasa beli seseorang individu dan seterusnya meningkatkan kemampuan untuk mendapatkan perlindungan takaful. Beberapa kajian lepas juga mendapati hubungan positif di antara pendapatan dan kemampuan untuk membeli insurans yang seterusnya meningkatkan permintaan terhadap polisi insurans/ takaful (Celik & Kayali, 2009; Redzuan et al., 2009; Sherif & Azlina Shaairi, 2013). Maka, kajian ini menghipotesiskan bahawa

*H<sub>1</sub>: Kemampuan mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40*

2. Tahap pengetahuan seseorang responden juga mempengaruhi pembelian tafakul mikro. Menurut Hamid et al. (2013), tahap pengetahuan mempunyai hubungan positif dengan permintaan terhadap insurans/ takaful. Pengetahuan yang lebih meluas tentang insurans membolehkan seseorang itu memahami tentang tujuan asas untuk memiliki insurans. Tujuan asas insurans adalah untuk melindungi diri daripada kerugian kewangan akibat risiko tulen seperti kematian, kemalangan dan kecederaan. Oleh itu, pengetahuan yang tinggi tentang insurans akan mempengaruhi keputusan pembelian bagi insurans dalam kalangan pengguna. Dengan ini, hipotesis seterusnya ialah

*H<sub>2</sub>: Tahap pengetahuan mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40*

3. Acha dan Ukpong (2012) berpendapat bahawa kebolehcapaian oleh pengguna sasaran penting untuk menjamin kejayaan takaful mikro. Ini membolehkan pengguna mendapat maklumat yang lebih banyak berkenaan produk dan boleh membantu dalam pemilihan produk yang sesuai pada kadar yang mampu milik. Produk yang mudah diperoleh oleh pengguna sasaran mempunyai peluang yang lebih tinggi untuk berjaya. Maka dengan ini hipotesis ketiga bagi kajian ini ialah:

*H<sub>3</sub>: Kebolehcapaian mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40*

4. Perkhidmatan pengendali takaful atau ejen yang berinovatif akan meningkatkan keyakinan yang tinggi kepada seseorang untuk membeli produk perlindungan takaful mikro. Churchill (2007) menyatakan syarikat insurans perlu peka dengan kehendak dan tingkah laku individu yang berpendapatan rendah. Keadaan ini boleh dicapai dengan memiliki kemahiran komunikasi yang berkesan, bukan sahaja di pihak syarikat tetapi juga ejen-ejen syarikat yang dilantik. Ini seterusnya akan meningkatkan keupayaan untuk memberi perkhidmatan yang baik secara berterusan kepada pelanggan. Pelanggan insurans sangat mengharapkan penyelesaian tuntutan yang cepat kerana ia akan memberikan kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima. Oleh kerana tahap kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memberikan syarikat kelebihan persaingan seterusnya meningkatkan permintaan terhadap produk perlindungan. Maka, hipotesis yang keempat ialah:

*H<sub>4</sub>: Perkhidmatan syarikat mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40*

5. Persekitaran seseorang individu boleh mempengaruhi keputusan untuk membeli takaful mikro dalam kalangan B40. Contohnya, SEWA di India menggunakan teknik pemasaran melalui poster yang menggambarkan pengalaman lepas dan risiko yang dihadapi menimbulkan perasaan ingin tahu berkenaan produk dalam iklan tersebut. Selain daripada itu, keluarga dan rakan-rakan sekeliling juga menyumbang kepada pembelian takaful mikro. Selain itu, tanggungan juga mempunyai kaitan dengan pembelian polisi insurans memandangkan mereka mungkin memikirkan tentang masa depan tanggungan selepas mereka tiada kelak (Loke & Goh, 2012). Jika ada di antara orang terdekat sentiasa mendorong seseorang untuk memiliki perlindungan takaful, maka potensi untuk membeli takaful mikro tinggi bagi individu tersebut. Jadi hipotesis yang terakhir bagi kajian ini adalah:

*H<sub>5</sub>: Pengaruh persekitaran mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40*

Ringkasan hipotesis dan jangkaan hubungan setiap pemboleh ubah tidak bersandar, iaitu tahap kemampuan, pengetahuan, kebolehcapaian, perkhidmatan syarikat dan pengaruh persekitaran ke atas pemilikan takaful ditunjukkan dalam Jadual 1.

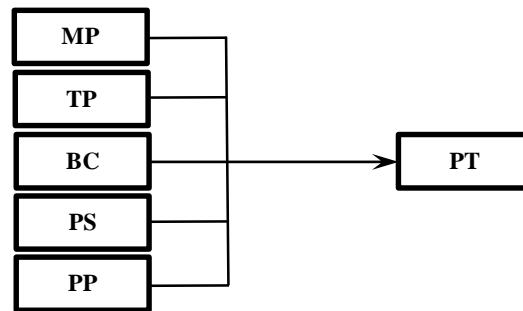
Jadual 1: Ringkasan hipotesis

<b>Hipotesis</b>	<b>Penerangan</b>	<b>Arah Hubungan</b>
H <sub>1</sub>	Tahap kemampuan mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40	+
H <sub>2</sub>	Tahap pengetahuan mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40	+
H <sub>3</sub>	Kebolehcapaian mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40	+
H <sub>4</sub>	Perkhidmatan syarikat mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40	+
H <sub>5</sub>	Pengaruh persekitaran mempunyai hubungan yang positif dengan pemilikan takaful mikro dalam kalangan B40	+

### **3.0 METODOLOGI KAJIAN**

#### ***3.1 Spesifikasi Model***

Berdasarkan kajian lepas, beberapa faktor yang dirasakan memberi kesan kepada pemilikan takaful mikro (PT) dalam kalangan B40 ialah kemampuan kewangan (MP), tahap pengetahuan (TP), kebolehcapaian (BC), perkhidmatan syarikat (PS), dan juga pengaruh persekitaran (PP). Oleh yang demikian, Rajah 1 menunjukkan kerangka konseptual untuk kajian ini.



Rajah 1: Kerangka konseptual

PT merupakan pemboleh ubah bersandar dan bersifat *nonmetric* dengan dua kategori di mana nilai 1 bermaksud memiliki polisi takaful dan 0 pula tidak memiliki polisi takaful. Sebaliknya, pemboleh ubah tidak bersandar, MP, TP, BC, PS dan PP terdiri daripada skala nisbah. Ciri-ciri pemboleh ubah sedemikian didapati sangat sesuai bagi model regresi logistik (Greene, 1997) dengan rumus:

$$\text{Logit}_i = \ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} \quad (1)$$

Di mana  $P_i$  ialah kebarangkalian dan mempunyai nilai antara 0 hingga 1.

$$P_i = E(Y = 1|X_i) = \frac{1}{1+e^{-(\alpha+\beta_1 X_{1i}+\beta_2 X_{2i}+\dots+\beta_k X_{ki})}} \quad (2)$$

Jika  $P_i$  ialah kebarangkalian memiliki takaful, maka  $(1 - P_i)$  iaitu kebarangkalian tidak memiliki takaful ialah:

$$1 - P_i = \frac{1}{1+e^{\alpha+\beta_1 X_{1i}+\beta_2 X_{2i}+\dots+\beta_k X_{ki}}} \quad (3)$$

maka,

$$\frac{P_i}{1-P_i} = e^{\alpha+\beta_1 X_{1i}+\beta_2 X_{2i}+\dots+\beta_k X_{ki}} \quad (4)$$

$\frac{P_i}{1-P_i}$  ialah nisbah *odd* (Gujarati & Porter, 2010) memiliki takaful iaitu nisbah kebarangkalian individu memiliki takaful kepada kebarangkalian individu tidak memiliki takaful. Maka, untuk melihat kesan MP, TP, BC, PS dan PP ke atas PT, model berikut digunakan:

$$L_i = \ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = \alpha + \beta_1 MP + \beta_2 TP + \beta_3 BC + \beta_4 PS + \beta_5 PP \quad (5)$$

dengan

L : Logit

$P_i$  : Kebarangkalian memiliki takaful (diukur oleh PT)

MP : Kemampuan kewangan

TP : Tahap pengetahuan

BC : Kebolehcapaian

PS : Perkhidmatan syarikat

PP : Pengaruh persekitaran

$\alpha$  dan  $\beta$ : parameter

Jadual 2 menunjukkan deskripsi dan pengukuran bagi setiap pemboleh ubah dalam kajian ini.

Jadual 2: Pengukuran pemboleh ubah

Pemboleh ubah	Deskripsi	Ukuran
PT	Pemilikan Takaful	Data binari iaitu 1 = Ada, 0 = Tiada
MP	Kemampuan	Skala likert dari 1 ke 5
TP	Tahap Pengetahuan	Skala likert dari 1 ke 5
BC	Kebolehcapaian	Skala likert dari 1 ke 5
PS	Perkhidmatan Syarikat	Skala likert dari 1 ke 5
PP	Pengaruh Persekitaran	Skala likert dari 1 ke 5

Bagi pemboleh ubah yang menggunakan skala *Likert* iaitu MP, TP, BC, PS dan PP, ujian kebolehpercayaan (*reliability test*) dilakukan terlebih dahulu bagi menjamin ketekalan dalaman (*internal consistency*) item-item dalam komponen yang sama.

### 3.2 Sampel dan Data Kajian

Data kajian diperoleh daripada soal selidik yang diedar kepada 150 orang responden B40 sekitar Lembah Klang yang dipilih berdasarkan pensampelan tidak berkebarangkalian bertujuan (*purposive non probability sampling*) (Sekaran & Bougie, 2016). Menurut Rostam (2006), Lembah Klang meliputi Kuala Lumpur, Putrajaya, Petaling, Klang, Gombak dan Hulu Langat. Soal selidik diedarkan secara manual dan juga atas talian. Namun begitu, respon yang

diterima adalah 70% iaitu sebanyak 105 orang responden. Saiz sampel masih dianggap munasabah kerana menurut Sekaran (2003), saiz sampel yang sesuai untuk kebanyakan penyelidikan adalah di antara 30 dan 500.

Soal selidik bagi kajian ini terbahagi kepada Bahagian A dan B. Bahagian A merupakan maklumat demografi responden, manakala faktor pembelian takaful mikro iaitu MP, TP, BC, PS, dan PP dipaparkan di Bahagian B.

#### 4.0 DAPATAN DAN PERBINCANGAN KAJIAN

##### 4.1 Hasil Analisis Kebolehpercayaan

Secara umum, kebolehpercayaan kurang dari 0.6 dianggap lemah, 0.7 boleh diterima dan lebih besar dari 0.8 adalah baik (Sekaran & Bougie, 2016). Nilai pekali Cronbach's Alpha sebagai penunjuk kepada kebolehpercayaan sangat bergantung kepada bilangan item dalam skala dan korelasi antara item, maka jumlah item yang sedikit dalam setiap faktor menjadikan ia tidak stabil dan dicerminkan dalam nilai pekali yang rendah (Filho et al., 2013). Namun begitu, nilai pekali 0.60 masih boleh diterima (Moss et al., 1998). Jadual 3 menunjukkan pekali kebolehpercayaan Cronbach's Alpha bagi setiap item yang mewakili pemboleh ubah bebas. Bagi MP, TP, BC, PS dan PP, nilai pekali Cronbach's Alpha masing-masing ialah 0.619, 0.716, 0.811, 0.829, dan 0.664. Oleh sebab itu, item-item yang digunakan berada dalam selang pekali Cronbach's Alpha yang boleh diterima. Maka, semua item yang digunakan mengukur faktor yang sama dan mempunyai korelasi yang tinggi antara satu sama lain.

Jadual 3: Hasil analisis kebolehpercayaan

	Cronbach's Alpha	Bilangan item
MP	0.619	3
TP	0.716	5
BC	0.811	2
PS	0.829	5
PP	0.664	4

##### 4.2 Hasil Analisis Deskriptif

Jadual 4 memaparkan analisis deskriptif untuk setiap faktor yang mempengaruhi pemilihan takaful. Purata bagi MP ialah 3.65 yang bermaksud kemampuan kewangan dalam kalangan responden adalah agak baik. Namun begitu, TP dan BC menunjukkan purata yang agak rendah



iaitu masing-masing 3.18 dan 2.38. Keadaan ini mengimplikasikan bahawa tahap pengetahuan responden tentang takaful mikro tidak dapat dipastikan, manakala dari segi kebolehcapaian takaful mikro adalah rendah. Bagi PS dan PP, nilai purata yang diperoleh ialah masing-masing 3.47 dan 3.49 yang menandakan bahawa perkhidmatan syarikat dan pengaruh persekitaran yang berkaitan dengan takaful mikro boleh dikatakan agak baik. Nilai pekali variasi (*coefficient of variation*) bagi MP, TP, PS dan PP ialah 30% dan ini menandakan variasi maklum balas responden terhadap pemboleh ubah-pemboleh ubah tersebut tidak jauh berbeza. Keadaan ini agak berbeza dengan BC yang mana variasi maklum balas responden besar yang ditunjukkan oleh nilai pekali variasi 50%. Kesimpulannya, penggunaan nilai purata untuk mendapatkan gambaran keseluruhan tentang MP, TP, PS dan PP terpakai tetapi tidak untuk BC.

Jadual 4: Analisis diskriptif

Pemboleh ubah	Purata	Sisihan Piawai	Pekali Variasi
MP	3.65	1.188	0.325
TP	3.18	1.015	0.319
BC	2.38	1.187	0.500
PS	3.47	1.059	0.305
PP	3.49	1.215	0.348

#### 4.3 Keputusan Regresi Logistik

Berdasarkan kepada keputusan ujian  $R^2$  iaitu Nagelkerke dan Cox dan Snell, nilainya agak rendah iaitu 21% dan 16%. Walau bagaimanapun, nilai  $R^2$  yang rendah tidak semestinya menggambarkan model yang tidak bagus (Gujarati, 2003). Malahan, Hosmer dan Lemeshow (2000) mengetengahkan bawah  $R^2$  tidak sesuai digunakan dalam model logistik. Oleh yang demikian, kajian ini menggunakan ujian Khi Kuasa Dua untuk menguji *Goodness of Fit* model kajian ini. Ujian Khi Kuasa Dua dengan lima darjah kebebasan  $\chi^2(5) = 19.95$  menunjukkan model adalah signifikan pada aras keyakinan  $\alpha = 0.05$  dengan  $\rho = 0.001$ . Di samping itu, hasil ujian Hosmer dan Lemeshow (2000) dengan  $\chi^2 = 12.692$  menunjukkan ia tidak signifikan pada aras keertian  $\alpha = 0.05$  ( $\rho = 0.255$ .) Ini mengimplikasikan bahawa model keseluruhan yang dibangunkan adalah sesuai dengan data yang ada.

Berdasarkan Jadual 5, hanya pemboleh ubah PS signifikan dan mempunyai hubungan positif pada aras keyakinan  $\alpha = 0.05$  dengan  $\rho = 0.016$ . Nisbah *odd* bagi PS ialah 2.319 yang menunjukkan bahawa setiap unit peningkatan dalam PS meningkatkan *odd* untuk membeli

takaful mikro sebanyak 2.319 kali. Ini bermakna terdapat hubungan antara perkhidmatan syarikat dengan pemilikan takaful di mana semakin baik perkhidmatan pengendali takaful, semakin ramai orang yang membeli takaful. Dapatan ini selari dengan kajian oleh Lee dan Majid (2014) dan Acha dan Ukpong (2012). Menurut Acha dan Ukpong (2012), syarikat insurans dan ejen menyumbang dalam kebolehcapaian dan akses pengguna kepada polisi insurans mikro yang berjaya. Mereka juga menyimpulkan bahawa bagi meyakinkan seseorang untuk membeli produk perlindungan, syarikat insurans dan pengendali takaful atau ejen haruslah memberikan maklumat yang jelas. Tambahan pula, seperti yang diperkatakan oleh Ajemunigbohun et al. (2014) untuk kekal dalam perniagaan, syarikat insurans dan pengendali takaful perlu memperoleh, meningkatkan dan mengekalkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Dengan kata lain, syarikat insurans/ pengendali takaful perlu memastikan pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan. Oleh itu, hasil kajian ini menyokong  $H_4$ .

Jadual 5: Keputusan bagi regresi logistik

<b>Pemboleh ubah</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Nisbah <i>Odd</i></b>
Malar	-5.254 (1.526)	0.005
MP	0.340 (0.279)	1.405
TP	0.310 (0.384)	1.364
BC	0.158 (0.227)	1.171
PS	0.841 (0.348)	2.319*
PP	-0.014 (0.333)	0.986
N		105
Cox & Snell R <sup>2</sup>		0.158
Nagelkerke R <sup>2</sup>		0.211
Hosmer and Lemeshow		12.692
p-value		0.255

*Pemboleh ubah bersandar adalah pemilikan takaful. Angka dalam kurungan merujuk kepada sisihan piawai. \* menunjukkan bahawa pekali adalah signifikan secara statistik pada tahap 5%.*

Walau bagaimanapun, empat faktor lain iaitu MP, TP, BC dan PP didapati tidak signifikan dan seterusnya menolak  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$  Dan  $H_5$ . Keputusan regresi logistik ke atas pemboleh ubah MP yang tidak signifikan membuktikan bahawa kemampuan tidak mempunyai kesan ke atas pembelian takaful mikro. Hasil kajian ini boleh disetarakan dengan kajian Dragos (2014). Beliau membuktikan bahawa kemampuan yang diukur melalui pendapatan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan pemilikan insurans terutamanya di negara-negara Asia disebabkan oleh tindakbalas *neutral* terhadap risiko yang dialami. Dengan kata lain, masyarakat di negara Asia lebih banyak bergantung kepada simpanan sendiri, bantuan masyarakat dan bantuan kerajaan sekiranya mengalami kerugian kewangan akibat bencana yang menimpa. Beck dan Webb (2003) juga mencadangkan bahawa permintaan insurans hayat yang dianggap sebagai satu keperluan mewah tidak semestinya dipengaruhi oleh taburan pendapatan. Selain itu, hasil kajian ini sememangnya dijangkakan kerana kini kumpulan B40 di Malaysia boleh mendapatkan polisi takaful mikro dengan sumbangan serendah RM0.14 sen sehari dan RM50 setahun di bawah perlindungan Takaful Hayati. Begitu juga di bawah polisi takaful mikro yang lain seperti Sihat Selangor, SSPN-i Plus, Perlindungan Tenang dan Takaful Nelayan, polisi ini mengenakan sumbangan harian yang sangat rendah iaitu RM1.00 dan ke bawah. Oleh sebab itu, kemampuan bukan lagi isu mengapa B40 tidak memiliki takaful mikro. Namun begitu, hasil kajian ini bertentangan dengan dapatan kajian seperti Celik dan Kayali (2009) dan Htay et al. (2015) yang mendapati bahawa kemampuan memainkan peranan yang penting terhadap pembelian takaful mikro. Begitu juga dengan kajian Yiing dan Yi (2012) yang mendapati kemampuan juga merupakan faktor penting kepada pembelian takaful mikro dengan penjelasan bahawa golongan berpendapatan rendah memilih untuk menyimpan wang mereka bagi menghadapi waktu-waktu sukar di masa hadapan berbanding membeli polisi insurans.

Hasil regresi logistik juga menunjukkan bahawa TP tidak signifikan. Ini bermakna tahap pengetahuan juga tidak mempengaruhi pembelian takaful mikro. Berbeza dengan kajian oleh Arun dan Steiner (2008) dan Churchill (2007) yang mendapati bahawa semakin rendah tahap pengalaman dan pendidikan pengguna, semakin besar kemungkinan untuk insurans mikro gagal walaupun dalam ekonomi membangun. Llanto et al. (2006) menyatakan bahawa terdapat sebilangan besar masyarakat berpendapatan rendah yang sedar tentang kepentingan memiliki polisi insurans mikro, namun keinginan mereka untuk membeli dihalang oleh persepsi buruk akibat pengalaman lepas yang tidak menyenangkan terutamanya yang berkait rapat dengan pembayaran gantirugi.

Hasil kajian ini juga membuktikan bahawa kebolehcapaian (BC) tidak memberi kesan kepada pembelian takaful mikro dalam kalangan B40. Ini bertentangan dengan kajian Acha dan Ukpong (2012) yang mendapati bahawa jika penyampaian dan akses oleh pasaran sasaran dirancang dengan bagus, insurans mikro dapat dijayakan dengan berkesan. Kajian mereka juga selari dengan McCord et al. (2001) yang membuktikan bahawa saluran pengagihan yang cekap menyebabkan lebih ramai pengguna dapat memperoleh insurans dengan mudah.

Kajian ini juga mendapati bahawa pembelian takaful tidak dipengaruhi oleh persekitaran (PP), dan selari dengan Mahdjour dan Benhabib (2017). Menurut Mahdjour dan Benhabib (2017), faktor rakan atau keluarga tidak memberi kesan kepada sikap pengguna terhadap produk insurans di Algeria. Walau bagaimanapun, ia berbeza dengan kajian Sidhardha dan Sumanth (2017) yang mendakwa bahawa pengaruh sekeliling dan persekitaran juga mempengaruhi pembuatan keputusan seseorang dalam pembelian polisi insurans. Namun begitu, kajian mereka tidak dibuktikan secara empirikal, sebaliknya hanya melihat secara diskriptif.

## **5.0 KESIMPULAN**

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor pembelian takaful mikro dalam kalangan isi rumah B40. Data kajian ini diperolehi melalui soal selidik yang diedarkan kepada 150 responden, namun hanya 105 soal selidik yang dikembalikan dan lengkap yang boleh digunapakai. Kajian ini menggunakan kaedah regresi logistik untuk menguji kesan pemboleh ubah tidak bersandar iaitu kemampuan, tahap pengetahuan, kebolehcapaian, perkhidmatan syarikat, dan pengaruh persekitaran ke atas pemilikan takaful mikro sebagai pemboleh ubah bersandar. Pemahaman tentang faktor-faktor yang boleh menggalakkan pembelian dan pemilikan takaful mikro terutama dalam kalangan isi rumah berpendapatan rendah adalah penting memandangkan kadar penembusan pasaran mereka yang rendah iaitu hanya 4%. Hasil kajian mendapati bahawa perkhidmatan syarikat memberi kesan kepada pemilikan takaful mikro, manakala pemboleh ubah yang lain iaitu kemampuan, tahap pengetahuan, kebolehcapaian dan persekitaran didapati tidak memberi kesan kepada pemilikan takaful mikro.

Polisi takaful mikro yang ditawarkan oleh pelbagai pengendali takaful mungkin tidak mempunyai perbezaan yang ketara daripada segi sumbangan, manfaat dan barisan polisi yang ditawarkan. Walau bagaimanapun, kualiti perkhidmatan sebelum dan selepas jualan sesebuah pengendali takaful akan membezakannya dengan yang lain. Oleh sebab itu, pengendali takaful perlu mempertingkatkan kualiti perkhidmatan sama ada perkhidmatan sebelum atau selepas

jualan. Perkhidmatan sebelum jualan termasuk memberi penerangan yang benar dan teliti kepada pelanggan tentang polisi takaful seperti kerugian yang dilindungi dan manfaat yang bakal diperoleh jika berlaku kerugian. Manakala perkhidmatan selepas jualan pula merangkumi menyediakan kaedah pembayaran sumbangan yang cekap dan selesa dan proses tuntutan yang adil, cepat dan mudah. Secara tidak langsung, perkhidmatan yang berkualiti memerlukan ejen takaful yang memahami tentang produk dan mahir dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Ejen yang berkualiti juga memberi kesan yang positif terhadap pembelian takaful mikro.

Selain itu, keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan perlu diberikan perhatian oleh pihak pengawalselia industri takaful. Secara umumnya, takaful mikro tidak menggunakan saluran pengagihan konvensional iaitu ejen bagi memasarkan polisi takaful mikro disebabkan oleh faktor kos yang dihadapi oleh pengendali takaful. Pemasaran takaful mikro biasanya dilakukan secara atas talian. Namun begitu, B40 juga adalah kumpulan yang kurang celik teknologi maklumat dan medium sokongan yang dimiliki juga amat terbatas. Sekiranya, saluran pengagihan melalui atas talian terus diamalkan oleh pengendali takaful dibimbangi tujuan pembangunan takaful mikro yang bersifat inklusif gagal dicapai. Pemasaran atas talian mungkin kaedah pemasaran yang cekap namun begitu agak kurang berkesan kepada B40.

Kesimpulannya, perkhidmatan yang berkualiti, berkesan dan cekap meningkatkan kecenderungan untuk membeli takaful mikro. Usaha dan kerjasama daripada pihak pengendali takaful dalam menggalakkan isi rumah B40 membeli takaful mikro sangat diperlukan bagi menjadikan isi rumah B40 lebih berdaya tahan terhadap kejutan ekonomi yang berlaku dan seterusnya meningkatkan taraf hidup mereka ke arah masyarakat kelas menengah.

## **PENGHARGAAN**

Kajian ini dibiayai oleh Geran Kokorikulum PTJ, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia (EP-2017-036).

## **RUJUKAN**

- Acha, I., & Ukpong, M. S. (2012). Micro-insurance: A veritable product diversification option for micro-finance institutions in Nigeria. *Research Journal of Finance and Accounting*, 3(8), 78-85.
- Akotey, O. J., Osei, K. A., & Gemegah, A. (2011). The demand for micro insurance in Ghana. *The Journal of Risk Finance*, 12(3), 182-194.
- Ajemunigbohun, S. S., Ademola, S. O., & Iyun, A. S. (2014). An exploratory study of the awareness and accessibility of microinsurance products in selected insurance

- companies in Lagos, Nigeria. *European Journal of Business and Management*, 6(28), 1-9.
- Arun, T., & Steiner, S. (2008). *Micro-insurance in the context of social protection*. The University of Manchester: Brooks World Poverty Institute.
- Bank Negara Malaysia. (2016). *Microinsurance and microtakaful discussion paper*. Kuala Lumpur: Bank Negara Malaysia.
- Beck, T., & Webb, I. (2003). Economic, demographic and institutional determinants of life insurance consumption. *The World Bank Economic Review*, 17(1), 51–88.
- Celik, S., & Kayali, M. M. (2009). Determinants of demand for life insurance in European countries. *Problems and Perspectives in Management*, 7(3), 32-37.
- Chiew, H. L. (2018). *Expanding insurance and takaful solutions for the underserved segment*. Kuala Lumpur: Bank Negara Malaysia.
- Churchill, C. (2006). What is insurance for the poor? In Churchill, C. (Ed.), *Protecting the poor: A microinsurance compendium* (pp. 12-24). Geneva, Switzerland: International Labor Organisation.
- Churchill, C. (2007). Insuring the low-income market: Challenges and solutions for commercial insurers. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, 32(3), 401-412.
- Cimon, E., Harnasch, B., Gross, P., & Fonseca, C. (2013). *Removing obstacles to access microinsurance*. Geneva: International Labour Office.
- Cohen, M., & Sebstad, J. (2006). The demand for micro-insurance. In Churchill, C. (Ed.), *Protecting the poor: A micro-insurance compendium* (pp. 25-44). Geneva, Switzerland: International Labour Office.
- Cohen, M., & Young, P. (2007). Using microinsurance and financial education to protect and accumulate assets. In Moser, C. (Ed.), *Reducing global poverty: The case for asset accumulation* (pp. 208-224). Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Cohen, M., McCord, M. J., & Sebstad, J. (2005). Reducing vulnerability: Demand for and supply of microinsurance in East Africa. *Journal of International Development*, 17(3), 319–325.
- Dragos, S. L. (2014). Life and non-life insurance demand: The different effects of influence factors in emerging countries from Europe and Asia. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 27(1), 169-180.

- Filho, D. B., Paranhos, R., Rocha, E. C., Batista, M., Jr., J. A., Santos, M. L., & Marino, J. G. (2013). When is statistical significance not significant? *Brazilian Political Science Review*, 7(1), 31-55.
- Greene, W. H. (1997). *Econometric analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Gujarati, D. N. (2003). *Basic econometrics* (4<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw Hill.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2010). *Essentials of econometrics* (4<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Hamid, M. A., Husni, S., & Palil, M. R. (2013). The ownership of Islamic insurance (takaful) in Malaysia. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(1), 22-30.
- Hosmer, D. W., & Lemeshow, S. (2000). *Applied logistic regression* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: John Wiley and Son.
- Htay, S. N., Sadzali, N. S., & Amin, H. (2015). An analysis of the viability of micro health takaful in Malaysia. *Qualitative Research in Financial Markets*, 7(1), 37-71.
- Hui-Chen, C. (2006). Integrating the role of sales agent into the branding model in the insurance industry. *Journal of American Academy of Business*, 8(2), 278-285.
- Ibrahim, M. (2012). Ucapan oleh timbalan gabenor pada konvensyen ejen insurans hayat bumiputera 2012 'Profesionalisme Tunggak Kejayaan'. Retrieved from [http://www.bnm.gov.my/index.php?ch=bm\\_speech&pg=bm\\_speech&ac=601&lang=bm](http://www.bnm.gov.my/index.php?ch=bm_speech&pg=bm_speech&ac=601&lang=bm)
- Khazanah Research Institute. (2016). The state of households II. Retrieved from [http://www.krinstitute.org/assets/upload/KRI\\_State\\_of\\_Households\\_II\\_090916.pdf](http://www.krinstitute.org/assets/upload/KRI_State_of_Households_II_090916.pdf)
- Lai, M. H., Koh, K. S. Y., Choi, C. K., Chua, C. X., & Tan, W. P. (2014). *Determinants of customer satisfaction in conventional insurance services: The case of Malaysia*. (Unpublished doctoral dissertation). Universiti Tunku Abdul Rahman (UTAR), Kampar, Perak.
- Lee, M. Y., & Majid, N. (2014). Faktor yang mempengaruhi pembelian insurans perubatan dan kesihatan di Kuala Lumpur. *Journal of Quality Measurement and Analysis*, 10(1), 49-58.
- Llanto, G. M., Almario, J., & Llanto-Gamboa, M. G. (2006). Microinsurance: Issues, challenges, and policy reforms. *Discussion Paper Series*, 25(1), 1-41.
- Loke, Y. J., & Goh, Y. Y. (2012). Purchase decision of life insurance policies among Malaysians. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(5), 415-420.

- Mahdjour, M., & Benhabib, A. (2017). A study of the socio-cultural factors that influence algerian consumer attitude towards insurance products. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(2), 1-7.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(1), 370-396.
- McCord, M. J., Isern, J., & Hashemi, S. (2001). *Microinsurance: A case study of an example of the full service model of microinsurance provision*. Nairobi, Kenya: MicroInsurance Center Case Studies.
- Mohd Rom, N. A., & Rahman, Z. A. (2012). Financial protection for the poor in Malaysia: Role of zakah and micro-takaful. *Journal of King Abdulaziz University, Islamic Economics*, 25(1), 119-140.
- Moller, V. (2004). Researching quality of life in a developing country: Lesson from South Africa. Retrieved from <http://www.well.dev.org.uk/news/hause-pdfs/moller-hause-full-pdf>
- Moss, S., Prosser, H., Costello, H., Simpson, N., Patel, P., Rowe, S., & Hatton, C. (1998). Reliability and validity of the PAS-ADD checklist for detecting psychiatric disorders in adults with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 42(1), 173-183.
- Noorhaslinda, K. A., Nor Fatimah, C. S., & Nur Afifah, R. (2018). Survivability through basic needs consumption among muslim households B40, M40 and T20 income groups. *Pertanika Journal of Social Science & Humanities*, 26(2), 985-998.
- Redzuan, H., Rahman, Z. A., & Aidid, S. S. (2009). Economic determinants of family takaful consumption: Evidence from Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, 5(1), 192-211.
- Rostam, K. (2006). Pemandangan dan perkembangan wilayah metropolitan lanjutan Lembah Klang-Langat, Malaysia. *Jurnal e-Bangi*, 1(1), 1-27.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. U.S: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7<sup>th</sup> ed.). West Sussex, UK: John Wiley & Sons, Inc.
- Sherif, M., & Azlina Shaairi, N. (2013). Determinants of demand on family takaful in Malaysia. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 4(1), 26-50.
- Sidhardha, D., & Sumanth, M. (2017). Consumer buying behavior towards life insurance: An analytical study. *International Journal of Commerce and Management Research*, 3(7), 1-5.



- Siegel, P. B., Alwang, J., & Canagarajah, S. (2001). *Viewing microinsurance as a social risk management instrument*. Washington: Social Protection Advisory Service, The World Bank.
- Tang, K. S. (2016). Evolution of life insurance and family takaful distribution channels. Retrieved from <http://www.bnm.gov.my/files/publication/fsps/en/2016/cp03.pdf>
- Yiing, J. L., & Yi, Y. G. (2012). Purchase decision of life insurance policies among Malaysians. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(5), 415-420.