

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIFAT-SIFAT TERPUJI EJEN TAKAFUL (SSTET) DALAM KONTEKS KEUSAHAWANAN SOSIAL ISLAM (KSI)

Factors Influence the Praiseworthy Character Traits of Takaful Agents (SSTET) in the Context of Islamic Social Entrepreneurship (ISE)

Nurul Azahana Binti Azahari^{1*}
Mohd Adib Abd Muin²
Muhammad Nasri bin Md Hussain³

¹ Pusat Pengajian Perniagaan Islam, Universiti Utara Malaysia (UUM), Pelajar Ijazah Sarjana, (Email: nurul.azahana23@gmail.com)

² Pusat Pengajian Perniagaan Islam, Universiti Utara Malaysia (UUM), Pensyarah Kanan (Dr), (Email: mohdadib@uum.edu.my)

³ Pusat Pengajian Perniagaan Islam, Universiti Utara Malaysia (UUM), Pensyarah Kanan (Prof Madya Dr), (Email: mnasri@uum.edu.my)

Received: 2 February 2022, Reviewed: 10 March 2022, Published: 31 March 2022

Abstrak: Artikel ini membincangkan tentang sifat-sifat terpuji yang digariskan oleh Imam al-Ghazali dalam mempengaruhi tingkahlaku manusia. Ia digunakan dalam kajian berkaitan sifat yang mempengaruhi ejen takaful dalam konteks Keusahawanan Sosial Islam (KSI). Ejen takaful merupakan individu penting kepada peserta dan syarikat takaful. Ini adalah kerana ejen takaful menjadi pengantara syarikat takaful untuk mendapatkan peserta atau pelanggan membeli produk-produk takaful. Ejen takaful mempunyai tanggungjawab yang besar dalam membuat pemasaran produk takaful dan perlu menerapkan sifat-sifat terpuji dalam urusan mereka. Terdapat 10 sifat terpuji yang dinyatakan oleh Imam al-Ghazali dalam kehidupan iaitu taubat, ikhlas, khauf, zuhud, sabar, syukur, tawakal, mahabbah, redha dan mengingati mati. Sifat-sifat tersebut boleh menjadi faktor kepada prestasi perniagaan takaful dan tahap kepuasan pelanggan. Kajian ini dijalankan menggunakan kaedah kualitatif melalui analisis dokumen, kajian perpustakaan dan temu bual berstruktur. Hasil dapatan kajian dijangkakan menunjukkan bahawa ejen takaful yang mengamalkan sifat-sifat terpuji ini secara konsisten akan mengeratkan hubungan baik antara peserta takaful terhadap ejen takaful serta boleh meningkatkan prestasi perniagaan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Faktor, Sifat-sifat terpuji, Ejen takaful, Keusahawanan sosial Islam (KSI).

Abstract: This article discusses the praiseworthy character traits defined by Imam al-Ghazali in influencing human behavior. It is used in studies related to the traits that influence takaful agents in the context of Islamic Social Entrepreneurship (ISE). Takaful agents play a great role to participants and takaful companies. This is because the takaful agents acts as an

intermediary for the takaful company to get participants or customers to buy takaful products. Takaful agents have a huge responsibility in promoting takaful products and need to adapt praiseworthy character traits in their activities. There are 10 praiseworthy characteristics defined by Imam al-Ghazali, namely repentance, sincerity, khauf, zuhud, patience, gratitude, tawakkal, mahabbah, redha and remembering the dead. These character traits are a factor to the performance of the takaful business and the level of customer satisfaction. This study was conducted by applying qualitative methods through document analysis, library research and structured interviews. The expected findings of the study show that takaful agents who consistently practice these character traits will strengthen the good relationship between takaful participants towards the takaful agent and can improve business performance and customer satisfaction.

Keywords: *Factors, Praiseworthy Character Traits, Takaful Agents, Islamic Social Entrepreneurship (ISE)*

PENGENALAN

Keusahawanan sosial Islam (KSI) merupakan salah satu aktiviti yang boleh dilaksanakan oleh penggiat ekonomi untuk memastikan peningkatan nilai sosial berimpak tinggi terhadap masyarakat dalam sesebuah negara. Hal ini adalah kerana aktiviti yang dilaksanakan oleh golongan usahawan yang mempunyai visi dan misi sosial secara jelas dapat memastikan golongan masyarakat yang mengalami masalah sosial dalam kehidupan terjamin dan terbelalah aktiviti dalam KSI berorientasikan matlamat sosial berlandaskan al-Quran dan as-Sunnah seumpamanya mampu memberikan satu nafas baharu kepada masyarakat yang memerlukan untuk meneruskan kelangsungan hidup terutama di saat negara mengalami masalah global pandemik Virus Korona -19 (Covid-19) yang melanda negara baru-baru ini. (Adnan Alias & Mohamed Dahlan Ibrahim, 2002; Solahuddin Abdul Hamid & Che Zarrina Sa'ari, 2011; Yazilmiwati Yaacob & Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, 2012; Suhaimi et. al, 2013; Mohd Adib Abd Muin et. al, 2014; Mohd Adib Abd Muin et. al, 2016).

KSI mengutamakan hubungan nilai sosial kemasyarakatan dalam memenuhi keperluan dan kebajikan masyarakat terutamanya dari sudut keperluan asas dalam kehidupan yang melibatkan hal makanan, pakaian, tempat tinggal, kesihatan, keselamatan, pendidikan dan lain-lain lagi. Bidang takaful merupakan salah satu konsep dalam KSI yang mampu bertindak sebagai ejen perubahan dengan memahami permasalahan sosial kepada masyarakat terutamanya melibatkan isu kesihatan dan keselamatan (Hao Jiao, 2011). Bidang ini menjadi industri terpenting dalam struktur sistem kewangan dan perbankan Islam di Malaysia pada ketika ini. Hal ini kerana ia memberikan jaminan sosial dalam meneruskan kehidupan jika berlaku sebarang risiko ke atas pelanggan takaful (Mahmud & Abd.Kader, 2012).

Takaful mempunyai matlamat untuk menyediakan perkhidmatan memberi perlindungan diri dari risiko kehidupan atau risiko kerugian yang dialami setiap peserta dan bebas daripada sebarang elemen yang bercanggah dengan hukum muamalat Islam seperti gharar, riba, dan perjudian (Mohd Noor & Zakaria, 2010). Takaful menggunakan skim yang berasaskan persaudaraan, perpaduan dan bantuan bersama yang menyediakan pertolongan dan bantuan

kewangan kepada peserta ketika diperlukan (Mahmud & Abd.Kader, 2012). Hal ini jelas dalam al-Quran yang menjelaskan tentang suruhan untuk tolong menolong. Berdasarkan firman Allah SWT yang bermaksud:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.”

(Surah Al-Maidah: 2)

Dalam industri takaful, syarikat bergantung kepada aktiviti agensi dan ejen takaful sebagai pengantara yang membantu mempromosikan produk-produk takaful. (Mohd Kamil Ahmad, 2017). Kebajikan peserta yang membeli produk takaful bergantung kepada bimbingan dan sifat ejen takaful itu sendiri. Ini menunjukkan betapa perlunya sifat baik yang perlu ada kepada ejen takaful bagi memastikan matlamat kewangan kepada pelanggan tercapai. Bagi melaksanakan KSI secara holistik, ejen takaful perlu menerapkan sifat-sifat terpuji dalam diri agar mencapai kejayaan di dunia dan akhirat.

Penekanan kepada sifat-sifat terpuji dalam aktiviti KSI dapat membentuk akhlak dan tingkahlaku yang baik dikalangan ejen takaful (Abd Muin et al., 2018). Nik Mustapha Nik Hassan (2002) menjelaskan, Islam melihat sifat-sifat terpuji sebagai sesuatu yang positif dan berdaya maju serta membentuk daya penggerak yang positif kepada kemajuan perniagaan dari semua dimensi. Penekanan kepada sifat-sifat terpuji menjadi faktor utama kepada kejayaan dalam perniagaan. Sifat-sifat yang digariskan oleh Imam al-Ghazali diutamakan dalam aktiviti KSI bukan sahaja mampu membentuk sifat-sifat terpuji dalam diri usahawan yang menepati tuntutan ajaran Islam, malah turut meraih keberkatan dalam mengaut keuntungan perniagaan.

PERMASALAHAN KAJIAN

Setiap perilaku manusia di atas dunia adalah untuk menjalankan tanggungjawab, hak dan amanah kepada Allah SWT. Seharusnya, individu Muslim yang bergelar ejen takaful perlu sentiasa memikul bertanggungjawab untuk menunaikan amanah sebagai khalifah Allah SWT secara bersungguh-sungguh. Tanggungjawab melaksanakan sesuatu bidang pekerjaan merupakan suatu ibadah dan pelaksanaannya berdasarkan perkara yang termaktub di dalam al-Quran dan al-Sunnah yang dapat meningkatkan keimanan manusia (Muhammad Mustakim, Siti Arni & Wan Norhasniah, 2014). Dengan keimanan yang kuat terhadap Allah SWT, penerapan sifat-sifat terpuji dapat dihayati sepenuhnya. Sifat-sifat yang ditekankan dalam Islam adalah seperti mana yang digariskan oleh Imam al-Ghazali yang menekankan kepentingan sifat-sifat terpuji dalam menjalani kehidupan yang baik (al-Ghazali, 2000). Namun, sifat-sifat tercela juga sering menguasai diri yang melemahkan iman dan menjatuhkan martabat seseorang

(Afrizal, 2021). Sifat-sifat yang tercela adalah suatu keburukan yang dapat menjauhkan manusia dari Allah SWT (Hajriansyah, 2017). Sifat-sifat tercela yang digariskan oleh Imam al-Ghazali di dalam kitab *al-Arba'in fī Uṣūl al-Dīn* ialah tamak makan, tamak bercakap banyak, marah, hasad dengki, kedekut dan kasihkan harta, kasih kemegahan, cinta dunia, sombong, bangga diri dan riak.

Ejen takaful adalah individu yang paling terdedah kepada persekitaran yang mendorong kepada aspek sifat-sifat tercela berbanding individu yang menceburi bidang pekerjaan yang lain (Nor Aziza Abdul Aziz, 2016). Dalam mempromosikan produk takaful, kebanyakan ejen takaful sendiri tidak menguasai kefahaman tentang konsep dan produk takaful dengan sebaiknya (Muhammad Adi Zhafri & Jasri Jamal 2017; Karim et al., 2018 ; Nor Arini Abdullah & Shahir Akram Hassan 2020; Abdullah et al., 2021). Ejen takaful yang tidak dapat menguasai ilmu pengetahuan dan kefahaman tentang konsep dan produk takaful akan memberikan maklumat yang tidak tepat kepada peserta takaful. Kesan daripada itu menyebabkan ejen takaful tidak dapat meyakinkan peserta, menyampaikan maklumat palsu kepada peserta dan tidak dapat memenuhi keperluan peserta dengan baik (Mohamad Abdul Hamid Nik Mustasim Nik Ab Rahman dan Norfaizah Mat Nor, 2012; Nor Aziza et. al., 2016). Jika peserta takaful sukar untuk memahami penerangan yang diberikan oleh ejen, situasi ini boleh menimbulkan rasa tidak puas hati peserta takaful terhadap perkhidmatan ejen takaful.

Ejen takaful juga sering menghadapi konflik antara peluang untuk mendapatkan keuntungan dan tanggungjawab yang sepatutnya dilaksanakan sebagai ejen takaful dalam KSI yang menjalankan tugas dengan sebaiknya. Hal ini kerana ejen takaful tidak hanya bertanggungjawab untuk mempromosikan produk tetapi juga melaksanakan perkhidmatan selepas jualan (Abdullah et al., 2021). Situasi ini bukan hanya merosakkan reputasi syarikat malah ianya merosakkan hubungan sesama manusia kerana tidak menjalankan tanggungjawab terhadap tugas dengan baik. Jika ejen takaful mengutamakan KSI dan mengamalkan sifat-sifat terpuji yang telah digariskan oleh Imam al-Ghazali, sudah tentu dapat melahirkan ejen takaful yang baik dan beretika.

Akhlag yang baik akan melahirkan individu yang mempunyai perbuatan yang baik. Hal ini membuktikan bahawa seseorang ejen takaful yang mempunyai akhlak yang baik akan melaksanakan perbuatan yang baik dengan menguruskan dengan peserta takaful (Abdullah et al., 2021). Jelas menunjukkan bahawa tidak semua individu boleh digelar sebagai usahawan sosial Islam yang mana lebih memikirkan akhirat serta mencapai keredhaan dan keberkatan Allah SWT (Mohd Adib, et. al., 2018).

SIFAT-SIFAT TERPUJI

Sifat-sifat terpuji yang diperkenalkan oleh Imam al-Ghazali adalah sifat-sifat baik bagi dapat meningkatkan keimanan dan ketakwaan diri kepada Allah S.W.T. Sebagai ejen takaful dalam KSI perlu menerapkan sifat-sifat terpuji bagi menyempurnakan konsep KSI ke arah yang lebih baik (Mohd Adib Abd Muin et. al., 2019). Dalam Islam, usahawan muslim adalah individu yang mengambil tanggungjawab dengan menekankan aspek kerohanian secara menyeluruh dalam semua aspek kehidupan bagi memenuhi tuntutan sebagai khalifah Allah SWT

(Solahuddin & Che Zarrina , 2011). Menurut Khaliq (2011), keyakinan kepada pertolongan Allah SWT dalam semua aspek kehidupan dapat meningkatkan keimanan dalam diri manusia. Hal ini mendorong manusia supaya sentiasa mengingati dan mengetahui kekuasaan dan ketentuan Allah SWT melebihi segala sesuatu di muka bumi.

Secara asasnya, agama Islam merupakan ajaran agama yang bersumberkan al-Quran dan as- Sunnah. Dengan berpandukan kepada sumber utama sebagai teras pegangan hidup, agama Islam mempunyai tiga bahagian utama yang perlu dihayati iaitu akidah, syariah dan akhlak. Amalan kehidupan yang mencorakkan akhlak yang baik sebagai etika kehidupan adalah hasil daripada personaliti yang baik, menetapkan akidah dalam diri dan syariah sebagai suatu peraturan yang mantap (Solahudin Abd Hamid et. al., 2016). Dalam melahirkan khalifah seperti yang dikehendaki oleh Allah SWT telah dinyatakan di dalam al-Quran dan as-Sunnah, ketiga- tiga elemen ini perlu dihayati secara menyeluruh dalam kehidupan manusia (Mahmood Zuhdi Abd Majid, 2006).

Akidah dalam Islam sebagai dasar mengenai iman dan kepercayaan. Syariah pula merupakan satu panduan dan peraturan undang-undang dalam Islam. Manakala akhlak adalah adab, personaliti dan amalan kebajikan dalam sesuatu aktiviti KSI untuk mendapatkan keredhaan Allah SWT dan keharmonian dalam sosial kemasyarakatan (Solahuddin Abd Hamid et. al., 2016).

Menurut Imam Al-Ghazali (450-505H), akhlak adalah tingkah laku seseorang yang mendorong kepada setiap tindakan dan perbuatannya. Imam al-Ghazali menggariskan sifat-sifat terpuji bagi membentuk akhlak yang baik dengan meningkatkan keimanan dan ketakwaan diri kepada Allah S.W.T. Antara sepuluh sifat-sifat terpuji menurut Imam al-Ghazali r.a (450-505H) dalam kitabnya *Ihya' Ulum al-Din* iaitu adalah Taubat, Ikhlas, Khauf, Zuhud, Sabar, Syukur, Tawakal, Mahabbah, Redha dan mengingati mati (Mohd Adib & Shuhairimi, 2016).

Pertama, Taubat adalah memohon keampunan daripada Allah S.W.T dan menanamkan niat agar tidak mengulangi dosa-dosa yang telah dilakukan. Dalam kehidupan manusia tidak terlepas dalam melakukan kesilapan. Seseorang ejen takaful itu hendaklah bersungguh-sungguh memelihara diri daripada dosa dan menghindari diri daripada melakukan perkara-perkara yang ditegah oleh agama Islam.

Kedua, Ikhlas iaitu menanamkan niat dalam setiap ibadah atau kerja yang dilakukan hanya semata-mata kerana Allah SWT. Menurut Imam al-Ghazali, ikhlas yang sebenar ialah dengan mengabdikan dirinya kepada Allah S.W.T dan tidak menjadi hamba kepada dirinya sendiri. Tujuan melakukan segala perintah yang Allah S.W.T adalah untuk mentaati dan bertakwa kepada Allah S.W.T semata-mata tanpa mempunyai tujuan yang lain. Sebagai ejen takaful, seseorang itu perlu menanam sifat Ikhlas dalam diri dengan melakukan segala tugas dengan niat semata-mata kerana Allah SWT.

Ketiga, Khauf iaitu takut kepada Allah SWT. Seseorang muslim yang mengenali zat-zat Allah S.W.T melalui sifat-sifat Allah S.W.T akan berasa takut untuk melakukan segala dosa dan perkara yang dibenci oleh Allah S.W.T. Melalui sifat ini dapat mendorong ejen takaful untuk mengerjakan segala suruhan Allah S.W.T dan menghindari diri daripada melakukan perkara yang dilarang. Sifat ini menjelaskan bahawa semakin seseorang itu takut kepada Allah S.W.T, semakin dekat dirinya dengan Allah S.W.T.

Keempat, Zuhud adalah jiwa yang sentiasa cukup dengan harta dunia. Kesempurnaan bagi seseorang untuk mendekati diri kepada Allah S.W.T. Menurut Abu Al-Wafa' (1996), zuhudbermaksud amalan yang mengutamakan akhirat dan dunia sebagai tempat persinggahan dengan tidak melebihkan dunia semata-mata. Sifat ini mendorong ejen takaful tidak mementingkan harta kekayaan sebaliknya berusaha mendapat rezeki yang halal dan diredhai oleh Allah S.W.T.

Kelima, Sabar iaitu menahan diri dari segala kesedihan dan kesulitan dalam menghadapi sesuatu yang tidak diinginkan. Seseorang ejen takaful yang mempunyai keimanan yang sempurna dalam diri akan sentiasa redha dan mendapat kebaikan dalam segala urusan yang dilakukannya. Allah S.W.T menjanjikan pahala dan kebaikan kepada hambanya sekiranya dapat bersabar dengan ujian dan segala kesusahan yang ditimpa dalam kehidupan di dunia. Dengan adanya sifat ini, ejen takaful dapat meningkatkan tahap profesionalisme dan bersaing dengan gaya yang sihat antara satu sama lain.

Keenam, Syukur iaitu pengakuan hati terhadap sesuatu ganjaran. Sifat ini mendorong ejen takaful sentiasa berterima kasih dan memuji Allah S.W.T ke atas segala kebaikan dan nikmat yang diberikan. Antara cara untuk menunjukkan kesyukuran ke atas nikmat Allah S.W.T seperti melaksanakan ibadah dengan hati yang ikhlas dan sentiasa memuji-memuji Allah S.W.T bagi mendapatkan keberkatan dan keredhaan Allah S.W.T.

Ketujuh, Tawakal iaitu menyerahkan diri hanya kepada Allah S.W.T atas segala urusan yang telah diusahakan. Tawakal mendorong seseorang ejen takaful meningkatkan keyakinan sepenuhnya terhadap kekuasaan dan kebesaran Allah S.W.T. Mereka yang bertawakal mempunyai keimanan yang kuat dan meletakkan segala ketentuan yang berlaku atas kehendak Allah S.W.T. Tidak ada perkara yang berlaku tanpa keizinan dan kehendak Allah S.W.T sama ada perkara yang memberikan kegembiraan atau kekecewaan.

Kelapan, mahabbah iaitu kasih sayang. Sifat ini melibatkan kecenderungan hati kepada Allah S.W.T. Mahabbah mendorong seseorang ejen takaful untuk lebih mengasihani dan mengingati Allah S.W.T dan Rasulullah SAW setiap masa melebihi segala yang lain. Memiliki sifat ini melahirkan seseorang yang benar-benar cintakan agama dan sanggup berkorban dirinya ke jalan Allah S.W.T.

Kesembilan, redha iaitu menerima segala yang telah ditetapkan oleh Allah S.W.T dengan hati yang terbuka serta tidak menyangkal terhadap segala yang telah ditetapkan olehnya. Redha seseorang ejen takaful melambangkan ketaatan dan kepatuhan kepada Allah S.W.T atas segala ujian dan perkara yang berlaku. Sifat ini hanya dimiliki oleh seseorang yang beriman dan benar-benar ikhlas hanya kerana Allah S.W.T.

Kesepuluh, mengingat mati iaitu seseorang itu sentiasa mengingati dan memikirkan kematian. Seseorang yang sentiasa mengingati mati akan sentiasa mempersiapkan diri untuk mati dengan melakukan ibadah dan amalan yang baik serta meninggalkan segala larangan Allah S.W.T. Dengan sentiasa mengingati mati segala usaha yang dilakukan akan sentiasa dapat menghasilkan yang terbaik.

Setiap perbuatan dan tindakan yang baik perlu dilakukan sehingga menjadi tabiat dalam diri. Sekiranya tidak dilatih untuk melakukan perbuatan dan tindakan yang baik, perbuatan buruk dan keji akan menguasai dan membinasakan diri seseorang. Bagi seseorang muslim, akhlak yang paling mulia adalah seperti yang diajarkan dan ditunjukkan oleh Nabi Muhammad SAW. Melalui ciri keperibadian Baginda menjadi pedoman kepada umat Islam iaitu Siddiq, amanah, tabligh dan fathonah. Oleh itu, akhlak yang baik boleh dicapai dengan cara melatih diri dan juga yakin segalanya adalah daripada Allah S.W.T. Dengan ini dapat meningkatkan kesyukuran serta lebih bertanggungjawab dalam menunaikan amanah, perintah dan kewajipan terhadap Allah S.W.T, masyarakat dan diri sendiri (Solahuddin Abd Hamid, 2016).

PERNIAGAAN TAKAFUL DALAM KONTEKS KEUSAHAWANAN SOSIAL ISLAM

KSI adalah satu aktiviti yang memberi perhatian kepada sosio-ekonomi kemasyarakatan dengan berpaksikan kepada akidah, syariah dan akhlak serta bersumberkan al-Quran dan as-Sunnah. Islam memberi garis panduan kepada usahawan sosial supaya mengikut etika Islam dalam aktiviti perniagaan selari dengan matlamat kehidupan iaitu untuk mencapai kebaikan dan kesejahteraan hidup. Para usahawan sosial Islam perlu mengamalkan sifat-sifat terpuji dalam diri sebagaimana yang tunjukkan oleh Rasulullah SAW dalam perniagaannya. Rasulullah SAW juga tidak mengamalkan unsur-unsur kemungkar dan keburukan di dalam perniagaannya (Mohd Adib Abd Muin et. al., 2014). Aktiviti KSI adalah selari dengan prinsip dan falsafah keusahawanan Islam dari segi mengelakkan riba, mengelakkan unsur-unsur ketidakpastian, perjudian dan perkara-perkara yang bertentangan dengan prinsip Islam (Mohd Adib Abd Muin et. al. 2015).

Menurut Akta Takaful 1984, definisi takaful adalah satu skim yang berasaskan persaudaraan, perpaduan dan bantuan bersama yang menyediakan pertolongan dan bantuan kewangan kepada para peserta jika ditimpa musibah (Institusi Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia (IBFIM), 2010). Perkataan takaful yang merupakan istilah Arab iaitu kafala yang bermaksud saling menjamin, saling menjaga dan saling memelihara. Asas takaful berkonsepkan prinsip yang saling bekerjasama, membantu dan bertanggungjawab bagi semua peserta (Mahmud & Abd. Kader, 2012).

Takaful kini telah melalui revolusi bermula dengan Akta Takaful 1984 kemudian yang terbaru Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (IFSA, 2013). Akta Perkhidmatan Kewangan Islam (IFSA) 2013 mendefinisikan takaful sebagai suatu pertolongan secara bersama di mana setiap peserta takaful bersetuju untuk menyumbang kepada suatu kumpulan wang yang menyediakan manfaat kewangan bersama apabila berlaku sesuatu kejadian atau kerugian.

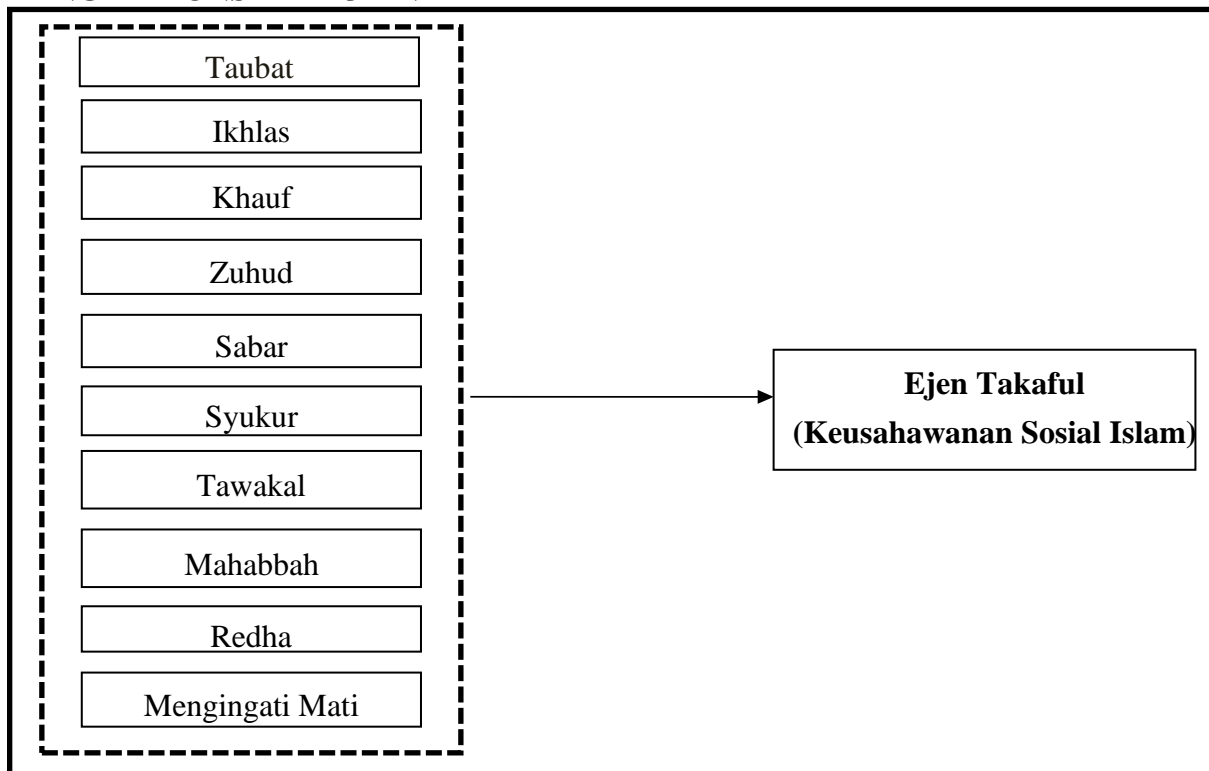
Sistem takaful yang berasaskan syariah merupakan syarikat yang mengejar keuntungan dan dalam masa yang sama mempunyai tanggungjawab kepada masyarakat untuk memberikan perlindungan takaful yang terbaik (Muhamat, Jaafar, Faigah, & Alwi, 2017). Peserta bergantung sepenuhnya kepada ejen takaful yang lebih pakar dalam bidang takaful, mempunyai pengetahuan dan kefahaman yang tinggi berkaitan konsep dan produk takaful. Jika ejen takaful mengutamakan KSI dan mengamalkan sifat-sifat terpuji yang telah digariskan oleh Imam al-Ghazali, sudah tentu dapat melahirkan ejen takaful yang baik dan beretika.

SIFAT DAN ETIKA EJEN TAKAFUL

Ejen takaful merupakan wakil atau pengendali yang dilantik bagi mempromosikan produk dan pelan perlindungan kepada semua masyarakat. Ejen takaful merupakan usahawan sosial Islam yang sentiasa berurusan secara bersemuka dengan masyarakat dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan dari syarikat takaful. Perkara ini menunjukkan tanggungjawab sebagai seorang ejen takaful sangat besar dan perlu mempunyai sifat yang baik dalam melaksanakan aktiviti KSI (Mohd Adib Abd Muin et. al., 2015). Kebiasaannya, ejen takaful akan berjumpa dan berdepan dengan peserta bagi memperkenalkan produk perlindungan kepada mereka. Jelasnya di sini, ejen takaful sebagai pihak pertama yang menjadi orang tengah bagi syarikat untuk bertemu dan menerangkan produk atau pelan perlindungan yang bersesuaian dengan kehendak dan keperluan masyarakat.

Setiap individu memiliki pelbagai keperluan dan kehendak yang berbeza-beza. Hal ini menunjukkan ejen takaful mempunyai tanggungjawab yang besar dalam memberikan keterangan yang jelas kepada masyarakat. Dalam pada masa yang sama, ejen takaful juga bertanggungjawab untuk menguruskan prosedur penyertaan pelan perlindungan takaful, memberikan maklumat yang jelas tentang pelan, terma dan syarat, soal penama dan manfaat yang akan diterima sekiranya berlaku sesuatu musibah kepada peserta tersebut (Khuzama Ab Rahaman & Farah Adibah Mohd Apandi, 2018). Maklumat dan penerangan yang jelas adalah sangat penting untuk memastikan peserta memahami manfaat takaful dan mengelakkan sebarang masalah untuk masa akan datang. Ini menunjukkan bahawa tanggungjawab seorang ejen takaful amat besar kerana telah diberikan amanah dan dibayar oleh peserta takaful.

RANGKA KONSEP KAJIAN



Sumber: Ringkasan huraian dari penyelidikan

Rajah 1. Kerangka Konsep Kajian

KESIMPULAN

Sifat-sifat terpuji ejen takaful dalam konteks KSI adalah menjadi semakin penting bagi membantu perniagaan ajen takaful menjadi lebih baik dan pelanggan mereka yang terdiri daripada masyarakat akan mendapat perkhidmatan yang baik dan berkualiti. Artikel ini telah membincangkan tentang sepuluh (10) sifat terpuji yang digariskan oleh Imam al-Ghazali dalam mempengaruhi tingkah laku manusia. Ia digunakan dalam kajian berkaitan sifat yang mempengaruhi ejen takaful dalam konteks KSI. Kejayaan KSI dalam perniagaan takaful adalah berkaitan dengan sifat-sifat terpuji tersebut yang diamalkan oleh ejen-ejen takaful dengan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan dalam kalangan masyarakat. Ejen takaful merupakan individu penting kepada peserta yang memberikan maklumat berkaitan dengan pelan, produk, terma dan syarat serta manfaat yang bersesuaian dengan peserta takaful. Ini adalah kerana ejen takaful menjadi pengantara syarikat takaful untuk mendapatkan peserta atau pelanggan membeli produk-produk takaful. Ejen takaful mempunyai tanggungjawab yang besar dalam membuat pemasaran produk takaful dan perlu menerapkan sifat-sifat terpuji dalam urusaniaga mereka. Sepuluh (10) sifat terpuji yang dibincangkan oleh Imam Ghazali dalam kehidupan boleh dijadikan faktor asas dalam pembentukan sifat ejen terpuji dan berjaya meningkatkan prestasi ejen dan tahap kepuasan pelanggan takaful. Sifat tersebut adalah taubat, ikhlas, khauf, zuhud, sabar, syukur, tawakal, mahabbah, redha dan mengingati mati. Kajian dijalankan menggunakan kaedah kualitatif melalui analisis dokumen, kajian perpustakaan dan temu bual berstruktur. Dapatan kajian menunjukkan bahawa ejen takaful yang mengamalkan Sifat-sifat terpuji ini akan dapat mengeratkan hubungan yang baik antara peserta takaful terhadap ejen takaful serta boleh meningkatkan prestasi perniagaan dan kepuasan pelanggan.

RUJUKAN

- Abdullah, N. A., Hassan, S. A., Arini, N., Ejen, K., Terhadap, T., Etika, G., Kerja, E., & Takaful, E. (2021). *Pengaruh tahap kefahaman ejen takaful terhadap gelagatetika kerja ejen takaful menurut persepsi peserta takaful : satu kajian rintis*.70–85.
- Adnan Alias & Mohamed Dahlan Ibrahim, (2002). *Keusahawanan Islam*. Petaling Jaya: Prentice Hall.
- Affzalina Hassan, N. A. B. (2017). *Perbandingan Tahap Sikap, Pemikiran dan TingkahLaku Keusahawanan Dengan Tahap Perancangan Berniaga Mahasiswa Jurusan Sains. Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, 1(1), 86–99. gbse.com.my
- Afrizal, M. A. (2021). *Tingkah Laku Terpuji*. OSF Preprints. <https://doi.org/10.31219/osf.io/nqd9>
- Aziz, N. A. A., & , Abdullah Haji Abdul Ghani, H. S. (2016). *Issues and problems in ethical practices among Takaful ejents. International Review of Management and Marketing*, 6(4), 21–26.
- Aziz, N. E. M., Harun, N., Esa, M. M., Yaacob, M. R., & Rahman, A. A. A. (2018). *Pendidikan Keusahawanan di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam Melahirkan Usahawan Berjaya di Malaysia. Journal of Business Innovation*,3(1/2018), 73–85.
- Ghazali. (1988). *Ihya' Ulum Al-Din*. Jil 1-4. Terj. Prof. TK. H.Ismail Yaakub MA-Sh. Singapura: Pustaka Nasional Pte Ltd
- Ghazali. (2000). *Ihya' Ulum al-Din*. Kaherah: Dar al-Taqwa li al-Turath.

- Ghazali, Abu Hamid Muhammad Bin Muhammad. (2004). *Ihya `Ulum al-Din*, v.3. Beirut: Lubnan.
- Ghazali, Abu Hamid Muhammad, *Ihya' 'Ulum ad-Din*, Dar al-Fikr, Beirut, 1989, Jilid IV.
- Hajriansyah. (2017). *Akhlaq Terpuji dan yang tercela*. Jurnal NALAR Vol 1, No 1.
- Hao Jiao. (2011). "A conceptual model for social entrepreneurship directed toward social impact on society". *Social Enterprise Journal*, Vol. 7(2): 130-149.
- Karim, K. A., Kamarudin, M. K., & Hisyam, N. (2018). *Kecenderungan pemasaran produk Takaful Keluarga: Kajian di Takaful Ikhlas Kecenderungan Pemasaran Produk Takaful Keluarga: Kajian di Takaful Ikhlas kewangan yang patuh syariah dan dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia (BNM)*.
- Khuzama Ab Rahaman dan Farah Adibah Mohd Apani. (2018). Takaful Ikhlas Family Berhad. <https://www.takaful-ikhlas.com.my/media-centre/news-events/tugas-ejen-pastikan-peserta-dapat-maklumat-tepat>
- Mahmud, M. S., & Abd.Kader, R. (2012). *Perkembangan Takaful di Malaysia : Satu Kajian Undang-Undang Kewangan Islam*. Kanun Jurnal Undang-Undang Malaysia, 24 (2)(May), 252–259.
- Mohd Adib Abd Muin, Shuhairimi Abdullah & Azizan Bahari. (2014). *Model on social entrepreneurship: Identify the research gap based on Islamic perspective*. *International Conference on Social Entrepreneurship (ICSE 2014)*. 7-9 November 2014, Awana Hotel Genting Highlands, Pahang, Malaysia.
- Mohd Adib Abd Muin. (2014). *Kajian usahawan berjaya dalam konteks keusahawansosial Islam: Analisis isu dan limitasi kajian*. *Islamic Business Management Conference (IBMC 2014)*. 18-19 Ogos 2014, Putra World Trade Center, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Mohd Adib Abd Muin, Shuhairimi Abdullah & Muhammad Fakhirin Che Majid. (2014). *Pengurusan keusahawanan sosial Islam: Model usahawan berjaya dalam amalan nilai-nilai murni*. *Seminar Penyelidikan Kebangsaan (SPK 2014)*. 24 Mei 2014, Universiti Pendidikan Sultan Idris, Perak, Malaysia.
- Mohd Adib Abd Muin, Mohd Sollehudin Shuib, Azizi Abu Bakar, Muhammad Ahmad, Shuhairimi Abdullah & Azizan Bahari (2015). *Pelaksanaan Hibah dalam Keusahawanan Sosial Islam: Satu Tuntutan Agama*. Prosiding Seminar Hibah dalam Pengurusan Harta Islam.
- Mohd Adib Abd Muin, Shuhairimi Abdullah & Azizan Bahari. (2016). "Model on social entrepreneurship: Identifying the research gap based on Islamic perspective", Dalam al-Azmi Bakar, Zakaria Mat Yusof, Desa Mat Rabi, Umihani Awang, Rohaizal Umar, Baharudin Mohamad, Muhammad Yusry Che Dah, Ngeow Yeok Meng, Faezah Kassim, Ponmalar N. Alagappar, Faridah Che Husain, Zamre Abu Hassan dan Wendy Yee Mei Tien (ed.), *Social entrepreneurship and community engagement: Transforming societies*. Selangor: Social Institute of Malaysia (ISM).
- Mohd Adib Abd Muin. (2017). *Amalan Keusahawanan Sosial Islam dalam Kalangan Usahawan: Kajian Terhadap Usahawan Sosial Berjaya Muslim di Malaysia*. (Tesis Ijazah Kedoktoran). Universiti Malaysia Perlis (UniMAP).
- Mohd Adib Abd Muin, S. Abdullah, Azizan Bahari, A. J. Ramli, N. S. Hussin, Jamsari Jamaluddin, and Z. Ahmad. (2018). *Model of Islamic Social Entrepreneurship: A Study on Successful Muslim Social Entrepreneur in Malaysia*. MATEC Web of Conferences 150, 05093.

- Mohd Adib Abd Muin, Mohd Sollehudin Shuib, Azizah Che Omar dan Shuhairimi Abdullah (2019). *Kerangka Islam dan Sifat-sifat Terpuji (Mahmudah) Sebagai Asas dalam Keusahawanan Sosial Islam: Satu Penghayatan bagi Usahawan Sosial*. *Journal of Human Development and Communication*, Volume 8, 2019 [139-152].
- Mohd Kamil Ahmad. (2017). *Hibah Berta 'L I Q Dan Penggunaannya Dalam Takaful :Kajian Dari Perspektif Fiqh Mohd Kamil Ahmad Akademi Pengajian Islam*.
- Mohd Noor, A., & Zakaria, M. S. (2010). Takaful: *Analisis Terhadap Konsep dan Akad*. *Jurnal Muamalat*, 3, 1–28.
- Nik Mustafa Nik Hassan. (2002). *Ekonomi Islam dan Pelaksanaannya di Malaysia*, Kuala Lumpur: Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM).
- Noh, M. M. M., Basir, S. A., & Husin, W. N. W. (2014). *Strategi dan faktor mempengaruhi pelaksanaan etika kerja Islam (EKI): Kajian kes di JCorp*. *Global Journal Al-Thaqafah*, 4(1), 97–111.
<https://doi.org/10.7187/GJAT582014.04.01>
- Nor Arini Abdullah, S. A. H. (2020). *Penentu Kepuasan Peserta Takaful terhadap Ejen Takaful*. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)*, 5(30 june 2020), 94–103.
- Nor Aziza Abdul Aziz. (2016). *Faktor Penentu Terhadap Etika Tingkah Laku Ejen Takaful Disederhanakan oleh Orientasi Pelanggan*. 1–39.
- Solahuddin Abdul Hamid & Che Zarrina Sa'ari. (2011). "Reconstructing entrepreneur's development based on al-Quran and al-Hadith". *International Journal of Business and Social Science* (The Special Issue on Social Science Research), Vol. 2(19): 110-116.
- Solahuddin Abdul Hamid, Che Zarrina Sa'ari & Mohd. Akram Dato' Dahaman@Dahlan. (2016). *Keutamaan Akhlak dalam Pembangunan Keusahawanan Islam*. *Jurnal Syariah*, Jil. 24, Bil. 2 (2016) 271-286.
- Suhaimi Mhd Sarif, Abdullah Sarwar, and Yusof Ismail. (2013). "Practice of social entrepreneurship among the Muslim entrepreneurs in Malaysia". *Middle East Journal of Scientific Research*. Vol.14 (11): 1463-1470.
- Yazilmiwati, Y., & Ilhaamie, A. G. A. (2011). The motivation of Islamic Studies "Students to be entrepreneurs: a Study of undergraduate and postgraduate students in a public University. *2nd International Conference On Business And Economic Research* (2nd ICBER 2011) Proceeding, 2026–2039.