

ikhlas.

# Akhhlak Asas Etika Ejen Takaful

Oleh : Norlela Binti Kamaluddin

(Pensyarah Kanan ACIS UiTM Kampus Seremban)

## *Wakil Peserta Takaful*

Perkataan “ejen” seiring dengan industri insuran dan takaful. Malahan bagi orang awam, ejen adalah tunjang utama dalam penawaran perkhidmatan sistem perlindungan, dan bukannya syarikat. Dalam konteks takaful, syarikat dan ejen adalah wakil kepada pelanggan (berdasarkan kontrak wakalah) iaitu syarikat diwakilkan oleh pelanggan untuk menguruskan dana dan pelan takaful, manakala ejen takaful pula adalah wakil syarikat untuk mempromosikan pelan takaful kepada pelanggan (Engku Rabiah Adawiyah, 2010). Kedua-dua wakil ini mestilah menunaikan tanggungjawab mereka kepada pelanggan dengan amanah, jujur dan

## *Jsu Etika Ejen Takaful*

Ejen mempunyai peranan dan tanggungjawab yang penting bagi memastikan proses ber-kaitan sijil takaful bagi pihak peserta dan pengendali takaful sentiasa telus dan betul seperti yang diterangkan dalam Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI 2013): “ejen takaful sebagai seorang yang mensolosit atau mendapatkan cadangan bagi sijil takaful, menawarkan atau mengambil alih dalam me-rundingkan sijil takaful atau melakukan apa-apa tindakan lain berhubung dengan pengeluaran, pembaharuan atau pene-rusan suatu sijil takaful bagi pihak pengendali takaful”.

Bagi memantapkan peranan dan tanggungjawab tersebut, Persatuan Takaful Malaysia (MTA) telah memperuntukan beberapa panduan tatakelakuan yang perlu dipatuhi oleh setiap ejen yang mempromosikan takaful (IBFIM, 2010). Tetapi menjadi lumrah alam bahawa manusia tidak pernah sunyi daripada membuat khilaf, begitu juga dengan segelintir daripada ejen. Antara rungutan yang dibuat oleh peserta tentang ejen adalah mengenai kesilapan mereka dalam memberikan penerangan mengenai perlindungan takaful atau perkhidmatan yang tidak memuaskan (Ketua Pegawai Eksekutif Great Eastern Takaful Berhad, 2014).

## **Kepentingan Akhlak Sebagai Asas Etika Ejen**

Nilai universal antara agama adalah etika, moral atau tatakelakuan yang baik. Dari Anas (RA) dia berkata, Nabi SAW bersabda: "Sesungguhnya setiap agama memiliki akhlak, dan akhlak Islam adalah rasa malu." (HR. Ibnu Majah). Antara kepentingan akhlak sebagai asas etika ejen adalah:

### **1. Mendapat penilaian yang tinggi**

Kedudukan para ejen yang berakhhlak mulia di sisi Allah SWT adalah sama dengan mereka yang menunaikan solat sepanjang malam dan yang berpuasa sepanjang hari. Aisyah (RA) berkata, aku mendengar Nabi SAW bersabda: "Sesungguhnya orang-orang yang beriman dengan akhlak baik mereka boleh mencapai (menyamai) darjat mereka yang menghabiskan seluruh malamnya dalam solat dan seluruh siangnya dengan berpuasa." (HR Ahmad)

### **2. Melaksanakan tanggungjawab dengan sempurna dan baik**

Ejen yang berakhhlak akan mempastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berintegriti. Rasulullah SAW bersabda bermaksud: "Sesungguhnya yang terbaik di antara kalian adalah yang terbaik akhlaknya." (HR Ahmad).

### **3. Memelihara kepercayaan dan kesetiaan pelanggan**

Ejen yang berakhhlak akan menjadi tempat bergantung para pelanggan. Mereka akan sentiasa menghubungi ejen dalam apa jua hal dan ini akan menjadikan mereka sebagai pelanggan jangka panjang. Pada masa sama mereka ini juga akan mempromosi ejen kepada rakan mereka sebagai pelanggan takaful yang berpotensi. Ini semua dapat meningkatkan produktiviti ejen.

### **4. Meningkatkan komitmen kepada organisasi**

Ejen yang berakhhlak juga akan komited menjalankan tanggungjawab terhadap organisasi mereka. Ini akan menyumbang kepada kejayaan organisasi dalam menawarkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan.

# ► Empat Akhlak Asas Rasulullah SAW

Kami akan menjelaskan etika ejen dengan memperincikan peranan dan tanggungjawab mereka terhadap keperluan pelanggan kepada pelan takaful. Etika tersebut adalah bersandarkan kepada empat akhlak utama Rasulullah SAW iaitu siddiq (benar), tabligh (menyampaikan), amanah (jujur) dan fatonah (bijaksana). Kami berharap aplikasi etika ini dapat meningkatkan mutu perkhidmatan ejen dan juga tahap kepercayaan peserta terhadap sistem kewangan Islam.

## 1. Siddiq Asas Etika Ejen Takaful

Siddiq bermaksud benar iaitu benar pada ucapan dan perbuatan. Maksud firman Allah SWT: "Dan tiadalah yang diucapkannya itu (Al Qur'an) menurut ke-mahuan hawa nafsunya. Ucapannya itu tiada lain hanyalah wahyu yang di-wahyukan kepadanya." Q (al-Najm: 4 - 5). Manakala Rasulullah SAW pula ber-pesan: "Rasa takut terhadap manusia jangan sampai menghalangi kamu untuk menyatakan apa yang sebenarnya jika memang benar kamu melihatnya, menyaksikan atau mendengarnya." (HR Ahmad).

Berhubung dengan tatakelakuan ejen takaful, mereka perlu menjelaskan perka-ra dalam Jadual 1 dengan benar dan tepat tanpa ada niat untuk menipu daya peserta. Sabda Nabi SAW: "Peniaga yang benar dan beramanah akan ditempatkan bersama-sama para nabi, golongan orang-orang yang benar dan para syu-hada." (HR Tirmidzi).

Jadual 1: Siddiq Asas Etika Ejen

AKHLAK RASULULLAH SAW	ETIKA EJEN
Siddiq	Menjelaskan kontrak dalam pelan takaful.
	Menjelaskan ciri-ciri produk pelan takaful.
	Menjelaskan aktiviti pelaburan dana peserta.
	Menjelaskan manfaat perlindungan apabila tamat tempoh matang pelan takaful atau apabila peserta ditimpa musibah.
	Menjelaskan kesan apabila peserta menarik diri sebelum tempoh matang.
	Menjelaskan kesan daripada melanggar syarat dan terma dalam kontrak.

## **2. Amanah Asas Etika Ejen Takaful**

Amanah bermaksud boleh dipercayai iaitu melaksanakan tanggungjawab dengan jujur dan sebaik-baiknya. Amanah juga bermaksud menyimpan rahsia, memberi penjelasan terperinci, serta menunaikan hak tanpa tujuan ke pentingan peribadi. Firman Allah SWT yang bermaksud: “Aku menyampaikan amanat-amanat Tuhanku kepadamu dan aku hanyalah pemberi nasihat yang terpercaya bagimu.” Q (al-A’raf: 68).

Berhubung dengan tatakelakuan ejen takaful, mereka perlu bertanggung jawab terhadap perkara dalam Jadual 2 tanpa ada niat untuk menzalimi peserta. Dari Abu Hurairah RA berkata, Rasulullah SAW bersabda: “Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah saat kehancurannya.” Salah seorang sahabat bertanya: ”Bagaimanakah mensia-siakannya, hai Rasulullah?” Rasulullah SAW menjawab: “Apabila perkara itu diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya.” (HR Bukhari).

Jadual 2: Amanah Asas Etika Ejen

<b>AKHLAK RASULULLAH SAW</b>	<b>ETIKA EJEN</b>
Amanah	Ejen bertanggungjawab menjelaskan isu semasa takaful.
	Ejen bertanggungjawab terhadap wang caruman peserta.
	Ejen bertanggungjawab memudahkan urusan tuntutan pampasan peserta.
	Ejen bertanggungjawab membuat tindakan susulan dan memberi perkhidmatan yang berterusan kepada pelanggan seperti memperbaharui sijil takaful, dan memaklumi pelanggan tentang maklumat produk-produk baru yang berkaitan.

### **3. Tabligh Asas Etika Ejen Takaful**

Tabligh bermaksud menyampaikan iaitu memberitahu perkara yang betul dan yang salah dengan berhikmah. Ia juga meliputi mengajak masyarakat kepada perkara baik dan menegur mereka dari melakukan perkara maksiat dengan cara lemah lembut, bersabar dan istiqamah. Firman Allah SWT bermaksud: "Supaya Dia mengetahui, bahawa sesungguhnya rasul-rasul itu telah menyampaikan risalah-risalah Tuhanya, sedang (sebenarnya) ilmu-Nya meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu." Q (al-Jin: 28).

Berhubung dengan tatakelakuan ejen takaful, mereka perlu menyampaikan perkara dalam Jadual 3 dengan betul dan tepat tanpa ada niat untuk menyembunyikan sesuatu kebenaran mahupun yang palsu.

Jadual 3: Tabligh Asas Etika Ejen

AKHLAK RASULULLAH SAW	ETIKA EJEN
Tabligh	Ejen menjelaskan kepentingan takaful.
	Ejen menerangkan fatwa mengenai takaful dan insurans konvensional.
	Ejen menerangkan pelan dan produk takaful dengan jelas.
	Ejen berlemah lembut dan sabar dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

### **4. Fatonah Asas Etika Ejen Takaful**

Fatonah bermaksud bijaksana dan cerdas iaitu mempunyai pengetahuan dan kemahiran mengendalikan sesuatu perkara seiring dengan keperluan dan kemajuan persekitaran. Allah SWT berfirman bermaksud: "Allah menganugerahkan al-hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al-Qur'an dan As-Sunnah) kepada siapa yang Dia kehendaki. Barangsiapa dianugerahi al-hikmah itu, dia benar-benar telah dia-nugerahi kurniaan yang banyak. Hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah)." (al-Baqarah: 269).

Berhubung dengan tatakelakuan ejen takaful, mereka perlu mempunyai ilmu pengetahuan dan kebijaksanaan dalam mempromosikan pelan takaful tanpa ada unsur paksaan kerana hidayah adalah daripada Allah SWT (Muhammad Nor adli, 2011). Firman Allah SWT bermaksud: "Maka dengan sebab rahmat (yang melimpah-limpah) dari Allah (kepadamu wahai Muhammad), engkau telah bersikap lemah-

lembut kepada mereka (sahabat-sahabat dan pengikutmu), dan kalaular engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari kelilingmu..." (Ali Imran: 159). Etika ejen berasaskan fatonah dijelaskan dalam Jadual 4.

Jadual 4: Fatonah Asas Etika Ejen

<b>AKHLAK RASULULLAH SAW</b>	<b>ETIKA EJEN</b>
Fatonah	Ejen bijaksana dalam menilai keperluan pelanggan terhadap pelan takaful.
	Ejen mengetahui prinsip muamalat yang digunakan dalam takaful.
	Ejen mahir dengan ciri-ciri produk takaful.

## **Rumusan**

Asas etika ejen adalah wajar bersandarkan akhlAQ Islamiyah yang bersifat universal. Ini kerana akhlak adalah satu mekanisme influencer tatalaku yang baik dan juga mekanisme pengawasan terhadap salah laku seseorang individu, masyarakat dan kepimpinan. Dalam konteks takaful, ia juga boleh menjadi satu dari penanda aras kepada tahap patuh syarak sistem takaful. Tahap patuh syarak amat penting kerana ia dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap takaful dan sistem kewangan Islam.

## **Rujukan**

1. IBFIM. 2010. *AsasTakaful*. Kuala Lumpur: IBFIM Sdn. Bhd.
2. Engku Rabiah Adawiyah Engku Ali. 2010. *Panduan Asas Takaful*. Kuala Lumpur: CERT Publication Sdn. Bhd
3. Muhammad Nur Adli Rasol. 2011. *Penerapan Nilai Moral Dan Etika Dalam Takaful: Analisis Terhadap Ejen Takaful*. Kuala Lumpur: Jabatan Syariah dan Ekonomi, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya
4. Lailatul Faizah Abu Hassana, Wan Jamaliah Wan Jusoh & Zarina Hamid. 2014. Determinant of Customer Loyalty in Malaysian Takaful Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 130 (2014) 362 – 370. Muat turun dari [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
5. Lailatul Faizah Abu Hassana, Wan Jamaliah Wan Jusoh & Zarina Hamid. n.d. *Customer Knowledge, Trust, Purchase Intention and Loyalty Among Policyholders in Takaful Industry*. Muat turun dari [www.academia.edu](http://www.academia.edu)
6. Ketua Pegawai Eksekutif Great Eastern Takaful Berhad. 2014. *Etika Ejen Dalam Mempromosi Takaful*. Utusan Online. Muat turun dari <http://www.utusan.com.my/bisnes/ekonomi/etika-ejen-dalam-mempromosi-takaful-1.27200>
7. Siti Khadijah Ab. Manan, Norlela Kamaluddin & Ahmad Saiful Azlin Puteh. 2015. *Islamic Work Ethics (IWE) Practice among Employees of Banking Sectors*. *Middle-East Journal of Scientific Research* 23 (5): 924-931, 2015