

Fungsi Dan Tanggungjawab Kakitangan Bukan Syariah Dalam Pengurusan Risiko Syariah: Kajian Terhadap Praktis Syarikat Takaful di Malaysia

Functions And Responsibilities of Non-Shariah Staff In Shariah Risk Management: A Study of Malaysian Takaful Companies.

Mohd Faiz Mohamed Yusof,^{a,*} Nurhanani Romli,^b Mohammad Mahyuddin Khalid,^a Azri Bhari,^a Mohd Ashrof Zaki Yaakob^a

^a*Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS), Universiti Teknologi MARA, Shah Alam*

^b*Faculti Pengurusan dan Ekonomi, Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tg Malim, Perak*

*Corresponding author: faizyusof@uitm.edu.my

Article history

Received: 2018-08-04 Received in revised form: 2018-12-22 Accepted: 2019-05-01 Published online: 2019-06-30

Abstract

Basically, shariah risk management in the takaful industry is responsible to those specialize in shariah studies (fiqh and usul, fiqh muamalat) namely Shariah Committee (SC) of Takaful Operator and Internal Shariah Department of Takaful Operator. Nonetheless, non-shariah staff, other than SC and Internal Shariah Department of Takaful Operators, also play an important role in managing shariah risk exposures in the operations of Takaful Operator. According to section 29 (3) Islamic Financial Services Act 2013 (IFSA 2013) which states that the Chief Executive Officer and Officer including any of the staff of the Takaful Operator are responsible for ensuring shariah compliance in the operation of Islamic financial institutions. Therefore, this study will analyze a using qualitative approach by interviewing respondents who are involved with the operations of takaful companies in Malaysia. Primary data from the takaful industry is analyzed using coding, memo, inductive and deductive processes using the Computer Assisted Qualitative Data Analysis *Atlas.ti 7*. The purpose of this research is to identify the roles and responsibilities of non-shariah staff in managing the shariah risk exposures of the Takaful Company in Malaysia. The secondary objective is to analyse and suggest an improvement for competency non-shariah staff in strengthening the shariah risk management of the Takaful Operator. This study found that non-shariah staff, especially front-line staff who are the first party to identify when there are shariah risk exposures in the operations of Takaful Operators. Subsequently, the underwriting staff is the second party to identify if there is any shariah risk exposures in the application of a new takaful contract. Then, the roles and responsibilities of investment-linked personnel staff, risk management staff and also Chief Executive Officer (CEO) of the Takaful Operator who are the non-shariah staff that involved in shariah risk management.

Keywords: Non Shariah Staff, Shariah Risk Exposures, Shariah Risk Management, Takaful Operators.

Abstrak

Secara dasarnya, pengurusan risiko syariah dalam industri takaful dipertanggungjawab kepada pihak yang mempunyai kepakaran khusus dalam bidang syariah yakni Jawatankuasa Syariah (JKS) Syarikat Takaful dan Bahagian Pematuhan Syariah Dalaman Syarikat Takaful tersebut. Namun begitu, kakitangan-kakitangan bukan syariah yakni selain daripada JKS Syarikat Takaful dan Bahagian Syariah Dalaman Syarikat Takaful turut berperanan penting dalam menguruskan sebarang keterdedahan risiko syariah dalam operasi syarikat takaful. Ini sepertimana seksyen 29 (3) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI 2013) telah menyatakan Ketua Pegawai Eksekutif dan Pegawai termasuk mana-mana kakitangan Syarikat Takaful bertanggungjawab dalam memastikan pematuhan syariah dalam operasi institusi kewangan Islam. Oleh yang demikian, kajian ini akan menganalisis secara kualitatif dengan menemubual responden yang terlibat secara langsung dengan operasi syarikat takaful di Malaysia. Data kajian primer daripada temu bual pengamal industri takaful dianalisis dengan proses pengekodan, memo, induktif dan deduktif menggunakan program *Atlas.ti 7* yang seterusnya membentuk tema-tema khusus mencapai objektif kajian. Objektif kajian yang pertama ialah mengenalpasti apakah peranan dan tanggungjawab kakitangan bukan syariah dalam

menguruskan risiko syariah Syarikat Takaful di Malaysia. Objektif kajian seterusnya untuk menganalisis dan mencadangkan penambahbaikan kompetensi kakitangan bukan syariah dalam mengukuhkan proses pengurusan risiko syariah Syarikat Takaful. Hasil dapatan kajian menunjukkan kakitangan bukan syariah khususnya di bahagian kaunter hadapan merupakan pihak pertama yang mengenalpasti apabila terdapat keterdedahan risiko syariah dalam operasi Syarikat Takaful. Seterusnya, kakitangan bahagian pengunderaitan pula merupakan pihak kedua yang bertindak mengenalpasti dan menyaring sekiranya terdapat sebarang keterdedahan risiko syariah dalam permohonan kontrak takaful baru. Ini seterusnya diikuti oleh peranan dan tanggungjawab kakitangan berkaitan pelaburan, kakitangan bahagian pengurusan risiko dan Ketua Pegawai Eksekutif Syarikat Takaful yang terlibat secara langsung dalam pengurusan risiko syariah.

Kata Kunci: Kakitangan Bukan Syariah, Keterdedahan Risiko Syariah, Pengurusan Risiko Syariah, Syarikat Takaful.

1.0 PENDAHULUAN

The Pew Research Institute (2017) menganggarkan jumlah penduduk di seluruh dunia mencecah 1.8 billion yakni menghampiri satu per empat populasi penduduk dunia. Ini menjadikan Islam sebagai agama kedua dianuti di dunia selepas agama Kristian. Selain itu, The Pew Research Institute (2017) turut menjangkakan penganut agama Islam bakal menjadi populasi penduduk terbesar di dunia menjelang 2070 berikutan kadar kelahiran Muslim 2.7 anak perkeluarga manakala 2.2 anak perkeluarga beragama Kristian. Dengan peningkatan populasi Muslim ini, industri kewangan Islam termasuklah industri takaful dilihat mempunyai pasaran yang baik untuk jangka masa panjang ditambah lagi dengan kadar pemilikan insurans yang rendah di kalangan umat Islam. Di Malaysia khususnya, industri takaful hanya menguasai kira-kira 10.9% daripada keseluruhan pasaran produk pengurusan risiko takaful dan insurans. Ini menunjukkan industri takaful mempunyai potensi yang besar dalam pasaran di Malaysia. Namun begitu, potensi yang besar dalam pasaran takaful memerlukan kecekapan dalam operasi takaful termasuklah berkaitan proses pengurusan risiko dalam operasi Syarikat Takaful. Menurut Skipper dan Kwon, pengurusan risiko merupakan mekanisme atau proses untuk menguruskan sesuatu risiko yang mungkin berlaku termasuklah dalam industri. Terdapat pelbagai jenis risiko yang perlu diuruskan dalam industri takaful merangkumi risk operasi, risiko pengunderaitan, risiko pasaran, risiko kredit, risiko kecairan serta risiko perundangan dan risiko syariah.

Secara dasarnya, insiden risiko syariah telah berlaku dalam industri kewangan Islam di peringkat global. Keadaan ini memberi imej negatif kepada industri kewangan Islam di peringkat global dan menyebabkan pasaran berhati-hati untuk memilih kontrak kewangan Islam. Terdapat kes yang melibatkan pertikaian mengenai ketidakpatuhan Syariah yang berlaku dalam seperti kes Investment Dar, a Kuwaiti investment company. Kes Berkaitan Pelaburan The Investment Dar (TID) Company K.S.C.C (Kuwait) Lawan Blom Development Bank (Blom) S.A.L (Lebanon) yang memberi impak yang besar kepada industri kewangan Islam. Pertikaian ini melibatkan kredibiliti produk patuh Syariah dan kontrak Master Wakala yang diguna pakai dalam perjanjian tersebut di peringkat awal kontrak. Akibat kegagalan TID menguruskan dana tersebut menyebabkan Penasihat Syariah TID bertindak membatalkan status patuh syariah kontrak Master Wakala tersebut dan menyebabkan kes ini dibawa ke mahkamah.

Dalam sektor pasaran modal Islam juga turut mengalami insiden risiko syariah contohnya pada penghujung tahun 2007. Sheikh Taqi Usmani menyatakan sebanyak 85% terbitan sukuk berdasarkan perjanjian pembelian balik yang tidak mematuhi syariah kerana dianggap telah meniru produk sekuriti hutang konvensional. Impak daripada kritikan mengenai sukuk pada 2007, jumlah terbitan sukuk mengalami kejatuhan pada tahun 2008. Kenyataan Sheikh Taqi Uthmani ini turut menyebabkan kemerosotan pasaran sukuk pada penghujung pada tahun 2007. Tambahan lagi,

jumlah terbitan sukuk mengalami penyusutan lagi pada 2008 sebanyak 40% berbanding tahun 2007. Impak kenyataan Sheikh Taqi Usmani yang menyatakan bahawa sukuk tidak patuh syariah turut menyebabkan ketidakstabilan pasaran modal Islam pada tahun 2008. Insiden risiko syariah ini telah menimbulkan kesedaran di kalangan para pelabur dan pemain industri kewangan bahawa terdapat risiko tambahan dalam kewangan Islam iaitu risiko syariah yang telah menyebabkan kesan negatif terhadap pasaran sukuk.

Selanjutnya, keterdedahan risiko syariah turut berlaku dalam perbankan Islam di Malaysia dalam bentuk pertikaian terhadap kontrak-kontrak perbankan Islam sehingga menyebabkan pertikaian tersebut dibicarakan di mahkamah contohnya *Majlis Amanah Rakyat v Bass Bin Lai*, *Light Style Sdn Bhd v KFH Ijarah House (Malaysia Sdn Bhd)*, *Tan Sri Abdul Khalid Bin Ibrahim v Bank Islam Malaysia Berhad* dan lain-lain. *Bank Islam Malaysia Berhad v Lim Kok Hoe & Anor* dan lain-lain rayuan, *Bank Islam Malaysia Berhad v Azhar* dan 3 lagi.

2.0 METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode primer, manakala pendekatan kuantitatif sebagai metode sekunder. Kajian ini telah menjalankan temu bual terhadap 5 informan kajian yang mewakili syarikat takaful yang beroperasi di Malaysia. Kajian ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif tulen yakni data-data yang diperolehi ditranskrip ke dalam program *Atlas.ti 7*. Data-data seterusnya dianalisis menggunakan metode deduktif dan induktif dengan menggunakan proses pengkodan terbuka, pengkodan bertema, hubungan antara kod dan memo. Hasil dapatan turut dianalisis dengan trigulasi dan dinilai oleh pihak kesepakatan dan pihak industri yang terlibat dengan langsung dengan industri takaful. Kajian ini akan mengkodkan maklumat daripada informan kajian. Namun, perincian mengenai data informan akan diwakili oleh informan A, informan B, informan C, informan D, informan E bertujuan untuk melindungi kerahsiaan dan reputasi informan dan institusi perniagaan yang berkaitan.

3.0 PERMASALAHAN KAJIAN

Institusi kewangan Islam mempunyai sistem pertahanan pematuhan syariah tersendiri sebagai alat untuk penyaringan, mengawal selia dan tadbir urus pematuhan syariah. Selain daripada Jawatankuasa Syariah, Jabatan Pematuhan Syariah Dalaman IKI, Lembaga Pengarah, Ketua Pengarah Eksekutif, kakitangan operasi termasuklah yang bukan daripada latarbelakang berpengetahuan syariah turut merupakan sebahagian daripada sistem perlindungan daripada berlaku sebarang aktiviti dan operasi tidak patuh syariah dalam institusi kewangan Islam (IKI). Oleh hal yang demikian, sekiranya terdapat kekurangan atau kelemahan tertentu pada kakitangan bukan syariah. Maka, institusi kewangan Islam termasuklah syarikat takaful terdedah kepada risiko syariah dalam operasi syarikat.

Ini bermaksud faktor-faktor keterdedahan risiko syariah melibatkan kelemahan kakitangan IKI itu sendiri. Istilah kakitangan ini melibatkan semua sumber manusia yang terlibat dalam operasi IKI bermula daripada Lembaga Pengarah, Jawatankuasa Syariah, Pihak Pengurusan Kanan sehingga kakitangan operasi seperti Bahagian Pemasaran, Bahagian Pengurusan Risiko, Bahagian Pembangunan Produk, Bahagian Syariah dan semua kakitangan yang menjalankan operasi dan aktiviti dalam IKI. Kakitangan bukan syariah pula memberi maksud khusus yakni kakitangan selain daripada Jawatankuasa Syariah dan Jabatan Syariah Dalaman syarikat takaful tersebut. Risiko syariah boleh dijelaskan sebagai risiko berlaku kerugian sama ada dalam bentuk kewangan atau bukan kewangan yang disebabkan pertikaian atau potensi ataupun insiden sebenar tidak patuh syariah dalam operasi dan urusan IKI. Manakala, terdapat dua aspek pendefinisian keterdedahan risiko syariah. Pertama, suatu insiden yang berpotensi atau telah jelas telah berlaku ketidakpatuhan syariah berdasarkan manual syariah atau resolusi yang telah diputuskan oleh pihak yang bertanggungjawab.

Kedua, keterdedahan risiko syariah melibatkan faktor-faktor yang menyebabkan insiden risiko syariah berlaku sama ada melibatkan sumber kakitangan, sistem, operasi atau perkara luaran.

Oleh yang demikian, keterdedahan risiko syariah dalam aspek kakitangan melibatkan perkara berkaitan keputusan resolusi syariah, kesilapan maklumat berkaitan pematuhan syariah, pelanggaran resolusi dan keputusan syariah, kekurangan pengetahuan berkaitan pematuhan syariah, tiada pengasingan tugas mengawal seliaan pematuhan syariah dan juga kehilangan kepakaran syariah dalam IKI.

3.1 Kelemahan Kakitangan Berkaitan Keputusan Resolusi Syariah

Keterdedahan risiko syariah dalam IKI disebabkan kelemahan pihak pengurusan atau kakitangan yang gagal memutuskan resolusi syariah yang tepat menggunakan proses ijtihad yang terbaik (Rusni Hassan et al, 2017). Resolusi syariah dalaman IKI diputuskan oleh pengawal selia dalaman iaitu Jawatankuasa Syariah (JKS). Keterdedahan risiko syariah ini berlaku apabila JKS tidak mengeluarkan keputusan yang terbaik dalam permasalahan dan isu syariah yang berlaku dalam kewangan Islam. Terdapat permasalahan berlaku setelah resolusi syariah diputuskan oleh JKS contohnya fatwa yang salah atau tidak tepat, fatwa yang tidak jelas ataupun fatwa yang sukar dilaksanakan dalam keadaan realiti sebenar kewangan Islam (DeLorenzo, 2007). Dalam situasi semasa, JKS perlu merujuk kepada pelbagai pihak sebelum resolusi syariah mengenai sesuatu isu syariah diputuskan misalnya Bahagian Perundangan IKI untuk memastikan bahawa produk berdasarkan resolusi syariah turut sah dalam perundangan sivil sebelum produk kewangan Islam tersebut ditawarkan dalam pasaran.

Selain itu, keputusan resolusi syariah juga bergantung kepada sejauh mana maklumat yang diberikan oleh Bahagian Penyelidikan Syariah IKI tersebut. Maklumat yang sedikit dan tidak memberi gambaran penuh mengenai permasalahan syariah yang dihadapi menyebabkan keputusan dan resolusi syariah tersebut tidak tepat dalam menyelesaikan isu syariah yang dihadapi. Ahli-ahli JKS majoriti mempunyai kemahiran dalam fiqh muamalat dan usul al-fiqh bagi melakukan proses ijtihad terhadap isu syariah yang dihadapi (Mohd Faiz Mohamed Yusof et al., 2014). Bagaimanapun, JKS perlu memahami secara mendalam mengenai operasi sebenar IKI termasuklah melibatkan pemasaran, pelaburan dan pengurusan risiko. Sekiranya JKS gagal memahami dan menguasai isu syariah berdasarkan penerangan dan penjelasan kakitangan pelaburan atau pemasaran IKI, ini mungkin menyebabkan keputusan dan resolusi syariah tidak tepat.

Seterusnya, kakitangan bahagian operasi Syarikat Takaful juga berhadapan dengan kesukaran untuk memahami keputusan dan resolusi syariah secara mendalam terutamanya melibatkan istilah-istilah fiqh seperti *riba*, *gharar*, *tabarru'*, *mudarabah* dan *wakalah*. Terdapat kakitangan IKI yang tidak memahami istilah-istilah fiqh ini menyebabkan kesukaran mengimplementasikan resolusi syariah dalam operasi IKI (Karim Ginena, 2014). Apabila kakitangan gagal memahami resolusi syariah, maka kakitangan tersebut terdedah untuk melakukan kesalahan dan kesilapan yang menyebabkan berlakunya insiden risiko syariah (DeLorenzo, 2007). Hammad (2007) mengulas lanjutnya bahawa sekiranya kesilapan resolusi syariah IKI disebabkan kelemahan kecuaiannya JKS. Maka, JKS yang melakukan kecuaiannya tersebut perlu bertanggungjawab atas kesilapan dalam memutuskan resolusi syariah.

3.2 Kesilapan Kakitangan Menggunakan Sistem Maklumat

Kesilapan kakitangan memasukkan maklumat berkaitan kontrak kewangan Islam boleh menyebabkan berlaku risiko syariah. Kesilapan ini berlaku apabila kakitangan tidak memasukkan maklumat dengan betul dan tepat yang menyebabkan kegagalan sistem menyaring elemen-elemen tidak patuh syariah atau tidak mengikut standard operasi IKI (Karim Ginena, 2014).

Kesilapan ini boleh berlaku contohnya dalam situasi kakitangan dengan sengaja atau tidak sengaja telah melakukan kesilapan memasukkan maklumat pelanggan contohnya maklumat mengenai pihak atau barangan dan perkhidmatan yang dilindungi kontrak takaful, sumber pendapatan pemohon khususnya melibatkan syarikat bercampur halal haram yang menyebabkan elemen-elemen tidak patuh syariah dalam kontrak takaful sekaligus memberi kesan ketidakpatuhan syariah daripada pendapatan yang diperolehi. Contoh lain pula ialah sekiranya kakitangan syarikat takaful tidak menggunakan sistem dengan baik untuk mengasingkan dana-dana takaful mengikut jumlah yang dipersetujui sehingga menyebabkan berlakunya lebih pengambilan caj wakalah oleh Syarikat Takaful.

3.3 Kakitangan IKI Tidak Mengikut Standard Prosedur Operasi IKI

Semua kakitangan IKI perlu mengikut standard prosedur operasi termasuklah dalam pematuhan syariah. Ini bermaksud setiap kelulusan produk, transaksi kewangan urus niaga dan kontrak dokumen perundangan kewangan Islam mestilah melalui proses kelulusan daripada Jawatankuasa Syariah, Ketua Pegawai Eksekutif, Pegawai-Pegawai Kanan, Bahagian Perundangan atau mana-mana pihak dalam IKI yang berkaitan dalam kelulusan produk, transaksi kewangan urus niaga dan kontrak dokumen perundangan. Ini telah diperuntukkan secara jelas dalam seksyen 29 (3) yang menyatakan Ketua Pegawai Eksekutif, Pegawai dan JKS bertanggungjawab terhadap pematuhan syariah IKI. Apabila kakitangan gagal merujuk mengikut standard prosedur operasi melalui proses kelulusan daripada pihak-pihak tersebut, ini mendedahkan aktiviti dan operasi IKI untuk berlaku risiko syariah.

3.4 Kakitangan Tidak Mempunyai Pengetahuan Syariah

Ketiadaan atau kekurangan pengetahuan berkaitan syariah merupakan isu besar dalam IKI. Sekiranya kakitangan IKI yang bertanggungjawab menjalankan operasi IKI tidak mempunyai pengetahuan syariah yang secukup berdasarkan bidang tugas dan tanggungjawab masing-masing, ianya akan mendedahkan kakitangan IKI tersebut untuk melakukan kesalahan dan kesilapan melibatkan pematuhan syariah yang mendedahkan untuk berlakunya insiden risiko syariah (Lahsasna, 2014). Oleh sebab itu, kakitangan IKI memerlukan pengetahuan syariah yang mencukupi termasuklah mendapatkan sijil berkaitan kewangan Islam seperti *Chartered Islamic Finance Professional*, *Shariah Registered Financial Planner* atau lain-lain sijil berkaitan kewangan Islam bagi memastikan kakitangan tersebut kompeten bagi menjalankan peranan dan kerja seharian mereka dalam IKI yang patuh syariah. Sekiranya kakitangan IKI tidak mempunyai pengetahuan syariah sepatutnya, maka kakitangan tersebut dianggap tidak kompeten untuk menjalankan kerja seharian dalam IKI (Karim Ginena, 2014).

Karim Ginena (2014) turut menjelaskan bahawa salah satu contoh ketiadaan kakitangan yang kompeten untuk menjalankan pengauditan syariah. Kebanyakan auditor dalaman mempunyai kepakaran menjalankan audit kewangan dan operasi tetapi tidak mempunyai kakitangan yang kompeten menjalankan audit syariah. Ini salah satu keterdedahan untuk berlaku insiden risiko syariah. Ini kerana pengauditan syariah merupakan salah satu aspek dalam pengurusan risiko syariah IKI. Proses pengauditan syariah penting untuk memastikan jurang atau “gap” antara keputusan resolusi syariah dan implementasi produk kewangan Islam di pasaran dapat dipenuhi melalui penambah baik dan menguruskan elemen-elemen tidak patuh syariah (Zurina Shafii et al., 2010). Oleh sebab itu, kakitangan IKI yang tidak mempunyai pengetahuan perundangan syariah dalam kewangan Islam mendedahkan operasi dan aktiviti IKI kepada insiden risiko syariah. Malahan, situasi ini bertambah buruk sekiranya pihak IKI sendiri tidak memberi latihan pematuhan syariah kepada kakitangan IKI dari semasa ke semasa.

3.5 Ketiadaan Latihan Pematuhan Syariah kepada Kakitangan IKI

Pengetahuan syariah yang diperolehi melalui institusi pengajian tinggi sahaja tidak mencukupi bagi memastikan kakitangan IKI mampu menjalankan tugas dan kerja seharian dalam pematuhan syariah. Ini kerana isu-isu syariah, produk dan perkhidmatan kewangan Islam sentiasa berubah dan berkembang dengan cepat bersesuaian dengan keperluan pasaran kewangan semasa. Oleh sebab itu, kakitangan IKI perlu diberikan latihan dari semasa ke semasa untuk meningkat dan pengukuhan pengetahuan dan kompetensi kakitangan IKI mengenai pematuhan syariah dalam kewangan Islam semasa. Latihan dan tunjuk ajar mengenai pematuhan syariah dalam IKI semasa oleh dijalankan secara berkala oleh kakitangan senior dan berpengalaman dalam kewangan Islam bagi memastikan kakitangan IKI mempunyai skil dan kompetensi yang tinggi bagi menjalankan tugas seharian dalam operasi IKI (Karim Ginena, 2014).

3.6 Ketiadaan Pengasingan Tugas Kakitangan IKI

Pihak IKI bertanggungjawab mengasingkan tugas dan tanggungjawab setiap kakitangan misalnya JKS yang dilantik IKI contohnya mestilah di kalangan individu yang tidak mempunyai kepentingan secara langsung dengan IKI. Ini bertujuan untuk memastikan setiap keputusan adalah berdasarkan penilaian daripada perspektif syariah untuk mengekalkan pematuhan syariah dan reputasi IKI di pasaran. Contoh lain pula misalnya kakitangan bahagian operasi, pengurusan risiko dan perundangan mestilah berasingan dengan kakitangan bahagian pengauditan untuk memastikan ketelusan proses pengauditan seterusnya mengelakkan berlaku terdapat bias apabila berlaku kelemahan dalam operasi atau pengurusan risiko. Selanjutnya, Bahagian Syariah dan Pihak Auditor Syariah mesti diasingkan dalam menjalankan proses pengauditan syariah bertujuan mengelak pihak pengauditan menutup kesilapan atau kelemahan Bahagian Syariah. Begitu juga, bahagian pengunderaitan mestilah berasingan dengan bahagian pemasaran untuk memastikan risiko yang melebihi proses pengunderaitan dan patuh syariah sahaja diterima dalam kontrak takaful. Ini kerana Bahagian Pemasaran bermatlamatkan untuk mendapatkan sebanyak mungkin caruman daripada peserta takaful manakala Bahagian Pengunderaitan bertanggungjawab memilih risiko-risiko terpilih sahaja untuk dilindungi dalam kontrak takaful (Ashraf Md Hashim & Muhammad Ali Jinnah, 2014).

4.0 DAPATAN KAJIAN

Dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif, pengkaji telah mentranskrip semua hasil temu bual kajian yang seterusnya dikodkan mengikut tema-tema berdasarkan fungsi dan tanggungjawab kakitangan bukan syariah di syarikat takaful. Berikut ialah hasil dapatan kajian ini:

4.1 Memastikan Operasi Syarikat Takaful Berdasarkan Bidang Tugas Yang Dipertanggungjawabkan

Archer dan Haron (2007) dan Basel Committee on Banking Supervision (2011) berpandangan bahawa seluruh kakitangan yang berperanan utama dalam menguruskan risiko syariah dalam syarikat takaful. Ini bererti sekiranya kakitangan gagal menjalankan menjalankan fungsi dan tanggungjawab masing-masing mengikut bidang tugas yang telah diberikan maka operasi syarikat takaful akan terdedah kepada risiko syariah. Oleh yang demikian, kakitangan bukan syariah berperanan penting menguruskan risiko syariah khususnya memastikan keseluruhan operasi syarikat takaful berfungsi seperti yang sepatutnya. Misalnya, sekiranya keterdedahan risiko syariah melibatkan Syarikat Takaful tidak memenuhi kontrak takaful, maka pihak Syarikat Takaful perlu segera memenuhi liabiliti kontrak tersebut dalam tempoh masa yang dipersetujui. Kakitangan bukan syariah yakni kakitangan di Bahagian Tuntutan Manfaat Takaful perlu memastikan para peserta yang membuat tuntutan

menerima pembayaran manfaat takaful tersebut seperti yang dinyatakan dalam kontrak sijil takaful. Manakala, keterdedahan risiko syariah melibatkan aspek operasi yang lain diuruskan bergantung kepada masalah yang dihadapi.

4.2 Menjalankan Tugas dan Tanggungjawab Memastikan Pelaburan Patuh Syariah Syarikat Takaful

Pelaburan Syarikat Takaful merupakan salah satu aspek yang terdedah kepada risiko syariah. Keterdedahan risiko syariah dalam pelaburan Syarikat Takaful seringkali diulas oleh informan-informan kajian yang telah ditemu bual. Informan A mengulas bahawa keterdedahan risiko syariah dalam pelaburan Syarikat Takaful pada kekerapan yang tinggi berikutan pemilihan portfolio pelaburan Syarikat Takaful mestilah berdasarkan portfolio pelaburan patuh syariah yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia (2014). Status patuh syariah sekuriti-sekuriti pelaburan sentiasa berubah dari semasa ke semasa. SC akan mengeluarkan senarai patuh syariah yang terkini setiap enam bulan setiap tahun iaitu pada bulan Mei dan bulan November setiap tahun. Senarai sekuriti patuh syariah yang dikemas kini setiap 6 bulan sekali oleh SC menyebabkan terdapat status portfolio pelaburan Syarikat Takaful pada asalnya adalah patuh syariah tetapi kemudiannya berubah kepada status tidak patuh syariah apabila senarai patuh syariah terkini dikeluarkan oleh SC.

Selanjutnya, Informan B mengulas bahawa pelaburan-pelaburan patuh syariah akan diuruskan oleh kakitangan Bahagian Pelaburan. Syarikat Takaful telah melantik Pihak Pengurus Dana Luaran untuk menguruskan dana-dana pelaburan Syarikat Takaful. Ini menggambarkan peranan dan tanggungjawab utama kakitangan yang menguruskan pelaburan untuk memastikan pelaburan adalah patuh syariah. Kakitangan bukan syariah di bahagian pelaburan turut perlu melakukan tindakan menyangka senaraikan mana-mana portfolio yang telah disenaraikan tidak patuh syariah berdasarkan senarai terkini portfolio patuh syariah Suruhanjaya Sekuriti Malaysia. Dengan erti kata yang lain, sekiranya kakitangan bukan syariah di bahagian pelaburan gagal menjalankan tanggungjawab memastikan semua portfolio pelaburan adalah patuh syariah. Operasi syariah takaful khususnya berkaitan pelaburan akan terdedah untuk berlaku risiko syariah. Informan B turut mengulas bahawa pihak pengurus dana pelaburan Syarikat Takaful Syarikat Takaful B gagal menyedari adanya sekuriti yang telah berubah status kepada tidak patuh syariah. Apabila proses review syariah dilakukan, didapati terdapat sekuriti-sekuriti tidak patuh syariah yang masih dipegang oleh Syarikat Takaful B. Beliau mengatakan "...Jadi, bila syariah review masuk dan nampak ini (sekuriti tidak patuh syariah masih ada). Ini syariah non compliant keluar Mei tapi Oktober kita masih lagi letak kita punya duit dalam kaunter yang haram itu (walaupun telah mencapai kos pelaburan)."

Sekuriti-sekuriti yang berubah status kepada tidak patuh syariah dan melebihi kos pelaburan tetapi masih dipegang oleh Syarikat Takaful kemudiannya dibawa untuk pertimbangan JKS Syarikat Takaful. Hasil keputusan JKS Syarikat Takaful mendapati bahawa pegangan sekuriti tidak patuh syariah ini sebagai insiden sebenar risiko syariah dan perlu dilaporkan secara rasmi kepada BNM. Tindakan selanjutnya juga dilakukan berdasarkan persetujuan JKS Syarikat Takaful dan Lembaga Pengarah Syarikat Takaful. Beliau menyatakan "Itu isu duit mana-mana keuntungan daripada kaunter yang haram itu kena purify." Ini bermaksud Syarikat Takaful telah menjalankan tindakan pembetulan dengan mengasingkan pendapatan tidak patuh syariah yang diperolehi daripada sekuriti yang berubah status kepada tidak patuh syariah tersebut dan didermakan kepada badan-badan kebajikan yang diperakui oleh JKS Syarikat Takaful.

Seterusnya, Informan C juga menjelaskan bahawa keterdedahan risiko syariah yang paling mudah berlaku adalah aspek pelaburan dana-dana Syarikat Takaful. Beliau yang turut berpengalaman berkhidmat di pelbagai Syarikat Takaful yang lain di Malaysia yang turut dipertanggungjawab di

bahagian pematuhan syariah dan perundangan turut menjelaskan terdapat dua situasi yang menyebabkan sekuriti tidak patuh syariah. Pertama, sekuriti tidak patuh syariah berlaku apabila terdapat sekuriti-sekuriti yang dinyah senarai daripada sekuriti patuh syariah setelah senarai sekuriti patuh syariah terkini daripada SC dikeluarkan pada enam bulan sekali iaitu pada bulan Mei dan November. Menurut Informan C lagi, situasi kedua kemungkinan berlaku sekuriti tidak patuh syariah ialah disebabkan kemungkinan berlaku sekuriti tidak patuh syariah dalam tempoh jangka masa enam bulan tersebut. Ini kerana sekuriti-sekuriti ini sentiasa berubah yang masa yang singkat termasuk dalam tempoh sehari. Oleh yang demikian, dalam tempoh enam bulan sebelum senarai sekuriti patuh syariah baru dikeluarkan. Sekuriti-sekuriti mungkin telah berubah status tidak patuh syariah lebih awal lagi sebelum tempoh masa enam bulan senarai terkini dikeluarkan.

Menurut Informan C pula, kakitangan bukan syariah yang dilantik menguruskan dana pelaburan turut bertanggungjawab memastikan keseluruhan pelaburan Syarikat Takaful adalah patuh syariah. Ini berikutan pengurusan pelaburan di Syarikat Takaful tersebut diuruskan oleh pihak luaran iaitu kakitangan bukan syariah perbankan Islam berkaitan syarikat takaful tersebut. Oleh sebab itu, pemantauan berkaitan pematuhan syariah dijalankan di peringkat luaran oleh kakitangan bukan syariah pihak yang dilantik. Begitu juga, sekiranya berlaku sebarang keterdedahan risiko syariah berkaitan pelaburan dana-dana Syarikat Takaful. Pengurusan pematuhan syariah dalam pelaburan Syarikat Takaful tersebut merupakan tanggungjawab pihak pengurusan dana pelaburan yang telah dilantik.

4.3 Menyaringkan Pemohonan Takaful Am Daripada Bakal Peserta Takaful

Takaful am ialah kontrak takaful yang menumpukan perlindungan kemusnahan atau kerugian harta-benda dan liabiliti tertentu dalam tempoh masa pendek. Kontrak takaful am menfokuskan melindungi harta-benda merangkumi risiko kenderaan bermotor, risiko kapal laut, kapal terbang dan barangan pengangkutan yang dibawa, dan juga perlindungan kepada risiko-risiko baru dan risiko di luar jangka atau kontigensi seperti risiko kemalangan individu, risiko liabiliti awam, risiko kemalangan pekerja dan risiko kejuruteraan.

Kegagalan Syarikat Takaful menyaring dan memastikan risiko-risiko yang diterima adalah patuh syariah kemungkinan menyebabkan pelanggaran terhadap pematuhan syariah dan memberi implikasi negatif terhadap Syarikat Takaful. Menurut Informan A lagi, keterdedahan risiko syariah berkaitan penerima risiko takaful am Syarikat Takaful adalah disebabkan ketiadaan parameter penerimaan risiko takaful am daripada pengawalselia iaitu BNM. Beliau menyatakan pelbagai kajian-kajian telah dijalankan untuk mengeluarkan parameter penerimaan risiko tetapi masih gagal diputuskan untuk digunapakai sebagai garis panduan dalam industri takaful di Malaysia. Menurut beliau lagi, kebanyakan Syarikat Takaful yang menggunakan penanda aras penyaringan patuh syariah Suruhanjaya Sekuriti (SC) sebagai panduan dalam memastikan risiko yang diterima adalah patuh syariah. Tetapi metodologi tersebut tidak sesuai digunakan dalam situasi tertentu contohnya permohonan perlindungan takaful terhadap bangunan BNM yang sedia dimaklumi bahawa BNM turut melibatkan urusan kewangan konvensional. Tambahan lagi Informan A mengulas, sekiranya Syarikat Takaful terlalu rigid atau memilih untuk menerima risiko. Syarikat Takaful akan berhadapan kesukaran untuk membangunkan industri kewangan Islam dan menyerahkan peluang tersebut kepada industri insurans konvensional.

Seterusnya, Informan E turut menjelaskan bahawa terdapat keterdedahan risiko syariah dalam penerimaan permohonan risiko termasuklah perkara-perkara yang jelas pengharamannya contoh urusan melibatkan perniagaan berkaitan babi. Beliau mengatakan bahawa pihak pertama yang menyaring pematuhan syariah yakni agen atau wakil syarikat takaful itu sendiri. Beliau mengulas lanjut bahawa terdapat sesetengah permohonan diterima daripada agen syarikat takaful mempunyai

isu-isu syariah. Informan E menunjukkan satu contoh kes permohonan perlindungan risiko termasuklah melibatkan perniagaan tidak patuh syariah seperti restoren yang menghidangkan makanan tidak halal iaitu babi. Situasi ini berlaku apabila agen Syarikat Takaful E mendapat persetujuan pemilik kedai sederet sekaligus untuk melindungi kesemua sederet premis perniagaan mereka dalam perlindungan kontrak takaful am. Namun, setelah penelitian terhadap status perniagaan dan perusahaan premis perniagaan tersebut dan mendapati terdapat premis perniagaan yang menjalankan perniagaan tidak patuh syariah iaitu menjual makanan berkaitan babi. Dalam situasi begini, Bahagian Syariah Dalaman masih perlu mendapatkan bantuan dari agen takaful untuk mendapatkan maklumat lanjut secara telus mengenai premis perniagaan perniagaan yang akan dilindungi dibawah kontrak takaful. Ini menunjukkan bahawa kakitangan bukan syariah termasuklah agen takaful merupakan pihak pertama yang akan menyaring sejauhmanakah permohonan takaful am tersebut boleh terima dan dilindung di bawah kontrak takaful. Agen takaful akan mengumpulkan maklumat yang terperinci dengan permohonan takaful tersebut untuk disaring oleh Bahagian Syariah Dalam Syarikat Takaful sekiranya terdapat sebarang isu syariah dalam permohonan takaful tersebut.

Oleh yang demikian, permohonan yang mempunyai isu syariah ini akan diketengahkan untuk perhatian Bahagian Syariah Dalaman Syarikat Takaful tersebut. Informan E menjelaskan bahawa terdapat permohonan risiko termasuklah melibatkan perniagaan tidak patuh syariah seperti restoren yang menghidangkan makanan tidak halal iaitu babi. Situasi ini berlaku apabila agen Syarikat Takaful Takaful Ikhlas Berhad mendapat persetujuan pemilik kedai sederet sekaligus untuk melindungi kesemua sederet premis perniagaan mereka dalam perlindungan kontrak takaful am. Namun, setelah penelitian terhadap status perniagaan dan perusahaan premis perniagaan tersebut dan mendapati terdapat premis perniagaan yang menjalankan perniagaan tidak patuh syariah iaitu menjual makanan berkaitan babi. Syarikat Takaful kemudiannya menolak permohonan kedai yang menjual makanan berkaitan babi tersebut.

Bagaimanapun, Informan E menjelaskan permohonan risiko yang jelas tidak patuh syariah melibatkan riba, perjudian, babi dan arak lebih mudah diuruskan dan ditolak serta-merta. Sebaliknya, Syarikat Takaful berhadapan dengan kesukaran untuk menentukan sama ada menolak atau menerima permohonan takaful am daripada syarikat yang menjalankan perniagaan bercampur halal dan haram. Situasi ini menunjukkan permohonan takaful am daripada risiko bercampur antara halal dan haram memerlukan penelitian lanjut daripada Bahagian Syariah Syarikat Takaful. Informan E menyatakan contoh terdapat permohonan takaful am untuk melindungi sebuah bangunan daripada kebakaran dan lain-lain. Namun, terdapat sebahagian aktiviti dalam bangunan tersebut adalah tidak patuh syariah seperti perniagaan arak. Menurut Informan E, pihak pemasaran ataupun agen Syarikat Takaful yang menguruskan kes tersebut perlu mendapatkan maklumat lanjut daripada pihak permohonan perlindungan takaful am tersebut dan memaklumkan maklumat berkaitan kepada Bahagian Syariah Syarikat Takaful. Salah satu kaedah yang digunakan untuk mendapatkan peratusan aktiviti tidak patuh syariah melalui dapatan jumlah pendapatan aktiviti tidak patuh syariah tersebut.

Ini menunjukkan bahawa sebarang penerimaan risiko yang melibatkan urusanniaga dan perniagaan bercampur halal dan haram perlu melalui penilaian Bahagian Syariah Syarikat Takaful dan kemudiannya dibincangkan dalam mesyuarat JKS Syarikat Takaful. Informan E turut mengulas lanjut bahawa insiden sebenar risiko syariah pernah terjadi berkaitan penerimaan risiko tidak patuh syariah oleh Syarikat Takaful.

Informan E menyatakan bahawa terdapat insiden risiko syariah telah berlaku dalam Syarikat Takaful. Insiden sebenar risiko syariah dalam penerimaan risiko takaful am berlaku apabila menerima permohonan takaful am untuk melindungi kenderaan yang mengedarkan minuman keras milik syarikat pengeluar minuman keras terkenal. Kesalahan menerima risiko tidak patuh syariah dalam Syarikat Takaful disebabkan kecuaiannya kakitangan yang menerima permohonan tanpa pemeriksaan

lanjut. Ini disebabkan pada dasarnya kenderaan tersebut dimiliki oleh syarikat kenderaan X. Namun, syarikat kenderaan X tersebut telah menyewakan kenderaan tersebut kepada Syarikat Pengeluar minuman keras untuk mengedarkan minuman keras kepada jualan runcit. Kesilapan menerima risiko tidak patuh syariah ini adalah disebabkan kebanyakan perlindungan am kenderaan komersil diterima secara pukal lantas menyebabkan kakitangan yang menerima permohonan perlindungan takaful tidak meneliti maklumat perniagaan dengan baik. Setelah kakitangan yang menerima menyedari bahawa permohonan takaful am kenderaan komersil tersebut semasa permohonan tahun berikutnya, kakitangan berkaitan telah menolak permohonan takaful tersebut untuk memperbaharui kontrak takaful am berkenaan. Situasi penerimaan permohonan risiko yang tidak patuh syariah ini telah dikategorikan sebagai insiden risiko syariah. Pihak Syarikat Takaful seterusnya membuat pengasingan pendapatan sebanyak RM3000 dan mendermakan wang tersebut kepada pihak berkenaan seperti yang telah dipersetujui oleh JKS Syarikat Takaful dan Lembaga Pengarah Syarikat Takaful.

Informan B pula menghuraikan bahawa keterdedahan risiko syariah dalam penerimaan risiko takaful am adalah disebabkan oleh kesalahan manusia dan tiada kesedaran di kalangan pihak pemasaran mengenai penerimaan risiko-risiko patuh syariah. Beliau menunjukkan bahawa parameter asas penerimaan risiko yang patuh syariah telah diketahui oleh setiap agen pemasaran Syarikat Takaful. Namun, kesalahan menerima risiko-risiko tidak patuh syariah dalam kontrak takaful am adalah disebabkan kegagalan agen pemasaran berkenaan mengenal pasti permohonan risiko-risiko tidak patuh syariah untuk takaful am bertujuan untuk meningkatkan jumlah transaksi kontrak takaful am bagi memperolehi kadar komisen agen pemasaran yang maksimum. Beliau mengatakan bahawa tiada kesedaran atau awareness terhadap pematuhan syariah merupakan sebahagian keterdedahan berlakunya risiko syariah dalam operasi dan aktiviti Syarikat Takaful.

Tambahan lagi, Informan B mengulas insiden risiko syariah pernah terjadi dalam operasi Syarikat Takaful B. Insiden risiko syariah ini berlaku apabila Syarikat Takaful telah menerima permohonan salah sebuah perbankan konvensional untuk melindungi liabiliti sebuah bangunan yang dimiliki oleh bank konvensional tersebut. Situasi ini merupakan insiden sebenar risiko syariah apabila Syarikat Takaful B menerima permohonan takaful am bank konvensional tersebut. Kakitangan yang bertanggungjawab di Syarikat Takaful B kemudian menjalankan tindakan pengasingan pendapatan tidak patuh syariah dan didermakan kepada badan-badan kebajikan seperti yang diluluskan oleh JKS Syarikat Takaful dan Lembaga Pengarah Syarikat Takaful tersebut.

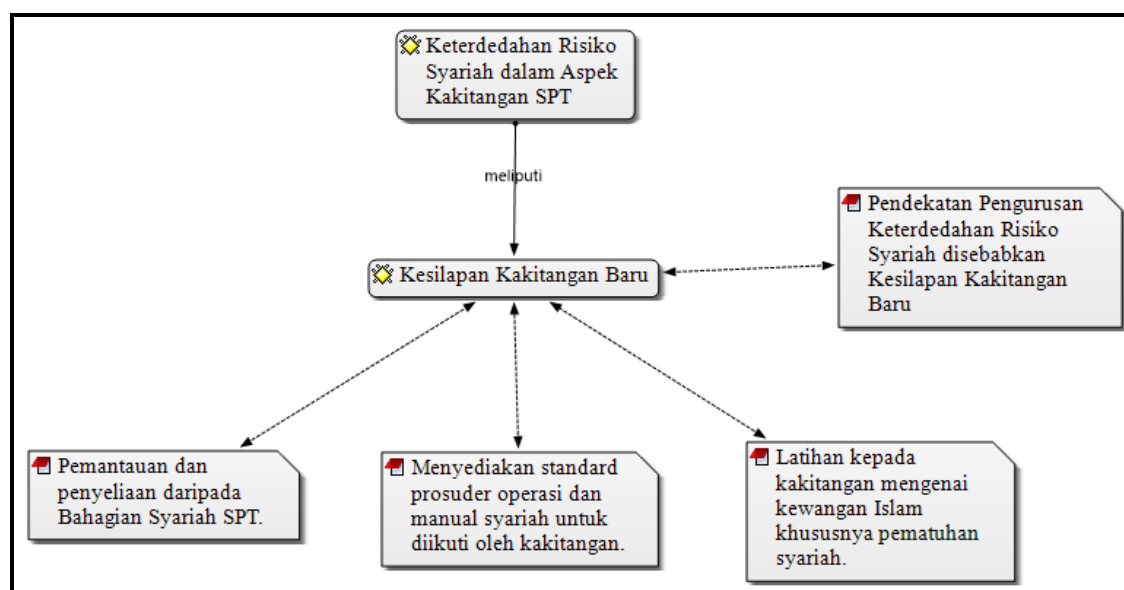
Selanjutnya, Informan D yang pernah berkhidmat dengan Syarikat Takaful yang lain sebelum ini memaklumkan bahawa terdapat isu keterdedahan risiko syariah dalam penerimaan risiko takaful am semasa di syarikat takaful beliau bertugas sebelum. Informan D juga mengulas bahawa isu keterdedahan risiko syariah dalam penerimaan risiko takaful am seperti permohonan perlindungan pentas semasa aktiviti hiburan beserta perlindungan liabiliti awam. Namun, Syarikat Takaful telah menyaring dan memilih risiko melindungi liabiliti awam sahaja yang dilindungi melalui kontrak takaful am. Manakala, permohonan perlindungan pentas telah ditolak.

Informan D mengulas lagi bahawa hanya mempunyai lesen takaful am. Walaubagaimanapun, Syarikat Takaful ini tidak mempunyai sebarang isu keterdedahan risiko syariah dalam takaful am. Ini berikutan produk takaful am di Syarikat Takaful ini hanya merupakan produk kemalangan diri dan perlindungan kebakaran di rumah kediaman sahaja. Berdasarkan kenyataan Informan D, syarikat takaful terkini beliau bertugas hanya mempunyai dua kategori produk untuk takaful am iaitu perlindungan daripada kemalangan dan perlindungan daripada kebakaran untuk tempat kediaman. Produk kemalangan diri iaitu Group Personal Accident dan Cuespacs PA. Manakala, produk perlindungan kebakaran pula iaitu Fire Takaful dan Householders and House Owners. Ini bererti syarikat takaful ini tidak mempunyai produk-produk yang pelbagai dalam takaful am seperti Syarikat

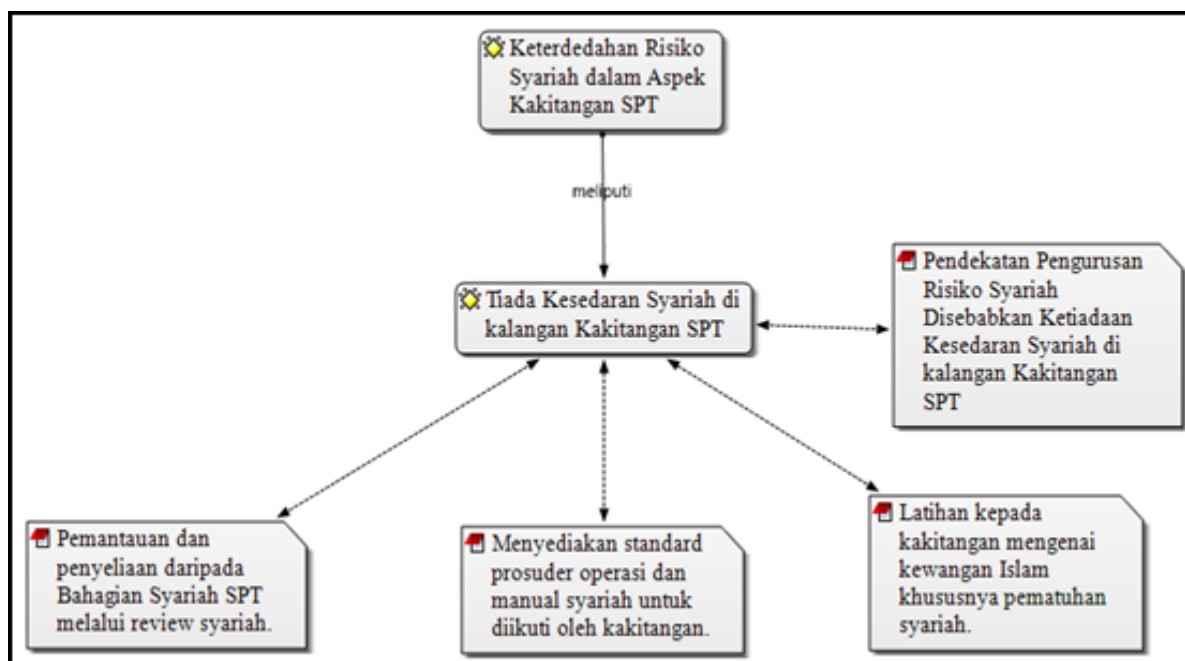
Takaful yang mempunyai lesen pengendali takaful am. Berdasarkan dapatan daripada informan-informan kajian, kakitangan bukan syariah khususnya agen pemasaran, kakitangan bahagian pengunderaitan dan kakitangan kaunter hadapan bertanggungjawab menyaring permohonan daripada bakal para peserta takaful khususnya melibatkan barangan atau perkhidmatan yang akan dilindungi menggunakan kontrak takaful. Ketiga-tiga bidang tanggungjawab dikenalpasti merupakan ruang keterdedahan yang mempunyai kebarangkalian yang tinggi untuk berlakunya ketidakpatuhan syariah. Terdapat aspek-aspek yang mempunyai kebarangkalian berlaku insiden risiko syariah tetapi mempunyai kebarangkalian yang lebih rendah (Mohd Faiz Mohamed Yusof et al., 2016).

5.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN FUNGSI DAN TANGGUNGJAWAB KAKITANGAN BUKAN SYARIAH

Disebabkan peranan dan tanggungjawab penting kakitangan bukan syariah Syarikat Takaful dalam aspek pematuhan syariah, Rajah 1 menunjukkan bahawa Syarikat Takaful perlu mempunyai persediaan seperti latihan secara berkala untuk memastikan kakitangan-kakitangan baru di Syarikat Takaful kompeten untuk menjalankan tanggungjawab dan tugas mereka di Syarikat Takaful khususnya berkaitan pematuhan syariah. Standard prosuder operasi kakitangan perlu sentiasa dikemas kini bagi memastikan mengikut praktis Syarikat Takaful keperluan patuh syariah.



Rajah 1: Dapatan Pendekatan Pengurusan Keterdedahan Risiko Syariah Disebabkan Kakitangan-kakitangan Baru terutama kakitangan bukan syariah Syarikat Takaful



Rajah 2: Dapatan Pendekatan Pengurusan Keterdedahan Risiko Syariah Disebabkan Disebabkan Tiada Kesedaran Kepentingan Pematuhan Syariah di Kalangan Kakitangan Syarikat Takaful

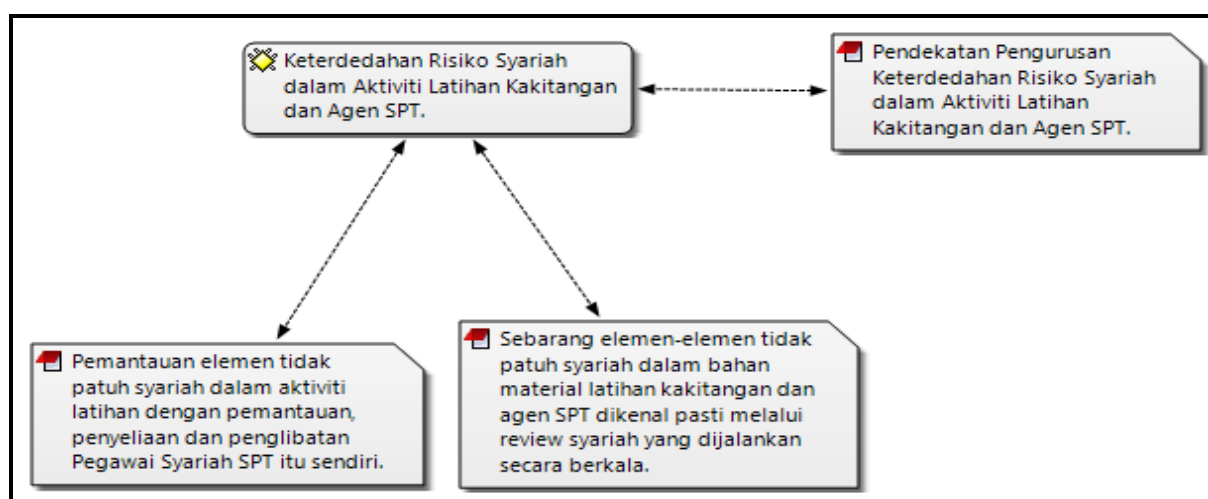
Bagi menguruskan keterdedahan risiko dalam aspek kesalahan dan kesilapan kakitangan ialah melalui tindakan proaktif daripada Bahagian Syariah Syarikat Takaful itu sendiri seperti melalui soal selidik dan pemeriksaan dokumen. Selain itu juga, aspek yang penting ialah melalui latihan secara berkala kepada kakitangan-kakitangan Syarikat Takaful. Kesedaran terhadap kepentingan pematuhan syariah bukan mengambil masa yang singkat tetapi merupakan proses yang berterusan. Kebanyakan kakitangan Syarikat Takaful beranggapan pengurusan risiko syariah adalah sesuatu yang remeh yang menyebabkan kerugian sedangkan hakikatnya pematuhan syariah bertujuan memastikan reputasi dan imej positif Syarikat Takaful dalam pasaran. Sekiranya Syarikat Takaful berhadapan dengan reputasi negatif dalam pematuhan syariah menyebabkan berlaku penolakan oleh bakal peserta atau pasaran takaful setempat (Mohammad Hashim Kamali, 2008). Rajah 2 menunjukkan kakitangan-kakitangan Syarikat Takaful perlu diberi latihan secara berkala dalam aspek pematuhan syariah Syarikat Takaful. Latihan ini bukan sahaja aspek operasi sahaja malahan mendidik kakitangan Syarikat Takaful dengan mendalam bagi mewujudkan kerja seharian dan tugas di Syarikat Takaful merupakan sebahagian dalam bentuk ibadah kepada Allah S.W.T. Latihan kakitangan bukan Muslim juga mesti didedahkan terutama dalam pematuhan syariah dan aspek imej perniagaan Islam. Dengan erti kata yang lain, Syarikat Takaful dengan kerjasama pihak pengawal selia BNM perlu membangunkan silibus pengajian pematuhan syariah bagi kakitangan-kakitangan yang berkhidmat dalam Syarikat Takaful untuk memastikan kefahaman dan seterusnya pematuhan syariah dalam seluruh operasi dan aktiviti Syarikat Takaful. Syarikat Takaful juga boleh mendapatkan perkhidmatan latihan kepada kakitangan melalui institusi latihan kewangan Islam seperti Islamic Banking and Finance Institute Malaysia (IBFIM) turut menjalankan khusus tertentu untuk meningkatkan pengetahuan berkaitan kewangan Islam. Contoh kursus yang dianjurkan IBFIM ialah *Philosophy and Fundamentals of Shariah for Islamic Finance*, *Application of Shariah in Islamic Finance*, *Ethics in Islamic Finance*, *Key Aspects of Takaful*, *Takaful Company Operations*, *Legal Aspect & Governance For Islamic Finance*, *Marketing for Takaful Company*, *Islamic Fund Management*, *Takaful Products*, *Quantitative Aspects of Takaful Operation* dan *Family and General Takaful Processes*.

Latihan kepada kakitangan sangat penting berikutan kakitangan merupakan pihak utama yang berperanan dalam menguruskan sebarang keterdedahan dalam risiko syariah. Informan E mengulas

peranan kakitangan bahagian pemasaran dan pengunderaitan dalam mendapatkan maklumat untuk penyaringan patuh syariah dalam permohonan takaful. Beliau mengatakan;

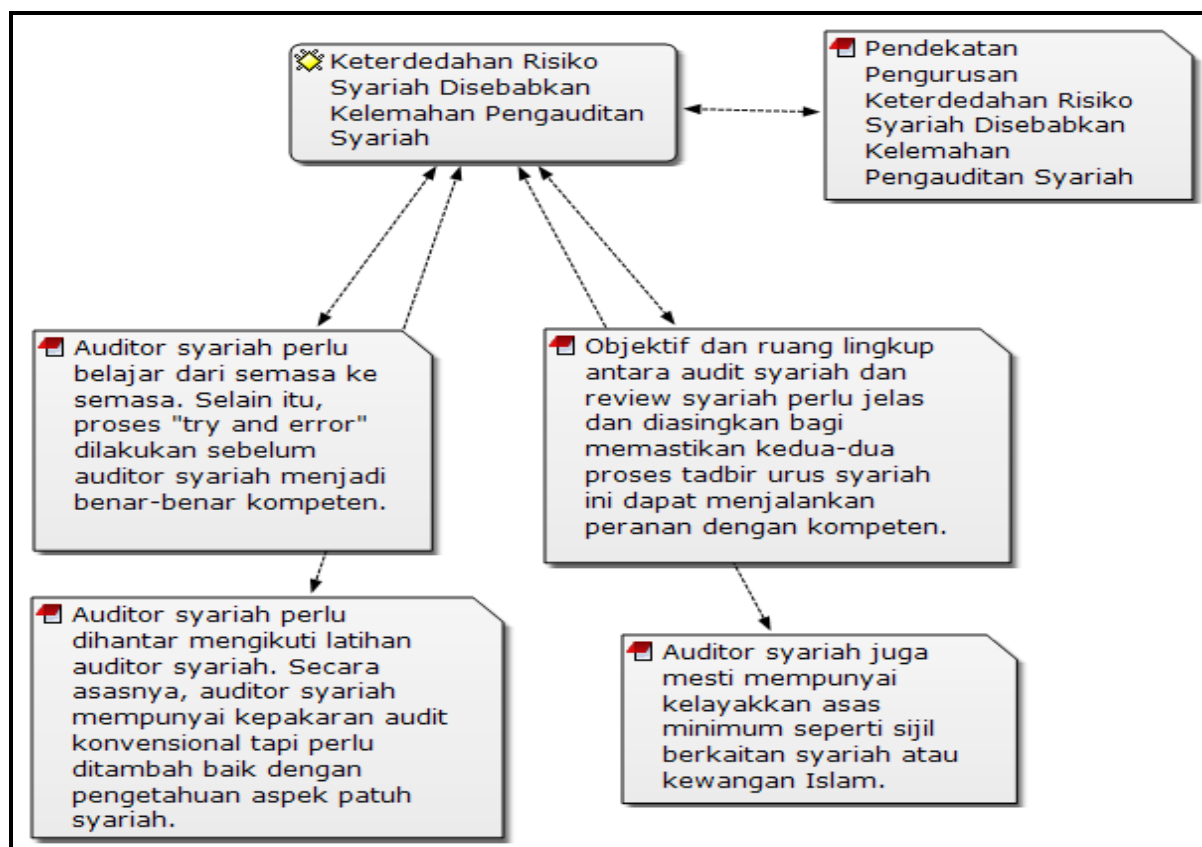
“...kita kena investigate lagi ialah mix business. Mix ini contoh untuk general contoh dalam satu bangunan ada bar tapi dalam masa yang sama sebenarnya banyak business yang halal. Itu yang kita kena kira percentage pada income business itu sendiri. Terpaksa check revenue. Marketing kena buat kerja sikit lah. Marketing kena check dulu kemudian baru underwriting tengok. Lepas underwriting tengok. Dia akan tanya ustaz (syariah) macam mana ok ke tak. Begitu prosesnya maknanya marketing akan bawa business sampai underwriting. Underwriting tak confirm akan refer to syariah. Syariah kata investigate lagi. Berapa itu dan ini. So, marketing kena pergi balik kat klien itu kalau misalnya ok. Kita ambil lah business itu. Kena ada detail begitu. Kena refer syariah tapi tak semua lah. Yang mix.”

Kenyataan di atas menunjukkan kakitangan bukan syariah Syarikat Takaful yakni selain Bahagian Syariah Syarikat Takaful turut membantu bekerjasama mengumpul maklumat mengenai permohonan takaful khususnya melibatkan aktiviti yang bercampur halal haram. Ini bertujuan memastikan penerimaan permohonan takaful tersebut adalah mengikut keperluan patuh syariah dalam Syarikat Takaful. Mohd Daud Bakar (2016) turut menjelaskan bahawa proses menguruskan sebarang keterdedahan risiko syariah dalam IKI mestilah melibatkan semua kakitangan dalam IKI itu sendiri. Dengan erti kata yang lain, setiap kakitangan merupakan mata dan telinga kepada JKS. Malahan, beliau mencadangkan bahawa bagi memastikan setiap operasi dan aktiviti IKI adalah patuh syariah secara keseluruhan dengan menerapkan budaya kerja dan suasana patuh syariah secara total dalam IKI. Ini menunjukkan kakitangan Syarikat Takaful mempunyai peranan penting dalam menguruskan sebarang keterdedahan risiko syariah dalam Syarikat Takaful.



Rajah 3: Pendekatan Pengurusan Keterdedahan Risiko Syariah dalam Aktiviti Latihan Kakitangan dan Agen Syarikat Takaful

Rajah 3 menunjukkan pendekatan menguruskan keterdedahan risiko syariah melibatkan aktiviti latihan kakitangan dan agen Syarikat Takaful. Pemantauan dan menyeliaan dalam aktiviti latihan kakitangan dan agen Syarikat Takaful dilakukan oleh Bahagian Syariah Syarikat Takaful. Selain itu, review syariah dijalankan dari semasa ke semasa untuk memastikan pematuhan syariah termasuklah dalam aktiviti latihan kakitangan dan agen Syarikat Takaful.



Rajah 4: Pendekatan Pengurusan Keterdedahan Risiko Syariah Disebabkan Kelemahan Proses Pengauditan Syariah

Isu kelemahan pengauditan syariah dalam Syarikat Takaful merupakan isu yang dihadapi oleh semua IKI termasuklah Syarikat Takaful. Oleh yang demikian, isu kelemahan pengauditan syariah merupakan isu di peringkat makro industri kewangan Islam. Kelemahan proses pengauditan syariah ini disebabkan kekurangan kepakaran yang mahir dalam kedua-dua bidang yakni pengauditan dan pematuhan syariah (Nawal Kasim et al., 2009). Selain itu, kelemahan proses pengauditan syariah turut disebabkan tiada sebarang rangka kerja atau panduan proses pengauditan syariah. Oleh sebab itu, Syarikat-Syarikat Takaful di Malaysia masih berusaha untuk merangka proses audit syariah dalaman untuk dipraktikkan oleh Syarikat Takaful masing-masing. Sheila Aion Yussof (2013) mencadangkan beberapa tindakan untuk mengukuhkan proses pengauditan syariah antara membangunkan program pembangunan sumber manusia dalam bidang pengauditan. Pihak pengawal selia BNM menyediakan rangka kerja dan standard praktis pengauditan syariah di peringkat Syarikat Takaful masing-masing. Selain itu juga, Sheila Aion Yussof turut mencadangkan BNM membangunkan kod amalan standard bagi auditor syariah untuk menyeragamkan praktis dalam proses pengauditan syariah. Rajah 4 menunjukkan pendekatan dalam mengatasi kelemahan pengauditan syariah melalui proses latihan dan pendidikan mengenai kewangan Islam. Pihak auditor syariah juga menggunakan pendekatan “try and error” sebelum mencapai proses pengauditan syariah dalam terbaik. Selain itu, terdapat Syarikat Takaful meletakkan kriteria asas kepada auditor syariah yakni mesti mempunyai sijil asas kewangan Islam atau perundangan syariah. Selanjutnya, auditor syariah perlu membangunkan model yang jelas mengenai objektif audit syariah sekali gus membezakan dengan proses review syariah. Kajian ini mendapati kakitangan bukan syariah menjalankan peranan dan tanggungjawab yang begitu penting dalam memastikan keseluruhan operasi dan aktiviti dalam industri takaful memenuhi keperluan pematuhan syariah.

6.0 KESIMPULAN

Fungsi dan tanggungjawab kakitangan bukan syariah kurang diketengahkan dalam proses menguruskan keterdedahan risiko syariah. Kebanyakan peranan dan tanggungjawab menguruskan risiko syariah hanya dipertanggungjawabkan kepada Jawatankuasa Syariah Dalamam IKI tersebut dan Jabatan Syariah dalaman sahaja. Secara umumnya, jumlah kakitangan syariah yakni Jawatankuasa Syariah Dalamam IKI tersebut dan Jabatan Syariah dalaman yang hanya golongan minoriti dalam operasi dan aktiviti tadbirurus syariah syarikat takaful sedangkan kumpulan majoriti dalam operasi syarikat takaful adalah dipertanggungjawab kepada kakitangan bukan syariah. Justeru, kakitangan bukan syariah ini perlu diberikan latihan dan pengetahuan berkaitan pematuhan syariah yang diperlukan untuk memastikan pematuhan syariah operasi syarikat takaful secara menyeluruh. Kakitangan bukan syariah merupakan sebahagian daripada sistem penyaringan dan pertahanan terhadap keperluan pematuhan syariah bagi IKI termasuklah syarikat takaful di Malaysia. Dapatan kajian ini boleh dijadikan panduan dan asas untuk membentuk modul latihan kepada kakitangan bukan syariah di institusi kewangan Islam oleh pihak pengawal selia Bank Negara Malaysia atau pihak dalaman institusi kewangan Islam di Malaysia. Fungsi dan tanggungjawab kakitangan bukan syariah dalam IKI khususnya syarikat takaful perlu ditambah baik dan diperkukuhkan oleh meningkatkan keyakinan *shareholder* dan *stakeholder* sedia ada dan menarik minat pelabur pada masa akan datang.

Rujukan

- American Institute of Certified Public Accountants and Canadian Institute of Chartered Accountants. (2000). *Managing Risk in the New Economy*. New York: AICPA.
- Archer, S & Haron, A. (2007). Operational Risk Exposure of Islamic Banks” dalam *Islamic Finance: The Regulatory Challenge*, ed. Archer, S dan Abdel Karim, R. Singapura: John Wiley & Sons.
- Ashraf Md Hashim & Muhammad Ali Jinnah Muhammad. (2014) The Parameters of Permissible Risk in Takaful,” *ISRA Research Paper* 67, 1-27.
- Bank Negara Malaysia, General Takaful: A Conceptual Framework, laman sesawang Bank Negara Malaysia, dicapai pada 8 Januari 2013, <http://www.bnm.gov.my/files/publication/tkf/en/2005/booklet.en.pdf>
- Basel Committee on Banking Supervision. (2011) *Principles for the Sound Management of Operational Risk*. Switzerland: BCBS.
- DeLorenzo, Shaykh Yusuf Talal. (2007). Shari’ah Compliance Risk. *Chicago Journal of International Law* 7, 397-408.
- Hammad, N. (2007) *Contemporary Islamic Jurisprudence on Monetary and Banking Transactions*. Damascus: Dar Al-Qalam.
- Islamic Banking and Finance Institute Malaysia (IBFIM), “Training Programs 2016” laman sesawang IBFIM, dicapai 5 Jun 2016, <http://www.ibfim.com/?t=tpd&p=cpd&c=training-programs-2016>
- Karim Ginena. (2014) Shari’ah Risk and Corporate Governance of Islamic Banks,” *Corporate Governance* 14(1), 86-103.
- Lahsasna, A. (2014). *Shari’ah Non-compliance Risk Management and Legal Documentations in Islamic Finance*. Kuala Lumpur: Wiley Finance Series.
- Mohammad Hashim Kamali. (2008). *Shari’ah Law: An Introduction*. Oxford: OneWorld Publisher.
- Mohd Daud Bakar. (2016). *Shariah Minds in Islamic Finance: An Inside Story of a Shariah Scholar*. Kuala Lumpur: Amanie Media.

- Mohd Faiz Mohamed Yusof, Joni Tamkin Borhan & Nurhanani Romli. (2016) Potensi Keterdedahan Risiko Syariah Syarikat Pengendali Takaful Terpilih Di Malaysia. *UMRAN International Journal of Islamic and Civilizational Studies* 3(2), 63-78.
- Mohd Faiz Mohamed Yusof, Nurhanani Romli & Joni Tamkin Borhan. (2014) Kepakaran dan Tanggungjawab Jawatankuasa Syariah Dalam Menguruskan Risiko Ketidakpatuhan Syariah: Tinjauan Awal Terhadap Industri Takaful Di Malaysia. *ESTEEM Academic Journal* 10(2), 31-43.
- Nawal Kasim, Shahul Hameed Mohamad Ibrahim, & Maliah Sulaiman. (2009) Shariah Auditing in Islamic Financial Institutions: Exploring the Gap Between the “Desired ” and the “Actual .” *Global Economy and Finance Journal* 2(2), 127–137.
- Rusni Hassan etc al. (2017) Rangka Kerja Pengurusan Risiko Syariah Institusi Kewangan Islam: Aplikasi Global Bagi Menangani Risiko Ketidakpatuhan Syariah. *Jurnal Kanun* 28(2), 131-159.
- Sheila Ainon Yussof. (2013). Prospects of A Shari’ah Audit Framework For Islamic Financial Institutions In Malaysia, *Islam and Civilisational Renewal* 4(1), 98-99.
- Sunlife Takaful Malaysia, “Takaful General Products”, laman sesawang Sunlife Takaful Malaysia, dicapai pada 4 Mei 2015, <https://www.sunlifemalaysia.com/page.asp?id=general-takaful>
- Suruhanjaya Sekuriti, Senarai Sekuriti Patuh Syariah oleh Majlis Penasihat Syariah Suruhanjaya Sekuriti Malaysia 27 November 2015. Kuala Lumpur: Suruhanjaya Sekuriti.
- Yazkhiruni Yahya & Nurmazilah Mahzan. (2012) The Role of Internal Auditing In Ensuring Governance in Islamic Financial Institution (IFI). *3rd International Conference On Business And Economic Research* (3rd Icerb 2012) Proceeding, Golden Flower Hotel, Bandung, Indonesia, 12 - 13 March 2012, 1634-1661.
- Zurina Shafii, Supiah Salleh & Syahidawati Hj Shahwan. (2010) Management of Shariah Non-Compliance Audit Risk in the Islamic Financial Institutions via the Development of Shariah Compliance Audit Framework and Shariah Audit Programme. *Kyoto Bulletin of Islamic Area Studies* 3(2), 3–16.