



<https://journal.unisza.edu.my/jimk>

**[THE INFLUENCE OF TAKAFUL AGENT'S AKHLAQ TOWARDS WORK ETHIC  
BEHAVIOR OF TAKAFUL AGENT ACCORDING TO THE TAKAFUL PARTICIPANT'S  
PERSPECTIVE]**

**PENGARUH TAHAP AKHLAK EJEN TAKAFUL TERHADAP GELAGAT ETIKA KERJA  
EJEN TAKAFUL MENURUT PERSPEKTIF PESERTA TAKAFUL**

NOR ARINI ABDULLAH<sup>1</sup>  
SHAHIR AKRAM HASSAN<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam,  
Universiti Sains Malaysia, 11800 Pulau Pinang, Malaysia

\*Corresponding Author: [shahirakram@usm.my](mailto:shahirakram@usm.my)

Received Date: 7 2023 • Accepted Date: 28 October 2023

**Abstract**

From an Islamic perspective, one of the responsibilities of takaful agents is that they must practise excellent akhlaq as a ethical businessman. This is because the takaful agent is responsible for providing clear information regarding the plan, products, terms and conditions and benefits that will be received by takaful participants. Therefore, good akhlaq are very important to every takaful agent. The question is whether or not takaful agents may have akhlaq that are contrary to the teachings of the Qur'an and Sunnah while promoting takaful products. The question arises, what are the akhlaq of takaful agents according to the perspective of takaful participants? How does the behavior of takaful agents affect the ethical behavior of takaful agents? To answer this question, this paper has two objectives. First, to identify the akhlaq level of the takaful agent; second, to analyzed the influence of takaful agent's akhlaq level towards work ethic behavior of takaful agent according to the takaful participant's perspective. Data was collected from a fieldwork of 397 respondents and will be analyzed using quantitative methods namely descriptive statistics and inferential statistics. The results show that takaful agents have good akhlaq. The behavior of the takaful agent in terms of respecting the takaful participant and the service provided is viewed as the greatest of takaful participant's perspective towards takaful agent's akhlaq. The lowest perspective of takaful participant's towards takaful agent's akhlaq is in telling the truth while describing the advantages and disadvantages of the product.

**Keywords:** Akhlaq, Takaful Agent, Behavior, Work Ethic, Takaful Participant

**Abstrak**

Salah satu tanggungjawab ejen takaful daripada perspektif Islam ialah mereka perlu menerapkan akhlak yang baik sebagai seorang peniaga yang beretika. Hal ini kerana ejen takaful

bertanggungjawab memberikan maklumat jelas berkenaan pelan, produk, terma dan syarat serta manfaat yang akan diterima oleh peserta takaful. Oleh sebab itu, akhlak yang baik sangat penting bagi setiap ejen takaful. Persoalannya, dalam mempromosikan produk takaful, terdapat kemungkinan ejen takaful mempunyai akhlak yang tidak selaras dengan ajaran al-Qur'an dan Sunnah. Timbul persoalan, apakah akhlak ejen takaful menurut perspektif peserta takaful? Bagaimanakah akhlak ejen takaful mempengaruhi gelagat etika kerja ejen takaful? Bagi menjawab persoalan ini, kertas kerja ini mempunyai dua objektif. Pertama, mengenal pasti tahap akhlak ejen takaful; kedua, menganalisis pengaruh tahap akhlak ejen takaful terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful. Data dikumpul daripada kajian lapangan sebanyak 397 orang responden dan akan dianalisis dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu statistik deskriptif dan statistik inferens. Hasil dapatan menunjukkan bahawa ejen takaful mempunyai akhlak yang baik dilihat daripada enam perkara. Perspektif peserta takaful terhadap akhlak ejen takaful yang paling tinggi adalah tingkah laku ejen takaful yang baik daripada segi menghormati pelanggan dan layanan yang diberikan manakala akhlak ejen takaful yang paling rendah menurut perspektif peserta takaful adalah pada ucapan yang benar dalam menjelaskan manfaat dan kekurangan produk.

Kata kunci: Akhlak, Ejen Takaful, Gelagat, Etika Kerja, Peserta Takaful

**Cite as:** Nor Arini Abdullah & Shahir Akram Hassan. 2023. Pengaruh Tahap Akhlak Ejen Takaful Terhadap Gelagat Etika Kerja Ejen Takaful Menurut Perspektif Peserta Takaful [The Influence Of Takaful Agent's Akhlaq Towards Work Ethic Behavior Of Takaful AGENT According To The Takaful Participant's Perspective]. *Jurnal Islam dan Masyarakat Kontemporari* 24(1): 89-100.

## PENGENALAN

Dalam industri takaful, ejen takaful merupakan pengantara kepada syarikat takaful dalam membantu mempromosikan produk-produk takaful. Kebajikan peserta takaful yang menyertai polisi takaful melalui ejen takaful sangat bergantung kepada bimbingan, nasihat dan sifat ejen takaful itu sendiri (Nurul Azahana, Mohd Adib, & Muhammad Nasri, 2022). Situasi ini menunjukkan bahawa perlunya ejen takaful mempunyai etika kerja dan sifat yang baik terutama bagi memastikan matlamat kewangan berkaitan takaful kepada peserta takaful tercapai. Oleh itu, peserta takaful perlu menerapkan etika kerja yang baik agar mereka dapat melaksanakan tanggungjawab dengan sempurna dan baik.

Dalam Islam, etika boleh dikatakan mempunyai hubungan rapat dengan sekurang-kurangnya tujuh istilah arab (al-Hassan, Faridahwati & Kamil, 2013). Tujuh istilah tersebut ialah pertama, *ma'ruf* (perbuatan baik), kedua, *khayr* (kebaikan), ketiga, *haqq* (kebenaran), keempat, *birr* (kebajikan/berbuat baik), kelima, *qist* (keadilan), keenam *'adl* (keseimbangan dan keadilan), dan ketujuh adalah *taqwa*. Menurut Nor 'Azzah (2002), akhlak merupakan istilah yang paling tepat untuk membincangkan berkaitan etika dalam Islam. Hal ini kerana, menurutnya, terdapat nilai-nilai Islam yang terkandung dalam akhlak dan ia amat sesuai untuk diadaptasi ke dalam etika pengurusan dan organisasi. Disinilah etika kerja ejen takaful dinilai sama ada mereka mempunyai gelagat etika kerja yang baik atau pun tidak.

Dalam mempromosikan produk takaful, ejen takaful perlu menerapkan akhlak yang baik sebagai seorang peniaga yang beretika. Hal ini kerana ejen takaful bertanggungjawab

memberikan maklumat jelas berkenaan pelan, produk, terma dan syarat serta manfaat yang akan diterima oleh peserta takaful. Oleh sebab itu, akhlak yang baik sangat penting bagi setiap ejen takaful. Persoalannya, dalam mempromosikan produk takaful, terdapat kemungkinan ejen takaful mempunyai akhlak yang tidak selaras dengan ajaran al-Qur'an dan Sunnah. Timbul persoalan, apakah akhlak ejen takaful menurut perspektif peserta takaful? Bagaimanakah akhlak ejen takaful mempengaruhi gelagat etika kerja ejen takaful? Bagi menjawab persoalan ini, kertas kerja ini mempunyai dua objektif. Pertama, mengenal pasti tahap akhlak ejen takaful; kedua, menganalisis pengaruh tahap akhlak ejen takaful terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful.

## **METODOLOGI KAJIAN**

Kajian lapangan dijalankan untuk melengkapkan data bagi menilai pengaruh tahap akhlak ejen takaful terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful. Data dikumpul daripada kajian lapangan sebenar seramai 397 orang responden yang menyertai polisi takaful. Data yang diperolehi daripada kajian sebenar dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferens.

### **Pensampelan**

Kajian ini menggunakan teknik pensampelan bertujuan (*purposive sampling*). Pensampelan bertujuan merupakan jenis pensampelan bukan kebarangkalian. Teknik pensampelan bertujuan dipilih kerana pemilihan sampel dalam kajian ini adalah bersifat khusus dan spesifik (Fauzi Hussin, Jamal Ali & Saifoul Zamzuri Noor, 2014). Responden yang dipilih dalam kajian ini adalah terdiri daripada peserta takaful dan beragama Islam sahaja.

### **Kesahan Instrumen Kajian**

Penyelidik telah menjalankan kesahan instrumen kajian dengan melalui kesahan kandungan (*content validity*) dan kesahan muka (*face validity*). Item-item yang terdapat dalam instrumen soalan selidik telah dibina berdasarkan kajian-kajian lepas. Kesahan muka pula dilakukan dengan merujuk pakar-pakar dalam bidang tertentu untuk tujuan pengesahan item-item yang terdapat di dalam soalan selidik. Instrumen-instrumen yang telah dibina telah mendapat pengesahan pakar yang mempunyai kepakaran dalam bidang takaful dan statistik bagi memastikan isi kandungannya bertepatan dan sesuai dengan matlamat kajian.

### **Kebolehpercayaan Instrumen**

Ujian kebolehpercayaan instrumen atau *reliability test* merupakan satu analisis terhadap instrumen soalan selidik bagi menentukan kajian dapat digunakan dan dapat mengukur konstruk dengan tepat, konsisten dan boleh dipercayai (Fauzi Hussin, Jamal Ali & Saifoul Zamzuri Noor, 2014). Dalam analisis ini, tiga perkara yang perlu dilihat. Pertama, nilai *composite reliability* (CR) untuk menilai *internal consistency reliability* (ketekalan dalaman). Kedua, *outer loading* dan *average variance extracted* (AVE) untuk menilai *convergent validity*

(kesahan menumpu) dan ketiga adalah ujian kriteria Fornell-Larcker untuk menilai *discriminant validity* (kesahan diskriminan). Penyelidik menunjukkan nilai CR, AVE dan *outer loading* di dalam Jadual 1 di bawah.

**Jadual 1: Ujian Kebolehpercayaan Instrumen**

Faktor	Item	Outer Loading	CR	AVE
Akhlaq Ejen Takaful	AET1	0.753	0.905	0.680
	AET3	0.851		
	AET4	0.854		
	AET5	0.881		
	AET6	0.854		
	AET7	0.744		
	AET8	0.744		
Kefahaman Ejen Takaful terhadap Konsep Takaful dan Produk takaful	KTPT1	0.865	0.942	0.742
	KTPT2	0.845		
	KTPT3	0.848		
	KTPT5	0.789		
	KTPT6	0.909		
	KTPT9	0.890		
	KTPT12	0.882		
Pengesyoran Produk berdasarkan tahap Kewangan Peserta Takaful	PKW1	0.885	0.936	0.796
	PKW2	0.899		
	PKW3	0.897		
	PKW4	0.880		
	PKW5	0.900		
Pengesyoran Produk Berdasarkan Keperluan Peserta Takaful	PKEP1	0.893	0.918	0.753
	PKEP2	0.878		
	PKEP3	0.871		
	PKEP6	0.832		
	PKEP7	0.864		
Kemahiran Memujuk	KM1	0.864	0.851	0.628
	KM2	0.765		
	KM3	0.778		
	KM5	0.737		
	KM6	0.812		

Jadual 1 menunjukkan keputusan ujian kebolehpercayaan instrumen yang dilihat daripada nilai *outer loading*, CR dan AVE. Bagi item yang mempunyai nilai *outer loading* yang kurang daripada 0.708, ia perlu digugurkan dalam kajian (Hair et al., 2019). Jadual 1 menunjukkan item-item yang mempunyai nilai *outer loading* yang melebihi 0.708. Menurut Hair et al., (2019), nilai CR yang berada antara 0.60 dan 0.70 diterima dan nilai CR yang berada antara 0.70 dan 0.90 adalah baik. Selain itu, nilai AVE yang melebihi 0.50 adalah baik. Jadual

1 menunjukkan bahawa kesemua nilai-nilai CR dan AVE telah memenuhi syarat yang dikehendaki.

Seterusnya, penyelidik juga akan menunjukkan ujian ketiga yang perlu dijalankan iaitu kriteria Fornell-Larcker.

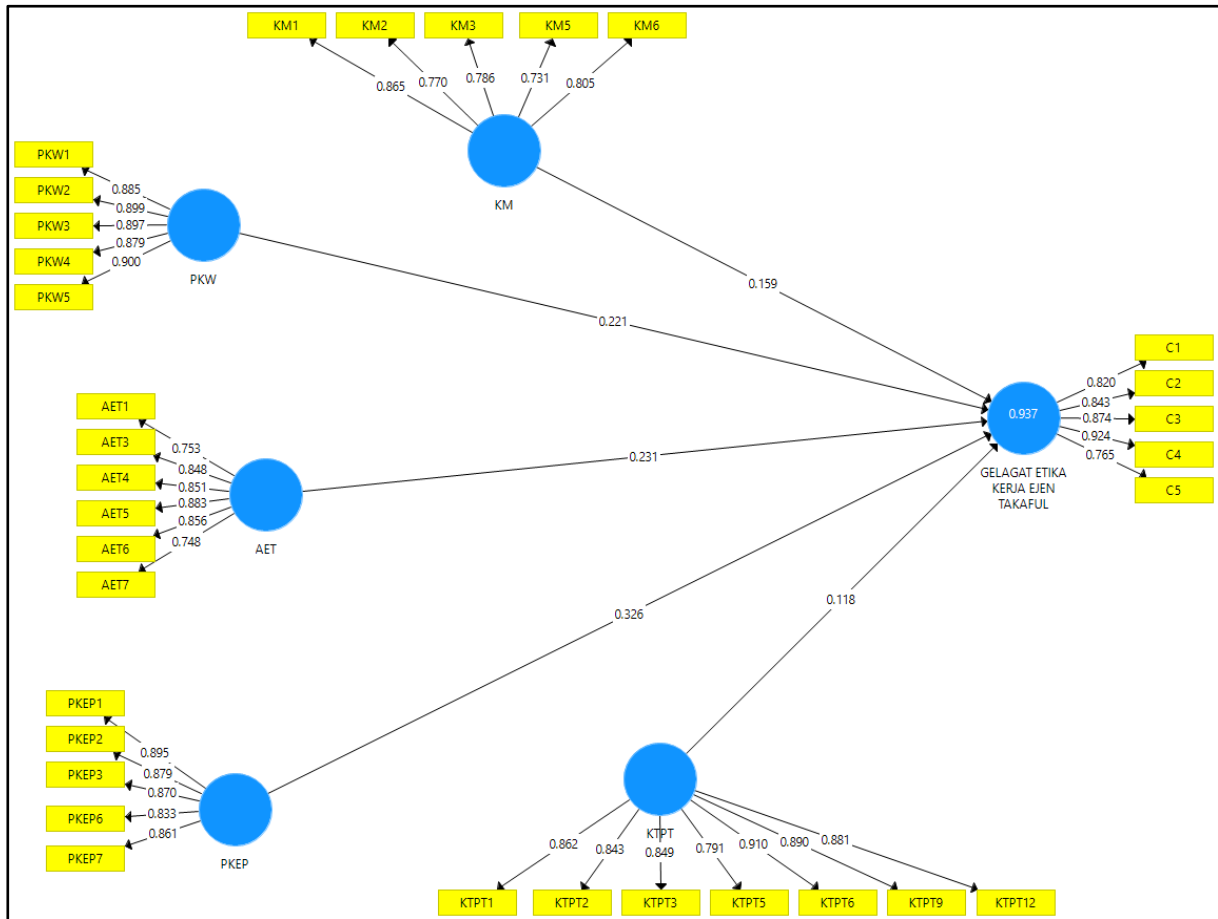
**Jadual 2: Keputusan Ujian Fornell-Larcker**

	AET	PKEP	KTPT	KM	PKW
AET	0.825				
PKEP	0.809	0.868			
KTPT	0.813	0.823	0.862		
KM	0.744	0.809	0.803	0.793	
PKW	0.727	0.865	0.775	0.762	0.890

Jadual 2 di atas menunjukkan keputusan discriminant validity melalui kriteria Fornell Larcker. Untuk mencapai discriminant validity, nilai punca kuasa AVE perlu mempunyai nilai yang paling tinggi dalam kolum tersebut. Jadual 2 menunjukkan nilai AVE bagi AET adalah 0.825, PKEP adalah 0.868, KTPT adalah 0.862, KM adalah 0.793 dan PKW adalah 0.890 menunjukkan nilai yang paling tinggi dalam kolum masing-masing.

### **Penilaian Model Struktural**

Dalam bahagian ini, penyelidik akan menunjukkan model struktural dengan menggunakan perisian SMART-PLS. Model 1 di bawah menunjukkan hubungan secara langsung gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful.



**Model 1: Hubungan secara langsung gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful.**

## DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Bahagian dapatan dan perbincangan ini mempunyai beberapa perkara yang perlu dilihat. Pertama, maklumat responden. Kedua, mengenal pasti tahap akhlak ejen takaful dan ketiga adalah menganalisis pengaruh tahap akhlak ejen takaful terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful.

### Maklumat Asas Responden

Analisis demografi dijalankan ke atas 397 orang responden yang terdiri daripada peserta takaful. Bahagian profil responden dalam soalan selidik ini dibahagikan kepada kategori jantina, umur, status perkahwinan, tahap pendidikan, tahap pendapatan, syarikat takaful yang disertai oleh peserta takaful dan tempoh masa menjadi peserta takaful.

### Tahap Akhlak Ejen Takaful menurut Perspektif Peserta Takaful

Penilaian terhadap tahap akhlak ejen takaful dilakukan untuk menilai sama ada ejen takaful mempunyai akhlak yang sejajar dengan akhlak yang dituntut dalam Islam terutama semasa

menjalankan urusan dengan peserta takaful. Tahap akhlak ejen takaful dilaksanakan dengan melihat daripada perspektif peserta takaful. Ia dilakukan dengan melihat skor min bagi setiap item akhlak ejen takaful. Dapatan ini sekali gus menjawab objektif kajian yang pertama. Menurut Rahimah Shahar (2006), skor min diukur berdasarkan tiga tahap. Pertama, nilai min yang berada di antara 3.67 hingga 5.00, kedua, 2.34 hingga 3.66, dan akhir sekali adalah 1.00 hingga 2.33. Ketiga-tiga kategori ini berada pada tahap tinggi, sederhana dan rendah.

**Jadual 2: Tahap Akhlak Ejen Takaful menurut Perspektif Peserta Takaful**

Item AET (Akhlak Ejen Takaful)	Min	Sisihan Piawai	Tahap
AET1. Jika tiada halangan, ejen takaful saya akan berurusan dengan saya mengikut temujanji yang telah ditetapkan	4.35	0.877	Tinggi
AET3. Ejen takaful saya seorang yang bercakap benar kerana hubungan matanya sentiasa fokus kepada saya ketika beliau menerangkan manfaat dan kekurangan produk takaful	4.21	0.881	Tinggi
AET4. Ejen takaful saya seorang yang jujur terutama dalam menerangkan tentang kebaikan, manfaat dan kekurangan produk takaful.	4.24	0.910	Tinggi
AET5. Ejen takaful saya mempunyai tingkah laku yang baik dari segi menghormati saya sebagai pelanggan dan layanannya kepada saya.	4.53	0.698	Tinggi
AET6. Ejen takaful saya menawarkan produk takaful dengan cara percakapan yang lemah lembut dan berhikmah.	4.50	0.650	Tinggi
AET7. Ejen takaful saya akan membuat temujanji di tempat awam untuk mengelakkan fitnah.	4.45	0.763	Tinggi

Berdasarkan Jadual 2 di atas, tahap akhlak ejen takaful menurut perspektif peserta takaful adalah tinggi. Hal ini dapat ditunjukkan apabila nilai skor min bagi kesemua item-item yang dinyatakan adalah tinggi iaitu berada di antara 3.67 hingga 5.00. Tahap akhlak ejen takaful adalah tinggi kerana berdasarkan item-item dalam Jadual 2 di atas, mereka dapat menunjukkan akhlak yang baik seperti bercakap benar dan menawarkan produk takaful dengan cara yang berhikmah tanpa paksaan kepada peserta takaful. Dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa ejen takaful mempunyai tingkah laku yang baik daripada segi menghormati pelanggan dan layanan yang diberikan kepada peserta takaful. Ia dapat dibuktikan dengan melihat nilai min bagi penyaan tersebut adalah paling tinggi. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa tahap perspektif peserta takaful terhadap akhlak ejen takaful adalah tinggi dan baik.

### Perspektif Peserta Takaful terhadap Akhlak Ejen Takaful

Perspektif peserta takaful terhadap akhlak ejen takaful diukur dengan melihat nilai skor min yang diperolehi daripada keseluruhan lima faktor yang terdiri daripada akhlak ejen takaful, kefahaman ejen takaful terhadap konsep takaful dan produk takaful, pengesyoran produk berdasarkan tahap kewangan peserta takaful, pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful dan kemahiran memujuk. Kesemua faktor-faktor ini berfungsi sebagai alat analisis untuk menilai gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful.

**Jadual 4: Hubungan Secara Langsung Gelagat Etika Kerja Ejen Takaful menurut Perspektif Peserta Takaful**

	Beta	Sisihan Piawai	T Statistik	Nilai P	R Square
KM -> C	0.159	0.031	5.078	0.000	
KTPT -> C	0.118	0.039	2.998	0.003	
PKEP -> C	0.326	0.051	6.411	0.000	0.937
PKW -> C	0.221	0.039	5.700	0.000	
AET->C	0.231	0.032	7.312	0.000	

Petunjuk, KM=Kemahiran Memujuk, KTPT=Kefahaman Ejen Takaful terhadap Konsep Takaful dan Produk Takaful, PKEP=Pengesyoran Produk berdasarkan Keperluan Peserta Takaful, PKW=Pengesyoran Produk berdasarkan Tahap Kewangan Peserta Takaful, AET=Akhlak Ejen Takaful, C=Gelagat Etika Kerja Ejen Takaful

Jadual 4 di atas menunjukkan hasil analisis bagi hubungan secara langsung gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful. *The Standard Coefficient* (Beta) di dalam Jadual 4 digunakan untuk melihat kebesaran pengaruh bagi faktor-faktor yang terlibat. Nilai signifikan pula dinilai berdasarkan nilai  $p < 0.05$  dan nilai  $t > 1.96$ . Hasil dapatan menunjukkan bahawa kesemua faktor yang terlibat mempunyai hubungan langsung yang positif terhadap gelagat etika kerja ejen takaful. Hal ini dibuktikan melalui nilai  $p$  yang kurang daripada nilai 0.05 dan nilai  $t$  yang lebih besar daripada 1.96. Hasil analisis hubungan secara langsung juga memperlihatkan bahawa faktor pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful yang paling memberi pengaruh kepada gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful. Ia dibuktikan melalui nilai beta yang paling besar iaitu 0.326. Faktor akhlak ejen takaful pula memberi pengaruh kedua terbesar selepas faktor pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful. Walaubagaimana pun, nilai  $t$  bagi akhlak ejen takaful lebih tinggi berbanding nilai  $t$  pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful.

Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa lima faktor yang terlibat mempunyai hubungan secara langsung yang positif terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut persektif peseta takaful.

### PERBINCANGAN

Hasil dapatan yang dibincangkan pada bahagian sebelum ini mendapati bahawa lima faktor yang terlibat iaitu akhlak ejen takaful, kefahaman ejen takaful terhadap konsep takaful dan



produk takaful, pengesyoran produk berdasarkan tahap kewangan peserta takaful, pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful dan kemahiran memujuk mempunyai hubungan yang signifikan secara langsung terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful.

Walaupun hasil dapatan menunjukkan kesemua faktor mempunyai hubungan secara langsung yang signifikan, namun begitu dapat dilihat bahawa pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful dan akhlak ejen takaful yang paling memberi pengaruh kepada gelagat etika kerja ejen takaful. Pada masa yang sama, penyelidik juga mendapati bahawa nilai  $t$  bagi faktor akhlak ejen takaful adalah lebih tinggi daripada nilai  $t$  faktor pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful.

Secara umumnya, dapatan kajian ini mendapati bahawa tahap akhlak ejen takaful adalah tinggi. Hal ini membuktikan bahawa peserta takaful bersetuju dengan semua pernyataan-pernyataan item yang dinyatakan di dalam soalan selidik. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahawa peserta takaful mempunyai perspektif yang baik dan tinggi terhadap akhlak ejen takaful. Berdasarkan hasil analisis perspektif peserta takaful terhadap akhlak ejen takaful, kajian ini menemukan bahawa ejen takaful mempunyai tingkah laku yang baik dari segi menghormati pelanggan dan layanannya kepada pelanggan. Ia dibuktikan dengan penemuan nilai skor min yang paling tinggi dalam pernyataan tersebut. Ejen takaful juga menawarkan produk takaful dengan cara percakapan lemah lembut dan berhikmah. Ini menandakan bahawa ejen takaful tidak memaksa bakal peserta takaful supaya menyertai polisi takaful yang mereka tawarkan kepada peserta takaful. Selain itu, hasil dapatan juga mendapati bahawa ejen takaful akan membuat temujanji di tempat awam untuk mengelakkan fitnah. Penyelidik dapat menggambarkan bahawa ejen takaful mengamalkan prinsip Islam yang benar kerana mereka tidak membuat temujanji di tempat yang boleh menimbulkan syak wasangka orang ramai.

Berdasarkan hasil dapatan kajian ini, peserta takaful menyifatkan bahawa ejen takaful mereka mempunyai akhlak yang baik kerana ejen takaful sentiasa berurusan dengan mereka mengikut temujanji yang telah ditetapkan. Selain itu, peserta takaful juga bersetuju bahawa ejen takaful mereka seorang yang jujur dalam menerangkan kebaikan, manfaat dan kekurangan produk takaful. Kenyataan ini sekaligus menyokong dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Norlela Kamaluddin (2018). Beliau menyatakan bahawa ejen takaful perlu menjelaskan dengan benar dan jujur berkaitan produk takaful tanpa ada niat untuk menipu peserta takaful. Kriteria ini amat penting yang perlu ada pada ejen takaful kerana setiap peniaga Islam perlu mempunyai dan mencontohi akhlak yang dibawa oleh Rasulullah SAW. El Junusi (2021) turut menjelaskan bahawa seseorang peniaga atau usahawan yang mempunyai akhlak yang baik dapat memandu profesion keusahawannya dengan berasaskan kepada al-Quran dan Hadis. Seterusnya dapat membawa kepada kejayaan dan kebajikan untuk kehidupan di akhirat kelak.

Secara lebih khusus, berdasarkan kepada hasil dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pengaruh tahap akhlak ejen takaful terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful adalah tinggi. Menurut pandangan penyelidik, akhlak ejen takaful merupakan aspek utama yang dinilai oleh peserta takaful. Menurut Alnida Azty et al., (2018) membahaskan bahawa akhlak menduduki tangga paling atas dalam kehidupan manusia dan ia menjadi satu standard nilai bagi suatu bangsa dan peribadi seseorang. Selain itu, akhlak juga boleh dikatakan sebagai simbol kesempurnaan iman, ketinggian taqwa dan kealiman seseorang manusia. Dalam hal ini, daripada Abu Hurairah RA, sabda Rasulullah SAW yang bermaksud:

*“Orang mukmin yang paling sempurna imannya adalah mereka yang paling baik akhlaknya”.*

Riwayat At-Tirmizi

Hadis di atas menghuraikan bahawa akhlak yang baik merupakan ciri-ciri kesempurnaan iman. Seseorang individu yang mempunyai iman yang sempurna dan akhlak yang baik dapat membentuk peribadi yang mulia. Begitu juga dalam konteks ejen takaful. Ejen takaful yang mempunyai akhlak yang baik, secara tidak langsung berperibadi dan imannya terserlah melalui tingkah lakunya semasa berurusan dengan peserta takaful. Akhlak ejen takaful yang baik juga mendorong mereka untuk mempunyai etika kerja yang baik. Keimanan yang utuh dapat membentuk peribadi yang mulia dan ia dapat dilihat semasa ejen takaful menjalankan tugas sebagai peniaga dan semasa mereka berurusan dengan peserta takaful. Nilai mulia yang ditekankan dalam Islam adalah bersikap jujur dan adil ketika menjalankan sesuatu tugas dan tanggungjawab. Contohnya, dalam memberikan penjelasan berkaitan kelebihan dan kekurangan produk takaful, ejen takaful mestilah berterus terang dan jujur berkaitan produk takaful yang ingin diterangkannya tanpa melibatkan unsur-unsur penganiayaan terhadap peserta takaful.

Selain itu, akhlak ejen takaful yang baik juga dilihat apabila mereka sedang menawarkan produk takaful kepada bakal peserta takaful. Ia dilihat sama ada ejen takaful tersebut memaksa peserta takaful untuk mencarum dan menyertai polisi takaful ataupun mereka menawarkan produk takaful dengan cara yang berhikmah tanpa melibatkan unsur-unsur paksaan. Dalam hal ini, Allah SWT telah menyatakan kepada hambaNya bahawa Rasulullah SAW merupakan contoh yang paling tepat untuk dicontohi. Hal ini kerana Nabi SAW merupakan insan yang paling berakhlak mulia di dunia. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Qalam ayat 4 yang bermaksud:

*“Dan sesungguhnya engkau benar-benar berbudi pekerti yang agung”*

Berdasarkan maksud ayat al-Quran di atas, Allah SWT menyifatkan Rasulullah SAW dengan sifat lemah lembut dan penyayang. Oleh itu, dalam konteks ejen takaful, mereka perlu mencontohi akhlak yang dibawa oleh Nabi SAW terutama semasa berkomunikasi dengan peserta takaful. Ejen takaful perlulah menawarkan perkhidmatannya dan produk takaful dengan percakapan yang lemah lembut dan bijaksana agar peserta takaful berasa tidak terpaksa untuk mendalami ilmu berkaitan takaful seterusnya menarik minat mereka untuk menyertai polisi takaful.

Selain itu, ejen takaful juga perlu menunjukkan tingkah laku yang baik dari segi menghormati peserta takaful dan layanannya kepada mereka. Hal ini kerana, jika ejen takaful bersikap kasar dan memaksa peserta takaful untuk menyertai polisi takaful, berkemungkinan besar peserta takaful akan menarik diri daripada menyertai polisi takaful. Perkara ini juga telah dijelaskan dalam al-Quran di dalam surah Ali-Imran ayat 159 yang bermaksud:

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.”*

Menurut pandangan penyelidik, ejen takaful wajar mengambil ayat al-Quran tersebut untuk dijadikan sebagai rujukan terutama ketika menawarkan produk takaful dan semasa berkomunikasi dengan peserta takaful. Hal ini kerana, jika ejen takaful menawarkan produk takaful dengan cara paksaan atau secara kasar, sudah tentu peserta takaful akan menjauhkan diri daripadanya. Oleh itu, sifat lemah lembut dan berakhlak mulia ini adalah sifat pemimpin yang baik. Konklusinya, ejen takaful perlu mempunyai sifat kebersamaan dengan peserta takaful dan sabar dalam berkomunikasi dengan peserta takaful, oleh itu ejen takaful tidak akan timbul niat untuk menzalimi peserta takaful.

## KESIMPULAN

Penemuan penting dalam kajian ini adalah pengaruh tahap akhlak ejen takaful terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful adalah tinggi dan sangat baik. Selain itu, hasil dapatan kajian ini juga mendapati bahawa kesemua lima faktor yang terlibat dalam kajian ini dilihat signifikan terhadap gelagat etika kerja ejen takaful menurut perspektif peserta takaful. Namun begitu, penyelidik mendapati bahawa faktor pengesyoran produk berdasarkan keperluan peserta takaful dan akhlak ejen takaful memberi pengaruh yang paling besar kepada gelagat etika kerja ejen takaful. Menurut pendapat penyelidik, ejen takaful sangat cekap dalam mempromosikan produk takaful mengikut keperluan peserta takaful. Selain itu, ejen takaful yang berakhlak dapat memastikan bahawa penyampaian berkaitan manfaat produk dapat dilakukan dengan cekap dan dengan berintegriti.

## RUJUKAN

- Alnida Azty, Fitriah, Lufita Sari Sitorus, Muhammad Sidik, Muhammad Arizki, Mohd. Najmi Adlani Siregar, Nur Aisyah Siregar, Rahayu Budianti, Sodri & Ira Suryani (2018). Hubungan antara aqidah dan akhlak dalam Islam. *Social Sciences (JEHSS)*, 1(2), 122-121.
- El Junusi, R. (2021). The role of akhlak intelligence: mediation between self-efficacy and entrepreneurial orientation. *Journal of Digital Marketing and Halal Industry*, 3(1), 1-18.
- Fauzi Hussin, Jamal Ali & Mohd Saifoul Zamzuri Noor (2014). Kaedah Penyelidikan & Analisis Data SPSS. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Hair, J.F., Risher, J.J., Sarstedt, M. and Ringle, C.M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Al-Hasan Al-Aidaros., Faridahwati Mohd. Shamsudin, and Kamil Md. Idris. (2013). Ethics and ethical theories from an islamic perspective. *International Journal of Islamic Thought*, 4(1), 1-13
- Nor ‘Azzah Kamri (2002). Etika pengurusan Islam dan konvensional: satu analisis perbandingan. *Jurnal Syariah*, 10(2), 43-66.
- Norlela Kamaluddin. (2018, January 1). Akhlak Asas etika ejen takaful / Norlela Kamaluddin. UiTM Institutional Repository. Retrieved January 13, 2023, from

<https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/58010/>

Nurul Azahana, Mohd Adib, & Muhammad Nasri. (2022). Faktor yang mempengaruhi sifat-sifat terpuji ejen takaful (sstet) dalam konteks keusahawanan sosial islam (KSI). *International Journal of Zakat and Islamic Philanthropy* 4(1), 1-11.

Rahimah Shahr. (2006). Pembangunan laman web sebagai media pengajaran di Politeknik Port Dickson: Topik garis imbas. Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.