

**PENENTU PEMILIHAN INSTITUSI PERBANKAN ISLAM
DALAM KALANGAN MUSLIM DI TERENGGANU**

oleh

AHMAD AZRIN BIN ADNAN

**Tesis yang diserahkan untuk
memenuhi keperluan bagi
Ijazah Doktor Falsafah**

Oktober 2010

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah s.w.t yang mempermudah keberhasilan tesis ini. Selawat dan salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, keluarga Baginda, para sahabat Baginda dan siapa jua yang mengikuti mereka dengan ikhlas hinggalah ke hari kiamat. Apa sahaja yang diperolehi daripada keberhasilan tesis ini terakam dalam sebuah pengalaman yang pasti dikenang sepanjang hayat. Mudah-mudahan diri bercambah menjadi insan yang semakin hari semakin baik dan melimpahkan sejuta manfaat kepada sekalian makhluk.

Dalam proses menyiapkan tesis ini, saya sangat terhutang budi dan merakamkan jutaan terima kasih kepada mereka yang telah membantu saya sama ada secara langsung atau tidak langsung. Paling tidak, ada sembilan pihak yang perlu saya sebutkan di sini. Pertamanya ialah kepada kedua-dua penyelia saya, Profesor Dr. Muhammad Syukri Salleh dan Dr. Zakaria Bahari yang memandu perjalanan kajian ini dari awal hingga akhir dan sentiasa mendisiplinkan saya agar sentiasa berusaha menjadi yang terbaik demi kemuliaan Islam. Segala sumbangan mereka berdua dalam keadaan dihambat pelbagai tugas, Allah s.w.t jualah sebaik-baik pemberi ganjaran.

Keduanya ialah kepada semua pensyarah di Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV), Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, Universiti Sains Malaysia (USM) yang sering menjadi tempat rujukan saya. Kepakaran 'guru-guru' di ISDEV cukup banyak memberi manfaat kepada saya.

Ketiganya ialah kepada Profesor Madya Dr. Razli Che Razak (Universiti Utara Malaysia) (UUM), Dr. Aswati Hamzah (USM), Dr. Mohd Zailani Mohd Yusoff (UUM), Dr. Fauzi Husin (UUM) dan Dr. Wan Mohd Yusof Wan Chik (Universiti Sultan Zainal Abidin) (UniSZA) yang banyak membantu saya di peringkat pembinaan kerangka konsep dan instrumen soal selidik.

Keempatnya ialah kepada Dato' Md. Hashim Yahya (Universiti Islam Antarabangsa Malaysia) (UIAM), Dato' Hassan Ahmad (Pejabat Mufti Pulau Pinang), Dato' Wan Ismail Wan Yusoh (Bank Islam Malaysia Berhad) (BIMB), En. Badlisyah Abd. Ghani (CIMB Islamic Bank Berhad), Ustaz Mohd Bakir Mansor (Institut Perbankan Islam dan Kewangan Malaysia) (*Islamic Banking and Finance Institute Malaysia*) (IBFIM), Tuan Haji Sabar Abd. Rahman (Microlink), Profesor Dr. Abd. Ghafar Ismail (Universiti Kebangsaan Malaysia) (UKM) dan Profesor Madya Dr. Atikullah Abdullah (USM) yang sudi menerima undangan saya untuk ditemu bual. Komitmen mereka dalam bentuk data kualitatif akhirnya terbina satu kerangka konsep berkaitan kepenggunaan Islam.

Kelimanya ialah kepada pihak institusi perbankan Islam yang dijadikan sebagai lokasi persampelan kajian, khususnya En. Zulkhairi Yusof (Pengurus Bank Muamalat Malaysia Berhad, Kuala Terengganu) yang memberi kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian rintis. Keenamnya ialah kepada Profesor Madya Dr. Nik Wan Omar (UniSZA), Profesor Madya T. Ramayah (USM) dan Dr. Mohd Zailani Mohd Yusoff (UUM) yang banyak membimbing saya di peringkat penganalisan data kuantitatif. Ketujuhnyalah kepada Dr. Muhammad Umer Chapra dan Dr. Salman Syed Ali (Institut Penyelidikan dan Latihan Islam) (*Islamic Research and Training Institute*) (IRTI) yang ditemui secara

berasingan di pejabat mereka di Jeddah. Segala cadangan, nasihat dan kritikan mereka membantu saya mengemaskini sebahagian sorotan karya iaitu tentang keperluan dan kedudukan kerangka teoretikal gelagat pengguna berteraskan Islam. Kelapannya ialah kepada pihak UniSZA dan USM kerana memberi peluang kepada saya untuk melanjutkan pengajian di peringkat ijazah Doktor Falsafah. Begitu juga kepada pihak perpustakaan USM, UniSZA, UKM, Universiti Malaya (UM) dan Bank Pembangunan Islam (*Islamic Development Bank*) (IDB), Jeddah khususnya kepada Encik Herzi Mumin Omar (Pembantu Pustakawan) yang sudi membantu saya mendapatkan bahan-bahan rujukan penyelidikan. Kesembilannya ialah kepada teman-teman seperjuangan di USM, khususnya di ISDEV yang sering mengambil berat dan memberi semangat selama proses menyiapkan tesis ini. Tanpa kesemua pihak ini, tesis ini mengikut hukum adatnya belumlah dapat terhasil.

Penghargaan yang teristimewa buat ayahanda dan bonda serta mertua yang terlalu banyak berkorban semenjak mulanya proses menghasilkan tesis ini. Semoga Allah s.w.t mengasihani mereka sebagaimana mereka mengasihani saya. Tidak lupa juga buat isteri tercinta, Maldiana Abd. Patah dan anak-anak, Faris Firdaus dan Alya Asfa yang sentiasa memahami perjuangan suami dan ayah demi meraih kecemerlangan dunia dan akhirat. Mudah-mudahan Allah s.w.t memasukkan kita semua ke dalam golongan yang ikhlas, kembali kepadaNya kelak dengan hati yang tenang, bersemadi di aliran kedamaian.

PENERBITAN

Di sepanjang tempoh pengajian Doktor Falsafah yang bermula sejak 4 Julai 2007 sehingga 3 Julai 2010, sejumlah penerbitan dalam pelbagai bentuk telah dihasilkan oleh penyelidik sebagaimana berikut:

Penerbitan Artikel

1. Ahmad Azrin Adnan (2010). The Needs for and Position of Islamic Consumer Behavior Theoretical Framework. *ISDEV Paper Series*, Bil. 12. Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV), Universiti Sains Malaysia.
2. Ahmad Azrin Adnan & Moh Azis Arisudi (2010). Analisis Kepatuhan Syariah Nasabah Bank Islamik: Satu Tinjauan Masyarakat Islam di Terengganu, Malaysia. *Journal of Indonesian Applied Economics*. ISSN: 1907-7947.
3. Ahmad Azrin Adnan (2009). Pandangan Pakar Terhadap Penentu Ekstrinsik Dalam Pemilihan Bank Menurut Tuntutan Syarak. *Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 6(1), 147-177.

Prosiding Persidangan/Seminar/Bengkel dan Pembentangan Kertas Kerja

1. Ahmad Azrin Adnan (2010). Kedudukan Kerangka Teoretis Gelagat Pengguna Berteraskan Islam. Kertas yang dibentangkan di *Bengkel Siswazah Antarabangsa ISDEV 2010* (INGRAW10), Universiti Sains Malaysia, 21-22 September 2010.
2. Ahmad Azrin Adnan (2010). Analisis Hubungan Antara Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal (PPBMMI) Dengan Pemilihan Bank Islamik: Satu Tinjauan di Malaysia. Kertas yang dibentangkan di *Bengkel Antarabangsa Pembangunan Berteraskan Islam Kali Ketiga* (WAPI03), Medan, Indonesia, 2 Ogos 2010.
3. Ahmad Azrin Adnan (2010). Theoretical Framework of Islamic Consumer Behavior: Its State and Justifications. Kertas yang dibentangkan di *IRTI Staff Seminar*, Jeddah, Arab Saudi, 12 Mei 2010.
4. Ahmad Azrin Adnan (2010). Perbankan Islam di Malaysia: Isu dan Cabaran. Kuliah Jemputan Institusi-Institusi Pembangunan Islam anjuran Pelajar Kursus Institusi Pembangunan Islam (SBU342), Universiti Sains Malaysia, 10 Februari 2010.

5. Ahmad Azrin Adnan & Moh Azis Arisudi (2009). Kepatuhan Syariah Pengguna Bank Islamik: Satu Tinjauan Dalam Kalangan Muslim Di Terengganu. *Prosiding Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemanusiaan* anjuran Universiti Kebangsaan Malaysia, 2-3 Disember 2009.
6. Ahmad Azrin Adnan & Wan Mohd Yusof Wan Chik (2009). Peranan Badan Penasihat Syariah Dalam Pasaran Modal Islam: Antara Realiti dan Ideal. Kertas yang dibentangkan di *Persidangan Antarabangsa Pasaran Modal Islam*, Universiti Sains Malaysia, 28-29 Oktober 2009.
7. Ahmad Azrin Adnan (2009). Kesahan dan Kebolehpercayaan Alat Ukuran Penentu Pemilihan Bank Menurut Tuntutan Syarak. *Prosiding Seminar Kebangsaan Pasca Siswazah Sains Sosial* anjuran Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, Universiti Sains Malaysia, 28-29 Oktober 2009.
8. Ahmad Azrin Adnan (2009). Pandangan Pakar Terhadap Penentu Ekstrinsik Pemilihan Bank: Satu Perspektif Muslim yang Ideal. Kertas yang dibentangkan di *Bengkel Siswazah Antarabangsa ISDEV Kali Ke-4*, Universiti Sains Malaysia, 18-19 Ogos 2009.
9. Ahmad Azrin Adnan (2009). Faktor Pertimbangan Syariah Sebagai Asas Pemilihan Bank: Satu Perbincangan Pakar. *Prosiding Persidangan Sistem Ekonomi Islam Kali Ke-3* anjuran Universiti Sains Islam Malaysia, 15-16 Julai 2009.
10. Ahmad Azrin Adnan & Wan Yusof Wan Chik (2009). Wakaf Sebagai Instrumen Pengekalan Hak Milik dan Perluasan Manfaat. Kertas yang dibentangkan di *Bengkel Antarabangsa Wakaf*, Medan, Indonesia, 6 Mei 2009.
11. Zakaria Bahari & Ahmad Azrin Adnan (2008). Islamic Consumer Behavior: Its Why and What? Kertas yang dibentangkan di *The Globalizing Religions and Cultures in The Asia-Pacific Conference*, Adelaide, Australia, 1-5 Disember 2008.
12. Ahmad Azrin Adnan & Wan Yusof Wan Chik (2008). Penentu Pemilihan Bank Menurut Perspektif Islam: Satu Sorotan Awal. *Prosiding Seminar Keusahawanan dan Kεpenggunaan Islam II* anjuran Universiti Malaya, 15 Oktober 2008.
13. Ahmad Azrin Adnan (2008). Shariah Consideration as a Bank Selection Determinant: Its Dominance Amongst Muslims in Malaysia. *International Conference Proceeding on Social Sciences and Humanities* anjuran Universiti Sains Malaysia, 18-20 Jun 2008.
14. Ahmad Azrin Adnan (2008). Faktor Penentu Pemilihan Bank Dalam Kalangan Muslim: Antara Realiti dan Ideal Menurut Gelagat Pengguna Berteraskan Islam. Kertas yang dibentangkan di *Bengkel Antarabangsa Pembangunan Berteraskan Islam*, Medan, Indonesia, 14 April 2008.

15. Ahmad Azrin Adnan (2007). Pemilihan Sistem Perbankan Islam Dalam Kalangan Pengguna Muslim di Terengganu: Satu Cadangan Kajian Dalam Konteks Gelagat Kepenggunaan Islam. Kertas yang dibentangkan di *Bengkel Siswazah ISDEV Kali Ketiga*, Universiti Sains Malaysia, 12-13 Disember 2007.
16. Ahmad Azrin Adnan (2007). Kriteria Pemilihan Institusi Perbankan Islam Menurut Perspektif Gelagat Pengguna Berteraskan Islam. *Prosiding Persidangan Kewangan Islam Kebangsaan* anjuran Universiti Darul Iman Malaysia, 27-28 November 2007.

SENARAI KANDUNGAN

	HALAMAN
Penghargaan	ii
Penerbitan	v
Senarai Kandungan	viii
Senarai Jadual	xi
Senarai Rajah	xviii
Senarai Singkatan	xix
Panduan Transliterasi	xx
Abstrak	xxi
Abstract	xxiii
 BAB 1 – PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.2.1 Latar Belakang Penubuhan Perbankan Islam	3
1.2.2 Perkembangan Semasa Industri Kewangan Islam	7
1.2.3 Kedudukan Pengguna	13
1.2.4 Pendidikan Kepenggunaan Dalam Pelan Induk Sektor Kewangan	17
1.3 Pernyataan Masalah	20
1.4 Objektif Kajian	26
1.5 Persoalan Kajian	27
1.6 Definisi Operasional Kajian	30
1.6.1 Pemilihan Institusi Perbankan Islam	30
1.6.2 Pengguna Muslim	32
1.6.3 Faktor Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal	35
1.6.3(a) Pertimbangan Halal dan Haram	35
1.6.3(b) Penggunaan Berkualiti	37

1.6.3(c)	Pulangan Maslahat	39
1.6.3(d)	Penggunaan Mengikut Keutamaan	41
1.6.3(e)	Polisi Institusi Pemilihan Islam	42
1.6.3(f)	Reputasi dan Pengesyoran	43
1.6.3(g)	Ciri-Ciri Produk dan Perkhidmatan	44
1.6.3(h)	Keselesaian	45
1.6.3(i)	Pemasaran dan Pengiklanan	46
1.7	Skop Dan Batasan Kajian	48
1.8	Kepentingan Kajian	54
1.9	Organisasi Tesis	57
1.10	Kesimpulan	58

BAB 2 – KAJIAN TERDAHULU DAN SOROTAN KARYA

2.1	Pengenalan	59
2.2	Kajian-Kajian Terdahulu	59
2.2.1	Kajian Tentang Penentu Pemilihan Bank	60
2.2.1(a)	Kajian Tentang Penentu Pemilihan Institusi Perbankan Konvensional	60
2.2.1(b)	Kajian Tentang Penentu Pemilihan Institusi Perbankan Islam	66
2.2.2	Kajian Tentang Kesan Faktor Kepatuhan Beragama Terhadap Gelagat Pengguna	75
2.2.2(a)	Kajian Kesan Faktor Kepatuhan Beragama Terhadap Gelagat Pengguna Menurut Perspektif Konvensional	75
2.2.2(b)	Kajian Kesan Faktor Kepatuhan Beragama Terhadap Gelagat Pengguna Menurut Perspektif Islam	80
2.2.3	Kajian Tentang Terengganu	83
2.3	Analisis Kajian-Kajian Terdahulu	86
2.4	Sorotan Karya	89
2.4.1	Keperluan Kerangka Teoretis Gelagat Pengguna Berteraskan Islam	91
2.4.1(a)	Tasawur	95
2.4.1(b)	Pengaruh Agama Terhadap Gelagat Pengguna	99
2.4.2	Kedudukan Kerangka Teoretis Gelagat Pengguna Berteraskan Islam	109
2.4.3	Konsep Penggunaan Dalam Islam	122
2.4.4	Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal	137
2.4.4(a)	Motivasi Pemilihan	137

2.4.4(b) Penentu Intrinsik	143
2.4.4(c) Penentu Ekstrinsik	159
2.4.5 Kerangka Konseptual Kajian	176
2.5 Ulasan Sorotan Karya	178
2.6 Kesimpulan	180

BAB 3 – KAEDAH PENYELIDIKAN

3.1 Pengenalan	181
3.2 Reka Bentuk Kajian	181
3.2.1 Kajian Teoretikal	182
3.2.2 Kajian Empirikal	185
3.3 Kaedah Pemilihan Sampel Kajian	186
3.3.1 Kumpulan Pakar (Responden Temu Bual)	186
3.3.2 Pengguna Muslim di Terengganu (Responden Soal Selidik)	190
3.3.3 Institusi Perbankan Islam	194
3.4 Instrumen Kajian	199
3.4.1 Soal Selidik Profil Responden	199
3.4.2 Soal Selidik Hubungan dengan Institusi Perbankan	200
3.4.3 Soal Selidik Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal	200
3.4.4 Soal Selidik Tahap Pemilihan Institusi Perbankan Islam	204
3.4.5 Soal Selidik Kepatuhan Beragama	206
3.5 Kajian Rintis	209
3.5.1 Kesahan Instrumen	210
3.5.2 Kebolehpercayaan Instrumen	212
3.6 Kaedah Pengutipan Data	215
3.6.1 Pengutipan Data Sekunder	217
3.6.2 Pengutipan Data Primer	217
3.7 Prosedur Kajian	218
3.8 Kaedah Penganalisan Data	221
3.8.1 Penganalisan Data Sekunder	221
3.8.2 Penganalisan Data Primer	221
3.9 Kesimpulan	226

BAB 4 – ANALISIS KUMPULAN PAKAR TERHADAP PENENTU PEMILIHAN BANK MENURUT MUSLIM IDEAL

4.1	Pengenalan	227
4.2	Penentu Intrinsik Dalam Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal	229
4.2.1	Pertimbangan Halal dan Haram	229
4.2.2	Penggunaan Berkualiti	235
4.2.3	Pulangan Maslahat	243
4.2.4	Penggunaan Mengikut Keutamaan	247
4.3	Penentu Ekstrinsik Dalam Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal	251
4.3.1	Polisi Institusi Perbankan Islam	251
4.3.2	Reputasi dan Pengesyoran	258
4.3.3	Ciri-Ciri Produk dan Perkhidmatan	263
4.3.4	Keselesaian	265
4.3.5	Pemasaran dan Pengiklanan	267
4.4	Rumusan Maklum Balas Pakar	271
4.4.1	Rumusan Maklum Balas Pakar Terhadap Penentu Intrinsik	272
4.4.2	Rumusan Maklum Balas Pakar Terhadap Penentu Ekstrinsik	276
4.4.3	Kerangka Konseptual Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal Selepas Maklum Balas Pakar	283
4.5	Kesimpulan	285

BAB 5 – REALITI PEMILIHAN INSTITUSI PERBANKAN ISLAM DAN KEPATUHAN PENENTU PEMILIHAN BANK MENURUT MUSLIM IDEAL DALAM KALANGAN PENGGUNA MUSLIM DI TERENGGANU

5.1	Pengenalan	286
5.2	Maklumat Asas Responden	287
5.3	Tahap Kepatuhan Beragama Dalam Kalangan Responden	290
5.4	Tahap Persepsi Terhadap Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal Dalam Kalangan Responden	294
5.5	Pola Pemilihan Institusi Perbankan Islam Mengikut Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal	304
5.5.1	Tahap Persepsi Responden Terhadap Pertimbangan Halal dan Haram Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	304
5.5.2	Tahap Persepsi Responden Terhadap Penggunaan Berkualiti Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	306

5.5.3	Tahap Persepsi Responden Terhadap Pulangan Masalahat Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	307
5.5.4	Tahap Persepsi Responden Terhadap Penggunaan Mengikut Keutamaan Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	308
5.5.5	Tahap Persepsi Responden Terhadap Reputasi dan Pengesyoran Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	309
5.5.6	Tahap Persepsi Responden Terhadap Ciri-Ciri Produk dan Perkhidmatan Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	311
5.5.7	Tahap Persepsi Responden Terhadap Keselesaan Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	312
5.5.8	Tahap Persepsi Responden Terhadap Pemasaran dan Pengiklanan Dalam Pemilihan Institusi Perbankan Islam	314
5.6	Tahap Pertimbangan Keseluruhan Faktor Penentu dan Pola Pemilihan Institusi Perbankan Islam	315
5.7	Analisis Inferensi	320
5.7.1	Analisis Kenormalan Taburan Data	321
5.7.2	Analisis Perbezaan	324
5.7.2(a)	Perbezaan Pemilihan Institusi Perbankan Islam Berdasarkan Jantina	324
5.7.2(b)	Perbezaan Pemilihan Institusi Perbankan Islam Berdasarkan Umur	325
5.7.2(c)	Perbezaan Pemilihan Institusi Perbankan Islam Berdasarkan Tahap Pendidikan	327
5.7.2(d)	Perbezaan Pemilihan Institusi Perbankan Islam Berdasarkan Tahap Pendapatan Kasar Isi Rumah Bulanan	329
5.7.3	Analisis Korelasi	332
5.7.3(a)	Pra-Syarat Korelasi Pearson	332
5.7.3(b)	Hubungan Antara Pemilihan Institusi Perbankan Islam Dengan Penentu Pemilihan Menurut Muslim Ideal	334
5.7.3(c)	Hubungan Antara Pemilihan Institusi Perbankan Islam Dengan Faktor Kepatuhan Beragama	337
5.7.4	Analisis Regresi Pelbagai	340
5.7.4(a)	Pra-Syarat Regresi Berganda	340
5.7.4(b)	Analisis Regresi Berganda Pengaruh Dimensi Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal Terhadap Pemilihan Institusi Perbankan Islam	348
5.7.4(c)	Analisis Regresi Berganda Pengaruh Dimensi Kepatuhan Beragama Terhadap Pemilihan Institusi Perbankan Islam	351
5.8	Kesimpulan	354

BAB 6 – PENUTUP

6.1	Pengenalan	355
6.2	Hasil Penemuan Utama dan Rumusan Kajian	355
6.3	Implikasi dan Cadangan Dasar	368
6.3.1	Implikasi Teoretikal	368
6.3.1(a)	Sumbangan Kajian Teoretikal	369
6.3.1(b)	Sumbangan Kajian Empirikal	372
6.3.2	Implikasi Praktikal	375
6.3.2(a)	Implikasi Kepatuhan Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal Terhadap Pelaksanaan Kurikulum Pelajaran di Semua Peringkat Pengajian	376
6.3.2(b)	Implikasi Kepatuhan Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal Terhadap Polisi Institusi Perbankan Islam	377
6.3.2(c)	Implikasi Kepatuhan Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal Terhadap Pendidikan Kepenggunaan	379
6.4	Sumbangan Kajian	382
6.5	Cadangan Kajian Masa Hadapan	384
6.6	Kesimpulan	388
BIBLIOGRAFI		389
SENARAI TEMU BUAL		417
LAMPIRAN :	Borang Soal Selidik Untuk Pengguna Muslim di Institusi Perbankan Islam	418

SENARAI JADUAL

		HALAMAN
Jadual 1.1	Fasa Pertama Pelaksanaan Pelan Induk Sektor Kewangan (2001-2003)	18
Jadual 1.2	Ringkasan Objektif dan Persoalan Kajian	29
Jadual 1.3	Struktur Sistem Kewangan di Malaysia	50
Jadual 2.1	Kajian Empirikal Tentang Kesan Faktor Agama Terhadap Gelagat Pengguna dan Dimensi Pengukurannya Menurut Perspektif Konvensional	79
Jadual 2.2	Kajian Empirikal Tentang Dimensi Pengukuran Faktor Pertimbangan Agama Menurut Perspektif Islam	82
Jadual 2.3	Sebahagian Teori atau Model yang Dijadikan Asas Penelitian Mengikut Aspek Pengkajian Dalam Bidang Gelagat Pengguna	92
Jadual 3.1	Elemen-Elemen Intrinsik dan Ekstrinsik Mengikut Dimensi Penentu	183
Jadual 3.2	Senarai Ahli Kumpulan Pakar	189
Jadual 3.3	Pembahagian Daerah-Daerah di Terengganu Mengikut Zon	197
Jadual 3.4	Institusi Perbankan Islam (IPI) dan Institusi Simpanan Yang Menawarkan Kemudahan Perbankan Islam di Terengganu	197
Jadual 3.5	Bilangan Cawangan dan Responden Bagi Setiap Institusi Yang Menawarkan Kemudahan Perbankan Islam di Terengganu	198
Jadual 3.6	Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal (PPBMMI)	202
Jadual 3.7	Interpretasi Skor Min Tahap Kepatuhan PPBMMI	204
Jadual 3.8	Interpretasi Skor Min Tahap Kepatuhan Beragama	208
Jadual 3.9	Taburan Item Soal Selidik	208
Jadual 3.10	Nilai Pekali <i>Cronbach's alpha</i> Bagi Setiap Dimensi Dalam PPBMMI (Sebelum dan Selepas Penyingkiran Item)	213

Jadual 3.11	Nilai Pekali <i>Cronbach's alpha</i> Bagi Setiap Dimensi Dalam KB (Sebelum dan Selepas Penyingkiran Item)	214
Jadual 3.12	Ringkasan Objektif Kajian, Persoalan Kajian dan Kaedah Analisis	225
Jadual 4.1	Elemen Bagi Dimensi PHH (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	273
Jadual 4.2	Elemen Bagi Dimensi PQ (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	274
Jadual 4.3	Elemen Bagi Dimensi PM (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	275
Jadual 4.4	Elemen Bagi Dimensi PU (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	276
Jadual 4.5	Elemen Bagi Dimensi Polisi IPI (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	278
Jadual 4.6	Elemen Bagi Dimensi Reputasi dan Pengesyoran (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	280
Jadual 4.7	Elemen Bagi Dimensi Ciri-Ciri Produk dan Perkhidmatan (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	281
Jadual 4.8	Elemen Bagi Dimensi Keselesaan (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	282
Jadual 4.9	Elemen Bagi Dimensi Pemasaran dan Pengiklanan (Sebelum dan Selepas Maklum Balas Pakar)	283
Jadual 5.1	Profil Responden (N=429)	287
Jadual 5.2	Tahap Kepatuhan Beragama Mengikut Dimensi	291
Jadual 5.3	Pendidikan Agama Secara Formal (Bilangan Tempat)	292
Jadual 5.4	Pendidikan Agama Secara Tidak Formal (Kaedah dan Kekerapan)	292
Jadual 5.5	Tahap Persepsi Terhadap PPBMMI Mengikut Dimensi	295
Jadual 5.6	Min, Sisihan Piawai dan Pemingkatan (<i>Ranking</i>) Item-Item Bagi Setiap Faktor Penentu	296
Jadual 5.7	Pemingkatan (<i>Ranking</i>) Penentu Pemilihan IPI	300

Jadual 5.8	Tahap Persepsi Responden Terhadap PHH Dalam Pemilihan IPI	305
Jadual 5.9	Tahap Persepsi Responden Terhadap PQ Dalam Pemilihan IPI	306
Jadual 5.10	Tahap Persepsi Responden Terhadap PM Dalam Pemilihan IPI	307
Jadual 5.11	Tahap Persepsi Responden Terhadap PU Dalam Pemilihan IPI	308
Jadual 5.12	Tahap Persepsi Responden Terhadap RP Dalam Pemilihan IPI	310
Jadual 5.13	Tahap Persepsi Responden Terhadap RP Dalam Pemilihan IPI	311
Jadual 5.14	Tahap Persepsi Responden Terhadap SEL Dalam Pemilihan IPI	313
Jadual 5.15	Tahap Persepsi Responden Terhadap PP Dalam Pemilihan IPI	314
Jadual 5.16	Kepentingan Faktor Tuntutan Agama dalam Pemilihan IPI	316
Jadual 5.17	Kategori Institusi Perbankan Pilihan Utama	316
Jadual 5.18	Institusi Perbankan Pilihan Utama	317
Jadual 5.19	Ujian Normaliti	323
Jadual 5.20	Ujian-t Pemilihan IPI Berdasarkan Jantina	325
Jadual 5.21	Ujian ANOVA Sehalu Pemilihan IPI Berdasarkan Umur	326
Jadual 5.22	<i>Post-Hoc Tukey HSD</i> : Pemilihan IPI Berdasarkan Umur	326
Jadual 5.23	Ujian ANOVA Sehalu Pemilihan IPI Berdasarkan Tahap Pendidikan	328
Jadual 5.24	<i>Post-Hoc Tukey HSD</i> : Pemilihan IPI Berdasarkan Tahap Pendidikan	328
Jadual 5.25	Ujian ANOVA Sehalu Pemilihan IPI Berdasarkan Tahap Pendapatan Kasar Isi Rumah Bulanan	330
Jadual 5.26	<i>Post-Hoc Tukey HSD</i> : Pemilihan IPI Berdasarkan Tahap Pendapatan Kasar Isi Rumah Bulanan	331
Jadual 5.27	Keputusan Analisis Korelasi Antara Pemilihan IPI Dengan PPBMMI	334
Jadual 5.28	Keputusan Analisis Korelasi Antara Pemilihan IPI Dengan Faktor Kepatuhan Beragama	338

Jadual 5.29	Nilai Tolerance: Collinearity Statistics (Regresi Berganda Pertama)	343
Jadual 5.30	Nilai Tolerance: Collinearity Statistics (Regresi Berganda Kedua)	343
Jadual 5.31	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Dimensi PPBMMI Terhadap Pemilihan IPI	348
Jadual 5.32	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Dimensi Kepatuhan Beragama Terhadap Pemilihan IPI	352

SENARAI RAJAH

		HALAMAN
Rajah 2.1	Fungsi Muslim Dalam Sistem Ekonomi Islam	103
Rajah 2.2	Konstruk, Dimensi dan Elemen PPBMMI dibina oleh Penyelidik Berdasarkan Tinjauan Pelbagai Literatur	177
Rajah 3.1	Prosedur Pelaksanaan Kajian	220
Rajah 4.1	Konstruk, Dimensi dan Elemen PPBMMI Selepas Maklum Balas Pakar	284
Rajah 5.1	Histogram Bagi Data Pemilihan IPI	321
Rajah 5.2	Normal Q-Q Plot Bagi Pemilihan IPI	322
Rajah 5.3	Hubungan Linear antara Skor Pemilihan IPI dan Skor Persepsi Terhadap PPBMMI	333
Rajah 5.4	Graf Plot Normal Regresi (Ujian Regresi Berganda Pertama)	344
Rajah 5.5	Graf Plot Taburan Reja (Ujian Regresi Berganda Pertama)	345
Rajah 5.6	Graf Plot Normal Regresi (Ujian Regresi Berganda Kedua)	346
Rajah 5.7	Graf Plot Taburan Reja (Ujian Regresi Berganda Kedua)	347

SENARAI SINGKATAN

AKPK	Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit
BIMB	Bank Islam Malaysia Berhad
BNM	Bank Negara Malaysia
BMMB	Bank Muamalat Malaysia Berhad
FPA	Faktor Pertimbangan Agama
IBFIM	<i>Islamic Banking and Finance Institute Malaysia</i> (Institut Perbankan Islam dan Kewangan Malaysia)
IPI	Institusi Perbankan Islam
IPK	Institusi Perbankan Konvensional
IRTI	<i>Islamic Research and Training Institute</i> (Institut Penyelidikan dan Latihan Islam)
ISDQ	<i>Islamic Spiritual Disposition Questionnaire</i> (Soal Selidik Kecenderungan Kerohanian Islam)
KB	Kepatuhan Beragama
MARS	<i>Muslim Attitudes Towards Religiosity Scale</i> (Sikap Muslim Terhadap Skala Keagamaan)
KPDNKK	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan
NCCC	<i>National Consumer Complaint Service Centre</i> (Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional)
PISK	Pelan Induk Sektor Kewangan
PPBMMI	Penentu Pemilihan Bank Menurut Muslim Ideal
PPIM	Persatuan Pengguna Islam Malaysia
SPI	Sistem Perbankan Islam
SPK	Sistem Perbankan Konvensional

PANDUAN TRANSLITERASI

Konsonan				
ا, ء	a, ' (Hamzah)		ض	ḍ
ب	b		ط	ṭ
ت	t		ظ	ẓ
ث	th		ع	‘
ج	j		غ	gh
ح	h		ف	f
خ	kh		ق	q
د	d		ك	k
ذ	dh		ل	l
ر	r		م	m
ز	z		ن	n
س	s		و	w
ش	sh		ه	h
ص	ṣ		ي	y
			ة	h

Vokal Panjang		Vokal Pendek		Diftong	
ا/ى	ā	ـَ	a	أو	aw
و	ū	ـِ	i	أي	ay
ي	ī	ـُ	u	أو	uww
				إي	iy/ī

Sumber: Buku Panduan Penulisan Disertasi Ijazah Tinggi Akademi Pengajian Islam
Universiti Malaya (t.t)

PENENTU PEMILIHAN INSTITUSI PERBANKAN ISLAM DALAM KALANGAN MUSLIM DI TERENGGANU

ABSTRAK

Industri kewangan Islam di peringkat global dan Malaysia diakui berkembang pesat. Di sebalik perkembangan ini, setidak-tidaknya wujud tiga permasalahan utama dalam kalangan pengguna perbankan khususnya Muslim di Malaysia. Pertama ialah tentang penguasaan pasaran perbankan Islam yang masih lagi kecil berbanding perbankan konvensional meskipun Muslim adalah kumpulan populasi terbesar di Malaysia. Kedua ialah tentang kedudukan aspek pendidikan kepenggunaan yang tidak berada di tahap yang terbaik. Ketiga ialah tentang kedominan faktor pertimbangan agama (FPA) dalam kalangan pengguna Muslim apabila berurusan dengan bank pada ketika FPA terbukti secara empirikal tidak menjadi paling utama. Berdasarkan realiti ini, cukup menarik untuk diteliti apakah benar pengguna Muslim yang berurusan dengan institusi perbankan Islam (IPI) didorong oleh perasaan takutkan Allah atau hanya sekadar mengikut ragam masa kini bahawa orang Islam perlu memilih bank Islam? Apakah wujud masyarakat Muslim yang ideal di Malaysia, khususnya di negeri yang paling awal menerima kedatangan Islam di Malaysia dan terkenal dengan suasana pendedahan nilai-nilai keislaman? Justeru, kajian ini cuba mencapai tiga objektif. Pertama ialah mengenal pasti penentu pemilihan bank menurut Muslim yang ideal (PPBMMI). Kedua pula ialah menganalisis realiti penentu pemilihan IPI dalam kalangan Muslim di Terengganu. Ketiga pula ialah menilai kepatuhan PPBMMI dalam kalangan Muslim di Terengganu. Untuk itu, kajian ini terbahagi kepada dua fasa yang dijalankan secara berperingkat. Dalam fasa pertama kajian bagi mencapai objektif pertama, pelbagai karya berkaitan disoroti sehingga terhasil satu kerangka konsep PPBMMI. Kerangka konsep ini

kemudiannya disahkan oleh lapan orang pakar yang ditemu bual secara bersemuka dan separa berstruktur. Kesemua mereka dipilih menggunakan kaedah persampelan bertujuan. Hasil penelitian tentang perkara ini telah menemukan lapan penentu utama, iaitu pertimbangan halal dan haram, penggunaan berkualiti, pulangan *masalah*, penggunaan mengikut keutamaan, reputasi dan pengesyoran, ciri-ciri produk dan perkhidmatan, keselesaan, dan pemasaran dan pengiklanan. Dalam fasa kedua kajian pula, ia bertujuan mencapai objektif kajian kedua dan ketiga. Untuk tujuan tersebut, seramai 429 orang responden yang dipilih melalui kaedah persampelan mudah daripada 14 buah IPI di Terengganu dilibatkan dalam kajian ini. Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini menemukan bahawa kepatuhan Muslim di Terengganu hanyalah di tahap sederhana. Sungguhpun mereka cukup terdedah kepada sistem pemerintahan berteraskan Islam, kekuatan ini belum dapat menjamin mereka untuk mempamerkan gelagat yang ideal. Hasil kajian ini telah memberi sumbangan yang cukup signifikan kepada bidang gelagat pengguna Islam dan penentu pemilihan bank sama ada dari aspek teoretikal mahupun empirikal.

CHOICE DETERMINANTS OF ISLAMIC BANKING INSTITUTION AMONGST MUSLIMS IN TERENGGANU

ABSTRACT

It is acknowledged that the Islamic financial industry, both globally and in Malaysia, is growing rapidly. Yet despite these developments, there are at least three major problems besetting the banking consumers particularly the Muslims in Malaysia. First is the market share of the Islamic banks which is still small as opposed to the conventional banks despite Muslims being the largest population group in Malaysia. Second is the level of education in consumerism which has yet to reach the best level. Third is the religious consideration factor (FPA) dominance among Muslim consumers when dealing with the banks whilst FPA has empirically been proven not to be of significance. Based on this reality, it is found to be of interest to examine the truth on whether Muslim consumers who deal with the Islamic banking institutions (IPI) are motivated by their feelings of fear of Allah or just following the current trend that Muslims should choose Islamic banks? Does the ideal Muslims society exist in Malaysia, especially in the state where Islam was first embraced in Malaysia and renowned for its exposure of Islamic values? Thus, this study attempts to achieve three objectives. First is to identify the determinants of bank selection according to an ideal Muslim (PPBMMI). Second is to analyse the reality of IPI choice determinants among Muslims in Terengganu. Third is to assess the compliance of PPBMMI among Muslims in Terengganu. Therefore, this study is divided into two phases which were conducted in stages. In the first phase of the study which is to achieve the first objective, the various relevant literatures were reviewed until a conceptual framework of the PPBMMI was produced. This conceptual

framework was eventually validated by eight experts where face to face semi-structured interviews were carried out. They were selected using purposive sampling method. As a result, eight major determinants were found, namely halal and haram consideration, quality consumption, *maşlahah* return, consumption according to priority, reputation and recommendation, characteristics of products and services, convenience, and marketing and advertising. The second phase of the study, on the other hand, sought to achieve the second and third objectives. For that purpose, a total of 429 respondents who were selected by convenience sampling method approached from 14 IPIs in Terengganu were involved in this study. Overall, the research findings showed that the adherence of Muslims in Terengganu was just at the moderate level. Although they were quite exposed to the Islamic governance system, this strength has not guaranteed them to portray an ideal behavior. The results of this study have provided significant contributions to the field of Islamic consumer behavior and bank choice determinant either from the theoretical or the empirical aspect.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Tesis ini umumnya bertujuan meneliti aspek kepatuhan syariah dalam kalangan Muslim terhadap pemilihan institusi perbankan Islam (IPI). Secara lebih khusus, ia berhasrat mengenal pasti penentu pemilihan bank menurut Muslim yang ideal (PPBMMI). PPBMMI ini kemudiannya dijadikan alat analisis untuk meneliti realiti penentu pemilihan IPI dalam kalangan Muslim di Terengganu. Hasilnya dapat menjelaskan kedudukan sebenar tentang kepatuhan PPBMMI dalam kalangan pelanggan IPI. Sebagai bab permulaan, bab ini tertumpu kepada latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, definisi operasional kajian, skop dan batasan kajian, kepentingan dan organisasi tesis.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Sistem kewangan Islam¹ merupakan satu fenomena baharu dalam arena kewangan antarabangsa. Dikatakan baharu kerana terdapat pelbagai istilah perbankan dan kewangan moden yang agak asing dalam warisan *fiqh*² muamalat Islam. Walau bagaimanapun, terasingnya istilah-istilah ini secara tekstual tidaklah bermakna sistem kewangan Islam klasik tidak pernah mengenali sebarang instrumen kewangan. Sehingga kini, para sarjana Islam kontemporari masih terhutang budi dari sudut penggunaan istilah kepada sesetengah instrumen mahupun akad yang pernah dikemukakan oleh para Sarjana *fiqh* silam. Dalam penawaran produk perbankan Islam misalnya, sandarannya adalah kepada prinsip-prinsip asas muamalat Islam yang dibicarakan secara mendalam dalam kitab-kitab *fiqh* silam seperti *al-Murābahah*, *al-Bai' bithaman Ājil*, *al-Ijārah*, *al-Istithnā'*, *al-Muḍārabah*, *al-Mushārah*, *al-Qarḍ al-Ḥasan* dan sebagainya.

Hakikatnya, perundangan Islam tradisional telah mempunyai beberapa instrumen kewangan bagi memenuhi keperluan pelbagai pihak sebelum munculnya sistem perbankan yang dipelopori oleh negara Eropah dan sebelum wujudnya skim perbankan tanpa faedah di negara-negara Islam (Syarifah Faigah Syed Alwi, 2006:2).

¹ Sistem kewangan Islam terdiri daripada tiga komponen utama, iaitu perbankan Islam, takaful dan pasaran kewangan.

² *Fiqh* daripada segi bahasa Arab ialah faham dan mengetahui akan sesuatu atau memahami tujuan dari percakapan seseorang. Ia merujuk kepada hukum-hukum amali atau hukum-hukum ibadat, muamalat, munakahat, jenayah dan sebagainya yang berpandukan kepada sumber-sumber yang disepakati, iaitu al-Quran, al-Hadith, ijmak ulama dan *qiyās*. Secara prinsip, hukum-hukum *fiqh* terbahagi kepada dua bahagian. Pertama, hukum-hukum yang tidak diberi ruang pemikiran dan *ijtihad*. Ia wajib dipatuhi dan haram menyalahinya. Kedua, hukum-hukum yang mengandungi unsur campurtangan manusia dalam bentuk pemikiran dan *ijtihad*. Ia tidak wajib dipatuhi selagi mana ia bersandarkan kepada dalil yang lebih kuat daripada pendapat *fiqh* yang ada atau *ijtihad* yang lebih hampir kepada roh dan semangat nas-nas (Muhammad Salleh Ahmad, 1999:33).

1.2.1 Latar Belakang Penubuhan Perbankan Islam

Menerusi catatan sejarah, kegiatan perbankan dan kewangan telah pun wujud sebelum kedatangan Islam lagi di Mekah yang terkenal sebagai pusat tumpuan perdagangan. Dari segi penggunaan wang, amalan lazim yang berlaku pada ketika itu boleh dilihat dalam dua bentuk. Pertama, wang diberikan kepada orang lain untuk diniagakan berdasarkan prinsip *al-Mudārabah*, iaitu perkongsian keuntungan. Kedua, wang dipinjamkan kepada orang lain untuk mendapat lebihan pembayaran balik, iaitu faedah. Sejurus selepas Islam bermula di Mekah pada tahun 610M, amalan sedia ada yang bertentangan dengan ajaran Islam telah dimansuhkan terutamanya amalan riba. Antara amalan yang diteruskan ialah kemudahan simpanan wang dan barang-barang berharga. Urusniaga simpanan pada era permulaan sistem perbankan Islam ini melibatkan pihak pemilik deposit tersebut dan mereka yang terkenal dengan sifat amanah dan jujur dalam kalangan masyarakat. Nabi Muhammad s.a.w sendiri misalnya, sebelum diutus menjadi Rasul menyimpan segala deposit yang dimiliki oleh orang ramai. Ia berterusan sehinggalah pada saat Baginda berhijrah dari Mekah ke Madinah. Pada ketika inilah Sayyidina Ali r.a. diberi kepercayaan oleh Baginda untuk memulangkan kembali segala simpanan kepada pemiliknya (Homoud, 1985:19).

Realiti di atas membuktikan bahawa aktiviti kewangan yang berlandaskan Islam telah pun bermula sejak zaman Rasulullah s.a.w. Ia secara beransur-ansur menjadi sebuah sistem yang agak jelas terbentuk pada zaman selepasnya, khususnya semasa pemerintahan Sayyidina Umar Al-Khattab r.a. (Syed Othman Alhabshi, 1989:105).

Secara lebih terperinci, amalan simpanan yang dibuat sama ada sebelum atau selepas kedatangan Islam menjurus kepada tujuan keselamatan. Yang diutamakan, segala wang simpanan atau barang-barang berharga perlu dipulangkan kembali apabila diminta oleh pemilik harta tersebut. Konsep menyimpan atas dasar keselamatan ini kemudiannya bertukar kepada menyimpan atas dasar pinjaman. Ia diilhamkan oleh salah seorang sahabat Rasulullah s.a.w, iaitu Az-Zubair Al-Awwam. Menurut Homoud (1985:20), Az-Zubair Al-Awwam hanya menerima wang daripada orang ramai sekiranya wang itu diberikan dalam bentuk pinjaman. Beliau berpendapat bahawa sekiranya pengambilan wang deposit tersebut berasaskan pinjaman, ia berhak digunakan untuk pelbagai manfaat lain dan keselamatannya adalah lebih terjamin kerana peminjam bertanggungjawab untuk memulangkannya semula.

Konsep perbankan yang diamalkan oleh Az-Zubair Al-Awwam³ ini sebenarnya telah mencetuskan suatu perubahan besar kepada konsep deposit yang asalnya daripada bentuk amanah kepada bentuk pinjaman. Begitu juga dengan khidmat perbankan yang ditawarkan oleh Ibn Al-Abbas dan Abdullah Az-Zubair. Dalam hal Ibn Al-Abbas misalnya, beliau mengambil *warik*, iaitu sejenis mata wang yang berasal daripada perak dan dilebur untuk menjadi mata wang dirham dan menulis tanda penerimaannya ke Kufah. Dalam hal Abdullah Az-Zubair pula, beliau mengambil wang daripada orang

³ Tranformasi konsep keselamatan kepada konsep pinjaman oleh Az-Zubair Al-Awwam menyebabkan jumlah wang yang dipegangnya mencecah 2,200,000 dirham. Jumlah ini dikatakan amat besar di zaman tersebut sehingga tertonjol panggilan Bank Zubair dan mungkin boleh dianggap sebagai bank Islam yang pertama. Untuk huraian lanjut, lihat www.zaharuddin.net.

ramai dan kemudiannya menulis pengesahan penerimaan untuk dikirimkan kepada Mis'ab Az-Zubair.

Aktiviti perbankan Islam yang telah diamalkan pada era permulaan diteruskan amalannya pada era seterusnya yang dikenali sebagai era pertengahan sistem perbankan Islam. Antaranya, proses pemindahan wang yang telah diperkenalkan oleh Az-Zubair Al-Awwam. Sesuatu yang agak menarik digambarkan oleh Homoud (1985:21) yang memetik daripada Ahmad Amin melalui karyanya yang bertajuk *Zuhr al-Islām* tentang penggunaan cek bagi tujuan perdagangan jelas memperlihatkan perkembangan sistem perbankan Islam pada era tersebut. Ketika Saif ed Dawla El-Hamadani yang merupakan Amir Aleppo berkunjung ke Baghdad, beliau telah membayar minumannya di sebuah kedai Bani Khaqan menggunakan sekeping kertas. Kertas tersebut dipercayai sebagai arahan pembayaran yang dialamatkan kepada penukar wang tertentu untuk membuat sesuatu pembayaran. Kaedah ini sebenarnya telah menjadi kebiasaan di Kota Basrah yang merupakan tempat tumpuan para pedagang di seluruh dunia.

Sistem perbankan dipercayai tersebar secara meluas pada zaman empayar Romawi. Walaupun hanya terbatas kepada aktiviti menukar wang dan memberi pinjaman sahaja, ia mempengaruhi perkembangan perniagaan pada ketika itu (Muhammad Rawwas Qal'ahji, 2005:53). Oleh kerana itu, apabila berlakunya kejatuhan empayar Romawi pada akhir tahun 400-an dan zaman kegelapan di Eropah mulai kurun ke-5 hingga kurun ke-10, suasana perdagangan di negara-negara Islam turut mengalami kesan yang sama. Akhirnya, apabila suasana perdagangan di rantau Eropah kembali pulih pada kurun ke-17, sistem perbankan Eropah sedikit sebanyak telah mempengaruhi sistem perbankan di

negara-negara Islam. Ia berpunca daripada aktiviti perbankan Islam yang tidak dibangunkan secara meluas sekalipun fatwa-fatwa berkaitan tentang muamalat berkembang dengan baik.

Usaha menubuhkan institusi kewangan Islam tidak pernah terhenti, khususnya dalam kalangan negara Islam yang telah mencapai kemerdekaan. Antara percubaan awal yang pernah dilakukan ialah menubuhkan sebuah institusi perbankan yang menumpukan aktiviti pinjaman wang tanpa sebarang faedah. Usaha ini telah dilakukan oleh pihak berkuasa Pakistan pada lewat tahun 1950-an di sebuah kawasan pedalaman (Abdul Halim El-Muhammady & Asma Hakimah Ab Halim, 2007:1). Usaha ini diteruskan dengan penubuhan Mit Ghamr Local Savings Bank dalam tahun 1960-an di salah sebuah wilayah pedalaman di Lembah Nil, Mesir. Penubuhan bank ini dianggap sebagai titik mula dan perintis kepada perkembangan perbankan Islam di era moden. Ia memberi petanda bahawa amalan perbankan yang berteraskan Islam sepenuhnya mampu menggantikan amalan perbankan konvensional sedia ada.

Kemajuan bank ini bagaimanapun terhenti sebaik sahaja ia diambil alih oleh National Bank of Egypt dan Central Bank of Egypt dalam suasana politik di Mesir yang tidak begitu stabil. Proses pengambil alihan ini yang berlaku pada pertengahan tahun 1967 telah mengakibatkan operasi berdasarkan riba diperkenalkan semula. Walau bagaimanapun, sistem tanpa riba diperkenalkan semula di Mesir dengan tertubuhnya Nasser Social Bank pada tahun 1972.

Keperluan untuk menubuhkan bank Islam semakin memuncak terutamanya pada era 1970-an (Sudin Haron, 2005:59). Ia dapat dilihat menerusi pembabitan aktif kerajaan dan badan-badan berkaitan kerajaan dalam mengadakan beberapa perbincangan dan kajian seperti Persidangan Menteri-Menteri Kewangan di Karachi pada tahun 1970 dan Persidangan Ekonomi Islam Antarabangsa di London pada tahun 1977. Hasil daripada perbincangan ini telah membawa kepada usaha menubuhkan institusi kewangan Islam yang telah dimulakan oleh negara-negara di Timur Tengah seperti Mesir, Arab Saudi, Emiriyah Arab Bersatu, Sudan dan Kuwait. Antara bank-bank Islam yang ditubuhkan ialah Bank Pembangunan Islam (*Islamic Development Bank*) (IDB) yang ditubuhkan pada tahun 1975 di Arab Saudi, Dubai Islamic Bank yang ditubuhkan pada 1975 di Emiriyah Arab Bersatu, Faisal Islamic Bank of Egypt yang ditubuhkan pada tahun 1977 di Mesir, Faisal Islamic Bank of Sudan yang ditubuhkan pada tahun 1977 di Sudan dan Kuwait Finance House yang ditubuhkan pada tahun 1977 di Kuwait (Sudin Haron & Bala Shanmugan, 1997:11-23). Usaha penubuhan bank Islam kemudiannya menular ke serata dunia termasuklah Malaysia dengan penubuhan Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) pada tahun 1983.

1.2.2 Perkembangan Semasa Industri Kewangan Islam

Industri kewangan Islam di peringkat global dilihat kekal teguh dan berkembang mapan di sebalik kesan krisis ekonomi yang menjurus kepada kemelesetan global paling buruk sejak tahun 1930-an. Dengan jumlah modal pasaran kewangan Islam antarabangsa yang

mencecah RM803 bilion sehingga 31 Ogos 2009, realiti ini memperlihatkan kemampuan industri kewangan Islam untuk berperanan sebagai agen pemulihan ekonomi⁴.

Apa yang sedang berlaku ini didorong oleh usaha yang sistematik dan komprehensif daripada semua pihak. Ia merujuk kepada evolusi perbankan dan kewangan Islam yang boleh dibahagikan kepada tiga fasa (Saiful Azhar Rosly, 2006). Fasa yang pertama dikenali sebagai fasa Pertumbuhan Pasaran, Pemain dan Produk (1963-1990). Fasa yang kedua ialah Pertumbuhan Infrastruktur Industri (1990-2006), manakala fasa yang ketiga ialah Pertumbuhan Industri (2006 dan seterusnya). Dalam fasa yang ketiga inilah dapat dilihat hala tuju perkembangan semasa industri yang tertumpu kepada tiga usaha utama, iaitu usaha membangunkan produk yang lebih berdaya saing, usaha mengharmonikan kepelbagaian produk menurut kerangka dan acuan syarak, dan usaha menembusi pasaran antarabangsa.

Oleh sebab itu, era 2000-an telah menunjukkan pertumbuhan dan kematangan industri secara berterusan berikutan lengkapnya arkitek⁵ kewangan Islam (Sudin Haron,

⁴ Isu ini pernah dibangkitkan oleh Dato' Sri Mohd Najib Tun Abdul Razak semasa berucap di majlis perasmian Forum Kewangan Islam Kuala Lumpur kali ke-6 (KLIFF 2009) pada 3 November 2009 dengan berkata: "sektor kewangan Islam yang semakin pesat wajar dijadikan elemen strategik bagi memulihkan krisis ekonomi dunia." Beliau juga turut mengemukakan empat strategi utama bagi memastikan sektor kewangan Islam mampu berperanan dengan sebaiknya untuk menangani sebarang krisis ekonomi. Pertama ialah memastikan pelaksanaan sistem kewangan Islam menepati matlamat dan objektif yang ditetapkan oleh Syariat. Kedua pula ialah memastikan pelaksanaan sistem ini disokong sepenuhnya oleh amalan urus tadbir yang berkesan. Ketiga pula ialah memastikan sistem pengurusan risiko mempunyai pelindung yang sesuai, manakala keempat ialah memastikan prasarana sokongan yang lebih menyeluruh termasuk undang-undang, peraturan dan kerangka kerja bagi industri kewangan (*Utusan Malaysia*, 4 November 2009).

⁵ Arkitek kewangan Islam terbahagi kepada tiga. Pertama ialah Institusi Kewangan Islam. Kedua ialah Pengawal Atur dan ketiga ialah Institusi Infrastruktur Kewangan Islam seperti Pasaran Kewangan Islam Antarabangsa (IIFM), Agensi Penarafan Islam Antarabangsa (IIRA), Pusat Pengurusan Kecairan (LMC), Institut Penyelidikan Islam dan Latihan (IRTI), Pusat Antarabangsa Pendidikan Kewangan Islam

2005:64). Buktinya, peratus penguasaan pasaran aset perbankan dan kewangan Islam telah meningkat daripada 2% pada akhir era 70-an kepada sekitar 15% setahun pada tahun 2007 dan kini menghampiri 20% (AIBIM, 2009). Berdasarkan unjuran yang dikemukakan oleh IRTI pada tahun 2005, aset industri kewangan Islam bagi kategori perbankan Islam sepenuhnya dianggarkan melebihi AS\$600 bilion menjelang tahun 2015. Begitu juga dengan kategori jendela dan anak syarikat yang berjumlah melebihi AS\$500 bilion.

Menyedari realiti tentang prospek sistem kewangan Islam yang begitu besar, institusi-institusi perbankan dan kewangan antarabangsa seperti Hong Kong & Shanghai Banking Corporation (HSBC), Deutsche Bank, ABN Amro, Citibank Group dan Merrill Lynch mula memperuntukkan sebahagian besar dana mereka dalam segmen ini. Ia bertujuan memperluaskan penguasaan dalam tiga segmen utama kewangan Islam, iaitu perbankan Islam, takaful dan pasaran kewangan Islam. Malaysia juga turut tidak ketinggalan dalam arus perkembangan ini dengan pelaksanaan perbankan Islam (1983), takaful (1984), pasaran modal Islam (1993), pasaran wang antara bank Islam (1994) dan indeks Syariah Bursa Malaysia (1999) serta penubuhan Pusat Kewangan Islam Antarabangsa Malaysia (2007) (Hafas Furqani, 2007:1).

Secara lebih khusus, perkembangan sistem perbankan Islam di Malaysia terbahagi kepada tiga fasa, iaitu pertama (pengenalan), kedua (pertumbuhan) dan ketiga (perkembangan). Fasa pertama bermula dengan penubuhan BIMB pada tahun 1983

(INCEIF), Majlis Umum Bank dan Institusi Islam (GCIBFI), Pertubuhan Perakaunan dan Pengauditan Institusi Kewangan Islam (AAOIFI) dan Lembaga Perkhidmatan Kewangan Islam (IFSB).

yang beroperasi di bawah Akta Bank Islam 1983. Fasa kedua bermula pada tahun 1990 apabila Bank Negara Malaysia (BNM) menggariskan visi untuk mewujudkan satu sistem alternatif kepada sistem kewangan sedia ada, iaitu sistem kewangan Islam yang komprehensif. Melalui pendekatan ini, Malaysia merupakan negara tunggal di dunia yang melaksanakan sistem dwi-perbankan (*dual banking*).

Berasaskan keperluan menyediakan pilihan untuk bermuamalat secara Islam, keperluan perbankan yang lebih meluas dan penawaran produk dan perkhidmatan kewangan yang berteraskan Islam, Akta Bank dan Institusi Kewangan 1989 akhirnya dipinda (Rustam Mohd. Idris, 2002:316-319). Ia bertujuan memperkenalkan Skim Perbankan Islam (SPI) atau jendela perbankan Islam (*Islamic banking window*) yang turut dikenali sebagai Skim Perbankan Tanpa Faedah (SPTF). Skim ini telah membolehkan institusi perbankan konvensional (IPK) seperti bank perdagangan, bank saudagar dan syarikat kewangan menawarkan produk-produk dan perkhidmatan perbankan Islam. Justeru bank-bank tersebut telah menubuhkan satu unit atau kaunter berasingan bagi memudahkan urusan niaga secara Islam. Selain itu, bank-bank tersebut dikehendaki mengasingkan dana dan aktiviti urusan niaga perbankan Islam daripada urusan niaga perbankan konvensional bagi memastikan tiada percampuran dana antara keduanya. Perkembangan positif yang berlaku telah menyebabkan SPI atau SPTF dinaik taraf daripada kaunter perbankan Islam kepada bahagian yang lebih besar skop dan kuasanya pada tahun 1998 (Rusni Hassan & Adnan Yusoff, 2007:4).

Penubuhan Bank Muamalat Malaysia Berhad (BMMB) pada tahun 1999 dianggap sebagai satu perkembangan penting dalam fasa kedua sistem perbankan Islam di

Malaysia (Rustam Mohd. Idris, 2002:324). Ia susulan kejayaan menubuhkan BIMB sebagai institusi perbankan Islam sepenuhnya (*full-fledged Islamic banking institution*) dan peningkatan jumlah pengguna yang ingin mendapatkan produk dan perkhidmatan kewangan Islam (Kuala Lumpur Business School, 2007:6).

Dalam fasa ketiga pula, usaha giat dijalankan untuk memperkukuhkan institusi perbankan dan kewangan Islam domestik dan menjadikan Malaysia sebagai pusat kewangan Islam di peringkat antarabangsa. Justeru Pelan Induk Sektor Kewangan (PISK) telah diperkenalkan pada 1 Mac 2001. Ia menyediakan satu rangka kerja lengkap yang menggariskan pelan strategik untuk perbankan Islam dan takaful bagi tempoh sehingga tahun 2010. Hasilnya, muncul IPI yang beroperasi berkonsepkan anak syarikat (*Islamic subsidiary*) dan dilesenkan di bawah Akta Bank Islam 1983 bermula tahun 2005. Dalam tahun 2006, BNM turut membenarkan IPI asing beroperasi di Malaysia untuk menjadikan pasaran perbankan Islam di Malaysia lebih berdaya saing dan diterima di peringkat antarabangsa, dan seterusnya mencapai sasaran penguasaan 20% syer pasaran pada tahun 2010.

Sehingga kini⁶, terdapat 17 buah IPI yang telah dilesenkan di bawah Akta Bank Islam 1983, iaitu dua bank Islam tempatan berkonsep IPI sepenuhnya⁷, sembilan bank Islam tempatan berkonsep anak syarikat⁸, dan enam bank Islam milikan asing yang beroperasi

⁶ Penelitian ini dibuat menerusi laman sesawang rasmi Bank Negara Malaysia pada 3 Mac 2010.

⁷ Ia terdiri daripada (1) BIMB dan (2) BMMB.

⁸ Ia terdiri daripada (1) Affin Islamic Bank Berhad, (2) Alliance Islamic Bank Berhad, (3) AmIslamic Bank Berhad, (4) CIMB Islamic Bank Berhad, (5) EONCAP Islamic Bank Berhad, (6) Hong Leong

di Malaysia⁹. Dalam masa yang sama, hampir semua bank perdagangan di Malaysia menawarkan perkhidmatan perbankan Islam melalui jendela perbankan Islam (*window operation*) sebagaimana yang diperuntukkan di bawah seksyen 124 Akta Bank-Bank dan Institusi Kewangan 1989. Turut tidak ketinggalan adalah institusi kewangan bukan bank seperti Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad, Bank Simpanan Nasional Berhad dan Agrobank Berhad.

Bersandarkan kekuatan domestik ini, sistem perbankan Islam termasuk pelaburan luar asing terus memperlihatkan pertumbuhan positif dalam bahagian pasaran bagi aset, deposit dan pembiayaan dalam tempoh tujuh bulan pertama tahun 2009. Jumlah aset perbankan misalnya meningkat 11.1% kepada RM279.1 bilion berbanding RM251.1 bilion tahun 2008 yang mewakili 18.9% daripada jumlah aset sistem perbankan. Jumlah deposit pula bertambah sebanyak RM24 bilion kepada RM218.5 bilion yang mewakili 20.4% daripada jumlah deposit sistem perbankan. Begitu juga dengan jumlah pembiayaan yang meningkat sebanyak 12.4% kepada RM169.2 bilion, mencakupi 20.2% daripada jumlah pinjaman sistem perbankan. Dalam pada itu, pembiayaan terus didominasi oleh sektor isi rumah yang merangkumi 61.7% atau RM104.4 bilion daripada jumlah keseluruhan pembiayaan (Bank Negara Malaysia, 2009). Ini sekali gus menyerlahkan lagi kemampuan sektor isi rumah sebagai kumpulan pengguna dalam mencorakkan landskap kewangan.

Islamic Bank Berhad, (7) Maybank Islamic Bank Berhad, (8) Public Islamic Bank Berhad, dan (9) RHB Islamic Bank Berhad.

⁹ Ia terdiri daripada (1) Al-Rajhi Banking & Investment Corporation (M) Berhad, (2) Asian Finance Berhad, (3) HSBC Amanah (M) Berhad, (4) Kuwait Finance House (M) Berhad, (5) OCBC Al-Amin Bank Berhad, dan (6) Standard Chartered Saadiq Berhad.

1.2.3 Kedudukan Pengguna

Landskap kewangan masa kini seperti yang dijelaskan di bahagian sebelumnya telah mengalami transformasi yang pelbagai akibat daripada munculnya dasar-dasar baharu berkaitan globalisasi dan liberalisasi kewangan global. Persekitaran perniagaan yang lebih kondusif, kecanggihan teknologi komunikasi maklumat, pengukuhan hubungan antarabangsa dan trend pasaran yang lebih besar terhadap orientasi dan inovasi kewangan juga turut menyumbang kepada keadaan ini. Landskap kewangan yang terhasil ini jelasnya menjadi semakin kompleks dan mencabar. Apatah lagi dengan peningkatan permintaan dan kehendak pengguna yang semakin arif dan aktif seiring dengan perubahan sosio demografi pengguna.

Aspek pengguna ini merupakan salah satu daripada pelbagai bidang utama yang dikenal pasti mampu mencorakkan landskap kewangan masa hadapan (Zeti Akhtar Aziz, 2006). Secara lebih khusus, pengguna kini dilihat semakin bijak¹⁰ dalam menilai kepelbagaian dan kualiti produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak institusi kewangan. Lebih jauh dari itu, pengguna kini sudah semakin memahami hak-hak mereka sebagai seorang pengguna. Antaranya ialah hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapatkan keselamatan, hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk membuat pilihan, hak untuk bersuara, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan

¹⁰ Bijak di sini dinilai dari segi kearifan seseorang pengguna itu membuat pertimbangan ke atas setiap gelagat kepenggunaan dalam keadaan dirinya bermaklumat dan memiliki sikap kebertanggungjawaban. Takrifan ini diperolehi melalui laman sesawang Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) Malaysia pada 8 Januari 2010.

pendidikan kepenggunaan dan hak untuk mendapatkan alam sekitar yang sihat dan selamat¹¹.

Premis ini ada kebenarannya melihat kepada peningkatan jumlah aduan pengguna yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) pada tahun 2007, iaitu 24,873 berbanding tahun 2006 (18,345) dan tahun 2005 (14,801). Secara spesifiknya, sepuluh aduan tertinggi diterima pada tahun 2007 ialah terhadap pemaju perumahan (2,076), jualan langsung (1,933), pendidikan tinggi swasta (1,856), perbadanan pengurusan (1,739), telekomunikasi (1,721), produk kurang bermutu (1,519), jualan murah (1,410), pengangkutan awam (1,254), institusi kewangan (1,044) dan pasar raya besar (975). Jumlah aduan pengguna ini dijangka akan terus meningkat pada tahun seterusnya berdasarkan statistik sehingga buian Oktober tahun 2008 yang mencatatkan kenaikan melebihi 20% bagi tempoh yang sama pada tahun 2007 (*Berita Harian*, 4 Februari 2009).

Realiti yang berlaku ini ada kaitannya dengan pelbagai program pendidikan dan kesedaran pengguna yang telah digerakkan oleh banyak pihak. Dalam konteks penggunaan produk dan perkhidmatan perbankan di Malaysia, Bank Negara Malaysia (BNM) misalnya melalui laman sesawangnya telah menyediakan satu ruangan bagi tujuan pendidikan kepenggunaan. Antara perkara yang diberikan penekanan ialah maklumat perbankan pengguna, maklumat produk insurans dan takaful, kemahiran mengurus kewangan khususnya kepada golongan remaja, bantuan mengurus hutang

¹¹ Untuk huraian lebih lanjut, layari laman sesawang Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) Malaysia di www.kpdnkk.gov.my.

melalui Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), bantuan menyelesaikan pertelingkahan dengan institusi kewangan melalui Biro Pengantaraan Kewangan (FMB), maklumat pertukaran asing, sebarang peringatan terkini, maklumat skim cepat kaya, peringatan penipuan kewangan dan maklumat laporan Sistem Maklumat Rujukan Kredit Setempat (CCRIS)¹².

Pendidikan kepenggunaan ini jelasnya diakui telah memberikan sumbangan yang cukup signifikan kepada ketepatan keputusan kewangan oleh pengguna. Seperti yang diutarakan oleh Zeti Akhtar Aziz (2005), kajian-kajian terdahulu telah membuktikan bahawa keputusan pengguna mungkin tidak selalu dipengaruhi oleh faktor nasihat dan pengetahuan, tetapi kadang-kadang dicituskan oleh faktor dalaman individu pengguna. Atas dasar ini, beliau berpendapat bahawa pemahaman tentang pengaruh faktor-faktor gelagat dan faktor-faktor lain seperti sosio-ekonomi dan latar belakang budaya, peristiwa kehidupan dan tahap kemahiran terhadap sesuatu keputusan pengguna rasional ialah halangan sebenar dalam konteks pertumbuhan perbankan pengguna.

Untuk mengatasi halangan ini, Malaysia dilengkapi dengan Pelan Induk Sektor Kewangan (PISK) yang menggariskan proses transformasi dari sisi yang pelbagai termasuk aspek bina upaya serta pembaharuan dalam rangka kerja kawal selia dan institusi. Sebelum itu pun, BNM telah memulakan program pendidikan kewangan di sekolah-sekolah dengan kerjasama Jabatan Pendidikan sejak tahun 1997. Program kerjasama yang dikenali sebagai Program Pendidikan Pengguna (CEP) untuk sektor

¹² Segala maklumat ini didapati melalui laman sesawang Bank Negara Malaysia yang diakses pada 2 November 2009. Untuk maklumat lebih terperinci, layari www.bnm.gov.my.

perbankan dan insurans juga turut dilakukan oleh BNM dengan Persatuan Industri Kewangan.

Di samping itu, usaha mempromosikan pendidikan kepenggunaan di peringkat yang lebih tinggi juga sedang giat dilakukan oleh pelbagai pihak sama ada di pihak Kerajaan, BNM, institusi kewangan, perunding kewangan, badan-badan persatuan, institusi pengajian tinggi mahupun orang perseorangan. Sebagai contoh, Institut Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia (*Islamic Banking and Finance Institute Malaysia*) (IBFIM) telah ditubuhkan pada tahun 2001 untuk menyediakan latihan dan kerja perundingan berkaitan program perbankan Islam, takaful dan pasaran modal Islam. Pusat Antarabangsa Kepimpinan Dalam Kewangan (*International Centre for Leadership in Finance*) (ICLIF) pula muncul pada tahun 2003 untuk menyediakan program pembangunan kepimpinan bagi institusi kewangan dan syarikat perniagaan.

Merencanakan lagi perkembangan penawaran program kewangan Islam oleh pihak institusi pengajian tinggi, penubuhan Pusat Antarabangsa Pendidikan Kewangan Islam (*International Centre for Education in Islamic Finance*) (INCEIF) pada tahun 2006 lebih tertumpu kepada pengajian di peringkat pasca sarjana dalam bidang kewangan Islam. Begitu juga dengan kewujudan Program Pengkayaan Bakat Sektor Kewangan (*Financial Sector Talent Enrichment Program*) (FSTEP) dan Akademi Penyelidikan Syariah Antarabangsa Kewangan Islam (*International Shariah Research Academy for Islamic Finance*) (ISRA) pada tahun 2007 dan 2008 yang masing-masing ialah pusat untuk latihan asas dalam pelaburan, perbankan konvensional dan Islam, insurans dan takaful, dan pusat kajian syariah dan *fiqh* muamalat.

1.2.4 Pendidikan Kepenggunaan Dalam Pelan Induk Sektor Kewangan (PISK)

PISK pada prinsipnya bertujuan memanfaatkan potensi sebenar sistem perbankan Islam dan takaful dan memastikan perancangan perkembangan sistem perbankan Islam dan takaful dalam keadaan yang sistematik dan komprehensif. Selain itu, ia berhasrat memastikan sistem perbankan Islam dan takaful dapat menangani pelbagai cabaran mendatang dan bersaing secara efektif dalam keseluruhan sistem kewangan. Atas sebab itu, visi PISK tertumpu kepada penyediaan landskap industri perbankan Islam dan takaful selari dengan kewujudan perbankan konvensional dan insurans sedia ada menjelang tahun 2010. Objektif keseluruhannya pula ialah membina satu sistem kewangan Islam yang cekap, progresif dan komprehensif untuk menyumbang kepada kecekapan dan keberkesanan sektor kewangan Malaysia selain memenuhi keperluan ekonomi negara (Pelan Induk Sektor Kewangan, 2001).

Bertunjangkan visi dan misi yang digariskan ini, Roslan Abdul Razak (2005) merumuskan enam ciri utama landskap industri perbankan Islam dan takaful yang akan terbentuk pada tahun 2010. Pertama, ia merangkumi 20% daripada keseluruhan pasaran perbankan dan insurans. Kedua, ia diwakili oleh sejumlah IPI dan pengendali takaful yang berkeupayaan tinggi. Ketiga, ia beroperasi dalam rangka kerja syariah dan pengawal seliaan yang komprehensif dan kondusif. Keempat, ia disokong oleh sistem perundangan yang mendepani segala isu-isu berkaitan perbankan Islam dan takaful. Kelima, ia disokong oleh tenaga kerja yang terlatih, berkaliber dan mempunyai kemahiran yang diperlukan. Keenam, ia menjadikan Malaysia dikenali sebagai pusat kewangan Islam serantau.

Keenam-enam ciri ini akan hanya terbentuk setelah melalui tiga fasa pelaksanaan PISK yang berakhir pada tahun 2010. Fasa pertama (2001-2003) ialah mengukuhkan prasarana operasi dan institusi. Fasa kedua (2004-2005) pula ialah merangsang persaingan dan menaik taraf prasarana, manakala fasa ketiga (2006-2010) ialah meningkatkan tahap prestasi melalui liberalisasi progresif dan memastikan prasarana yang efektif. Daripada ketiga-tiga fasa ini, pendidikan kepenggunaan dalam sektor PISK sebenarnya telah bermula semenjak pelaksanaan fasa pertama lagi. Ini ditunjukkan oleh Jadual 1.1.

Jadual 1.1: Fasa Pertama Pelaksanaan PISK (2001-2003)

Teras	Sub-Teras
Pengukuhan prasarana institusi kewangan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengeluaran lesen perbankan Islam kepada tiga institusi asing yang baharu • Penubuhan institusi perbankan Islam berkonsep subsidiari • Pengeluaran dua lesen takaful kepada pengendali takaful
Penambahbaikan kerangka perundangan	<ul style="list-style-type: none"> • Keperluan 'Nisbah Modal Berwajaran Risiko' (RWCR) minimum bagi setiap institusi yang menjalankan sistem perbankan Islam • Penerbitan kerangka kadar pulangan • Penerbitan garis panduan penyata kewangan • Penerbitan garis panduan kad kredit-i dan 'Perjanjian Jual Beli Balik' (SBBA) • Pengenalan Program Penandaarasan
Pengukuhan Prasarana Syariah dan Perundangan	<ul style="list-style-type: none"> • Penubuhan khusus 'Mahkamah Tinggi bagi Urusniaga Kewangan Islam' dan 'Jawatankuasa Penilai Undang-Undang' • Pengenalan arbitrase sebagai platform pilihan bagi resolusi yang boleh dipertikaikan • Penambahbaikan Majlis Penasihat Syariah BNM • Penerbitan garis panduan urus tadbir Jawatankuasa Syariah • Pengenalan kerangka cukai yang kondusif
Penambahbaikan pertumbuhan modal intelektual dan pendidikan kepenggunaan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan program pendidikan kepenggunaan • Penubuhan IBFIM • Pelaksanaan 'Minggu Perbankan Islam dan Takaful'

Sumber: Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia (2005)

Berdasarkan Jadual 1.1 ini, dapat diperhatikan bahawa salah satu daripada empat teras penting dalam fasa pertama tertumpu kepada usaha menambahbaik pertumbuhan modal dan pendidikan kepenggunaan. Untuk mencapai teras tersebut, tiga sub-teras diketengahkan yang kesemuanya bertujuan meningkatkan tahap kesedaran dan memperkayakan pengetahuan masyarakat umum tentang perbankan Islam dan takaful.

Pelaksanaan pendidikan kepenggunaan ini jelasnya dibincangkan secara lebih terperinci dalam bab ketiga PISK yang menyentuh tentang sektor perbankan. Dalam hal ini, terdapat tiga objektif spesifik yang ingin dicapai. Pertama ialah menambahbaik keupayaan domestik. Kedua pula ialah mempromosikan keupayaan kewangan, manakala ketiga ialah memenuhi objektif sosio-ekonomi. Bagi setiap objektif spesifik ini, cadangan-cadangan¹³ tertentu diketengahkan yang memperincikan bentuk dan kaedah pelaksanaannya.

Daripada ketiga-tiga objektif spesifik ini, aspek pendidikan kepenggunaan merupakan salah satu perkara yang diberi penekanan dalam objektif ketiga. Secara lebih khusus, terdapat satu cadangan yang berhubungan langsung dengan aspek pendidikan kepenggunaan bagi mencapai objektif ketiga ini. Cadangan ini menyentuh tentang usaha program pendidikan pengguna yang aktif dan berstruktur. Dengan kata lain, kejayaan PISK bergantung kepada pembentukan kepenggunaan aktif yang memerlukan pengguna memahami dengan sebaiknya tentang segala kemudahan perbankan. Untuk itu, BNM dan semua institusi perbankan dicadangkan untuk melaksanakan program pendidikan

¹³ Sejumlah 39 cadangan dikemukakan terhadap sektor perbankan bagi mencapai tiga objektif spesifik, iaitu menambahbaik keupayaan domestik, mempromosikan keupayaan kewangan dan memenuhi objektif sosio-ekonomi. Untuk huraian terperinci, lihat Bab 3 dalam Pelan Induk Sektor Kewangan (2001).

pengguna berstruktur melalui pelbagai saluran komunikasi. Ini termasuklah penerbitan artikel dalam media massa, program pertunjukan kembara dan prakarsa memasukkan elemen ini ke dalam kurikulum pembelajaran di peringkat sekolah dan institusi pengajian tinggi. Kesemua ini bertujuan mendidik para pengguna tentang segala produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak institusi perbankan. Para pengguna juga turut didedahkan tentang peranan dan fungsi pemain kewangan serta kepelbagaian instrumen kewangan.

1.3 PERNYATAAN MASALAH

Perbincangan dalam bahagian sebelumnya menunjukkan betapa pesatnya perkembangan industri kewangan Islam di peringkat global dan Malaysia. Para pengamal berlumba-lumba untuk menambah bilangan pengguna dengan penawaran pelbagai produk kewangan Islam yang lebih inovatif, kempen pemasaran dan pengiklanan yang lebih agresif dan penambahbaikan sistem kualiti perkhidmatan sedia ada.

Di sebalik perkembangan pesat ini, ada tiga permasalahan utama yang dikenal pasti terjadi dalam kalangan pengguna perbankan khususnya Muslim di Malaysia. Pertama, sungguhpun industri perbankan Islam berkembang pesat, namun penguasaan pasaran perbankan Islam di Malaysia kini hanyalah sekadar 20%. Dengan jumlah kelompok Melayu seramai 14.75 juta orang mewakili 55.1% penduduk di Malaysia¹⁴, peratus

¹⁴ Angka ini diperolehi menerusi laman sesawang Unit Perancang Ekonomi (EPU) Malaysia berkaitan '*Jumlah Penduduk Malaysia Mengikut Jantina, Kumpulan Etnik dan Umur Bagi Tahun 2010*' yang diakses pada 3 Mac 2010.

penguasaan sistem perbankan Islam (SPI) ini sebenarnya masih lagi kecil berbanding sistem perbankan konvensional (SPK). Ini dibuktikan dengan realiti bahawa di sesetengah IPI, jumlah pengguna bukan Muslim lebih ramai daripada pengguna Muslim. Di Bank al-Rajhi¹⁵ misalnya, walaupun hanya memulakan operasinya di Malaysia pada bulan Oktober 2006, 52% daripada 30,000 orang penggunanya adalah bukan Muslim (*Utusan Malaysia*, 8 Julai 2007). Peratusan yang lebih tinggi dicatatkan di Hong Leong Islamic Bank dan Bank Rakyat dengan jumlah sebanyak 70%¹⁶. Walhal pengguna bukan Muslim ini boleh sahaja memilih sistem perbankan konvensional.

Realiti di atas barangkali ada kaitannya dengan soal ketidakpercayaan Muslim terhadap SPI atau juga soal penghayatan Islam. Setelah 27 tahun SPI tumbuh di Malaysia, persoalan tentang sejauh manakah Islamnya SPI masih lagi kedengaran dan berlegar di fikiran umat Islam. Hal ini diakui oleh Mohd Bakir Mansor¹⁷, Pengerusi Majlis Pengawasan Syariah Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) dengan menegaskan bahawa dakwaan dan kritikan yang sering kali ditimbulkan berkisar tentang isu-isu lazim. Perjalanan dan pelaksanaan SPI dikatakan hanya menggunakan label Islam untuk tujuan perniagaan dengan hanya menukarkan istilah 'faedah' kepada 'keuntungan'.

¹⁵ Bank Islam terbesar di Arab Saudi dan di dunia dengan jumlah aset sebanyak RM66 bilion. Bank tersebut telah diberi lesen oleh Bank Negara Malaysia untuk menjalankan operasinya di Malaysia sebagai bank Islam asing.

¹⁶ Angka ini diperolehi melalui www.zaharuddin.net yang memetik kenyataan sebuah artikel yang tidak dinyatakan sumbernya. Penyelidik juga turut menemukan dapatan yang hampir sama di salah sebuah IPI berkonsep anak syarikat. Dapatan ini bagaimanapun tidak dibenarkan pendedahannya oleh pihak bank berkenaan atas dasar persaingan perniagaan.

¹⁷ Perkara ini merupakan salah satu inti pati utama pembentangan beliau yang bertajuk "Salah Faham Terhadap Perbankan Islam" di Siri Syarahan ISDEV Kali Ke-6 anjuran Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV), Universiti Sains Malaysia pada 14 Mei 2008.

Ia bertitik tolak daripada pelbagai isu lazim yang masih menimbulkan banyak perdebatan. Antaranya, pertama, bank Islam mengenakan kadar pembiayaan yang lebih tinggi berbanding kadar pinjaman bank konvensional. Oleh yang demikian, pembiayaan secara Islam dilihat lebih mahal dan membebankan jika dibandingkan dengan pinjaman konvensional (Abdul Fatah Che Hamat, 2008). Kedua, terdapat unsur penganiayaan kepada pengguna perbankan yang tidak mampu meneruskan pembayaran pembiayaan perumahan secara Islam. Setelah ditolak semua bayaran yang telah dibuat oleh pengguna dan harga kutipan lelong rumah, individu itu masih lagi berhutang dengan bank Islam kerana pengiraannya berdasarkan harga jualan (*selling price*). Ketiga, pelaksanaan *ibrā'*¹⁸ dianggap sebagai gimik dalam sistem pembiayaan secara Islam kerana penentuan jumlahnya adalah berdasarkan nilai penyelesaian penuh¹⁹ (*full settlement*) pinjaman konvensional. Begitu juga dengan kadar keuntungan tahunan bagi skim pembiayaan perumahan secara Islam yang ditentukan mengikut kadar faedah yang ditetapkan oleh *Kuala Lumpur Interbank Offered Rate* (KLIBOR) (Fadzila Azni Ahmad, 2003:4).

Hal yang sedemikian tidak dinafikan menimbulkan sedikit kekeliruan dalam kalangan pengguna Muslim tentang pemilihan SPI di Malaysia. Ia seolah-olah mencerminkan SPI tidak banyak berbeza dengan SPK dari segi pelaksanaannya. Apa pun kedudukannya, kewajaran pengguna Muslim untuk menggunakan SPK tetap jelas bertentangan dengan ajaran Islam. Apatah lagi SPI sedia ada beroperasi dalam kerangka kewangan yang

¹⁸ Menghapuskan hak untuk menuntut hutang daripada penghutang dengan membatalkan hutang tersebut. Pihak bank akan memberikan potongan harga atau rebat sama ada pada masa sekarang atau di akhir tempoh pembiayaan.

¹⁹ Melangsaikan sepenuhnya segala baki pinjaman atau pembiayaan dengan sesebuah bank.

mementingkan aspek kepatuhan syariah meskipun ia diakui belum sempurna sifatnya sebagaimana yang ideal.

Mengapa terjadinya permasalahan pertama ini, sedangkan aspek pendidikan kepenggunaan merupakan salah satu teras penting dalam PISK? Persoalan yang ditimbulkan ini membawa kepada permasalahan kedua, iaitu setakat manakah komprehensifnya aspek pendidikan kepenggunaan khususnya kepada pengguna perbankan yang beragama Islam. Permasalahan ini ditimbulkan kerana sehingga kini tidak dijumpai satu garis panduan²⁰ yang lengkap, mudah dan praktikal tentang tatacara bermuamalat dalam urusan perbankan. Jika tatacara ini²¹ telah wujud dalam segmen 'Pasaran Kewangan Islam' untuk panduan para pelabur, kenapa tidak diwujudkan perkara yang sama dalam segmen 'Perbankan Islam' untuk panduan para pengguna perbankan?

Apa yang ada dan nampak dipromosikan secara agresif oleh pihak kerajaan dan institusi perbankan Islam adalah kemudahan infrastruktur operasi dan institusi sebagaimana yang dijelaskan dalam PISK. Sungguhpun program pendidikan kepenggunaan merupakan salah satu agenda dalam fasa pertama yang berakhir pada tahun 2004, keberkesanan pelaksanaannya dirasakan tidaklah di tahap terbaik seperti yang ditonjolkan dalam permasalahan pertama.

²⁰ Penulisan tentang tatacara bermuamalat dalam urusan perbankan dan kewangan tidaklah bersifat baharu dan telah banyak dilakukan oleh para Sarjana Muslim termasuk juga bukan Muslim. Walau bagaimanapun perbincangan tentangnya dilihat terpisah dan tidak disatukan di dalam satu kerangka.

²¹ Tatacara yang dimaksudkan di sini ialah 'Senarai Sekuriti Patuh Syariah oleh Majlis Penasihat Syariah Suruhanjaya Sekuriti'.

Melihat kepada semua gambaran ini, agak menarik untuk diteliti apakah faktor-faktor yang mendorong pengguna Muslim untuk memilih kemudahan perbankan Islam. Ia membawa kepada permasalahan ketiga, iaitu setakat manakah dominannya faktor pertimbangan agama (FPA) dalam kalangan pengguna Muslim apabila berurusan dengan bank?

Ada lima alasan utama kenapa persoalan ini ditimbulkan. Pertama, realiti yang ditemui oleh sebahagian besar pengkaji (misalnya Erol & El-Bdour, 1989; Erol *et al.*, 1990; Sudin Haron *et al.*, 1994; Naser *et al.*, 1999; Saiful Azhar Rosly & Mohd Afandi Abu Bakar, 2003; Asyraf Wajdi Dusuki & Nurdianawati Irwani Abdullah, 2007; Jasim al-Ajmi *et al.*, 2009) dalam bidang penentu pemilihan bank ialah FPA bukan paling penting. Ia dipertimbang secara bersama dengan faktor-faktor selain agama. Kedua, bilangan kajian tentang penentu pemilihan IPI di Malaysia adalah amat terhad²² dan tentunya sukar untuk menjelaskan fenomena ini. Ketiga, kajian-kajian terdahulu dalam bidang penentu pemilihan bank lebih banyak tertumpu kepada usaha penambahbaikan di pihak institusi, tidak di pihak pengguna. Keempat, walaupun ada kajian-kajian terdahulu yang menunjukkan hubungan antara FPA dengan pemilihan IPI, apa yang dimaksudkan dengan FPA tidak pula diperincikan. Kelima, FPA merupakan motif utama pengguna Muslim apabila berurusan dengan Lembaga Urusan dan Tabung Haji (LUTH)²³. Apakah motif yang sama dipertimbangkan oleh pengguna Muslim apabila berurusan dengan IPI?

²² Untuk huraian lebih lanjut, lihat Asyraf Wajdi Dusuki & Nurdianawati Irwani Abdullah (2007).

²³ Penelitian tentang perkara ini dibuktikan secara empirikal melalui kajian Nor 'Azzah Kamri (2007).