

# Journal of Management & Muamalah

Jurnal Pengurusan & Muamalah

## Contents Kandungan

## Page Halaman

- |   |     |
|---|-----|
| <b>1. Fazilah Mohd Hasun &amp; Zafir Mohamed Makhbul</b><br>Masalah Tekanan Kerja: Satu Fenomena Global   | 1   |
| <b>2. Syed Noh Syed Ahmad, Munawwaruzzaman Mahmud &amp; Rapih Mohd Zaini</b><br>Timeliness of Corporate Financial Reporting and Company Characteristics: Evidence From Bursa Malaysia | 23  |
| <b>3. Nor 'Adha Binti Abdul Hamid</b><br>Pengguna Era Globalisasi: Perlindungan, Cabaran dan Penyelesaiannya  | 51  |
| <b>4. Zulkifli Hassan</b><br>Shariah Governance in The Islamic Financial Institutions in Malaysia   | 77  |
| <b>5. Amir Shaharuddin &amp; Ainulashikin Marzuki</b><br>Gelagat Pelanggan Perbankan Islam Malaysia: Satu Tinjauan Literatur  | 91  |
| <b>6. Azman Abd Rahman</b><br>Harta Haram Dan Syubhat: Isu-isu Muamalat Kontemporari  | 107 |



**KUIS**

Number 1 / Bil. 1  
Year / Tahun 2007

Dah key 20

S

**Journal of Management & Muamalah**  
Jurnal Pengurusan & Muamalah

ISSN 1985-1170  
Jurnal Pengurusan & Muamalah  
*Journal of Management & Muamalah*

Jurnal Pengurusan & Muamalah 2007 merupakan jurnal berwasit terbitan Fakulti Pengurusan & Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Adalah menjadi hasrat jurnal ini untuk menjadi suatu wadah bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penyelidikan khasnya dalam bidang pengurusan dan perniagaan. Jurnal ini dicadangkan terdiri daripada pelbagai disiplin terutamanya bidang pengurusan dan perniagaan (pemasaran, pengurusan, kewangan, perakaunan, perbankan, ekonomi, pembangunan sumber manusia dan *muamalah* (transaksi perniagaan Islam)) dan daripada disiplin-disiplin ilmu yang lain yang berkaitrapat dengan perniagaan dan pengurusan sama dalam Bahasa Melayu atau Inggeris.

*The JOURNAL OF MANAGEMENT & MUAMALAH 2007 is a refereed journal which is the first publication of the Faculty of Management & Muamalah, Selangor Islamic International University College. The journal is devoted to advancing scholarly research, knowledge and innovations in all areas of business. This is a multi-disciplinary publication. Contributions are sought from all functional areas of business (marketing, management, finance, accounting, banking, economic, human resource development and muamalah (Islamic business transaction)) and from other disciplines as long as the material is business or economic oriented, written in Malay or English.*

Alamat Surat-Menyurat:  
Correspondence Address:

Sidang Editor  
Jurnal Pengurusan & Muamalah  
Fakulti Pengurusan & Muamalah  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor  
Bandar Seri Putra, Bangi  
43100 Kajang, Selangor  
Malaysia  
[mmjournal06@yahoo.com.my](mailto:mmjournal06@yahoo.com.my)

Artikel yang diterbitkan tidak semestinya mewakili pandangan editor atau penerbit. Para penulis bertanggungjawab sepenuhnya terhadap artikelnya.  
*Views expressed are those of the authors and not necessarily reflect the views of the editors or publisher. Authors are fully responsible towards their articles.*

© Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor

**PEWASIT  
REVIEWER**

Prof Dr. Yahaya Mahamood  
Prof. Madya Dr. Noor Azina Ismail  
Prof. Madya Dr Mohd Ridzuan Awang  
Dr. Abd Hair Awang  
Dr. Abdul Halim Abdul Majid  
Dr. Ahmad Fauzi Idris  
Dr. Mohamat Sabri Hassan  
Dr. Mohamed Sharief Bashir  
Dr. Shahida Shahimi

**KETUA EDITOR  
Chief Editor**  
Izawati Wook

**SIDANG EDITOR  
Editorial Board**  
Mukhiffun Mukapit  
Suhaila Shahrudin  
Mawar Murni Yunus  
Norfaizah Othman

Sidang Editor ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada semua yang terlibat  
dalam menjayakan penerbitan jurnal ini terutamanya kepada:  
*Special thanks to all involved in the publication of this journal especially to:*

Bahyah Abdul Halim  
Khairul Anuar Ahmad  
Mohd Nasir Ali  
Munawaruzzaman Mahmud  
Rapih Mohd Zaini  
Roshidah Abdul Wahab  
Sa'diah Abd Karim  
Shafina Fisal

## MASALAH TEKANAN KERJA: SATU FENOMENA GLOBAL

Oleh:

Fazilah Mohamad Hasun\*  
Zafir Mohamed Makhbul\*\*

### ABSTRAK

Masalah tekanan kerja tidak seharusnya dipandang ringan oleh organisasi kerana ia merupakan isu global yang memberi impak besar terhadap produktiviti organisasi. Tekanan kerja juga merupakan isu utama dalam keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Tinjauan literatur menunjukkan bahawa masalah tekanan kerja sering dikaitkan dengan kos dan produktiviti organisasi. Apabila pekerja mengalami kecederaan kesan kelesuan dan tekanan kerja, mereka cenderung menunjukkan prestasi kerja yang lemah, seterusnya menjejaskan produktiviti organisasi. Tekanan kerja bukanlah satu fenomena baru dalam dunia pekerjaan. Ia wujud dalam setiap organisasi dan tiada siapa boleh mengelaknya. Isu tekanan kerja mendapat perhatian utama pelbagai organisasi di seluruh dunia. Di United Kingdom misalnya, tekanan kerja merupakan antara 3 kategori penyakit terbesar yang disebabkan oleh pekerjaan. Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) menegaskan bahawa tekanan kerja memberikan implikasi buruk terhadap kesihatan dari sudut kesihatan fizikal, mental dan kesejahteraan sosial. WHO menjangkakan bahawa masalah tekanan kerja akan menjadi ancaman utama kepada tahap kesihatan manusia menjelang tahun 2020. Walaupun hampir setiap pekerja di seluruh dunia mengalami masalah ini, namun mampukah pekerja bertahan apabila tekanan kerja menjadi tidak terkawal? Inilah isu yang perlu diberi perhatian serius oleh setiap organisasi di dunia.

---

\* Pensyarah, Fakulti Pengurusan & Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. [fazilah\\_hasun@yahoo.com](mailto:fazilah_hasun@yahoo.com)

\*\* Pensyarah, Fakulti Pengurusan & Ekonomi, Universiti Kebangsaan Malaysia. [zafir@pkrisc.cc.ukm.my](mailto:zafir@pkrisc.cc.ukm.my)

## PENGENALAN

Arus globalisasi telah membawa pelbagai cabaran dalam dunia pekerjaan masa kini. Perkembangan era globalisasi menuntut organisasi untuk lebih bersedia menghadapi cabaran dalam mempertahankan kelebihan daya saing. Dalam keghairahan menjayakan strategi organisasi di dunia perniagaan yang semakin mencabar, ada ketikanya organisasi mengabaikan sumber yang paling bernilai iaitu manusia. Kesannya, tidak hairanlah kini tekanan kerja menjadi isu global yang dihadapi oleh kebanyakan organisasi di seluruh dunia (Lessard dan Baldwin, 1999; Manshor *et al.*, 2003; Rees dan Redfern, 2000). Peristiwa Three Mile Island, letupan loji nuklear di Chernobil, kebocoran kilang karbait di Bhopal, jutaan pekerja yang menderita kerana kecederaan akibat tekanan berulang (*repetitive stress injuries*) dan seumpamanya adalah di antara akibat pengabaian impak proses kerja dan teknologi terhadap manusia (Karapetrovic, 1999). Menurut Karapetrovic (1999) kesemua masalah ini berkait dengan isu tekanan kerja.

Tekanan kerja merupakan isu utama dalam aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan (Cox dan Griffiths, 1995; Rees, 1995; Murphy, 1995). Kajian epidemiologi secara globalnya menghubungkan masalah tekanan kerja dengan hipertensi, penyakit jantung, simptom psiko-somatik, kemurungan dan merokok (Kristensen, 1989; Karasek dan Theorell, 1990). Penyebab utama tekanan kerja di kebanyakan organisasi di seluruh dunia ialah beban kerja yang melampau dan jam bekerja yang panjang, kurangnya kawalan, kerja yang rutin, konflik antara individu, kurangnya ganjaran dan masalah organisasi (Karasek dan Theorell, 1990).

Tekanan kerja boleh memberi kesan ke atas psikologi dan fisiologi manusia. Seseorang individu yang berasa tertekan dengan kerja yang dilakukan akan menunjukkan kemurungan yang berpanjangan. Jika tekanan ini terus berulang dan tidak diatasi dengan segera, ia boleh meninggalkan kesan yang buruk terhadap kesihatan individu. Apabila rasa tertekan, psikologi akan terganggu dan pekerja gagal membuat keputusan dengan rasional. Pekerja mudah berasa bimbang, takut dan cepat marah. Ini boleh menjejaskan prestasi kerja mereka dan boleh menggugat produktiviti organisasi (Rees dan Redfern, 2000). Psikologi yang terganggu secara berpanjangan akan memberi kesan ke atas fisiologi seperti sakit jantung, tekanan darah tinggi, kelesuan (*fatigue*) dan seumpamanya. Menurut Murphy (1995), kesan kemurungan akibat tekanan kerja terdiri daripada psikologi (kebimbangan, kesedihan, kebengkèngan/cepat marah), fisiologi (tekanan darah tinggi dan tekanan otot yang kuat) atau gelagat (prestasi kerja yang lemah, kemalangan, gangguan tidur, penyalahgunaan dadah).

Tekanan kerja juga berkaitan dengan aliran darah seseorang individu. Menurut Matteson dan Ivancevich (1986), dalam keadaan tertekan, tekanan darah seseorang individu akan meningkat akibat penyempitan dinding arteri dan menjadikan darah sukar untuk melaluinya. Jika masalah ini berpanjangan, ia boleh menyebabkan seseorang individu sukar tidur dan menjejaskan prestasi kerja mereka. Apabila masalah ini berterusan, ia mungkin boleh menyebabkan kemalangan dan kecederaan. Tekanan kerja yang berlaku boleh menyebabkan kecenderungan pekerja untuk melakukan kesilapan dan kecuaiian yang membawa kepada kemalangan, kualiti produk yang rendah serta menjejaskan keseluruhan produktiviti organisasi (Cox dan Griffiths, 1995). Kemalangan dan kecederaan yang berlaku di tempat kerja merupakan isu utama yang perlu dilihat oleh organisasi dari sudut ekonomi. Ini kerana kos keselamatan dan kesihatan pekerjaan telah meningkat secara drastik sepanjang 10 tahun lalu kesan daripada peningkatan kemalangan dan kecederaan di tempat kerja (Brown, 1996; Murphy, 1996; Mital dan Pennathur, 2004). Di Malaysia misalnya, PERKESO membelanjakan jutaan ringgit setiap tahun untuk membayar pampasan kepada para pekerja yang mendapat kemalangan dan kecederaan di tempat kerja (rujuk Jadual 1).

**Jadual 1: Statistik Pembayaran Pampasan oleh PERKESO dari tahun 1999 – 2004**

Tahun	Jumlah pampasan (RM)
1999	497,043,527
2000	608,311,584
2001	638,384,165
2002	722,354,935
2003	758,371,069
2004	835,512,732

Sumber: Laporan Tahunan Perkeso, 1999 – 2004

Tinjauan literatur jelas menunjukkan bahawa masalah tekanan kerja sering dikaitkan dengan kos dan juga produktiviti organisasi (Dwyre dan Ganster, 1991; Joseph, 2003; Hendrick, 2003). Apabila pekerja mendapat kecederaan kesan daripada kelesuan dan tekanan kerja, mereka cenderung menunjukkan prestasi kerja yang amat lemah dan ia boleh menjejaskan produktiviti organisasi. Tekanan kerja sebenarnya mempunyai implikasi kewangan yang signifikan (Siu, Lu dan Cooper, 1999). McHugh dan Brennan (1994) menjelaskan bahawa tekanan kerja memberi kesan ke atas prestasi keseluruhan

organisasi termasuklah prestasi kerja yang lemah, kadar ketidakhadiran yang tinggi, ketidakpuasan hati di kalangan tenaga kerja, pusingganti buruh yang tinggi di mana kehilangan pekerja terbaik dan peningkatan kos yang besar dalam pengambilan, dan kos latihan semula. Kajian yang dijalankan ke atas 173 jurujual di pasaraya besar di Australia, mendapati bahawa masalah tekanan kerja boleh memberi kesan buruk ke atas prestasi, kepuasan kerja, komitmen dan tahap kesetiaan terhadap organisasi (Firth *et al.*, 2004).

Impak tekanan kerja terhadap prestasi ini berkait secara langsung dan tidak langsung dengan tekanan (Bradley dan Sutherland, 1994; Jamieson dan Graves, 1998). Masalah tekanan kerja juga boleh melibatkan kehidupan sosial individu. Apabila tekanan kerja tidak diatasi, ia boleh menyebabkan masalah ini berpanjangan sehingga ke rumah dan melibatkan pihak lain. Pendapat ini diperkukuhkan oleh Doby dan Caplan (1995) yang menegaskan bahawa tekanan kerja yang berlaku di tempat kerja boleh menyebabkan terbawanya simptom kebimbangan tersebut ke rumah. Situasi ini akan mengganggu psikologi dan hubungan sosial individu terbabit.

Sebenarnya, tekanan kerja bukanlah satu fenomena baru dalam dunia pekerjaan. Ia wujud dalam setiap organisasi dan tiada siapa boleh mengelak daripada tekanan. Persoalannya, adakah tekanan kerja diperlukan dalam organisasi? Memang tidak dinafikan tekanan kerja juga memainkan peranan penting dalam memotivasikan pekerja. Namun, jika tidak dikawal, ia boleh meninggalkan kesan negatif kepada organisasi. Walaupun tekanan kerja banyak memberikan kesan negatif, namun tekanan juga boleh memberikan kesan positif kepada pekerjaan (Smith, 1994). Terdapat sesetengah individu yang berkembang maju apabila wujudnya tekanan. Pekerja yang bekerja dalam organisasi yang mempunyai tekanan tinggi pula tidak semestinya akan berhadapan dengan masalah tekanan kerja. Namun begitu, situasi ini hanyalah dihadapi oleh segelintir individu dan sesiapa jua akan memberikan reaksi yang negatif apabila tekanan menjadi berlebihan dan tidak dapat dikawal (Fairbrother dan Warn, 2003).

### **Definisi Tekanan Kerja**

Apakah sebenarnya yang dimaksudkan dengan tekanan kerja? Hakikatnya, tekanan adalah istilah kejuruteraan yang diperkenalkan ke dalam sains sosial oleh Hans Selye dalam tahun 1936 (Ket de Vries, 1979). Sebenarnya, tiada definisi tekanan kerja yang universal dicapai oleh pakar-pakar dalam tekanan kerja. Menurut Nelson dan Quick (1994);

Stress is one of the most creatively ambiguous words in the English language, with as many interpretations as there are

people who use the word. Even the stress experts do not agree on its definition. (p. 202)

Beehr (1998) turut menegaskan bahawa;

Job stress is an area with the potential to be plagued by confusion, at least partly because of the general, nontechnical, popular usage of the word stress. Even among researchers, stress had sometimes been used to mean an environmental "stressor" stimulus and sometimes to mean an individual's strain or distress reactions...this is probably still true in the 1990s...(p. 842)

Definisi tekanan yang diterima umum telah diutarakan oleh McGrath (1976). Beliau merupakan perintis bidang tekanan kerja, mendefinisikan tekanan kerja sebagai situasi di mana kebolehan dan sumber pekerja ditanggung oleh pekerja melebihi keperluan persekitaran. Tekanan wujud daripada persepsi pekerja terhadap keperluan persekitaran yang menjangkau sumber yang ada pada mereka. Mason (1975) pula mendefinisikan tekanan sebagai kuasa luar atau desakan yang mempengaruhi fizikal individu dan kuasa material. Menurut Ket de Vries (1979), tekanan kerja merujuk kepada ketidakseimbangan penyesuaian di antara permintaan persekitaran dengan kebolehan atau keupayaan individu. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, bolehlah dikatakan bahawa tekanan kerja terhasil apabila keupayaan/kebolehan individu tidak sepadan dengan keperluan/permintaan kerja dan persekitarannya. Jurang inilah yang akan menambah ketegangan kepada individu dan akhirnya membawa kepada tekanan kerja. Walaupun definisi umum sukar untuk dicapai dan bersifat subjektif, namun tekanan kerja tetap menjadi isu global yang boleh berlaku di mana-mana organisasi di dunia ini tanpa mengambilkira jenis pekerjaan.

### TEKANAN KERJA SEBAGAI ISU GLOBAL

Isu tekanan kerja seharusnya tidak dipandang ringan oleh organisasi kerana ia merupakan masalah global yang memberi impak yang besar terhadap produktiviti organisasi. Tekanan kerja merupakan masalah utama yang menggugat produktiviti di negara-negara seperti Hungary, Jerman, Ireland Utara, Itali, Israel, United Kingdom dan Amerika Syarikat (Glazer, Stetz dan Izso, 2004). Negara yang paling banyak menghadapi masalah tekanan kerja adalah negara Hong Kong (Siu *et al.*, 1997; Siu dan Donald, 1996). Di Amerika Syarikat pula, dianggarkan bahawa hampir separuh daripada rakyatnya menghadapi gangguan tekanan (Syme, 1974). Fakta ini diperkukuhkan lagi oleh Edwards dan Rothbard (1999) yang menyatakan bahawa tekanan kerja menyumbang kepada 90% masalah gangguan kesihatan

di Amerika Syarikat. Fenomena ini telah memberikan implikasi kewangan yang besar terhadap industri-industri utama di Amerika Syarikat (Donovan dan Kleiner, 1994). Donovan dan Kleiner menjelaskan bahawa isu tekanan kerja di Amerika telah menyebabkan kerugian sebanyak \$19.4 bilion di mana, \$15 bilion daripadanya adalah masalah ketidakhadiran yang disebabkan oleh tekanan kerja. Menurut McHugh dan Brennan (1994), isu tekanan kerja ini mendapat perhatian utama organisasi-organisasi di Jepun dan Amerika Syarikat kerana masalah ini amat berkaitan dengan prestasi organisasi keseluruhannya. Di England dan Wales, tekanan kerja merupakan antara 3 kategori penyakit terbesar yang disebabkan oleh pekerjaan. Ia meliputi 100,000 kes dalam tempoh 12 bulan (Bradley dan Sutherland, 1994). Di Britain pula, masalah tekanan kerja telah menyebabkan peningkatan kepada penyakit jantung dan ia melibatkan kos £200 untuk setiap pekerja setahun (McHugh dan Brennan, 1994).

Menurut Clark (2002), tuntutan pampasan yang berkaitan dengan masalah tekanan kerja dan kecederaan di United Kingdom meningkat sebanyak 33 peratus menjelang tahun 2000. Ini ditambah pula dengan anggaran 6 juta kehilangan hari bekerja setahun di United Kingdom kesan daripada masalah tekanan kerja. Clark menegaskan bahawa seramai 270,000 pekerja mengambil cuti kerana tekanan kerja. Kesemua masalah yang melibatkan tekanan ini telah mengakibatkan ekonomi United Kingdom kerugian £7 billion kesan daripada kekurangan pengeluaran, bayaran perubatan dan caj kesihatan (Clark, 2002). Amerika Syarikat pula kerugian sebanyak 12 peratus dalam Keluaran Negara Kasar (KNK) dan United Kingdom sebanyak 10 peratus dalam KNK kesan daripada ketidakhadiran dan pusingganti yang disebabkan oleh masalah tekanan kerja (Cartwright dan Cooper, 1996; Quick *et al.*, 1990).

Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) telah merumuskan bahawa tekanan kerja memberikan implikasi yang buruk terhadap kesihatan di mana ia mengganggu kesihatan fizikal, mental dan kesejahteraan sosial (Costa, 2003). Menurut Kalia (2002), WHO menjangkakan bahawa masalah tekanan kerja akan menjadi ancaman utama kepada tahap kesihatan manusia menjelang tahun 2020. Cunningham *et al.* (2004) mengukuhkan kenyataan ini dengan menyatakan bahawa tekanan kerja memberi kesan ke atas tahap kesihatan masyarakat di Amerika Syarikat, Kanada dan United Kingdom. Mereka menyatakan bahawa tahap kesihatan kardiovaskular terganggu kerana masalah tekanan kerja tersebut. Masalah tekanan kerja juga boleh memberi kesan kepada tahap kesihatan muskuloskeletal. Whysall, Haslam dan Haslam (2004) menegaskan bahawa tekanan kerja telah menyebabkan gangguan muskuloskeletal (*musculoskeletal disorders*) di United Kingdom. Mereka turut

menyatakan  
menyebabkan

Kajian  
lelaki dan  
tekanan ke  
menyatakan  
masalah ke  
mata, teling  
ketidakseles  
kajian berka  
kalangan 20  
wanita lebih  
berkaitan t  
seperti tang  
jantung bila  
rasa gemen

Kesemu  
dijelaskan  
memberi m  
keseluruhan  
punca yang  
kepada per  
kerja di ma  
pekerja di  
oleh pende  
kerja dan j  
kajian ke  
utama punc  
sokongan,  
pembangun  
Antoniou  
panjang te  
Mereka tur  
dokter yan  
adalah pers  
(2003) pu  
Malaysia  
terlibat da  
diedarkan  
Malaysia.

menyatakan bahawa gangguan muskuloskeletal di United Kingdom telah menyebabkan kehilangan hari bekerja sebanyak 12.3 juta setahun.

Kajian yang dijalankan oleh Cheng, Guo dan Yeh (2001) ke atas 9,746 lelaki dan 5,599 wanita yang bekerja di Taiwan pula mendapati masalah tekanan kerja turut memberikan impak ke atas kesihatan mereka. Mereka menyatakan bahawa tekanan kerja di Taiwan telah menyebabkan risiko masalah kesihatan yang pelbagai telah meningkat. Ia termasuklah kesakitan mata, telinga berdengung, batuk yang teruk, masalah perut, sakit kepala dan ketidakselesaan muskuloskeletal. Fahrenberg (1995) pula telah menjalankan kajian berkaitan dengan aduan berkenaan tubuh badan (*somatic complaints*) di kalangan 2070 responden daripada Jerman. Hasil kajian mendapati bahawa wanita lebih banyak mengalami masalah tekanan kerja dan membuat aduan berkaitan tubuh badan berbanding lelaki. Aduan yang biasa dibuat adalah seperti tangan yang berasa sejuk, gatal tekak, kulit kering, senak perut, debaran jantung bila terkejut, sakit kepala, mudah dipengaruhi oleh cuaca dan mudah rasa gementar.

Kesemua isu kesihatan dan impak ke atas produktiviti yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahawa tekanan kerja bukanlah hanya akan memberi masalah kepada individu tetapi kepada organisasi dan negara secara keseluruhannya. Atas dasar inilah, sesebuah organisasi perlu mengetahui punca yang menyebabkan masalah ini berlaku. Persamaan atau perbezaan kepada penyebab tekanan kerja ini mungkin bergantung kepada persekitaran kerja di mana organisasi itu beroperasi. Kajian Liang dan Xiang (2004) ke atas pekerja di negara China mendapati bahawa masalah tekanan kerja disebabkan oleh pendedahan kepada bahan kimia, habuk, tekanan psikologi di tempat kerja dan juga masalah ergonomik. Cooper *et al.* (1988) telah menjalankan kajian ke atas 1,054 pekerja industri di Taiwan dan mendapati 4 kategori utama punca tekanan kerja. Kategori ini adalah konflik peranan dan kurangnya sokongan, kurang kestabilan dan konflik di rumah/kerja, masalah kerja dan pembangunan kerjaya dan akhirnya tekanan peranan dalam pengurusan. Antoniou *et al.* (2003) menegaskan bahawa tempoh masa bekerja yang panjang telah meningkatkan tekanan kepada pekerja di United Kingdom. Mereka turut menyatakan bahawa masalah tekanan kerja turut dialami oleh doktor yang bekerja di Greek dan penyumbang utama kepada masalah ini adalah persekitaran kerja yang sangat menekan. Manshor, Fontaine dan Choy (2003) pula telah mengkaji punca tekanan kerja di kalangan pengurus Malaysia yang bekerja di Syarikat Multinasional. Seramai 440 pengurus terlibat dalam kajian ini. Data dikutip melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada pengurus 34 buah syarikat multinasional yang beroperasi di Malaysia. Penemuan kajian menunjukkan beban kerja, keadaan kerja dan

perhubungan di tempat kerja adalah tumpuan utama yang boleh menyebabkan tekanan di tempat kerja.

Kajian Weisberg (1994) ke atas 239 guru di Tel-Aviv mendapati bahawa masalah tekanan kerja telah membawa kepada kehabisan tenaga dan menjejaskan tahap kesetiaan guru terhadap sekolah. Beliau menjelaskan bahawa masalah tekanan kerja ini disebabkan oleh beban kerja dan hubungan sosial di tempat kerja. Penemuan ini selari dengan hasil kajian yang dijalankan oleh Tyson dan Pongruengphant (2004) ke atas jururawat di United Kingdom. Mereka mendapati bahawa tekanan kerja yang berlaku adalah disebabkan oleh beban kerja yang terlampau. Kajian yang dijalankan di Thailand pula mendapati bahawa masalah tekanan kerja disebabkan oleh kurangnya penglibatan dalam perancangan dan pembuatan keputusan (Pongruengphant dan Tyson, 2000). Jururawat di Singapura pula merasakan tekanan kerja yang mereka alami disebabkan oleh rasa tidak puas hati dengan keadaan kerja dan sebahagian daripada mereka berfikir untuk berhenti kerja (Boey, 1998).

Antoniou, Davidson dan Cooper (2003) telah menjalankan kajian untuk melihat tekanan organisasi di kalangan 355 responden (193 responden lelaki dan 162 responden wanita). Responden terdiri daripada doktor pelatih hospital yang bekerja di kawasan Athens. Petunjuk tekanan pekerjaan (OSI) digunakan sebagai item dalam soal-selidik untuk mendapatkan maklumat utama kajian. Kajian ini menggunakan beberapa pembolehubah bersandar dan tidak bersandar daripada kajian sebelumnya yang mengkaji perhubungan tekanan dengan ketegangan (Cooper *et al.*, 1988). Penemuan kajian menunjukkan doktor yang tidak biasa dengan persekitaran akan mengalami tekanan. Penemuan kajian juga menunjukkan kemudahan umum yang diabaikan (makan, tidur dan interaksi sosial) telah meningkatkan tahap tekanan responden. Berdasarkan OSI, masalah waktu bekerja yang panjang menjadi penyumbang kedua terbesar terhadap tekanan kerja.

Menurut Minter (1999), tren terkini di tempat kerja yang beralih kepada ekonomi perkhidmatan dan teknologi maklumat serta perkembangan yang drastik dalam peningkatan penggunaan komputer dan pemprosesan data, telah mencetuskan tekanan kerja yang berlebihan dalam organisasi. Ini ditambah pula dengan masa bekerja yang semakin panjang dan majikan yang mengabaikan aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Menurut Minter, pekerja di Amerika Syarikat bekerja secara puratanya 47 jam seminggu, iaitu 8 peratus lebih panjang berbanding 20 tahun yang lalu. Terdapat kira-kira 20 peratus pekerja di Amerika Syarikat bekerja 49 jam atau lebih seminggu. Kajian juga mendapati 3/4 pekerja percaya bahawa tekanan di tempat kerja masa kini adalah lebih besar berbanding dengan generasi dahulu. Konz dan

Rys (20  
memerl  
sering  
tekanan

Jadual  
isu glo  
kesan  
organis

Jadual

Penye

Glazer  
(2004)

Firth e

Siu et  
Donal

Syme  
dan R  
Dono  
(1994)

McHu  
(1994)

Bradl  
(1994)

Rys (2002/2003) menyatakan bahawa situasi pekerjaan pada masa hadapan memerlukan pekerja berdiri lebih lama untuk satu tempoh yang panjang. Ini sering berlaku di organisasi perkilangan dan boleh menyebabkan masalah tekanan kerja menjadi semakin serius.

Jadual 2 menunjukkan ringkasan masalah tekanan kerja yang dikaitkan sebagai isu global oleh beberapa orang penyelidik. Ringkasan ini tertumpu kepada kesan tekanan kerja terhadap aspek kesihatan pekerjaan dan produktiviti organisasi.

**Jadual 2: Ringkasan Masalah Tekanan Kerja sebagai Isu Global**

Penyelidik	Negara	Penemuan
Glazer, Stetz dan Izso (2004)	Hungary, German, Ireland Utara, Itali, Israel, United Kingdom dan Amerika Syarikat	Tekanan kerja menggugat produktiviti negara.
Firth <i>et al.</i> (2004)	Australia	Tekanan kerja memberi kesan ke atas prestasi kerja, kepuasan kerja, komitmen dan tahap kesetiaan terhadap organisasi.
Siu <i>et al.</i> (1997); Siu dan Donald (1996)	Hong Kong	Antara negara yang banyak mengalami masalah tekanan kerja.
Syme (1974); Edwards dan Rothbard (1999); Donovan dan Kleiner (1994)	Amerika Syarikat	Tekanan kerja menyumbang 90% masalah gangguan kesihatan dan ia memberi implikasi kewangan yang besar terhadap industri. Tekanan kerja menyebabkan kerugian sebanyak \$19.4 bilion.
McHugh dan Brennan (1994)	Jepun dan Amerika Syarikat	Isu tekanan kerja mendapat perhatian yang serius di negara ini.
Bradley dan Sutherland (1994)	United Kingdom	Tekanan kerja merupakan antara 3 kategori penyakit yang utama. Ia meliputi

		100,000 kes dalam tempoh 12 bulan.
McHugh dan Brennan (1994)	United Kingdom	Tekanan kerja menyebabkan penyakit jantung dan melibatkan kos £200 untuk setiap pekerja setahun.
Clark (2002)	United Kingdom	Tekanan kerja dan kecederaan meningkat sebanyak 33% menjelang tahun 2000. Tekanan kerja juga menyebabkan kehilangan hari bekerja sebanyak 6 juta setahun dan ekonomi UK kerugian £7 bilion.
Kalia (2002); Costa (2003)	Seluruh dunia	Pertubuhan Kesihatan Sedunia menjangkakan tekanan kerja merupakan ancaman utama kepada tahap kesihatan manusia menjelang 2020.
Cunningham <i>et al.</i> (2004)	Amerika Syarikat, Kanada dan United Kingdom	Tekanan kerja memberi kesan kepada tahap kesihatan masyarakat.
Whysall, Haslam dan Haslam (2004)	United Kingdom	Tekanan kerja telah menyebabkan gangguan atau penyakit muskuloskeletal.
Cheng, Guo dan Yeh (2001)	Taiwan	Tekanan kerja menyebabkan masalah kesihatan seperti kesakitan mata, telinga berdengung, batuk yang teruk, masalah perut, sakit kepala dan ketidakselesaan muskuloskeletal.
Tepper <i>et al.</i> (2003)	Belanda	Tekanan kerja telah menyebabkan dua juta pekerjaannya beriko menghadapi gangguan muskuloskeletal

Jadual 3 pula menunjukkan punca berlakunya tekanan kerja mengikut perspektif global oleh beberapa orang penyelidik. Persamaan atau perbezaan kepada penyebab tekanan kerja ini turut dipengaruhi oleh persekitaran kerja di mana organisasi tersebut beroperasi.

**Jadual 3: Ringkasan Punca Tekanan Kerja**

Penyelidik	Negara	Penemuan
Manshor (2000)	Malaysia	Tekanan kerja disebabkan oleh perubahan teknologi, sosial dan berlakunya ketidakseimbangan dalam sektor pekerjaan.
Manshor, Fontaine dan Choy (2003)	Malaysia	Hasil kajian menunjukkan bahawa faktor beban kerja, keadaan kerja dan perhubungan di tempat kerja boleh menyebabkan tekanan di tempat kerja.
Liang dan Xiang (2004)	China	Tekanan kerja disebabkan oleh pendedahan kepada bahan kimia, habuk, tekanan psikologi di tempat kerja dan juga masalah ergonomik.
Cooper <i>et al.</i> (1988)	Taiwan	Tekanan kerja berpunca daripada konflik peranan dan kurangnya sokongan, kurang kestabilan dan konflik rumah/kerja, masalah kerja dan pembangunan kerjaya dan tekanan dalam peranan pengurusan.
Antoniou <i>et al.</i> (2003)	United Kingdom dan Greek	Tekanan kerja disebabkan oleh masa bekerja yang panjang dan persekitaran kerja yang menekan.
Weisberg (1994)	Israel	Masalah tekanan kerja disebabkan oleh beban kerja dan hubungan sosial di tempat kerja.

Tyson dan Pongruengphant (2004)	United Kingdom	Tekanan kerja disebabkan oleh beban kerja yang terlalu menekan.
Pongruengphant dan Tyson (2000)	Thailand	Tekanan kerja disebabkan oleh kurangnya penglibatan dalam perancangan dan pembuatan keputusan.
Boey (1998)	Singapura	Tekanan kerja disebabkan oleh rasa tidak puas hati dengan keadaan persekitaran kerja.
Antoniou, Davidson dan Cooper (2003)	Athens	Tekanan kerja disebabkan oleh persekitaran kerja di mana kemudahan umum diabaikan dan masa bekerja yang panjang.

Jadual 2 dan 3 jelas menunjukkan bahawa tekanan kerja adalah isu global yang boleh memberi impak yang besar terhadap produktiviti sesebuah organisasi khususnya dan negara amnya. Di kebanyakan negara, tekanan kerja yang berlebihan telah memberikan kesan negatif terhadap tahap kesihatan pekerja. Masalah kesihatan seperti penyakit jantung, gangguan muskuloskeletal, masalah mental dan sebagainya sudah cukup untuk memberi impak kestabilan kewangan negara. Ini kerana kos pemulihan yang besar diperlukan dalam menangani masalah kesihatan yang disebabkan oleh tekanan kerja. Oleh itu, adalah penting bagi organisasi mengetahui punca berlakunya masalah tekanan kerja dan mula menanganinya di peringkat organisasi.

### STRATEGI MENANGANI TEKANAN KERJA

Berdasarkan penjelasan literatur tentang kesan tekanan kerja dan puncanya, beberapa langkah atau strategi boleh diambil untuk meminimumkan masalah tekanan kerja tersebut (Jadual 4).

#### Jadual 4: Strategi Menangani Dan Meminimumkan Masalah Tekanan Kerja

Strategi	Penjelasan
Faktor intrinsik sesuatu pekerjaan	Organisasi perlulah mementingkan faktor ini dalam memastikan kerja tersebut benar-benar memberi

	<p>keselesaan dan kepuasan kepada pekerja. Ia bukan sahaja tertumpu kepada rekabentuk kerja tetapi kepada persekitaran fizikal seperti kualiti udara, pencahayaan, kebersihan, bunyi bising, perabot dan ruang kerja. Kesemua ini boleh memberi kesan positif kepada perasaan dan mental individu yang boleh meminimumkan masalah tekanan kerja.</p>
<p>Peranan dalam organisasi</p>	<p>Terdapat dua punca tekanan iaitu kekaburan peranan dan konflik peranan. Kekaburan peranan wujud apabila individu tidak mempunyai gambaran yang jelas tentang objektif kerja, harapan rakan sekerja terhadap mereka, dan skop serta tanggungjawab kerja. Konflik peranan wujud apabila pekerja harus memilih di antara kehendak dan jangkauan. Oleh yang demikian, organisasi perlulah menjelaskan peranan sebenar pekerja dalam organisasi dan ini boleh dilakukan dengan sistem komunikasi yang berkesan.</p>
<p>Tekanan terminal paparan video (VDT)</p>	<p>Kesan psikologi dan fizikal amat ketara dirasakan apabila seseorang pekerja secara berterusan menggunakan alat VDT seperti komputer. Oleh itu organisasi perlulah menerapkan unsur ergonomik dalam rekabentuk sistem VDT bagi memastikan ketegangan dapat diminimumkan. Ini termasuklah dari segi rekabentuk papan kekunci, tetikus, meja, kerusi, rak kerja, monitor, tempat alas kaki, tahap pencahayaan, senaman ringan dan sebagainya.</p>
<p>Perhubungan di tempat kerja</p>	<p>Berurusan dengan pengurus dan rakan sekerja juga akan memberi kesan kepada perasaan seseorang di tempat kerja. Ia juga boleh menjadi sumber tekanan yang utama dalam kehidupan seseorang individu. Oleh yang demikian perhubungan yang harmoni perlu dicapai di antara pekerja dengan pekerja dan pekerja dengan pengurus. Kesemua ini boleh dilakukan dengan perhubungan yang baik antara pengurus dengan pekerja. Komunikasi yang berkesan juga akan dapat meminimumkan sebarang konflik yang wujud dan ini akan meningkatkan kesetiaan pekerja terhadap organisasi.</p>

Pembangunan kerjaya	Kurangnya keselamatan kerja, sumber manusia yang berlebihan, persaraan, dan penilaian prestasi yang pelbagai boleh menyebabkan tekanan kerja. Kehampaan untuk mencapai peringkat tertinggi dalam pekerjaan boleh menyebabkan paling banyak tekanan dalam kehidupan. Kajian juga menunjukkan bahawa individu yang menghadapi tekanan kerja lebih menunjukkan ketidakpuasan, mudah bertukar kerja, kehabisan tenaga, prestasi kerja yang lemah dan perhubungan antara perorangan yang tidak berkesan. Oleh yang demikian, organisasi perlulah menekankan aspek perancangan dan pembangunan kerjaya di kalangan pekerjanya. Kesemua ini boleh dicapai melalui kaunseling kerjaya, membiayai pekerja yang ingin melanjutkan pelajaran, menggalakkan pekerja mengikuti program latihan yang dianjurkan dan seumpamanya. Pembangunan kerjaya sebegini akan memamatkan sumber manusia dan tekanan kerja dapat diminimumkan. Tambahan pula pembangunan kerjaya memudahkan proses pengurusan perubahan dijayakan dalam organisasi.
---------------------	---

### KESAN TEKINAN KERJA KE ATAS KESIHATAN PEKERJAAN

Tekanan kerja merupakan masalah global yang perlu ditangani secara berterusan. Jika tekanan kerja tidak terkawal dan berlebihan, ia boleh menjejaskan tahap kesihatan dan menggugat produktiviti organisasi. Tekanan kerja yang berlebihan memberi impak terhadap kesihatan termasuklah peningkatan risiko penyakit jantung, gangguan muskuloskeletal, masalah psikologi seperti kemurungan dan kehabisan tenaga serta masalah gastrousus (Minter, 1999; Bradley dan Sutherland, 1994). Selain penyebab kepada penyakit jantung, tekanan kerja juga merupakan punca kepada masalah kesihatan mental yang boleh menjejaskan kos pengurusan industri (Cooper dan Marshall, 1976). Kajian yang dijalankan ke atas 900 pekerja industri kolar biru menunjukkan bahawa tekanan kerja boleh menyumbang kepada simptom tekanan mental, ketidakhadiran dan menjejaskan tahap kesihatan (Tennant, 2001). Penyelidikan lain juga menunjukkan bahawa tekanan kerja boleh menjejaskan kesihatan dari segi mental dan fizikal (Layne *et al.* 2004; Edwards dan Rothbard, 1999).

Antara masalah kesihatan lain yang berkait dengan tekanan kerja adalah seperti gangguan otot dan tendon, sindrom *karpal tunnel* dan gangguan saraf (Goetsch, 2002). Kesemua masalah kesihatan ini boleh dikategorikan sebagai gangguan trauma kumulatif (CTD) atau gangguan muskuloskeletal (MSD). CTD didefinisikan sebagai kecederaan fizikal yang terhasil daripada tekanan fisiologi dan biomekanikal yang berulang terhadap bahagian-bahagian tertentu pada badan. Kroemer (1989) menjelaskan bahawa terma lain yang digunakan untuk menghuraikan kecederaan ini adalah ketidakselesaian, kerosakan, kecacatan, atau kesakitan tekal pada pergelangan tangan, otot, tendon dan lain-lain tisu badan yang lembut. Martin *et al.* (2003) menegaskan bahawa CTD yang juga dikenali sebagai gangguan muskuloskeletal adalah melibatkan kecederaan terhadap otot, tendon, ligamen, sendi, tulang rawan, dan tulang belakang. Menurut Putz-Anderson (1988), terdapat 4 faktor pekerjaan yang berkait dengan pembangunan CTD iaitu pergerakan kaku/statik, tekanan secara berlebihan, kadar pengulangan kerja secara manual yang tinggi dan masa bekerja yang panjang (tanpa rehat yang cukup). Masalah CTD ini disebabkan oleh pergerakan dengan cara yang tidak betul, statik, tekanan berlebihan yang diperlukan untuk melaksanakan kerja, pergerakan yang berulang pada frekuensi tinggi, masa rehat yang tidak mencukupi, kesan getaran dan suhu yang terlalu sejuk atau terlalu panas (Martin *et al.*, 2003). Ini bermakna persekitaran fizikal yang tidak bersesuaian dengan keupayaan individu yang melakukan tugas boleh memberi kesan terhadap tekanan kerja dan membawa kepada gangguan muskuloskeletal (Vettraino, 2003).

Bagi pengguna komputer pula, aduan yang berkaitan dengan kesakitan mata adalah yang paling popular (Benton, 1998; Fagarasanu dan Kumar, 2003; Blatter dan Bongers, 2002; Cook *et al.*, 2004; Gustafsson, 2003; Jensen *et al.*, 2002; Kaderfors dan Laubli, 2002; Cooper dan Kleiner, 2001; Chao, 2001). Tanda-tanda kesakitan mata adalah seperti mata merah, berair, dan daya penglihatan yang semakin merosot. Ia akan memberi kesan kepada sakit kepala, kepenatan, dan sukar memberi tumpuan serta boleh menyebabkan jangkitan mata. Menurut Smith dan Bayehi (2003), penggunaan komputer yang tidak ergonomik dan berpanjangan, boleh memberi kesan kepada penglihatan, muskuloskeletal dan akhirnya menyebabkan tekanan kepada fisiologi dan psikologi. Tepper *et al.* (2003) pula menyatakan bahawa di Belanda, terdapat lebih daripada dua juta pekerja berisiko akibat gangguan muskuloskeletal dan 500,000 daripada mereka adalah disebabkan oleh penggunaan komputer. Di Belanda, aduan berkaitan muskuloskeletal adalah sangat popular dan boleh menyebabkan kecederaan dan peningkatan cuti sakit (Gheldof *et al.*, 2005).

## KESIMPULAN

Tekanan kerja bukanlah masalah pekerjaan yang boleh dipandang remeh. Walaupun setiap pekerja di seluruh dunia akan mengalami masalah ini, namun persoalannya, mampukah pekerja bertahan apabila tekanan kerja menjadi tidak terkawal? Inilah isu yang perlu diberi perhatian serius oleh setiap organisasi di dunia. Kesan negatif di tempat kerja ini diburukkan lagi oleh kehidupan manusia sekarang yang penuh dengan tekanan kerana perubahan teknologi, sosial dan berlakunya ketidakseimbangan dalam sektor pekerjaan (Manshor, 2000). Pendapat ini adalah selari dengan apa yang diperkatakan oleh McMahan dan Phillips (1999), di mana peningkatan tekanan kerja pada masa kini adalah disebabkan oleh meningkatnya perkhidmatan dan kerja yang berteknologi tinggi serta meningkatnya pekerja yang telah berusia dalam organisasi. Sebenarnya tekanan kerja adalah isu global yang tidak boleh dielakkan (Lessard dan Baldwin, 1999; Manshor *et al.*, 2003; Rees dan Redfern, 2000). Usaha menjadikan masalah tekanan kerja kepada kadar paling minimum adalah lambang kejayaan organisasi dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia. Berdasarkan tinjauan literatur, didapati tekanan kerja yang sepadan dengan kelayakan dan keupayaan akan menjadikan seseorang pekerja itu lebih berdaya saing dan produktiviti organisasi terus meningkat.

Tekanan kerja yang berlebihan boleh menjejaskan aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Ia berpunca daripada gangguan psikologi dan fisiologi seseorang individu. Apabila gangguan ini berpanjangan, ia akan menyebabkan kemurungan (Murphy, 1995; Smith, 1994)). Kemurungan akan menjejaskan tumpuan pekerja terhadap kerja dan boleh menyebabkan peningkatan kadar kemalangan. Masalah yang paling dibimbangi adalah tekanan kerja boleh menyebabkan penyakit berbahaya seperti tekanan darah tinggi, sakit jantung dan melemahkan sistem pertahanan badan terhadap penyakit. Jika masalah ini terus mengancam sumber manusia sesebuah organisasi, sudah tentunya kadar kemalangan di tempat kerja akan terus meningkat dan boleh menjejaskan produktiviti sesebuah negara (Rees dan Redfern, 2000). Untuk mengekang masalah ini daripada berlarutan dan bertambah serius, pelbagai langkah boleh diambil oleh individu pekerja, majikan serta kerajaan. Antaranya kesedaran individu pekerja, latihan, aplikasi stesen kerja ergonomik, dan penguatkuasaan.

Antoniou  
Job S  
Doct  
Benton, I  
Assoc  
Knox  
Bechr, T  
Enter  
Blatter, B  
Use i  
Intern  
Boey, K.  
Study  
Nursi  
Bradley, J  
Emple  
Brown, K  
Opera  
Cartwright  
Strate  
Chao, S-Y  
Biblio  
Cheng, Y  
Psych  
Worki  
Enviro  
Clark, J. (C  
Cook, C.  
Rests  
Intern  
Cooper,  
Mana  
Cooper, C  
Revie  
Ill He  
Cooper, C  
- OS  
Costa, G  
Shift

## RUJUKAN

- Antoniou, A.-S., Davidson, M. J. & Cooper, C. L. (2003). Occupational Stress, Job Satisfaction and Health State in Male and Female Junior Hospital Doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*. 18(6): 592-621.
- Benton, M. L. (1998). *An Analysis of the Effect of Computer Work Station Associated Pain on Work Performance*. The University of Tennessee, Knoxville: Ph.D. Thesis.
- Beehr, T. A. (1998). Research on Occupational Stress: An Unfinished Enterprise. *Personnel Psychology*. 51: 835-844.
- Blatter, B. M. & Bongers, P. M. (2002). Duration of Computer Use and Mouse Use in Relation to Musculoskeletal Disorders of Neck or Upper Limb. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 30: 295-306.
- Boey, K. W. (1998). Coping and Family Relationships in Stress Resistance: A Study of Job Satisfaction of Nurses in Singapore. *International Journal of Nursing Studies*. 35: 353-361.
- Bradley, J. R. & Sutherland, V. (1994). Stress Management in the Workplace. *Employee Counselling Today*. 6(1): 4-9.
- Brown, K. A. (1996). Work Place Safety: A Call for Research. *Journal of Operation Management*. 14: 157-171.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1996). *Managing Mergers, Acquisitions and Strategic Alliances*. Butterworth Heinemann: Oxford.
- Chao, S-Y. J. (2001). Library Ergonomics in Literature: A Selected Annotated Bibliography. *Collection Building*. 20(4): 165-175.
- Cheng, Y., Guo, Y-L. & Yeh, W-Y. (2001). A National Survey of Psychosocial Job Stressors and their Implications for Health among Working People in Taiwan. *International Archieve of Occupational Environment Health*. 74: 495-504.
- Clark, J. (2002). *Stress – A Management Guide*, Spiro Business Guides: US
- Cook, C., Burgess-Limerick, R. & Papalia, S. (2004). The Effect of Wrist Rests and Forearm Support During Keyboard and Mouse Use. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 33: 463-472.
- Cooper, C. & Kleiner, B. H. (2001). New Developments in Ergonomics. *Management Research News*. 24(3/4): 114-117.
- Cooper, C. L. & Marshall. J. (1976). Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating To Coronary Heart Disease and Mental Ill Health. *Journal of Occupational Psychology*. 49: 11-28.
- Cooper, C. L., Sloan, S. & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator – OSI*, NFER-Nelson, Windsor, UK.
- Costa, G. (2003). Factors Influencing Health of Workers and Tolerance to Shift Work. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*. 4(3-4): 263-288.

- Cox, T. & Griffiths, A. (1995). The Nature and Measurement of Work Stress: Theory and Practice. In *Evaluation of Human Work: A Practical Ergonomics Methodology*, 2<sup>nd</sup> Ed. Edited by John R Wilson and E Nigel Corlett. 784-799.
- Cunningham, J. B., Lischeron, J., Koh, H. C. & Farrier, M. (2004). A Cybernetic Framework Linking Personality and other Variables in Understanding General Health. *Personnel Review*. 33(1): 55-80.
- Doby, V. J. & Caplan, R. D. (1995). Organizational Stress as Threat to Reputation: Effects on Anxiety at Work and at Home. *Academy of Management Journal*. 38(4): 1105-1123.
- Donovan, S. B. & Kleiner, B. H. (1994). Effective Stress Management. *Managerial Auditing Journal*. 9(6): 31-34.
- Dwyre, D. J. & Ganster, D. C. (1991). The Effects of Job Demands and Control on Employee Attendance and Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*. 12: 595-608.
- Edwards, J. R. & Rothbard, N. P. (1999). Work and Family Stress and Well-Being: An Examination of Person-Environment Fit in the Work and Family Domains. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 77(2): 85-129.
- Fagarasanu, M. & Kumar, S. (2003). Carpal Tunnel Syndrome Due to Keyboarding and Mouse Tasks: A Review. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 31: 119-136.
- Fahrenberg, J. (1995). Somatic Complaints in the German Population. *Journal of Psychosomatic Research*. 39(7): 809-817.
- Fairbrother, K. & Warn, J. (2003). Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*. 18(1): 8-21.
- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A. & Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit? *Journal of Managerial Psychology*. 19(2); 170-187.
- Gheldof, E. L. M., Vinck, J., Vlaeyen, J. W. S., Hidding, A. & Crombez, G. (2005). The Differential Role of Pain, Work Characteristics and Pain-Related Fear in Explaining Back Pain and Sick Leave in Occupational Settings. *Pain*. 113: 71-81.
- Glazer, S., Stetz, T. A. & Izso, L. (2004). Effects of Personality on Subjective Job Stress: A Cultural Analysis. *Personality and Individual Differences*. 37: 645-658.
- Goetsch, D. L. (2002). *Occupational Safety and Health for Technologists, Engineers, and Managers*. 4<sup>th</sup> Ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Gustafsson, E. & Hagberg, M. (2003). Computer Mouse Use in Two Different Hand Positions: Exposure, Comfort, Exertion and Productivity. *Applied Ergonomics*. 34: 107-113.

Hendrick,  
Project  
34(5):  
Jamieson,  
Stress  
M.A. I  
Jensen, C.  
Sympt  
Journ  
Joseph B.  
Applie  
Kadefors,  
Intro  
Kalia, M.  
Hidde  
Karapetro  
Manag  
Karasek, F  
Recon  
Kets de V  
Action  
Konz, S.  
Aids.  
Kristensen  
A Cr  
Factor  
179.  
Kroemer,  
Ergon  
Layne, C  
Occup  
Turno  
Coun  
Lessard,  
McGr  
Liang, Y.  
Toxic  
Manshor,  
the A  
Manshor,  
Amor  
Psych

- Hendrick, H. W. (2003). Determining the Cost-Benefits of Ergonomics Projects and Factors That Lead to Their Success. *Applied Ergonomics*. 34(5): 419-427.
- Jamieson, D. W. & Graves, R. J. (1998). Determining Ergonomic Factors in Stress from Work Demands of Nurses. *Contemporary Ergonomics*, Edited M.A. Hanson. London: Taylor & Francis.
- Jensen, C., Finsen, L., Sogaard, K. & Christensen, H. (2002). Musculoskeletal Symptoms and Duration of Computer and Mouse Use. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 30: 265-275.
- Joseph, B. S. (2003). Corporate Ergonomics Program at Ford Motor Company. *Applied Ergonomics*. 34(1): 23-28.
- Kadefors, R. & Laubli, T. (2002). Muscular Disorders in Computer Users: Introduction. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 30: 203-210.
- Kalia, M. (2002). Assessing the Economic Impact of Stress – The Modern Day Hidden Epidemic. *Metabolism*. 51(6): 49-53.
- Karapetrovic, S. (1999). ISO 9000, Service Quality and Ergonomics. *Managing Service Quality*. 9(2): 81-89.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books, New York.
- Kets de Vries, M. F. R. (1979). Organizational Stress: A Call for Management Action. *Sloan Management Review*. 21(1): 3-14.
- Konz, S. A. & Rys, M. J. (2002/2003). An Ergonomics Approach to Standing Aids. *Occupational Ergonomics*. 3: 165-172.
- Kristensen, T. S. (1989). Cardiovascular Diseases and the Work Environment: A Critical Review of the Epidemiologic Literature on Nonchemical Factors. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*. 15: 165-179.
- Kroemer, K. H. (1989). Cumulative Trauma Disorders; Their Recognition and Ergonomic Measures to Avoid Them. *Applied Ergonomics*. 20: 274-280.
- Layne, C. M., Hohenshil, T. H. & Singh, K. (2004). The Relationship of Occupational Stress, Psychological Strain, and Coping Resources to the Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors. *Rehabilitation Counseling Bulletin*. 48(1): 19-30.
- Lessard, S. & Baldwin, B. (1999). *Net Slaves: True Tales of Working the Web*. McGraw-Hill, New York.
- Liang, Y. & Xiang, Q. (2004). Occupational Health Services in PR China. *Toxicology*. 198: 45-54.
- Manshor, A. T. (2000). Sources of Stress at the Work Place. *Proceedings of the Academy of Strategic & Organizational Leadership*. 5(2): 26-28.
- Manshor, A. T. Fontaine, R. & Choy, C. S. (2003). Occupational Stress Among Managers: A Malaysian Survey. *Journal of Managerial Psychology*. 18(6): 622-628.

- Martin, S. A., Irvine, J. L., Fluharty, K. & Gatty, C. M. (2003). A Comprehensive Work Injury Prevention Program with Clerical and Office Workers: Phase 1: *Work*. 21: 185-196.
- Mason, J. E. (1975). A Historical View of the Stress Field. *Journal of Human Stress*. 1: 6-12, 45-52.
- Matteson, M. T. & Ivancevich, J. M. (1986). Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model. *The Academy of Management Review*. 4(3): 347-357.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and Behavior in Organizations. In: Dunnette, M. ed. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally. 1353-1395.
- McHugh, M. & Brennan, S. (1994). Managing the Stress of Change in the Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*. 7(5): 29-41.
- McMahan, S. & Phillips, K. (1999). America's Aging Workforce: Ergonomic Solutions for Reducing the Risk of CTDs. *American Journal of Health Studies*. 15(4): 199-202.
- Minter, S. G. (1999). Too Much Stress? *Occupational Hazards*. 61(5): 49-52.
- Mital, A. & Permathur, A. (2004). Advanced Technologies and Humans in Manufacturing Workplaces: An Interdependent Relationship. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 33: 295-313.
- Murphy, L. R. (1995). Managing Job Stress: An Employee Assistance/Human Resource Management Partnership. *Personnel Review*. 24(1): 41-50.
- Murphy, L. R. (1996). Stress Management in Work Setting : A Critical Review of the Research Literature. *American Journal of Health Promotion*. 11: 112-135.
- Nelson & Quick (1994). *Organizational Behavior: Foundations, Realities and Challenges*. West Publishing Company, St. Paul, MN.
- Pongruengphant, R. & Tyson, P. D. (2000). When Nurses Cry : Coping with Occupational Stress in Thailand. *International Journal of Nursing Studies*. 37: 535-539.
- Putz-Anderson, V. (1988). *Cumulative Trauma Disorders: A Manual for Musculoskeletal Disease of the Upper Limbs*. Taylor and Francis: London.
- Quick, J. C., Nelson, D. & Quick, J. D. (1990). *Stress and Challenge at the Top*. John Wiley and Sons: Chichester dan New York.
- Rees, C. F. & Redfern, D. (2000). Recognising the Perceived Causes of Stress - A Training and Development Perspective. *Industrial and Commercial Training*. 32(4): 120-127.
- Rees, D. W. (1995). Work-Related Stress in Health Service Employees. *Journal of Managerial Psychology*. 10(3): 4-11.

Siu, O-L., C  
Satisfaction  
Company i  
Siu, O-L. & I  
Review of  
*Journal Wi*  
Siu, O-L., Lu,  
and Taiwa  
14(1): 6-25  
Smith, M. J. &  
Computer  
*Ergonomic*  
Smith, S. L. (1  
Syme, S. (1974  
Disease: A  
*Health*. 64  
Tennant, C. (20  
*Psychosom*  
Tepper, M., V  
(2003). Th  
of the Up  
34(2): 131  
Tyson, P. D.  
Stress am  
*Internatio*  
Vettrano, M.  
September  
Weisberg, J. (1  
*Internatio*  
Whysall, Z. J.  
Outcomes  
Related M

- Siu, O-L., Cooper, C. L. & Donald, I. (1997). Occupational Stress, Job Satisfaction and Mental Health among Employees of an Acquired TV Company in Hong Kong. *Stress Medicine*. 13: 99-107.
- Siu, O-L. & Donald, I (1996). Occupational Stress Among Teachers: A Review of Research Findings Relevant to Policy Formation. *Education Journal Winter*. 23(2): 105-124.
- Siu, O-L., Lu, L. & Cooper, C. L. (1999). Managerial Stress in Hong Kong and Taiwan: A Comparative Study. *Journal of Managerial Psychology*. 14(1): 6-25.
- Smith, M. J. & Bayehi, A. D. (2003). Do Ergonomics Improvements Increase Computer Workers' Productivity?: An Intervention Study in a Call Center. *Ergonomics*. 46(1-3): 3-18.
- Smith, S. L. (1994). Combating Stress. *Occupational Hazards*. 56(3): 57-59.
- Syme, S. (1974). Behavioral Factors Associated with the Etiology of Physical Disease: A Social Epidemiological Approach. *American Journal of Public Health*. 64: 1043-1045.
- Tennant, C. (2001). Work-Related Stress and Depressive Disorders. *Journal of Psychosomatic Research*. 51: 697-704.
- Tepper, M., Vollen-Hutten M. M. R., Hermens, H. J. & Baten, C. T. M. (2003). The Effect of an Ergonomic Computer Device on Muscle Activity of the Upper Trapezius Muscle During Typing. *Applied Ergonomics*. 34(2): 131-139.
- Tyson, P. D. & Pongruengphant, R. (2004). Five-Year Follow-Up Study of Stress among Nurses in Public and Private Hospitals in Thailand. *International Journal of Nursing Studies*. 41: 247-254.
- Vettrano, M. (2003). Ergonomics and Work Station Design. *IS Magazine*. September: 54-59.
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave. *International Journal of Manpower*. 15(1): 4-14.
- Whysall, Z. J., Haslam, R. A. & Haslam, C. (2004). Processes, Barriers, and Outcomes Described by Ergonomics Consultants in Preventing Work-Related Musculoskeletal Disorders. *Applied Ergonomics*. 35: 343-351.

**TIMELINESS OF CORPORATE FINANCIAL REPORTING AND  
COMPANY CHARACTERISTICS:  
EVIDENCE FROM BURSA MALAYSIA\***

By:

Syed Noh Syed Ahmad, PhD\*\*  
Munawwaruzzaman Mahmud\*\*\*  
Rapih Mohd Zaini\*\*\*\*

**ABSTRACT**

Timeliness in financial reporting is an important determinant of the relevance, usefulness and quality of the information contained in the annual reports. Out of date information is irrelevant because it can lead to incorrect judgments, conclusions and decision-making. As a result, international and national accounting bodies, including the stock exchanges around the world have incorporated timeliness as part of their rules and regulations. This study empirically examines the timeliness that is the reporting lead-time (lag) of annual reports of companies listed on Bursa Malaysia. The study is conducted using a sample of 252 companies randomly selected from the Main Board and Second Board of Bursa. Findings of the study show that 99% of the companies in the sample submitted their reports within the stipulated period of time set by Bursa Malaysia. The regression analysis identified company size, gearing and reporting complexity of the company as statistically significant factors in explaining the differences in the timeliness of annual reports issued by the sample companies. Some of the findings are consistent with previous studies, but there are some, which are inconsistent with the previous studies. The explanations for any contradicting results along with the limitations and suggestions for future research are provided in the full text of the reports.

---

Keywords: Timeliness, Bursa Malaysia, annual reports, companies, regression.

\* Paper presented at the International Conference, 'Quality Financial Reporting and Corporate Governance, Building Public Trust, Integrity and Accountability', Hotel Istana Kuala Lumpur, Malaysia.

\*\*Professor, Faculty of Accountancy, Universiti Teknologi MARA (UiTM); e-mail: [drsyednoh@hotmail.com](mailto:drsyednoh@hotmail.com)

\*\*\*Lecturer, Kolej Univ. Islam Antarabangsa Selangor (KUIS),  
[r\\_mohdz@hotmail.com](mailto:r_mohdz@hotmail.com),

\*\*\*\*Lecturer, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor,  
[nasiheen@yahoo.com.my](mailto:nasiheen@yahoo.com.my)

## INTRODUCTION

Timeliness is one of the most important qualitative characteristics in financial reporting since it relates to the relevance, usefulness and quality of the information contained in the financial report. Among the benefits of timely reporting by companies are:

- Timely financial reporting enables a wide range of users to have access to a company's records, judge the information and make the right decisions at the right time.
- Contributes to the prompt and efficient performance of stock markets in their pricing and evaluation functions.
- Helps to mitigate or reduce the level of insider trading, leaks and rumours in the stock.
- Promotes transparency and accountability of companies, as the annual report is an important document for the shareholders and other interested parties.

Given the importance of the timeliness of corporate financial reporting for listed companies, Bursa Malaysia<sup>1</sup> strictly enforces the rules relating to the prompt release of not only the annual reports of companies but other reporting requirements such as the release of quarterly results and other announcements of the listed companies. Failure to comply with the timeliness rules can lead to punitive actions such as fines, de-listing, suspension or a public reprimand by not only Bursa Malaysia and the Securities Commissions, but also by the Commissioner of Companies<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Previously known as Kuala Lumpur Stock Exchange (KLSE)

<sup>2</sup> Previously known as Registrar of Companies (ROC)

## BACKGROUND OF THE STUDY

The Malaysian Accounting Standard Board (MASB) emphasizes timeliness in one of its pronouncements, the FRS 101<sub>2004</sub> "Presentation of Financial Statements", 2004, paragraph 52, where it states:

*"The usefulness of financial statements is impaired if they are not made available to users within a reasonable period after the balance sheet date. An enterprise should be in a position to issue its financial statements within six months of the balance sheet date. Ongoing factors, such as complexity of an enterprise's operations, are not sufficient reasons for failing to report on a timely basis. ..."*

In addition to the MASB's pronouncement, the specific requirement of timely and prompt release of financial reports and public disclosure of all material information concerning its affairs to the public is imposed generally by three regulations namely:

- (i) The Companies Act 1965;
- (ii) The Guidelines of the Securities Commission (SC); and
- (iii) The Bursa Malaysia Listing Requirements

Section 170(1) of the Companies Act 1965, requires copies of the audited financial statements together with the auditor's report be sent to all the shareholders of the company, not less than 14 days before the annual general meeting. Annual general meetings must be held once in every calendar year and at intervals of not more than 15 months from the last annual general meeting. Companies are also required to lodge its annual returns with the Companies Commission of Malaysia (CCM) within one month after its annual general meeting. Similarly, Chapter 7 of the Securities Commission requires a company to submit a copy of its published annual report to the SC for its retention within 14 days of the Annual General Meeting.

Additionally, companies are also required to submit all the interim and periodic financial reports immediately upon its availability, and these reports are announced in accordance with the Listing Requirements.

Bursa Malaysia, in its Listing Requirements, paragraph 9.23 requires listed companies to submit their annual reports within a period not exceeding 6 months from the close of the financial year of the listed issuer. Further, companies are also required to submit the interim reports i.e. annual audited

## BACKGROUND OF THE STUDY

The Malaysian Accounting Standard Board (MASB) emphasizes timeliness in one of its pronouncements, the FRS 101<sub>2004</sub> "Presentation of Financial Statements", 2004, paragraph 52, where it states:

*"The usefulness of financial statements is impaired if they are not made available to users within a reasonable period after the balance sheet date. An enterprise should be in a position to issue its financial statements within six months of the balance sheet date. Ongoing factors, such as complexity of an enterprise's operations, are not sufficient reasons for failing to report on a timely basis. ..."*

In addition to the MASB's pronouncement, the specific requirement of timely and prompt release of financial reports and public disclosure of all material information concerning its affairs to the public is imposed generally by three regulations namely:

- (i) The Companies Act 1965;
- (ii) The Guidelines of the Securities Commission (SC); and
- (iii) The Bursa Malaysia Listing Requirements

Section 170(1) of the Companies Act 1965, requires copies of the audited financial statements together with the auditor's report be sent to all the shareholders of the company, not less than 14 days before the annual general meeting. Annual general meetings must be held once in every calendar year and at intervals of not more than 15 months from the last annual general meeting. Companies are also required to lodge its annual returns with the Companies Commission of Malaysia (CCM) within one month after its annual general meeting. Similarly, Chapter 7 of the Securities Commission requires a company to submit a copy of its published annual report to the SC for its retention within 14 days of the Annual General Meeting.

Additionally, companies are also required to submit all the interim and periodic financial reports immediately upon its availability, and these reports are announced in accordance with the Listing Requirements.

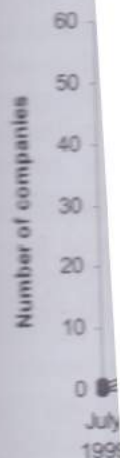
Bursa Malaysia, in its Listing Requirements, paragraph 9.23 requires listed companies to submit their annual reports within a period not exceeding 6 months from the close of the financial year of the listed issuer. Further, companies are also required to submit the interim reports i.e. annual audited

accounts (4 months) and quarterly report (2 months), immediately when figures are available and in any case, not later than the specified length after the end of the financial year. Failure to comply will result in listed companies being suspended, fined, and reprimanded or in extreme cases, being delisted from Bursa Malaysia.

From July 1999 to December 2005, 181 companies were fined and reprimanded by Bursa Malaysia for breaching the requirements. Figure 1 shows the graph of companies, fined and reprimanded on July 1999 to December 2005. From July 1999 to June 2000 only, 6 companies including the cases brought forward were reprimanded for non-compliance with the requirements. These six companies failed to submit their annual reports. From July 2000 to June 2001, 24 companies were reprimanded. Out of this, 4 were reprimanded for failures to submit quarterly reports, 12 companies for annual audited accounts and 8 companies for annual reports.

From July 2001 to December 2002, the number of companies reprimanded for breaching the requirements had increased to 44 companies, where 33 of them failed to submit their annual audited reports. In year 2003 (from January 2003 to December 2003), the number had decreased to 35 companies, and further decreased to 15 companies in year 2004. In year 2005, 57 companies were reprimanded for breaching either one of the requirements; to furnish annual reports, annual audited accounts or quarterly reports within the stipulated period of time. Although the number of companies reprimanded every year seem to be very small (less than 100 companies), but the number from July 1999 to December 2005 is increasing and it does affect the market as a whole.

Figure  
Submiss  
Reports.



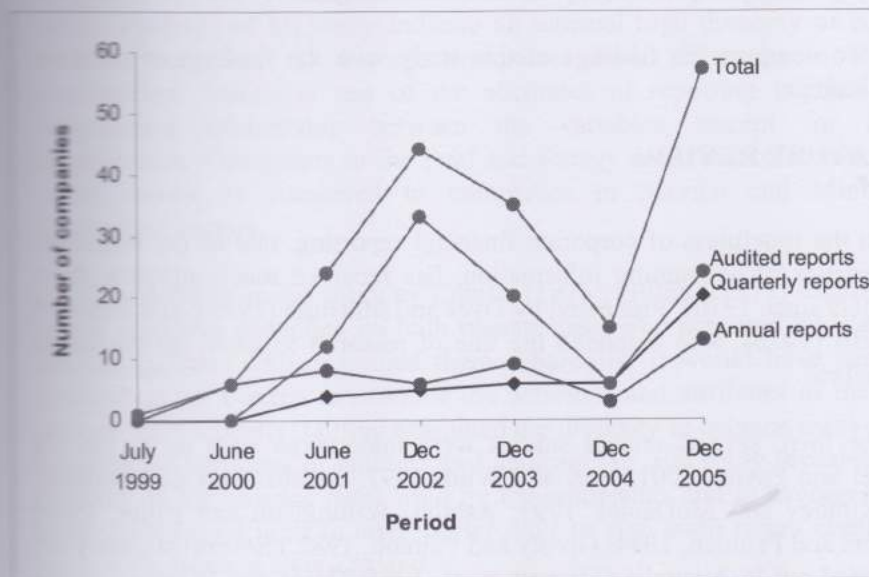
[Source Bursa  
2005]

## OBJECT

Several st  
in western  
United Ki  
the same  
Zimbabw  
financial  
such, this  
Thus, this

- a) F
- P
- S

Figure 1. Companies Fined and Reprimanded Due to Failure on Submission of Annual Reports, Annual Audited Reports and Quarterly Reports.



[Source Bursa Malaysia Annual Reports: Year 2000, 2001, 2002, 2003, 2004 and 2005]

### OBJECTIVES OF THE STUDY

Several studies on the timeliness of financial reporting were undertaken mainly in western or developed countries like Australia, New Zealand, United States, United Kingdom, France and Canada. However, only a few studies addressing the same issue were conducted in developing countries i.e. China, Bahrain and Zimbabwe. As far as can be determined, only few studies on the timeliness of financial reporting of public companies have been carried out in Malaysia. As such, this study will add and complement research in developing countries. Thus, this study is conducted with the following objectives:

- a) For better understanding on the timeliness of the financial reporting practices in Malaysia, specifically, companies listed on the Main and Second Board of Bursa Malaysia.

- b) To examine company specific-factors that contributes to the timeliness of the financial reports. To reach this objective, the study explores the existence of significant relationships between the company's reporting lead-time and the company's size, profitability, debt level, age, reporting complexity and the sector it belongs to.
- c) To compare the findings of this study with the findings of previous studies.

## LITERATURE REVIEW

Issue on the timeliness of corporate financial reporting, one of the important characteristics of accounting information, has received much attention from researchers since 1970s. Pioneered by Dyer and McHugh (1975), and followed by Curtis (1976), who extended the line of research to listed companies in New Zealand.

Since then, several related studies were undertaken such as in the US (Knechel and Payne, 2001; Han and Wild, 1997; Bamber and Schoderbeck, 1993; Kimney and McDaniel, 1993; Ashton, Willingham and Elliot, 1987; Chambers and Penman, 1984; Givoly and Palmon, 1982.) Several studies were also carried out in Australia (Simnett et. al, 1995; Davis and Whittred, 1980; Whittred and Zimmer, 1984), UK (Chan, Ezzamel and Gwilliam; 1993), Canada (Newton and Ashton, 1989), New Zealand (Gilling, 1977), China (Haw, Qi and Wu, 2000), Zimbabwe (Owusu-Ansah, 2000), and French (Soltani, 2002).

Dyer and McHugh (1975), pioneers of the empirical research of the issue examined the timeliness of the Australian companies' annual reports. They used a sample of 120 companies listed on the Sydney Stock Exchange over the period of 1965-71. They defined and studied, three principal lags; preliminary, auditor's signature, and total lag. At the same time, they examined the association between selected corporate attributes i.e. company size, year-end closing date and profitability, on reporting delays. Results of their study indicate stability of the lags over the period of the study, except for the 1971's total lag that appeared to have increased from 102 to 118 days over the seven-year period. Except for profitability, it was found that company size and year-end closing date were significantly associated with total lag. Larger companies were taking less time to release their report. The vast majority of the sampled companies with the financial year ended June 30 were generally not reporting as quickly as compared to the companies with the financial year non-June 30.

Curtis (1976) examined the timeliness of financial reports of listed companies in New Zealand. Curtis examined the relationship between various attributes. The four attributes were: company size, number of shareholders, age of the company, number of subsidiaries. Findings of the study showed that the timeliness of the balance sheet data was significantly related to the size of the company, number of shareholders. Statistical analysis showed that the relationship was insignificant relative to the classification. Companies with a larger size reported sooner as compared to smaller companies. Exploration sectors

Commenting on the issue of timely reporting delays, Whittred (1980) and the auditors were not always appropriate for companies. Instead, subsequent studies have shown that some of the attributes that are related to diversity in the behavior of audit firms (Big-Eight) and small audit firms in

Supplementing the research of Whittred (1980) on the timeliness of financial reports and their determinants, several studies have indicated significant relationships between total reporting lag and company size and those extremely long reporting lags or significantly longer reporting lags for firms experiencing financial distress were also observed. Whittred (1980) and the preliminary

Haw, Qi and Wu (2000) examined the timeliness of financial reports and the performance and the timeliness of financial reports in the capital market. Based on the data for the period 1994 - 1997, the timeliness of annual reports early release of good news was significantly related to the reporting date in

Courtis (1976) conducted similar research using a sample of listed companies in New Zealand. Besides the diversity of accounting balance dates, Courtis examined the relationship between the reporting delay and companies' attributes. The four attributes examined were size of the company, age of the company, number of shareholders and the pagination length of the annual report. Findings of his study indicate an unusual high diversity of corporate balance sheet date. In average companies took 18 weeks to report to shareholders. Statistical test of the attributes of reporting lag had shown insignificant relationship between the variables, except for industry classification. Companies in the Fuel and Energy and Finance sectors tend to report sooner as compared to companies in Service and Mining and Exploration sectors.

Commenting on the study by Courtis (1976), Gilling (1977) suggested that timely reporting depended on both management who prepared the statements and the auditors who examined them. Therefore, it would have been more appropriate for Courtis to examine the activities and attributes of the auditor instead. Subsequently, Gilling examined the diversity of balance sheet date and some of the attributes of auditors and auditing lag. His study revealed a wide diversity in the balance dates used by the companies and in average, leading audit firms (Big-Eight) to take shorter days to sign audit report compared to small audit firms in New Zealand.

Supplementing the Dyer and McHugh's (1975) research, Davies and Whittred (1980) examined the nature of corporate reporting lags in Australia and their determinant over the period of six years (1972-1977). Findings indicate significant associations of the size of the company in determining the total reporting lag. Companies experiencing extremes in relative profitability and those extreme changes in the amount of extraordinary items take significantly longer to release both their preliminary and final accounts than firms experiencing moderate levels of the variables. Significant associations were also observed between the auditor's signature lag and financial year-end and the preliminary lag and firm size.

Haw, Qi and Wu (2000) studied the relationship between firm's performance and the timing of annual report releases in the context of China capital market. Based on the total number of companies listed in China for 1994 - 1997, their findings has shown that good news firms release their annual reports earlier than bad news firms. Firms unexpectedly accelerated the release of good news and delayed the disclosure of bad news relative to the reporting date in the other years. Good (bad) news firms are defined as the

firms experiencing an earning increase (decrease) in a particular year compared to the earlier year.

Owusu-Ansah (2000) conducted an empirical investigation of the timeliness of annual reporting by 47 non-financial companies listed on the Zimbabwe Stock Exchange. His findings indicate that 98 per cent of the companies in the sample reported promptly to the public i.e. submitted their audited annual reports to the Zimbabwe Stock Exchange by the regulatory deadline. Regression analysis identified company size, profitability and company age as statistically significant explanatory variables of the differences in the timeliness of annual reports issued by the sample companies.

Study by Soltani (2002) examined the timeliness of corporate and audit reports of French companies. He analyzed the trend in reporting delay of companies, the effect that qualified reports have on timeliness of reporting, and the relationship between reporting behavior and types of audit reports over a 10-year period. He reported an improvement in timeliness of corporate and audit reports. There was also evidence that qualified audit opinions were released later than unqualified opinions, and in general, the more serious the qualification, the greater the delay.

A recent study by Ku Ismail and Chandler (2003) examined the quarterly financial reports of companies listed on Bursa Malaysia. An analysis of 117 quarterly reports ended on 30 September 2001 reveals that only one company in the sample failed to report within the time period given. A large number of companies were making the most of the time given to announce the reports. The study also found that there is a significant association between timeliness and the four attributes; size, profitability, growth and capital structure.

The other remaining studies i.e. Givoly and Palmon, 1982; Ashton, Willingham and Elliot, 1987; Chan, Ezzamel and Gwilliam, 1993; Kimney, and McDaniel, 1993; Newton and Ashton, 1989; Bamber, Bamber and Schoderbek, 1993; and Knechel and Payne, 2001, focused mainly on audit delay. Their studies contribute particularly on the determinants of the audit report lag. Among the significant determinants were the types of audit qualification, audit technology, auditor changes, client size, operational complexity, audit firm structure and the existence of non-financial information and extraordinary items.

## RESEARCH

This study  
Malaysia. It  
account for th

### Sample

This stud  
Boards of B  
Digest, Issue  
2001), there  
are in the f  
population si  
imposed by  
Ministry of  
population.  
total of 252 c

### Operational

Previous  
of calendar  
reporting ev  
reporting ev  
general meet  
Qi and Wu,  
1975).

For the  
report is the  
selected bec  
valuable cor  
release of a  
Act (1965)  
Malaysia. T  
annual rep  
announcem

Therefi  
time (ARL  
financial ye  
Bursa Mal

## RESEARCH METHODOLOGY

This study examined the timeliness of financial reporting practices in Malaysia. It also identified and examined the company specific factors that account for the timeliness of the financial reports.

### Sample

This study was conducted on companies listed on the Main and Second Boards of Bursa. The list of companies was obtained from the Investors Digest, Issue of January 2001. As at December 2000 (Investor Digest, January 2001), there were 794 companies listed on Bursa. Out of this, 53 companies are in the financial sector. Financial companies were excluded from the population since this particular sector is governed by additional regulations imposed by regulatory body i.e. Bank Negara Malaysia (Central Bank) and Ministry of Finance. As a result, there were 731 companies left in the population. Out of this population and based on the sample size formula, a total of 252 companies were randomly chosen to be included in the sample.

### Operational Specification of Reporting Lead-Time

Previous studies measure timeliness or reporting lead-time as the number of calendar days between a company's financial year-end and the day the reporting event occurred. Previous researchers identified four important reporting events: preliminary earnings announcement, audit report, annual general meeting and annual report. (Soltani, 2002; Owusu-Ansah, 2000; Haw, Qi and Wu, 2000; Givoly and Palmon, 1982; Courtis, 1976; Dyer & McHugh, 1975).

For the purpose of this study, the date of the submission of the annual report is the reporting event to be used. The annual report submission date is selected because of the important role played by the company's report as a valuable communication tool to users of the information, and the fact that the release of annual reports are important events as required under the Companies Act (1965) and guidelines issued by the Security Commission and Bursa Malaysia. The exact date of the reporting event; date of submission of the annual report to Bursa Malaysia is made known on the Bursa Malaysia announcement website.

Therefore, the annual report submission date or the annual reporting lead-time (ARLT) is the number of calendar days between a sample company's financial year-end and the date its annual report is received and announced by Bursa Malaysia. The dates on which the annual reports are received and

announced by Bursa Malaysia are presumed to be the dates on which the information has been released to the public.

### **Independent variables and development of research hypothesis**

There were six company specific characteristics chosen as independent or explanatory variables that explained timeliness. These are the (i) size of the company, (ii) profitability, (iii) gearing, (iv) age of the company, (v) reporting complexity, and (vi) sector of the company. These characteristics were examined and hypotheses were then developed for each of the company characteristics (the independent variables).

#### **i. Size of the Company**

In this study, company size is measured by the year-end total assets of each company, as in previous studies (Davies and Whittred 1980; Courtis, 1976; and Dyer and McHugh, 1975). Previous researchers had suggested that the timeliness of an annual report release is a function of the reporting company's size. Larger firms are expected to release their reports earlier since they have greater resources and strong internal control systems (Owusu-Ansah, 2000). Thus, it is contended that larger firms release their information early compared to smaller firms (Owusu-Ansah, 2000; Frost and Pownell, 1994; Davies and Whittred, 1980). In the studies above, the company size as measured by the assets were transformed into its natural logarithm to normalise the distribution between the two variables. Hence, it is expected that the size of the company and reporting lead-time is negatively associated. The first alternate hypothesis is as follows:

*H1<sub>A</sub>: There is a significant negative association between the size of the company and its reporting lead-time.*

#### **ii. Profitability**

In this study, profitability is measured by the return on capital employed (ROCE). Companies with positive results (profit) have the tendency to release their annual reports early compared to companies with negative results (Haw, Qi and Wu, 2000; Owusu-Ansah, 2000; Chambers and Penmann, 1984 and Whittred and Zimmer, 1984). They are motivated to do so because of the signaling effect of the information to the markets and for corporate managerial skills. Therefore, it is expected that the higher the profitability of the company, the lower the number of days taken to release such reports. This has led to the second alternate hypothesis as follows:

*H2<sub>A</sub>: There is a significant negative association between the profitability of the company and its reporting lead-time.*

### iii. Gearing

Gearing refers to the ratio of long-term debt to the total of shareholder's funds and long-term debt. There are two opposing views regarding the matter. The first thought argues that highly geared companies release their reports earlier than low-gearred companies. According to Jensen and Meckling (1976), highly geared companies have the tendency to invest sub-optimally. Part of the capital is normally obtained from the debt holders. Therefore, the company has to provide frequent and timely annual reports to enable the debt holder to re-assess the credit worthiness of the company.

In contrast, highly geared companies take longer days to release their reports since audit of debt is more time consuming (Carslaw & Kaplan, 1991; Simnett et. all, 1995). The risk of a highly geared company is higher, thus lengthening the audit period. Due to the contrasting views, the third alternate hypothesis is as follows:

**H3<sub>A</sub>:** *There is a significant association between the gearing ratio of the company and its reporting lead-time.*

### iv. Age of company

Age is defined as the number of days from the date of the company's flotation on the KLSE to the date of its financial year-end 2001. As suggested by Owusu-Ansah (2000), the longer the company is in business, the shorter the days taken to release its annual report. Supported by the learning curve theory, thereby through experience, an older and well-established company is likely to be more prompt and timely in releasing its reports. As such, this study expects the age of the company to be negatively associated with the reporting lead-time. Therefore, the fifth alternate hypothesis is as follows:

**H4<sub>A</sub>:** *There is a significant negative association between the age of the company and its reporting lead-time.*

### v. Reporting Complexity

In this study, the number of subsidiaries and associates for the sample companies measures the degree of reporting complexity. The degree of reporting complexity is likely to affect the time management takes to complete the reports, and hence, the time by which the company will eventually release its financial reports to the public and the Exchange (Ashton, Willingham and Elliot, 1987). Similar to the size of the company, the reporting complexity is transformed into natural log (lg). Therefore, companies with large number of subsidiaries and associates are expected to take a longer time to release their financial reports. Hence the fifth hypothesis is as follows:

**H5<sub>A</sub>:** *There is a significant positive association between reporting complexity of the company and its reporting lead-time.*

**vi. Sector**

Currently there are ten sectors listed on the KLSE, after excluding the financial sectors. These are the construction, properties, plantation, mining, consumer products, industrial products, technology, infrastructure project, trading/services and hotel. However, for the purposes of this study, the ten sectors are grouped into five sectors. The five groups will be explained in the next section.

Different sectors have different characteristics i.e. different liquidity, requirements, type of assets, technology used, overall profitability and growth rate. Previous study had suggested a significant relationship between the type of sector and company's reporting behavior (Courtis, 1976; and Givoly and Palmon, 1982). Therefore, the alternate hypotheses for the sixth hypothesis are as follows:

**H6<sub>A</sub>:** *There is a significant association between sectors and the reporting lead-time.*

**Model Specification**

The dependent variable (the reporting lead time) and the company characteristics were then used in the following Multiple Regression Model, which is assumed to hold for each sample company:

$$\begin{aligned} \text{ARLT} = & \lambda_0 + \lambda_1 \text{LgSIZE}_i + \lambda_2 \text{ROCE}_i + \lambda_3 \text{GEARING}_i + \lambda_4 \text{AGE}_i \\ & + \lambda_5 \text{LgCOMPLEXITY}_i + \lambda_6 \text{SECTOR}_{1i} + \lambda_7 \text{SECTOR}_{2i} \\ & + \lambda_8 \text{SECTOR}_{3i} + \lambda_9 \text{SECTOR}_{4i} + \epsilon_i \end{aligned}$$

where;

- i* = Company 1 to 252
- ARLT = Reporting Lead Time of company
- LgSIZE = Total asset for company in its log terms
- ROCE = Return on capital
- GEARING = Gearing ratio of company
- AGE = Age of company

LgCO

Dumm  
Variab  
SECTO

SECTO

SECTO

SECTO

ε

The dependen  
lead-time. The  
gearing ratio,

[Note: To re  
variable, S<sub>5</sub> j  
regression is  
the rule of (n  
variable trap  
(Gujarati, 199

Data Analysis

The analy  
(2) inferenti  
summarize th  
is used to ma  
samples. TH  
analysis/ordin  
regression wi

LgCOMPLEXITY	=	Reporting complexity of company in its log terms
Dummy Variables:		
SECTOR <sub>1</sub>	=	1 for Construction, Properties, Plantation and Mining 0 otherwise
SECTOR <sub>2</sub>	=	1 for Consumer Products 0 otherwise
SECTOR <sub>3</sub>	=	1 for Industrial Products 0 otherwise
SECTOR <sub>4</sub>	=	1 for Technology and Infrastructure Projects 0 otherwise
ε	=	The Residual

The dependent variable in this model is ARLT, which refers to the reporting lead-time. The independent variables are the size of the company, profitability, gearing ratio, age of the company, reporting complexity, and the sector.

*[Note: To resolve the problem of perfect collinearity, one of the dummy variable, S<sub>5</sub> for Trading, Services and Hotel will be excluded when the regression is operated. Therefore, S<sub>5</sub> will present the base, or benchmark. If the rule of (number of group - 1) dummy variables is not followed, the dummy variable trap, that is, the situation of perfect multicollinearity will occur (Gujarati, 1999).]*

### Data Analysis

The analysis was divided into two parts, (1) the descriptive statistics, and (2) inferential statistics. Descriptive statistics is used to describe and summarize the data gathered from the sample companies. Inferential statistics is used to make general inference or draw conclusions about populations from samples. The inferential statistic used is the multiple regression analysis/ordinary least square (OLS) regression. It operates as a multiple regression with corrections for violations of statistical assumptions. Regression

model is used to analyze the influence of each company specific-factor on the timely reporting behavior of the companies in the sample. It explores significant relationship between the company's reporting lead-time and the company specific factors; size, profitability, gearing, age, reporting complexity and sector of the company.

## RESULTS AND DISCUSSION OF FINDINGS

### Descriptive Statistics of the Sample Companies

Table 1 presents the demographic profile by sectors of the sample companies. These companies were initially grouped within Bursa Malaysia in ten sectors, after excluding the financial sectors.

Table 1: Demographic Profile by Sectors

Sectors	No	%
1. Industrial Products	86	34%
2. Construction, Properties, Plantation & Mining	60	24%
3. Trading, Services & Hotel	58	23%
4. Consumer Products	41	16%
5. Technology & Infrastructure Project Company (IPC)	7	3%
Total	252	100%

As presented in Table 1, the major sample companies come from Industrial Product (34%), Construction, Properties, Plantation and Mining (24%) and Trading, Services and Hotel (23%). Other sectors are Consumer Products (16%), and Technology and Infrastructure Project Company (3%).

Table 2 presents the descriptive statistics for all the variables used in the study. One of the companies in the sample shows a negative gearing because that company has a negative shareholders fund. The table shows on the average, companies in the sample submitted their reports within 138 days (4 months and 18 days).

Tab

Variables
Reporting Lead Time (days)
Size (RM mill)
ROCE (%)
Gearing (%)
Age (days)
Complexity

Table 3 present companies. It s annual reports w actual reporting of the 6 months companies (19% months respecti in practice actual of the 252 com months of the fi

**Table 2: Descriptive Statistics for the Study Variables**

Variables	Mean	Median	Std. Dev	Min	Max
Reporting Lead Time (days)	138.68	146.5	21.45	88	233
Size (RM million)	970.000	230.249	2.656	18.75	27388
ROCE (%)	-10.69	4.625	210.61	-2204.27	210.61
Gearing (%)	18.29	7.28	32.46	-61.95	325.53
Age (days)	4632.30	2891.00	3766.52	548.00	15029
Complexity	17.08	8.50	30.95	0	352

Table 3 presents the pattern and timeliness of annual reports of the sample companies. It shows that about 99%, which is 250 companies submitted their annual reports within the stipulated period set by Bursa. An examination of the actual reporting dates indicates that these companies reported well in advance of the 6 months requirement of the Bursa. About 2 companies (1%) and 49 companies (19%) managed to submit their report within 3 months and 4 months respectively. This indication provides strong evidence that companies in practice actually do have the ability to report early if they want to do so. Out of the 252 companies, only two companies (1%) reported late, that is after 6 months of the financial year-end.

**Table 3: The Pattern and Timeliness of Annual Histogram Presents the Reports of Sample Companies**

Lead-Time (in month)	No. of companies reported	%	Cumulative (%)
1 <sup>st</sup> month (30 days)	0	0%	0%
2 <sup>nd</sup> month (60 days)	0	0%	0%
3 <sup>rd</sup> month (90 days)	2	1%	1%
4 <sup>th</sup> month (120 days)	49	19%	20%
5 <sup>th</sup> month (150 days)	91	36%	56%
6 <sup>th</sup> month (180 days)	108	43%	99%
After 6 months †	2	1%	100%
Total	252	100%	100%

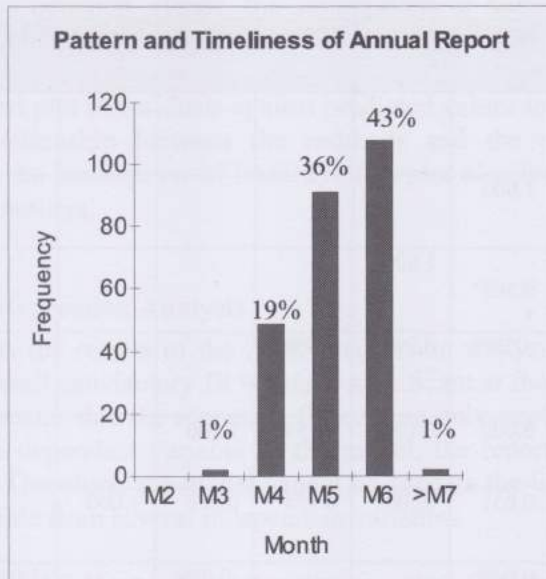
†Non-compliance with the 6-months requirement

**Table 4: H**

**Testing the assumption of Heteroscedasticity**

Before the regression analysis, one of the assumptions that must be free from multicollinearity and Schindler, and some serious correlation coefficient between any pair of variables implies that multicollinearity exists. From Table 4, multicollinearity implies that multicollinearity exists.

**Table 4: Histogram Presents the Timeliness of Sample Companies**



**Testing the assumptions of the regression model: Multicollinearity, Heteroscedastacity, Normality, and Linearity.**

Before the regression models were estimated, the nature and the degree of multicollinearity among the variables were assessed. It is important to note that one of the assumptions of multiple regressions is that the explanatory variables are free from high levels of multicollinearity. The existence of high multicollinerity can have damaging effects on multiple regressions (Cooper and Schindler, 2001). As suggested by Gujarati (1999), the possibility that some serious collinearity exists if the computed coefficient of correlation between any pair of the explanatory variables is at 0.8 or higher. No pair-wise correlation coefficient in the variable examined is higher than 0.80, which implies that multicollinearity among the variables is not a serious problem. From Table 4, no pair wise correlation coefficient is higher than 0.80, which implies that multicollinearity among variables is not a serious problem.

**Table 5: Pearson's Pair-wise Correlations**

Variable	LgSize	ROCE	Gearing	LgCo.	Age	S1	S2	S3	S4
LgSize	1.000								
ROCE	0.018	1.000							
Gearing	0.364* *	-0.363* *	1.000						
LgCom	0.515* *	-0.089	0.290* *	1.000					
Age	0.466* *	0.002	0.135* *	0.353* *	1.000				
S1	0.101	0.051	-0.002	0.154* *	0.218	1.000			
S2	-0.195* *	0.040	-0.166* *	-0.157* *	-0.079	-0.246* *	1.000		
S3	-0.219* *	-0.065	0.058	-0.258* *	-0.116	-0.402* *	-0.317* *	1.000	
S4	0.094	0.018	0.022	0.018	-0.069	-0.094	-0.075	-0.122	1.000
S5	0.279* *	-0.021	0.073	0.266* *	0.006	-0.306* *	-0.241* *	-0.394* *	-0.092

Statistically significant at 5% (\*) and 10% (\*\*) respectively

However, the use of correlation matrix is not often reliable. Making the decision with a correlation matrix alone is not always advisable (Cooper and Schindler, 2001). Therefore, to confirm the above results, multicollinearity problem is also assessed by the variable inflation factor (VIF). VIF is a measure of the effect of the other independent variables on a regression coefficient. As suggested by Cooper and Schindler (2001), the possibility that some serious collinearity exists if the computed VIF index is equal or higher than 10.00. No VIF index is equal or higher than 10.00, which implies that multicollinearity is not a serious problem.

The regression output using the MICROFIT software automatically takes into account absence of heteroscedastacity and tests of normality. The output

shows that heteroscedasticity is not present in the regression equation. The normality test indicates that the residuals are normally distributed.

The scattered plot of the residuals against the predicted values shows no clear relationship, which is consistent with the normality test. There are no extreme outliers.

**Results of the Regression Analysis**

Table 5 presents the Pearson's pair-wise correlations. The overall R<sup>2</sup> of 0.205 indicates that 20.5% of the variation in the dependent variable is explained by the independent variables.

**Table 6: Multiple Regression Model for Reporting Lead-time**

*Model:*

$$ARLT = \lambda_0 + \lambda_1 LgSIZE + \lambda_2 ROCE + \lambda_3 GEARING + \lambda_4 AGE + \lambda_5 LgCOMPLEXITY + \lambda_6 S1 + \lambda_7 S2 + \lambda_8 S3 + \lambda_9 S4 + \lambda_{10} S5 + \lambda_{11} SECTOR_{21} + \epsilon$$

Variables (pre signs)
LgSIZE (-)
ROCE (-)
GEARING (?)
AGE ((-))
LgCOMPLEXITY (+)

shows that heteroscedastacity and normality problems are not significant at all in the regression equation. Hence, the assumptions of homoscedastacity and normality underpinning the use of regression are not violated.

The scattered plot of residuals against predicted values indicates that there is no clear relationship between the residuals and the predicted values, consistent with the assumption of linearity. The plot also indicates that there are no extreme outliers.

**Results of the Regression Analysis**

Table 5 presents the results of the ARLT regression analysis. The F-statistic indicates an overall satisfactory fit which is significant at the 0.01 levels. The R<sup>2</sup> of 0.205 indicates that the regressed factors can only explain 20.5% of the variation in the dependent variable of the model, the reporting lead-time of annual reports. Therefore, the model cannot be used as the best predictor of a dependent variable from several independent variables.

**Table 6: Multiple Regression Results on the Relationship Between Reporting Lead-time and the Company Specific Factors**

*Model:*

$$\begin{aligned}
 \text{ARLT} = & \lambda_0 + \lambda_1 \text{LgSIZE}_i + \lambda_2 \text{ROCE}_i + \lambda_3 \text{GEARING}_i + \lambda_4 \text{AGE}_i \\
 & + \lambda_5 \text{LgCOMPLEXITY}_i + \lambda_6 \text{SECTOR}_{1i} + \lambda_7 \text{SECTOR}_{2i} + \lambda_8 \text{SECTOR}_{3i} + \lambda_9 \text{SECTOR}_{4i} + \epsilon_i
 \end{aligned}$$

Variables (predicted signs)	Coefficients $\Lambda$	t-statistic	Significance (p)
LgSIZE (-)	-17.804	-5.989	0.000*
ROCE (-)	0.00539	0.637	0.524
GEARING (?)	0.15500	3.425	0.001*
AGE ((-)	0.00063	1.656	0.099
LgCOMPLEXITY (+)	16.3710	5.300	0.000*

SECTOR 1, S1 (?)	-4.621	-1.247	0.214
SECTOR 2, S2 (?)	-1.827	-0.431	0.667
SECTOR 3, S3 (?)	-0.476	-0.132	0.895
SECTOR 4, S4 (?)	-6.887	-0.879	0.380
R <sup>2</sup>	0.205		
F-statistics	6.925 (0.000)		

† T-statistics for 1-tail test given in parenthesis, statistically significant at 5% (\*).

Lg SIZE	=	Log Total Assets in RM (millions)
ROCE	=	Return on Capital Employed (%)
GEARING	=	Gearing ratio (%)
AGE	=	Age of company (days)
LgCOMPLEXITY	=	Complexity of company's operation
SECTOR 1- 4	=	Sector 1, Sector 2, Sector 3, and Sector 4

From the table, it is shown that the coefficients of LgSIZE, GEARING and LgCOMPLEXITY are statistically significant at the 10% ( $p < 0.1$ ) or 5% ( $p < 0.05$ ) levels. In other words, there is a significant relationship between reporting lead-time and the size, gearing and reporting complexity of the company. The coefficient of the rest of the variables like ROCE, AGE, Sectors: S1, S2, S3 and S4 are not statistically significant.

Previous studies suggested that there is a significant relationship between size (LGSIZE) of the companies and the reporting lead-time. Their findings indicate that large companies report timely, in comparison to their smaller counterparts (Owusu-Ansah, 2000; Frost and Pownall, 1994; Davies and Whittred, 1980 and Dyer and McHugh, 1975). Consistent with the previous studies, results in this study show that there is a significant relationship between reporting lead-time and the size of the company as measured by total

assets. The negative coefficients for the companies, the Several factors and greater resources (Ansah (2000), t systems, which e

Besides the significant relationship between GEARING and reporting lead-time, release their reports consistent with the school of thought and as such, high

Other than (LgCOMPLEXITY) reporting lead-time. Resulting in higher reporting lead-time.

In contrast with (Scidhar, 1995), reporting lead-time and the reporting profitability and

Although the results note that the coefficients are significant. Companies report, and thus the audited reports the scenario of news is already This result is companies with promptly than t

0.214
0.667
0.895
0.380

significant

assets. The negative coefficient of total assets indicates that the larger the companies, the lower the reporting lead-time taken to submit the report. Several factors can explain this result. Among these are the large asset bases and greater resources to support themselves. As suggested by the Owusu-Ansah (2000), these large companies tend to have strong internal control systems, which enable them to produce the reports on time.

Besides the size of the company, gearing (GEARING) also shows significant relationship with the reporting lead-time. The positive sign on GEARING means companies, which are highly geared, take longer days to release their reports in comparison to low-g geared companies. This result is consistent with the previous studies carried out by Carslaw and Kaplan (1991) and Owusu-Ansah (2000). The positive coefficient of gearing supports the school of thought that audit of debt is more time consuming than that of equity, and as such, highly geared companies are likely to report late.

Other than the two variables, the reporting complexity (LgCOMPLEXITY) also shows a significant relationship with the reporting lead-time. Result of positive coefficient of reporting complexity indicates the reporting lead-time increases as the degree of reporting complexity becomes higher.

In contrast with the previous studies (Owusu-Ansah, 2000 and Dye and Sridhar, 1995), result shows an insignificant relationship between profitability and the reporting lead-time. However, this insignificant result is consistent with the Dyer and McHugh (1975), who reported no association between profitability and total reporting lag in Australia.

Although the result of profitability is not significant, it is interesting to note that the coefficient of the variable is positive, the opposite of the predicted signs. Companies with high profitability tend to take more days to submit their report, and thus report late. Quarterly reports, preliminary announcements, or the audited reports that was announced prior to annual reports possibly explain the scenario of why companies are not eager to release their good news. The news is already communicated in the market through these announcements. This result is in contrast with the previous studies, which suggest that companies with successful results i.e. high profitability will report more promptly than those with failing operations, or those have sustained losses

(Dye and Sridhar, 1995). Financially distressed companies unduly delayed the release of their annual reports (Lawrence, 1983).

The remaining variable, age (AGE) shows that it is not statistically significant in explaining the reporting lead-time and the learning curve theory. According to the theory, through experience, an older and well-established company is likely to be more prompt and timely in releasing its reports. This result is consistent with the Owusu-Ansah (2000), which does not support the learning curve theory.

From the results presented in the previous section, none of the dummy variables for sectors; S1, S2, S3 and S4 had shown significant relationship with the reporting lead-time. In other words, there is no significant relationship between the reporting lead-time and the type of sectors. This finding is inconsistent with the previous study conducted by Courtis (1976) and Givoly and Palmon (1982). Their studies had indicated that reporting lag appeared to be more related to intra-industry patterns and companies in certain types of sectors i.e. Fuel and Energy and Finance.

## CONCLUSION

This study reports the results of a study, which examined the timeliness of financial reporting practices of 252 listed companies on Bursa Malaysia. It also examined the company specific factors as well as its relationship that significantly influenced timely reporting behavior of the sample companies.

Result of descriptive analysis indicates that about 99 percent of the sample companies reported within the regulatory stipulated time period i.e. six months after a company's financial year-end. Only 1 percent, that is two companies failed to submit and report within the requirement. This information provides strong evidence that almost all companies are in compliance with the 6 month period required by Bursa Malaysia.

On average companies took 4 months and 18 days to release their annual reports. Given this finding, it is recommended that Bursa Malaysia should re-examine the 6 month time limit. Perhaps the 6 months requirement might be considered as too loose, since the majority of the companies easily fulfilled the requirement. The reduction of the time would fall in line with other stock exchanges such as the New York Stock Exchange (120 days) and the New Zealand Stock Exchange (3 months). Reducing the six month time limit would

not cause  
transparent

Result  
Bursa Mal  
assets), g  
(measured  
A compan  
indicates t  
compared  
that geari  
reporting  
degree of  
report. Th  
(2000), Ca  
McHugh (

## LIMITAT RESEAR

The findin  
subject to  
of this stu  
Malaysia,

Second  
remaining  
in the mo  
extended  
such as th  
(Big Four  
and the ef  
not discl  
competen

not cause due hardship for the listed companies and would enhance transparency and accountability of the companies.

Results of the multiple-regression indicate that timeliness in reporting by Bursa Malaysia listed companies is influenced by their size (measured by total assets), gearing (measured by gearing ratio), and reporting complexity (measured by the number of subsidiary and associates of the sample company). A company's size has a negative relationship with the reporting lead-time, indicates that large companies have the tendency to release their report early compared to their counterparts. In addition to that, results have also suggested that gearing and reporting complexity has a positive relationship with the reporting lead-time. Highly geared companies and companies with a high degree of reporting complexity tend to take longer days to release their annual report. These results are consistent with previous study like Owusu-Ansah (2000), Carslaw & Kaplan (1991), Davis and Whittred (1980) and, Dyer & McHugh (1975).

#### **LIMITATIONS OF THE STUDY AND SUGGESTIONS FOR FUTURE RESEARCH**

The findings and the conclusions as discussed in the previous section are subject to a number of limitations. First, it must be emphasized that the results of this study should not be generalized to financial companies listed on Bursa Malaysia, since they are excluded from the population.

Secondly, the significance of the model ( $R^2$ ) is not high (20%). The remaining variation may be due to other variables that were not included in the model. The variables employed in the model should also be extended to the other relevant factors disclosed in the annual reports such as the existence and effectiveness of the audit committees, auditors (Big Four and non-Big Four firms), ownership structures, the existence and the effectiveness of their internal control system and other variables not disclosed in the annual reports such as the efficiency and competency of their human resources and stability of the share price.

This study is limited to the submission by companies of the annual reports of one year. There may be possibilities that companies in the sample may have submitted their reports either earlier or later in the previous years. Future research may examine the same sample of companies or the same population but over a period of more than a year to ascertain the trend in their timely reporting behavior.

The reporting event used in this study is the date of submission of the annual reports to Bursa Malaysia. It is suggested that future research may also be extended to other reporting events such as the release of the quarterly reports, annual audited accounts and preliminary financial results.

- Ashton, R.H., Willing  
Empirical Anal  
Vol. 25, No. 2, 1997
- Bamber, E. M., Bamber  
Other Determinants  
*Auditing: A Journal of Theory and Practice*  
23.
- Carslaw, C. A. P. N., et al.  
Further Evidence on  
*Research*. Vol. 1, No. 1, 1997
- Chambers, A. E. & Fildes  
Stock Price Reactions to  
Spring, 21-47.
- Chan, P., Ezzamel, M., et al.  
Quoted UK Companies  
20(6), November 1997
- Companies Act 1965.
- Cooper, D.R. & Schoder  
Edition, Singapore
- Courtis, J.K. (1976)  
Reporting and  
6 (25), Winter, 1976
- Davies, B. & Whittaker  
Corporate Attribution  
Analysis, *Abacus*  
1976
- Dye, R.A. & Sridharan  
*Journal of Accounting*  
1984
- Dyer, J.C. & McHugh  
Report. *Journal of Accounting*  
219.
- FASB. (1976). *Code of Ethics for Public Accountants*  
Reporting: Eleventh Edition
- FASB (1980). *Statement of Financial Accounting Standards*  
Characteristics of Financial Statements
- Frost, C. A. & Power  
United States  
Vol. 32, No. 1, 1997

## REFERENCES

- Ashton, R.H., Willingham, J.J., & Elliot, R.K. (1987). Research Reports: An Empirical Analysis of Audit Delay. *Journal of Accounting Research*, Vol. 25, No. 2, Autumn, 275-292.
- Bamber, E. M., Bamber, L.S. & Schoderbek, M.P. (1993). Audit Structure and Other Determinants of Audit Report Lag: An Empirical Analysis. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, Vol. 12, Issue 1, Spring, 1-23.
- Carslaw, C. A. P. N. & Kaplan S. E. (1991). An Examination of Audit Delay: Further Evidence from New Zealand. *Accounting and Business Research*. Vol. 22, Issue 85, Winter, 21-32.
- Chambers, A. E. & Penman, S. H. (1984). Timeliness of Reporting and the Stock Price Reaction to Earnings Announcements. Vol. 22, No. 1, Spring, 21-47.
- Chan, P., Ezzamel, M. & Gwilliam, D. (1993). Determinants of Audit Fees for Quoted UK Companies. *Journal of Business Finance and Accounting*, 20(6), November, 765-786.
- Companies Act 1965
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S (2001). *Business Research Methods*. Seventh Edition, Singapore, McGraw-Hill.
- Courtis, J.K. (1976). Relationships Between Timeliness in Corporate Reporting and Corporate Attributes. *Accounting and Business Research*, 6 (25), Winter, 45-56.
- Davies, B. & Whittred, G.P. (1980). The Association Between Selected Corporate Attributes and Timeliness in Corporate Reporting: Further Analysis, *Abacus*, June, 48-60.
- Dye, R.A. & Sridhar, S.S. (1995). Industry-Wide Disclosure Dynamics. *Journal of Accounting Research*, Vol.33, No. 1, Spring, 157-174.
- Dyer, J.C. & McHugh, A.J. (1975). The Timeliness of the Australian Annual Report. *Journal of Accounting Research*, Vol.13, No.3, Autumn, 204-219.
- FASB. (1976). Conceptual Framework for Financial Accounting and Reporting: Elements of Financial Statements and Their Measurements.
- FASB (1980). Statement of Financial Accounting Concepts No. 2, Qualitative Characteristics of Accounting Information.
- Frost, C. A. & Pownall, G. (1994). Accounting Disclosure Practices in the United States and the United Kingdom. *Journal of Accounting Research*, Vol. 32, No. 1, Spring, 75-102.

- Gilling, D.M. (1977). Timeliness in Corporate Reporting: Some Further Comment. *Accounting and Business Research*, Vol. 8, No.29, Winter, 34-36.
- Givoly, D. & Palmon, D. (1982). Timeliness of Annual Earnings Announcements: Some Empirical Evidence. *Accounting Review*, Vol. 57, No. 3, July, 486-508.
- Guidelines of the Securities Commission*. (1995).
- Gujarati, D. (1999). *Essentials of Econometrics*. Second Edition, United States of America, McGraw-Hill.
- Han, J.C.Y. & Wild. J.J. (1997). Timeliness of Reporting and Earnings Information Transfers. *Journal of Business Finance & Accounting*, 24 (3) & (4), April 1997, 527-541.
- Haw, I., Qi, D. & Wu, W. (2000). Timeliness of Annual Report Releases and Market Reaction to Earnings Announcements in an Emerging Capital Market: the Case of China. *Journal of International Financial Management and Accounting*, Vol. 11, Issue 2, 108-131.
- <http://www.klse.com.my>
- <http://www.klse-ris.com.my>
- <http://www.umi.com/proquest>
- <http://www2.chass.ncsu.edu/garson/pa765/statnote.htm>
- <http://lcm.nyse.com/cpgdata>
- <http://www.nzse.co.nz/>
- International Accounting Standard Committee (1989). *Framework for the Preparation and Presentation of Financial Statements*.
- Investors Digest, July 2000.
- Investors Digest, January 2001.
- Jensen, M.C. & Meckling, W.H. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, Vol 3, 305-360.
- Kimney, Jr., W. R., & McDaniel, L.S. (1993). Audit Delay for Firms Correcting Quarterly Earnings. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, Vol.12, Issue 2, Fall, 135-142.
- KLSE, Annual Companies Handbook Handbook, Volume 23, 2000/1.
- KLSE, Annual Companies Handbook Handbook, Volume 24, 2001/2002.
- Knechel, W.R. & Payne, J. L. (2001). Research Notes Additional on Audit Report Lag. *A Journal of Practice and Theory*, Vol. 20, No. 1, 137-146.
- Ku Ismail, K.N.I. & Chandler, R. (2003). The Timeliness of Quarterly Financial Reports of Companies in Malaysia. Retrieved from <http://www.ssrn.com/abstract=415047>.
- Lawrence, E.C. (1983). Reporting Delays for Failed Firms. *Journal of Accounting Research*, Vol. 21, No. 2, Autumn, 606-610.

*Listing Requir*  
Malaysian A  
*Presente*  
Malaysian Ac  
*Financi*  
Newton, J.D.  
*Technol*  
*Theory,*  
Owusu-Ansah,  
*Emergin*  
*Stock Ex*  
*Summer*  
Simnett, R., Ai  
*Audit De*  
Soltani, B (200  
*Evidence*  
*Accounti*  
Whittred, G. &  
*Financial*

- Listing Requirement, Main Board and Second Board.* (January 2005).
- Malaysian Accounting Standards Board (1999). *MASB Standard 1, Presentation of Financial Statements.*
- Malaysian Accounting Standards Board (2004). *FRS 101 2004, Presentation of Financial Statements.*
- Newton, J.D. & Ashton, R. H. (1989). The Association Between Audit Technology and Audit Delay. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, Vol. 8, Supplement, 22-37.
- Owusu-Ansah, S. (2000). Timeliness of Corporate Financial Reporting in Emerging Capital Markets: Empirical Evidence from the Zimbabwe Stock Exchange. *Accounting and Business Research*, Vol. 30, No. 3, Summer, 241-254.
- Simnett, R., Aitken, M., Choo, F. and Firth, M. (1995). The Determinants of Audit Delay. *Advances in Accounting*, 13, 1-20.
- Soltani, B (2002). Timeliness of Corporate and Audit Reports: Some Empirical Evidence in the French Context. *The International Journal of Accounting*, 37, 215-246.
- Whittred, G. & Zimmer, I. (1984). Timeliness of Financial Reporting and Financial Distress. *The Accounting Review*, Vol. LIX, No. 2, 287-295.

## **PENGGUNA ERA GLOBALISASI: PERLINDUNGAN, CABARAN DAN PENYELESAIANNYA**

Oleh:

Nor 'Adha Binti Abdul Hamid\*

### **ABSTRAK**

Perlakuan ketidakadilan peniaga terhadap pengguna di era globalisasi dan kecanggihan transaksi e-dagang semakin berleluasa. Fenomena peniaga yang semakin bermaharajalela dan tidak beretika perlu ditangani dengan bijak dan segera. Malangnya, undang-undang perlindungan pengguna menerusi Akta Pelindungan Pengguna 1999 tidak menyeluruh dalam menyediakan peruntukan menangani transaksi e-dagang. Kertas kerja ini bertujuan mengupas perlindungan pengguna di era globalisasi dan peranan yang perlu dimainkan oleh pihak bertanggungjawab terutamanya dalam menyediakan peruntukan undang-undang yang lebih komprehensif.

---

\* LL.B (Hons) (UIA), LL.M (UKM), Sijil Setiausaha Syarikat (COC) (YPM), Peguambela & Peguamcara Mahkamah Tinggi Malaya, Pensyarah Undang-Undang Fakulti Pengurusan dan Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).

## **PENGENALAN: PENGERTIAN DAN KONSEP PERLINDUNGAN PENGGUNA**

Frasa 'perlindungan pengguna' boleh dikaitkan dengan peruntukan bagi menghalang sesuatu keadaan yang tidak baik berlaku kepada pengguna menerusi peruntukan tebusrugi kewangan untuk pengguna yang ditindas (Jolowitz, 1969). Ungkapan kepada frasa ini memberikan pengertian bahawa perlindungan pengguna harus dilihat dalam dua (2) aspek penting, iaitu peruntukan melindungi pengguna dan mekanisme tebusrugi kewangan. Pengguna seharusnya disediakan segala bentuk perundangan yang berkaitan untuk menghalang apa jua bentuk penyelewengan, penindasan dan perdagangan tidak sihat yang berupaya menggugat hak-hak pengguna. Sekiranya perundangan-perundangan yang disediakan masih tidak mampu menangani kerakusan peniaga terhadap pengguna, maka suatu skim tebusrugi dan pembelaan kewangan yang berkesan dan adil harus disediakan bagi pengguna.

Seawal tahun 1962, Jawatankuasa Molony telah mengiktiraf keperluan terhadap suatu saluran tebusrugi bagi pengguna yang menghadapi pertikaian dengan para peniaga. Aduan yang dikemukakan perlu dan patut diberikan pampasan terhadap kerugian yang dialami pengguna. Jawatankuasa Molony dalam laporannya yang menyebut:

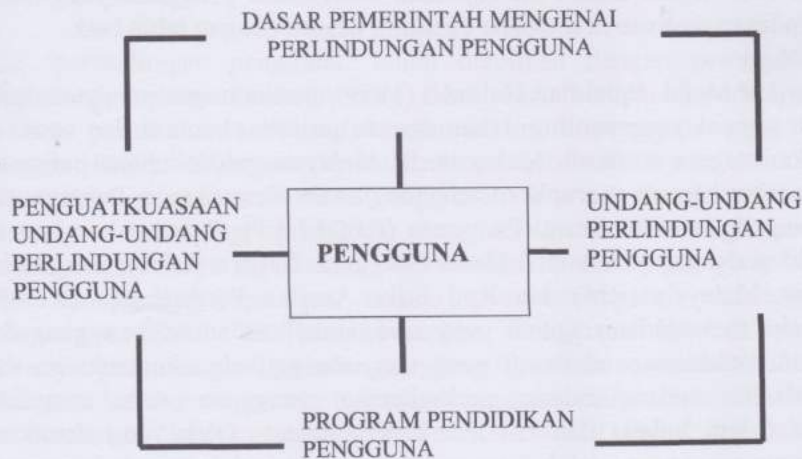
'Perlindungan pengguna' merupakan konsepsi yang amorfus yang tidak boleh didefinisikan. Ianya merangkumi kejadian di mana undang-undang campurtangan untuk mengenakan perlindungan menyebelahi pembeli.... Bersama-sama dengan aktiviti beberapa organisasi, diilhamkan oleh pelbagai sumber, matlamat atau kesannya ialah untuk memperolehi layanan yang wajar dan memuaskan bagi pembeli tempatan. Dari pandangan lain 'perlindungan pengguna' mungkin boleh dianggap sebagai langkah-langkah yang menyumbang secara langsung atau tidak langsung kepada keyakinan pengguna membeli barangan yang mempunyai kualiti dan bersesuaian dengan tujuannya, bahawa barangan tersebut akan memberikannya kegunaan yang munasabah, dan bahawa jika dia mempunyai aduan yang wajar, terdapatnya saluran tebusrugi.

Bagi Malaysia, penggubalan dan penguatkuasaan Akta Pelindungan Pengguna 1999 pada 15 November 1999 merupakan satu kejayaan besar bagi pergerakan pengguna negara ini kerana ia berupaya memberi perlindungan yang lebih mantap kepada pengguna. Malaysia seperti negara lain beranggapan

bahawa perlindungan pengguna merupakan agenda penting dan perlu diberi perhatian oleh negara dalam mewujudkan masyarakat pengguna yang bebas dari penindasan seterusnya menjana ekonomi negara dengan lebih baik.

Mengikut Mohd. Iqbal dan Halimah (1999), perlindungan pengguna telah mendapat tempat yang penting dalam agenda politik, ekonomi dan sosial di kebanyakan negara termasuk Malaysia. Di Malaysia, perlindungan pengguna secara keseluruhannya merupakan tanggungjawab Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP). Peranan kerajaan ini dapat dilihat dengan penubuhan Dasar Pengguna Negara (DPN), pengenalan Rukuniaga Malaysia (RM) dan Kod Etika Amalan Perdagangan (KEAP), usaha-usaha mewujudkan agensi yang mengendalikan aduan pengguna dan penubuhan mekanisme tebusrugi pengguna, menggubal, menguatkuasa dan mengawalselia undang-undang perlindungan pengguna serta mendidik pengguna dalam bidang dan hak-hak kepenggunaan. Oleh yang demikian, perlindungan pengguna adalah frasa penting yang merujuk kepada keupayaan sesebuah negara dalam menyediakan undang-undang dan mekanisme keadilan tebusrugi yang baik dan berkesan bagi kelompok pengguna yang ditindas, seiring dengan tanggungjawab yang harus dipikul para peniaga dan pengguna.

Berdasarkan fenomena ini, frasa 'perlindungan pengguna' merupakan suatu kuasa perundangan yang turut mencakupi di dalamnya kuasa dari segi ekonomi dan sosial yang dipegang oleh pihak pengguna dan peniaga. Keadaan ini sekiranya dilaksanakan dengan baik dan secara tersusun akan memberikan tindakbalas positif ke atas amalan dan etika dalam hubungan perdagangan. Secara tidak langsung, pengguna akan mendapat keadilan yang optimum walaupun dalam menempuh pasaran yang lebih bersifat global kerana wujudnya persaingan yang sihat dalam pasaran, terdapatnya aliran informasi yang mencukupi bagi pengguna dan terlaksananya perundangan perlindungan pengguna yang adil dan seimbang. Selain dari itu, setiap pengguna perlu mengambilkira tiga (3) situasi dan teknik yang boleh digunakan untuk memelihara dan melindungi hak-hak mereka iaitu kawalselia diri (*self-regulation*), undang-undang persendirian (*private law*) sebagai teknik perlindungan pengguna dan kawalselia awam (*public regulation*), di mana penting bagi pengguna untuk turut serta dan berperanan menegakkan hak-hak mereka sebagai pengguna yang bestari. Akses kepada keadilan cuma dapat dicapai dengan penglibatan pengguna sendiri dalam melengkapkan diri dengan pengetahuan berkaitan kepenggunaan. Rajah 1 memerihalkan keadaan berdasarkan ilustrasi matriks yang mengambilkira peranan penting pelbagai pihak yang terlibat dalam isu kepenggunaan.



RAJAH 1 Analisa Konsep Perlindungan Pengguna

Sumber: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal-Ehwal Pengguna, 'Peranan pengguna dan inflasi', Kertas Kerja Seminar Pendidikan Pengguna, 16 Disember 1993, Sarawak.

Rajah 1 menganalisa perlindungan kepada pengguna dengan mengaitkan kepada empat (4) unsur yang saling berkaitan dan melibatkan kerajaan dan badan berkaitan pengguna. Penglibatan kerajaan dalam menyediakan dasar-dasar kepenggunaan yang baik termasuk galakan pertumbuhan ekonomi yang lebih adil melalui aktiviti perdagangan dan perusahaan. Dasar ini berkait rapat dengan dasar pembangunan negara. Sementara melalui perspektif perundangan, kerajaan harus menggubal undang-undang perlindungan pengguna dengan hasrat murni bagi melindungi hak dan kepentingan pengguna. Selaras dengan ini penguatkuasaan undang-undang yang berterusan oleh pihak berwajib perlu bertujuan memastikan hak-hak dan kepentingan pengguna dilindungi dan tidak diabaikan mana-mana pihak. Selain dari itu, program pendidikan pengguna juga amat penting diadakan bagi menghasilkan warganegara berpengetahuan dan memiliki sifat kepenggunaan yang bestari.

## PERLINDUNGAN

Keadilan merupakan satu matlamat dia bagi semua golongan empunya dan bah Begitu juga deng yang sama perlu lemah berbanding

Sejak manusia kepada keadilan bertanggungjawab kepada semua rak pengguna, sejak mereka berkehen berunding dengan ditindas sewenang dan faham keperluan

Sejarah Rasulullah SAW mendengar l

Apakah bersalah? daripada mencelak yang dih seseorang demi Allah nescaya a

Kisah yang dalam hubungan

## PERLINDUNGAN PENGGUNA: PERSPEKTIF ISLAM

Keadilan merupakan perkara yang hendak ditegakkan oleh syariat Islam. Salah satu matlamat diadakan sistem pengadilan adalah untuk memberikan keadilan bagi semua golongan masyarakat. Hak setiap orang dikembalikan kepada yang empunya dan bahawa tiada satu hak pun yang diperkosa dalam masyarakat. Begitu juga dengan perlindungan pengguna dari perspektif Islam, keadilan yang sama perlu diberikan dan bukannya menidakan hak pengguna yang lemah berbanding dengan kepentingan yang dimiliki para peniaga.

Sejak manusia diciptakan di alam dunia ini, manusia berkehendakkan kepada keadilan dan kesamarataan. Setiap pemerintah atau pihak bertanggungjawab pula selalu menjanjikan bahawa ia akan memberi keadilan kepada semua rakyatnya. Tidak ada pilih kasih antara mereka. Begitu juga pengguna, sejak mereka mengenali keterlibatan diri dengan perdagangan, mereka berkehendakkan keadilan dalam urusanniaga dan kesamarataan berunding dengan peniaga bagi memastikan hak-hak mereka tidak diabaikan atau ditindas sewenang-wenangnya. Ini adalah naluri setiap pengguna yang siaman dan faham keperluan mereka sebagai pengguna.

Sejarah Rasulullah SAW menegakkan keadilan sebagai memenuhi tuntutan Islam dapat dilihat daripada peristiwa berikut yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari dan Muslim (Rahmat, 1994); di mana pada suatu hari seorang wanita daripada suku Makhzumiyat telah mencuri. Umat Muslim Quraisy sepakat berbincang tentang siapa yang sanggup mengemukakan kepada Rasulullah SAW memohon agar wanita tersebut jangan sampai dihukum. Usamat ibn Zayd, seorang tokoh kesayangan Rasulullah SAW kemudiannya sanggup menyampaikan kepada Rasulullah SAW. Lalu beliau pun pergi kepada Rasulullah SAW menyampaikan perkara tersebut. Setelah Rasulullah SAW mendengar huraian yang disampaikan Usamat, beliau SAW bersabda:

‘Apakah patut kamu membela seseorang yang telah nyata bersalah? Tidaklah patut kita menghindarkan *hadd* Allah SWT daripada sesiapa pun; Ketahuilah, sesungguhnya yang mencelakakan umat-umat yang terdahulu ialah, apabila seseorang yang dihormati mencuri mereka biarkan sahaja; tetapi jika seseorang biasa mencuri mereka jatuhkan hukuman ke atasnya; demi Allah SWT, andaikata Fatimah binti Muhammad mencuri nescaya aku potong tangannya.

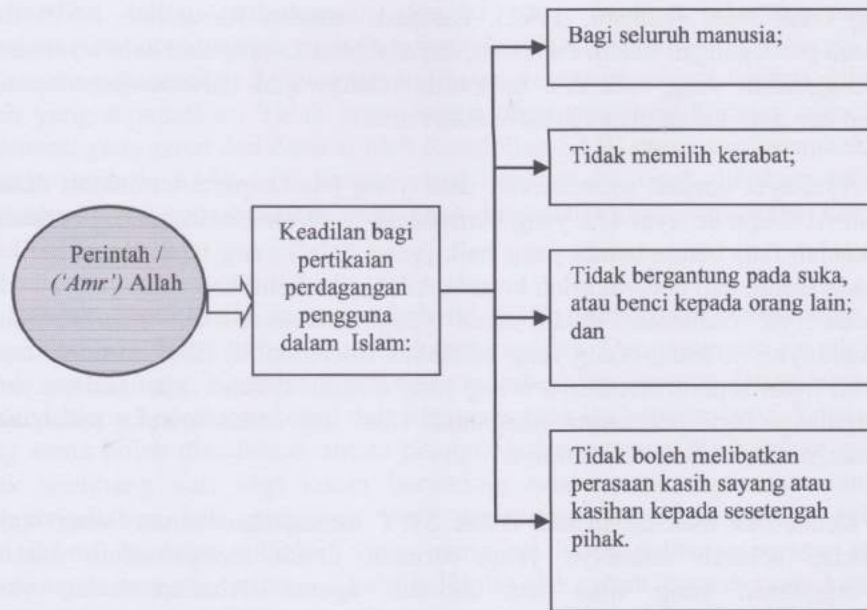
Kisah yang dirakamkan ini menunjukkan keadilan menjadi tambatan dalam hubungan bermasyarakat. Nabi-nabi berjuang menegakkan dan

mendakwahkan keadilan. Di atas dasar keadilan itulah juga seseorang atau sekumpulan orang berhubungan dengan yang lainnya. Bagaimanapun membatasi makna keadilan telah juga wujud pada umat terdahulu. Hinggakan pada zaman Rasulullah SAW nyata kelihatan kesannya seperti terlihat dalam kisah yang dipaparkan. Tidak segan-segan umat muslimin Quraisy mencari seseorang yang rapat dan disukai oleh Rasulullah SAW untuk mengemukakan kepada Baginda SAW agar wanita yang mencuri itu tidak dihukum tetapi diistimewakan kerana beliau seorang yang dihormati dalam masyarakat ketika itu.

Berdasarkan kepada paparan kisah ini, Islam menegaskan persamaan di antara manusia. Islam hanya mengenal satu keadilan. Dan yang satu itu adalah untuk semua orang. Keadilan Islam tidak membezakan seorang daripada yang lain meskipun kedudukan sosial dan sifat seseorang itu berbeza-beza. Keadaan yang sama boleh diandaikan antara pengguna dan peniaga. Kedudukan yang tidak seimbang dari segi kuasa berunding tidak harus digunakan untuk memprejudiskan hak pengguna yang sepatutnya diberikan. Islam tidak mengiktiraf keadilan subjektif yang mengikut hawa nafsu seseorang atau sekelompok manusia tertentu. Khalifah 'Umar al-Khattab, pernah suatu ketika dahulu dalam mengadili seorang Badwi yang berhadapan dengan 'Ali bin Abi Thalib, telah meminta mereka duduk pada bangku yang sama, tanpa membezakan antara Ali, iaitu menantu Rasulullah SAW, dengan orang Badwi padang pasir yang daif. Hanya berdekad selepas itu, di zaman pemerintahan 'Abd al-Malik bin Marwan (685-705M) telah dibentuk Mahkamah Tinggi bagi mengadili pembesar-pembesar tinggi negara. (Latif, 1950)

Sejarah juga turut memaparkan bagaimana penglibatan maharaja-maharaja Rom yang cuba melindungi pengguna dengan mengadakan undang-undang penipuan dan muslihat. Pemerintah Babylon pula cuba mengatasi masalah sukatan dan timbangan dengan memperkenalkan piawai sukat dan timbangan yang betul. Inilah hakikat sebenar perlindungan pengguna yang termaktub dalam perundangan Islam tentang peruntukan yang adil bagi melindungi hak-hak dan kepentingan mereka berdasarkan kepada nilai-nilai murni yang perlu diamalkan dalam konteks kepenggunaan.

Syariat Islam telah menggariskan peraturan dan adab serba lengkap bagi menjalankan *urusniaga yang dituntut agama dengan adil dan saksama*. Rasulullah SAW sendiri telah menyucikan segala urusan perdagangan daripada segala bentuk amalan buruk seperti penipuan, perjudian, pengamalan berteraskan riba', melibatkan unsur-unsur keraguan dan ketidakpastian, eksploitasi, mengaut keuntungan secara berlebihan dan amalan di pasaran-pasaran gelap. Rasulullah SAW juga telah berjaya mempiawaikan timbangan



RAJAH 2 Prinsip Keadilan Islam Dalam Pertikaian Perdagangan Pengguna

Sumber: Rumusan penulis

Fenomena prinsip keadilan Islam dijelaskan dengan begitu adiknya melalui maksud kepada firman-firman Allah SWT yang berikut:

Surah An-Nahl, ayat 90:

Sesungguhnya Allah SWT memerintahkan berlaku adil dan menyebarkan kebaikan, dermawan kepada kerabat, menegah daripada berbuat kejahatan, membasmi mungkar dan penindasan; Allah SWT menasihati kamu supaya sentiasa beringat.

Surah An-Nisa', ayat 58:

Dan apabila kamu mengatakan (hukum) bersikap adillah kamu meskipun terhadap kerabat.

Surah Al-M  
Wahai ora  
SWT dan  
hendaklah

Surah An-  
Wahai me  
bagi Allah  
kerabat; ja  
kamu me  
sesungguh

Kesim  
melibatkan  
berhubung  
Dengan m  
Allah SW  
Keadilan  
pengguna  
mana gol  
atau golor  
terpengaru  
ahli keluar

GLOBAL

Globalisas  
pelusuk d  
pihak me  
memindah  
kepenggur  
kepenggur  
transnasio  
bercirikan  
pengguna  
menangan  
sekarang  
semakin  
perdagang  
negara dal

Surah Al-Maidah, ayat 8:

Wahai orang yang beriman, tegakkan keadilan sebagai saksi kerana Allah SWT dan janganlah kebencian orang mendorong kamu bersikap tidak adil, hendaklah kamu adil, itu lebih dekat kepada takwa.

Surah An-Nisa', ayat 135:

Wahai mereka yang beriman, jadilah kamu penegak keadilan menjadi saksi bagi Allah SWT, meskipun terhadap diri kamu sendiri, atau ibu bapa atau kerabat; janganlah kamu ikut hawa-nafsu di dalam bersikap adil; dan jika kamu memutar belit kebenaran atau menyimpang daripada keadilan sesungguhnya Allah SWT mengetahui apa yang kamu lakukan.

Kesimpulannya dalam konteks pertikaian perdagangan pengguna yang melibatkan pihak pengguna dan peniaga, prinsip keadilan yang dinyatakan berhubungkait dalam memberikan perlindungan menyeluruh bagi pengguna. Dengan meletakkan bahawa menegakkan keadilan adalah satu perintah dari Allah SWT, semua pihak akan bergabung tenaga dan usaha ke arah itu. Keadilan ini bagaimanapun harus diberikan kepada seluruh masyarakat pengguna yang berhak, tanpa mengeneipkan berdasarkan kepentingan mana-mana golongan atau individu, atau tanpa mengambilkira pendapat seseorang atau golongan tertentu yang tidak mahu keadilan pengguna ditegakkan, atau terpengaruh dengan rasa kasih sayang dan kasihan sekiranya ianya melibatkan ahli keluarga dan kenalan sendiri.

### **GLOBALISASI DAN CABARAN PERLINDUNGAN PENGGUNA.**

Globalisasi mencerminkan persejagatan transaksi perdagangan ke segenap pelusuk dunia. Suatu transaksi menjadi sejagat atau antarabangsa apabila satu pihak menghantar barangan kepada pihak yang lain di negara asing atau memindahkan aset cair kepada entiti asing (Rohimi, 2001). Dalam aspek kepenggunaan, globalisasi memberikan impak yang besar terhadap budaya kepenggunaan yang semakin bersifat global. Proses yang berbentuk transnasional berubah kepada penghasilan barangan dan perkhidmatan yang bercirikan rekabentuk global. Ledakan ini telah menembusi pasaran bagi pengguna dengan pelbagai pilihan yang global dari pelbagai sudut. Dalam menanganinya, mampukah undang-undang perlindungan pengguna yang ada sekarang dan bersifat semasa bertahan dan menjadi platform pengguna yang semakin ditindas? Tidak dapat disangkal lagi proses dan liberalisasi perdagangan merupakan cabaran baru kepada sistem perundangan sesebuah negara dalam menangani kesan pembawaan globalisasi ke atas pengguna.

Globalisasi atau seringkali didengari ungkapan 'dunia tanpa sempadan' atau 'desa sejagat' tidak dapat tidak perlu ditempuhi pada hari ini. Kesannya bukan sedikit, tetapi berupaya menghilangkan kuasa sesebuah negara sedikit demi sedikit dan secara perlahan serta tanpa disedari khususnya dari segi ekonomi. Dalam perspektif pengguna, pengguna di negara-negara membangun berhadapan dengan cabaran kesan dari globalisasi yang umumnya berbeza dengan pengguna di negara maju. Akibat globalisasi, pengguna di negara membangun kebanyakannya bergantung kepada belas kasihan kuasa global yang kuat. Kerajaan mereka tidak berupaya untuk berdiri menentang syarikat tempatan dan ramai yang tidak mempunyai sumber untuk menguatkuasakan perundangan tempatan sekiranya wujud. Seringkali kekurangan sumber membuatkan kerajaan terpaksa bergantung kepada perjanjian global walau pun bagi melaksanakan piawai kebangsaan (Raman, 1997). Walau bagaimanapun *Consumers International* (CI) menghendaki semua pengguna diberikan perlindungan yang samarata dan para pengguna yang miskin dapat menikmati kebaikan-kebaikan kesan dari proses globalisasi.

Perlindungan pengguna ini terkandung dalam lapan (8) hak lain yang telah dikembangkan oleh *Consumers International* (CI) (Sebelum ini dikenali sebagai *International Organisation of Consumers Union*). Lapan (8) hak tersebut ialah: hak mendapatkan keperluan asas; hak mendapatkan keselamatan; hak mendapatkan maklumat; hak memilih; hak bersuara; hak mendapatkan gantirugi; hak mendapatkan pendidikan pengguna; dan hak mendapatkan alam sekitar yang sihat dan selamat.

Waters (1995) telah mendefinisikan globalisasi sebagai satu proses sosial di mana kerangka geografi dari segi sosial dan budaya semakin mampat dan manusia menyedari tentang berlakunya pemampatan tersebut. Waters juga bersetuju bahawa globalisasi ialah fenomena yang multi-dimensi, meliputi ekonomi, politik, budaya dan ideologi. Robertson (1992) juga menyatakan globalisasi ialah suatu konsep yang merujuk kepada kemampuan dunia dan kesedaran tentang kemampuan dunia secara keseluruhan. Mittlemen (1996) pula menambah bahawa globalisasi merupakan pemampatan dari segi masa.

Jelasnya konsep ini lebih merupakan sebagai satu ideologi yang dipaksakan akibat tiadanya suatu alternatif bagi pihak yang tidak berupaya dan lemah kuasanya, akibatnya mereka terpaksa dengan sedar atau tidak mengikut arus perdana yang diciptakan kuasa-kuasa yang kuat. Ianya boleh disimpulkan sebagai agenda negara-negara kaya bagi menindas negara-negara miskin yang telah dilancarkan secara tersusun. Seperti mana yang pernah diucapkan oleh Dr. Mahathir di Jepun yang mengandaikan komuniti antarabangsa sebagai senjata kapitalis baru untuk menguasai peradaban dunia (Hashim, 2000).

Mengikut Abdul R ditegaskan oleh ideologi utama kuasa globalisasi sebagai logikal daripada ke pasaran dianggap p negara harus bertin untuk mengawalny sesuatu yang baik d tidak mengamalkan dikenakan hukuman

Sebenarnya idea yang wujud ekoran o

Fasa Pertama

Fasa Kedua

Fasa Ketiga

Fasa Keempat

Fasa Kelima

Mengikuti Abdul Rahman Embong (2000), terdapat lima (5) perkara yang ditegaskan oleh ideologi ini, iaitu: (1) syarikat transnasional dan bank sebagai agensi utama kuasa pasaran adalah juga agen utama pembangunan; (2) globalisasi sebagai sesuatu yang 'tak terelakkan' disebabkan ia hasil yang logikal daripada kecenderungan kuasa pasaran; (3) dominasi kuasa ekonomi pasaran dianggap perlu dan bermanfaat; (4) pemerintah dan sistem antara-negara harus bertindak untuk menjamin perjalanan sistem pasaran, bukan untuk mengawalinya; dan (5) demokrasi dan hak asasi manusia dianggap sesuatu yang baik dan perlu bagi semua negara, dan mana-mana negara yang tidak mengamalkannya harus dipaksa supaya berbuat demikian, dan akan dikenakan hukuman oleh kuasa pasaran sekiranya mereka ingkar.

Sebenarnya idea tentang kemampatan dunia hanyalah satu fenomena baru yang wujud ekoran dari beberapa fasa yang bermula di Eropah (Ruzian, 2001):

Fasa Pertama	bermula dari abad ke-15 hingga pertengahan abad ke-18. Pada fasa ini meningkatnya idea tentang konsep individu dan kemanusiaan.
Fasa Kedua	iaitu fasa kebangkitan dari pertengahan abad ke-18 hingga 1870an. Pada fasa ini berlakunya pembentukan perhubungan antarabangsa.
Fasa Ketiga	iaitu fasa lonjakan yang bermula pada tahun 1870an hingga pertengahan 1920an. Lonjakan bermaksud peningkatan kecenderungan pensejagatan dari fasa di atas kepada pembangunan persaingan global seperti Sukan Olimpik hingga tercetusnya Perang Dunia Pertama.
Fasa Keempat	merupakan fasa pergelutan untuk hegemoni yang bermula pada pertengahan 1920an hingga 1960an. Pada fasa ini terbentuknya Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, Perang Dingin dan juga pembentukan Dunia Ketiga.
Fasa Kelima	ialah fasa ketidakpastian. Ia bermula pada tahun 1960an hingga hari ini. Pada fasa ini kesedaran keterikatan semakin meningkat dengan adanya teknologi komunikasi yang canggih, isu individu menjadi semakin kompleks, kemunculan gerakan arus

bawah yang cuba menangani globalisasi dan sebagainya.

Berdasarkan fasa-fasa yang dirangkumkan di sini, globalisasi bertemu pada fasa kelima setelah melalui empat fasa yang pelbagai. Fasa globalisasi ini telah dilangkaui oleh teknologi maklumat dan migrasi yang menyebabkan negara dan bangsa mula merasai kuasa-kuasa mereka semakin terjejas. Begitu juga dengan bidang kepenggunaan, dilema dalam pelbagai sudut mulai timbul dan dapat dirasai. Pengguna mulai terasa kesannya, bukan setakat penindasan yang berbentuk manual, bahkan ianya meliputi penindasan tidak disedari dan secara maya. Dilema ini memerlukan kepada fenomena perlindungan pengguna baru yang mampu bersaing dengan ledakan globalisasi dunia.

Sementara itu mengikut perspektif Islam, globalisasi bukan suatu perkara baru dan asing. Kemunculannya bermula semenjak 1400 tahun yang lalu berdasarkan mesej-mesej Al-Quran mengenainya. Antara istilah-istilah (Ruzian, 2003) yang boleh dipadankan dengan globalisasi mengikut Islam seperti '*rabb al-a'min* yang merujuk kepada kekuasaan dan kerajaan Allah terhadap seluruh alam, '*ummatan wasatan*' merujuk kepada konsep ummah yang satu, frasa '*qul, siru fi al-ardh fa anzuru*' yang bermaksud "Katakanlah, berjalanlah di atas muka bumi dan perhatikanlah..." yang merujuk kepada suruhan kepada manusia supaya menjelajahi dunia serta membuka minda, dan frasa '*utlub al-'ilm*' menjurus kepada galakan ke arah ilmu dan kefahaman yang global dan universal. Dalam menangani isu-isu globalisasi yang bersifat negatif, Mustapha Kamal Pasha dan Ahmed I Samatar (1996) telah mengeluarkan tiga (3) kaedah yang perlu diberi pendekatan mengikut perspektif Islam iaitu: **Pertama** - melihat hubungkait antara Islam dan kemunculan budaya sedunia sebagai hasil daripada proses sejarah; **Kedua** - mengkaji kesesuaian konsep takwa sebagai alternatif kepada kemodenan; dan **Ketiga** - memanusiaikan dunia ini dengan nilai '*rabbani*' yang global sifatnya.

Menerusi pendekatan tiga (3) kaedah menangani globalisasi mengikut perspektif Islam ini dan sekiranya digabungkan dalam konsep perlindungan pengguna, nescaya elemen-elemen negatif seperti amalan perdagangan yang tidak beretika akan terhapus sedikit demi sedikit. Pengguna juga akan turut bersikap lebih prihatin terhadap hak-hak mereka bagi menjayakan perlindungan pengguna.

Daripada pemerhatian yang dibuat, pengguna Malaysia di dekad globalisasi ini masih menghadapi masalah dan kesulitan perdagangan yang hampir sama dengan dekad yang lampau. Tidak banyak perubahan berlaku. Arus globalisasi menyediakan masalah era baru yang pelbagai seperti

ketidakseimb  
Rachagan (1  
pengguna der

**Pertama – M**

Penggubalan  
pencapaian  
pembeli dan  
berikut iaitu:

- i. P
- ii. P
- iii. F

Hasil d  
daripada  
pengguna d  
antara peng

**Kedua – M**  
tebusrugi t

Dalam eko  
berpusat u  
menangani  
terjadinya  
pasaran  
kemasukan  
informasi

ketidakseimbangan kuasa pengguna dan peniaga dalam pasaran. Mengikut Rachagan (1992) seluruh dunia bergerak ke arah perundangan perlindungan pengguna dengan berbekalkan dua (2) objektif utama iaitu:

#### **Pertama – Mendapatkan keadilan ekuiti dan sosial**

Penggubalan undang-undang perlindungan pengguna menyumbang kepada pencapaian kuasa tawar-menawar yang seimbang antara pengguna atau pembeli dan peniaga atau penjual. Keadaan ini akan mempengaruhi perkara berikut iaitu:

- i. Pembedaan ketidakseimbangan kuasa ekonomi antara pembeli individu dengan kepentingan kolektif pengeluar dan peniaga barangan serta perkhidmatan;
- ii. Pengurangan dalam insiden kerugian dan kecederaan yang berkaitan dengan pembelian dengan memastikan bahawa pembeli adalah dilindungi daripada amalan perdagangan yang tidak wajar dan barangan yang tidak selamat; dan
- iii. Pengagihan kerugian dan kecederaan yang disebabkan oleh kecuaiian pembelian, sebagaimana ia terus terjadi secara ekuiti ke seluruh komuniti melalui undang-undang liabiliti produk yang bersesuaian. Komuniti perdagangan pengguna akan berkembang dengan adanya tanggungjawab dan liabiliti terhadap produk atau barangan dan perkhidmatan yang dikeluarkan.

Hasil daripada setiap transaksi bergantung kepada sumber yang relatif daripada individu-individu berlainan. Langkah-langkah perlindungan pengguna diarahkan kepada pembedaan ketidakseimbangan serius yang wujud antara pengguna dan peniaga, pedagang atau pengeluar.

#### **Kedua – Menambahbaik sistem kecekapan ekonomi, keberkesanan dan tebusrugi terhadap kegagalan pasaran.**

Dalam ekonomi yang mengamalkan perdagangan bebas, rasional ekonomi berpusat untuk kerajaan turut campurtangan dengan pelbagai dasar bagi menangani kegagalan pasaran. Potensi kegagalan pasaran terjadi apabila terjadinya kegagalan syarat untuk menghasilkan operasi yang optimum dan pasaran yang kompetitif. Kekurangan persaingan, sekatan terhadap kemasukan, masalah dengan perbezaan produk atau barangan, jurang informasi antara pembeli dan penjual, dan kemungkinan kesan pihak ketiga

yang boleh dijadikan faktor ke dalam kos harga pasaran. Pasaran bebas yang mutlak adalah suatu dagangan ekonomi, perundangan yang kukuh, stabil dan sesuai diperlukan bagi mencapai sekurang-kurangnya sesuatu yang hampir sepadan dalam pasaran antara pengguna sebagai pembeli dan peniaga sebagai penjual.

Sementara itu Ramsay (1984) telah mengemukakan tiga (3) rasional primer bagi perlindungan pengguna dalam pasaran perdagangan meliputi; **Pertama** - kegagalan dalam pasaran, **Kedua** - matlamat etika seperti keadilan distributif, hak pengguna dan nilai komuniti, dan **Ketiga** - paternalisme.

Mengikut Rachagan (1992), kegagalan pasaran terjadi apabila wujudnya kegagalan salah satu daripada syarat bagi operasi optimum sesuatu pasaran yang bersaing, antara lain, kekurangan persaingan, halangan kemasukan, permasalahan perbezaan produk dalam pasaran produk dan kekurangan kehomogenan produk, jurang maklumat antara pembeli dan penjual, dan, kemungkinan kesan pihak ketiga yang tidak diambilkira dalam harga pasaran, juga permasalahan luaran (*externalities*), seperti pencemaran dan kesan kegunaan kenderaan seseorang pengguna ke atas pengguna lain dan alam sekitar. Kesimpulannya kegagalan pasaran memaparkan dua (2) rasional utama bagi campurtangan kerajaan dalam urusan perdagangan yang melibatkan pengguna iaitu; **Pertama** - rasional berlandaskan kecekapan, dan, **Kedua** - rasional berlandaskan maklumat.

Saranan Ramsay berkenaan dengan 'matlamat etika' sebagai rasional perlindungan pengguna pula memerlukan kepada penerapan keadilan ekuiti dan sosial dalam memperjuangkan perlindungan pengguna. Bagi menerapkan nilai-nilai murni ini, dua (2) aspek penting perlu diperbaiki iaitu ketidakseimbangan kuasa berunding antara kepentingan pengguna dan peniaga, dan menangani golongan pengguna yang kurang bernasib baik dalam pasaran seperti pengguna yang miskin, warga tua dan kanak-kanak. Seperti yang diperkatakan oleh Rachagan objektif pertama ialah untuk mendapatkan keadilan ekuiti dan sosial dalam perjuangan perlindungan pengguna. Langkah-langkah yang disusun bagi perlindungan pengguna akan memberikan hasil yang positif dan berkesan terutama bagi meredakan masalah yang dihadapi oleh golongan pengguna yang lemah seperti orang tua, kanak-kanak, golongan miskin dan kurang berpendidikan. Walau bagaimanapun dalam keadaan ini masih terdapat dua (2) potensi kegagalan pasaran yang merupakan perkara asas dalam pembangunan polisi perlindungan pengguna iaitu (Rachagan, 1992): **Pertama** - Pasaran memerlukan informasi yang cukup berkenaan dengan harga dan kualiti sekiranya ingin berfungsi dengan berkesan. Pengguna tidak dimaklumi dengan sejelas-jelasnya tentang natijah keputusan

pembeli  
kepada  
Sistem  
secara  
transaksi

Bagi  
acapkali  
pengguna  
individu  
akan be  
produk.  
dengan  
Bagi Re  
dengan  
dasar-da  
85) pula  
oleh pen  
Jackson,  
yang dia

Men  
mereka  
polisi ya  
keperca  
kepentin  
pelbagai  
Namun  
diterima  
menyata  
campurt  
kebebas  
merupak  
perubah  
mungkin  
menyein

Keg  
perniag  
dapat d  
tidak n  
perkhid

pembelian mereka; dan **Kedua** - Kecekapan keseluruhan pasaran bergantung kepada kerangka kerja institusi untuk memastikan prestasi transaksi di pasaran. Sistem undang-undang persendirian menghendaki penguatkuasaan hak-hak secara individu untuk menjadi sebahagian daripada sistem pasaran dan transaksi ekonomi masakini. Senario ini terbukti masih tidak mencukupi.

Bagi paternalisme, Ramsay (1984) menyatakan bahawa rasional ini acapkali dilandaskan sama ada atas ketidakpercayaan terhadap keupayaan pengguna untuk menilai maklumat yang dibekalkan atau keresahan bahawa individu, walaupun dibekalkan dengan maklumat yang sempurna dan lengkap, akan bertindak secara tidak rasional atau menyalahanggar risiko sesuatu produk. Secara tidak langsung paternalisme dalam era kini sentiasa dikaitkan dengan ketidakseimbangan kuasa berunding antara pengguna dan penjual. Bagi Ramsay, langkah-langkah paternalistik mengatasi keutamaan individu dengan menggantikan keputusan individu dengan keputusan kerajaan melalui dasar-dasar yang diperkenalkan bagi perlindungan pengguna. Jackson (1984-85) pula mengaitkan paternalisme dengan sikap kesal yang mungkin dialami oleh pengguna hasil daripada keputusan yang dibuatnya pada masa lepas. Bagi Jackson, larangan paternalistik mungkin mampu melindungi sesalan kemudian yang diakibatkan oleh perlakuan impulsif terdahulu.

Mengikut Hart (1963), paternalisme iaitu 'melindungi manusia daripada mereka sendiri' sebagai justifikasi campurtangan kerajaan merupakan satu polisi yang koheren atau tegas diakibatkan dari terjadinya kemerosotan dalam kepercayaan bahawa individu adalah yang sebaiknya mengetahui tentang kepentingan mereka dan terhadap peningkatan kesedaran bahawa terdapatnya pelbagai faktor yang mengurangkan kepentingan pilihan bebas atau kerelaan. Namun demikian, paternalisme sebagai rasional perlindungan pengguna harus diterima dengan berhati-hati. Seperti kritikan oleh Mill (1974) yang menyatakan konsep paternalisme sebagai justifikasi untuk kerajaan turut campurtangan, bukan kerana campurtangan tersebut menyebabkan pencabulan kebebasan peniaga atau penjual, tetapi kebebasan kepada pembeli. Ianya merupakan suatu 'pencabulan terhadap kebebasan'. Namun dalam menghadapi perubahan senario perdagangan dekad ini, pencabulan kebebasan pengguna mungkin tidak lagi relevan dan menjadi satu keutamaan demi menyeimbangkan ketidakseimbangan kuasa antara pengguna dan peniaga.

Kegagalan yang dialami ini menyebabkan berlakunya amalan curang perniagaan dan transaksinya melibatkan pengguna. Amalan curang perniagaan dapat ditafsirkan apabila kedapatan kualiti barangan dan perkhidmatan yang tidak mengikut piawai dan mengecewakan pengguna, harga barangan dan perkhidmatan mahal dan tidak munasabah dengan nilai barangan dan

perkhidmatan tersebut, perlakuan curi-timbang, adulterasi barangan, barangan tiruan yang berlambak dipasaran, pengawet dan pewarna merbahaya dalam proses pembuatan makanan yang tidak dikawal dengan piawai tertentu, iklan dan strategi pemasaran yang mengelirukan dan memperdayakan pengguna dan juga lambakan barangan yang tidak diterima di negara maju, tetapi dijual di negara-negara membangun seperti Malaysia yang tidak terbendung dan semakin berleluasa.

Permasalahan ini kian meruncing dengan perkembangan teknologi yang mendadak dengan kecanggihan urusan e-dagang, iaitu kaedah perdagangan secara elektronik dan merujuk kepada transaksi perniagaan yang diurusniagakan melalui internet (Pradip, 1998). Perdagangan secara e-dagang yang berleluasa mempunyai dua (2) ciri yang boleh membezakan dengan transaksi biasa iaitu: **Pertama** - urusan perdagangan boleh dilakukan tanpa menghiraukan batasan jarak/geografi; dan **Kedua** - perdagangan tanpa sempadan yang menyukarkan penggubalan undang-undang dan peraturan. Dua (2) ciri ini tatkala bergabung dengan arus globalisasi, meletakkan perlindungan pengguna menjadi semakin kompleks dan memerlukan perundangan yang lebih utuh dan kuat selari dengan ledakan yang melanda. Susulan dari itu, perdagangan antarabangsa berubah dan menuju ke arah liberalisasi. Persidangan Marrakech yang diadakan pada 15 April 1994 telah mencapai satu persetujuan untuk memulakan peralihan daripada 'General Agreements on Tariffs and Trade' (GATT) kepada 'World Trade Organisation' (WTO). Hasilnya WTO ditubuhkan pada 1 Januari 1995 dengan objektifnya untuk meningkatkan penggunaan lestari (*sustainable consumption*) dan menaikkan taraf hidup melalui penggalakan perdagangan secara global. Mengikut Dermanovic (1999) tiga (3) prinsip asas WTO ialah; **Pertama** - Layanan umum negara yang diutamakan; **Kedua** - Tiada diskriminasi; dan, **Ketiga** - Perdagangan yang lebih bebas.

Kesan WTO membolehkan liberalisasi perdagangan secara global tersebut dapat menawarkan kepada pengguna pelbagai pilihan produk pada harga yang lebih murah akibat pergerakan produk secara lebih bebas tanpa sekatan perdagangan (Rahmah, 2000). Walaupun demikian, globalisasi turut membawa bersamanya cabaran-cabaran dunia perdagangan seperti permasalahan keselamatan perkhidmatan, barangan dan makanan, masalah lambakan barangan khususnya di Negara Dunia Ketiga, masalah konflik undang-undang dan banyak lagi. Yang pasti kesan-kesan pembawaan era globalisasi ini seiring dengan hakikat bahawa pengguna semakin tertindas dan senang diselewengkan hak-hak mereka seandainya tidak dibekalkan pengetahuan dan diperuntukkan perundangan yang menepati ledakan pemodenan sejagat ini. Mekanisme akses kepada keadilan harus berupaya menangani kes-kes tebusrugi kewangan

pengguna secara manual dan maya selari dengan perkembangan mendadak tidak terbelenggu teknologi terkini.

### E-DAGANG DAN PENGGUNA MALAYSIA.

E-dagang atau lebih popular pada peringkat awalnya dengan '*electronic commerce*' telah direvolusikan dalam pengamalan perniagaan syarikat, cara-cara bagaimana pengguna dan pembeli berbelanja barangan keperluan dan perkhidmatan yang diperlukan melalui satu sentuhan secara '*online*' tanpa perlu bersusah payah ke tempat jualan sebenar atau tanpa perlu untuk ke stor dan gudang jualan. Apa yang diperlukan ialah mendapatkan informasi produk dan perkhidmatan menerusi internet, kemudian mengesahkan pembelian melaluinya. Pengesahan pembelian dilakukan secara *online*, tetapi boleh berlaku secara *offline* (Salste, 1996). Banyak negara yang telah menjadikan e-dagang sebagai satu transaksi penting bagi pengguna (Starkey dan Danielle, 1998). Bahkan ianya dianggap dapat memainkan peranan penting dan berpotensi membentuk dunia perbelanjaan secara '*online*' seluruh dunia (Hetherington et al, 1997).

Kiranjit Kaur (2005) mendefinisikan e-dagang sebagai pembelian dan penjualan barangan atau perkhidmatan, sama ada di antara ahli-ahli perniagaan, pengguna barangan rumah, individu, kerajaan dan juga organisasi-organisasi awam dan swasta yang dijalankan melalui rangkaian-rangkaian komputer. Barangan dan perkhidmatan yang dipesan menerusi rangkaian internet, tetapi pembayaran dan penghantaran barangan dan perkhidmatan boleh dilakukan secara '*online*' atau '*offline*'. Senario masakini turut disumbangkan oleh Rancangan Wawasan 2020 yang berwawasan meletakkan Malaysia dalam status utama kelas dunia yang merangkumi visi peningkatan dalam bidang '*Information and communication technology*' (ICT). Bekas Perdana Menteri Malaysia Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad merupakan penggerak dan perancang utama perkembangan dan masyarakat berpengetahuan ICT di Malaysia. Cabaran keenam dalam sembilan (9) cabaran strategik yang difokuskan dalam Wawasan 2020 ialah "pelaksanaan masyarakat yang progresif dan saintifik, masyarakat yang berinovasi dan memandangi ke hadapan, yang mana bukan sekadar merupakan pengguna kepada teknologi tetapi sebagai penyumbang kepada ketamadunan masa hadapan yang lebih berteknologi dan saintifik" (Mahathir, 1999). Sehubungan dengan itu beliau turut melancarkan *Multimedia Super Corridor* (MSC) sebagai satu cara transisi dan perpindahan dari era industri kepada era informasi tanpa sempadan di mana ekonomi bersifat semakin global (Mahathir, 1997). Sementara Perdana Menteri sekarang, Datuk Seri Abdullah

Ahmad Badawi menampakkan kesungguhan kerajaan menyambung perjuangan sebelum ini dalam memartabatkan dan mempromosikan ICT sebagai satu jentera utama pembangunan Malaysia setanding dengan ekonomi global.

Sekiranya dilihat dari sudut yang positif, e-dagang ini menjanjikan kelebihan tersendiri dalam pengamalan perdagangan peringkat yang lebih global dengan pengguna, antaranya seperti; akses secara lebih menyeluruh (*worldwide*), pilihan yang lebih banyak dan pelbagai, peningkatan dari segi keberkesanan dan kualiti perkhidmatan, kos yang semakin berkurangan dan minimum, peluang perniagaan baru dan peluang pengeluaran barangan dan perkhidmatan yang semakin canggih, pembuatan barangan dalam kuantiti yang banyak dan kepelbagaian barangan. Walau bagaimanapun kemungkinan timbul kesan-kesan negatif kepada pengguna perlu diambil perhatian kerana ianya berupaya memprejudiskan hak-hak asas pengguna. Antara kemungkinan tersebut seperti (Kiranjit, 2005):

- i. Pendedahan pihak pengguna kepada praktis pemasaran yang tidak adil iaitu;
  - a. Kekurangan informasi seperti polisi untuk pemulangan semula, terma-terma pembatalan dan informasi warranti,
  - b. Terma-terma kontrak seperti penguatkuasaannya,
  - c. Pengamalan urusaniaga dan penghantaran seperti kegagalan melaksanakan kontrak dan kelambatan,
  - d. Bayaran seperti caj-caj secara frod untuk kad kredit akibat dari informasi peribadi yang jatuh ke tangan penjenayah,
  - e. Polisi pembatalan dan pengesahan transaksi seperti kekurangan pengetahuan tentang hak-hak pembatalan secara transaksi '*online*' di pihak pengguna, termasuk transaksi pembelian yang tidak disengajakan,
  - f. Penipuan dan penyalahgunaan seperti kekurangan informasi dan bahan untuk pembelian secermatnya melalui sistem '*online*'.
- ii. Barangan yang tidak selamat,
- iii. Kaedah-kaedah bayaran yang tidak dikawal dan tidak selamat,
- iv. Kehilangan privasi peribadi seperti risiko penyalahgunaan informasi dan data-data peribadi yang diberikan dalam transaksi, dan,

v. Per  
vir  
per

Daripada b  
pengguna akib  
sehari, maka M  
bersesuaian da  
berkaitan dalam  
terhadap hak-h  
Pengguna 1999  
sebarang perlin  
elektronik (Sek  
bagi perdagangan

Forum sepe  
merupakan foru  
beli barangan a  
pasti, walaupun  
melindungi per  
kawalan keselu  
perkembangan t  
(2001-2005) te  
analisis kompre  
perlindungan p  
liberalisasi. Tin  
dalam urusaniaga  
akan diperluash  
mendorong M  
menangani mas  
dikenali sebaga  
Komputer 1997  
dan Akta Komun

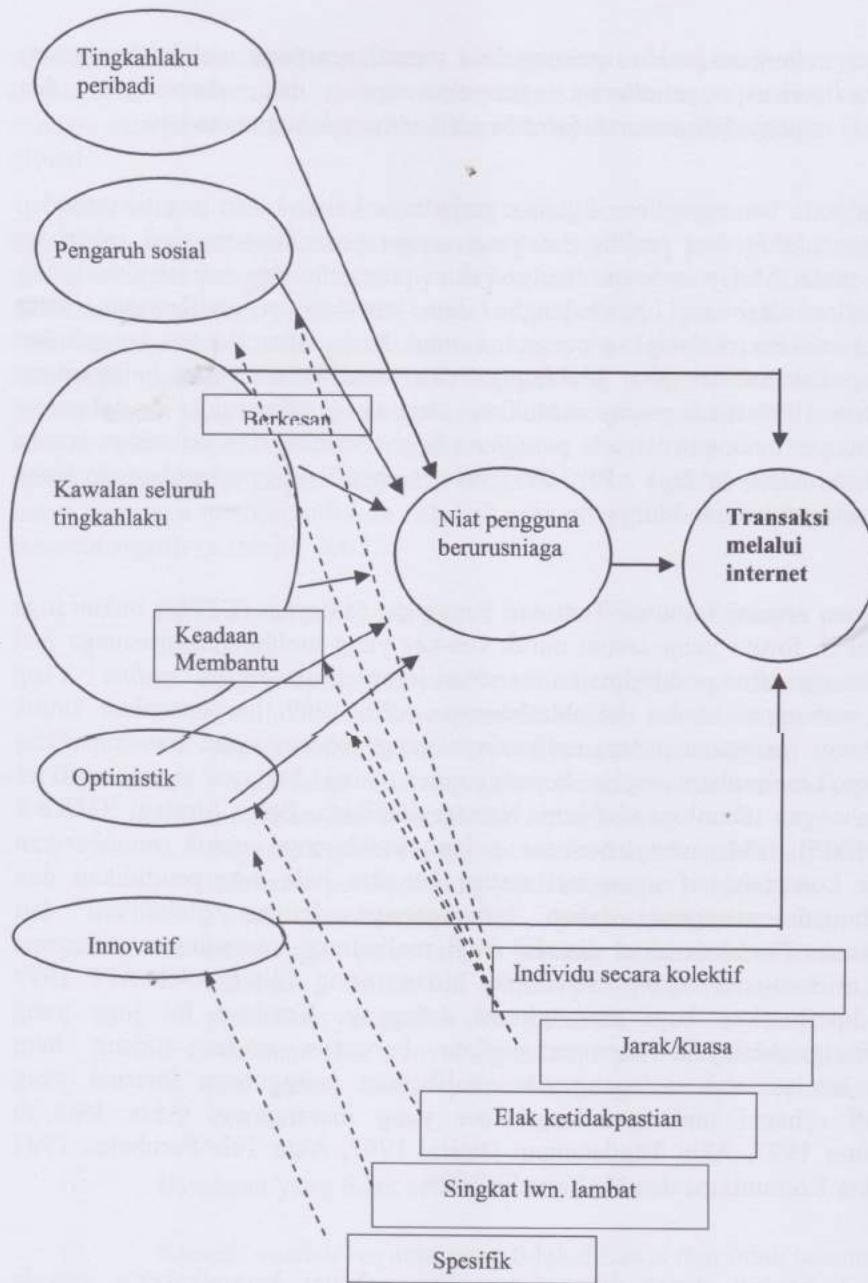
Rajah 3 beriku  
pengguna di M  
disediakan melal

- v. Perkara-perkara penting lain seperti penipuan melalui komputer, virus, penukaran, penyelewengan data kewangan dan penyalahgunaan informasi peribadi untuk kegunaan lain.

Daripada beberapa kemungkinan terjadinya kesan-kesan negatif terhadap pengguna akibat dari praktis e-dagang secara besar-besaran dari sehari ke sehari, maka Malaysia harus menyediakan prasarana dan infrastruktur yang bersesuaian dari segi perundangan dan kawalan penguatkuasaan yang berkaitan dalam menyiapkan pengguna untuk berhadapan dengan pencabulan terhadap hak-hak mereka. Malangnya dan amat ketara Akta Pelindungan Pengguna 1999 tidak memperuntukkan atau menguatkuasakan di dalamnya sebarang perlindungan kepada pengguna bagi transaksi dan urusanniaga secara elektronik (Seksyen 2(g) APP 1999) yang menjadi satu perkembangan biasa bagi perdagangan abad ini.

Forum seperti Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) bukan juga merupakan forum yang sesuai untuk kes-kes yang melibatkan urusanniaga jual beli barangan atau perkhidmatan menerusi internet atau secara 'online'. Yang pasti, walaupun secara keseluruhannya APP 1999 berkonsepkan untuk melindungi pengguna, tetapi aplikasinya yang sebenar tidak menampilkan kawalan keseluruhan aspek kepenggunaan yang berjaya mengambilkira perkembangan teknologi alaf kini. Namun demikian, Pelan Strategi RMKe-8 (2001-2005) telah menyusun-atur pelan tindakannya untuk memberikan analisis komprehensif mengenai status, isu dan hala tuju pendidikan dan perlindungan pengguna dalam hubungannya dengan globalisasi dan liberalisasi. Tindakan akan diambil bagi melindungi kepentingan pengguna dalam urusanniaga e-dagang. Sementara bidang yang diliputi oleh APP 1999 akan diperluaskan bagi merangkumi e-dagang. Keadaan ini juga yang mendorong Malaysia memperkenalkan beberapa undang-undang bagi menangani masalah e-dagang dan melibatkan penggunaan internet yang dikenali sebagai undang-undang siber yang merangkumi Akta Jenayah Komputer 1997, Akta Tandatangan Digital 1997, Akta Tele-Perubatan 1997 dan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

Rajah 3 berikut dapat ditransformasikan sebagai kerangkakerja kepada pengguna di Malaysia yang mengurusniaga menerusi kemudahan yang disediakan melalui internet dan teknologi berasaskan e-dagang.



RAJAH 3 Kerangkakerja Konsep Pengguna Era e-dagang

Sumber:  
adoption  
Kerja Pr  
hlm. 406

Wala  
dunia, te  
banyak k  
zaman s  
cara dan  
bermotif  
ketidaka  
penggun  
sempurn  
menjeba  
ketidaku  
yang se  
tersebut.  
secukup  
serta di  
tebusrug  
era ICT

Sumber: L. Putit & D.C. Amott, 'Understanding consumer's technology adoption: a micro-cultural perspective on internet retail transaction', Kertas Kerja Prosiding Seminar MACFEA ke - 9, 7 - 8 September 2004, Bangi, 399, hlm. 406.

Walaupun ledakan ICT dan e-dagang dapat memartabatkan negara di mata dunia, tetapi kehidupan sesetengah kelompok pengguna di sebaliknya. Dalam banyak keadaan pengguna yang tidak berilmu dan tidak bersedia mengharungi zaman serba canggih ini terperangkap dan dieksploitasikan dengan pelbagai cara dan penindasan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab dan bermotifkan keuntungan lebih dengan menindas pengguna. Aspek-aspek ketidakadilan pengamalan perdagangan di serata industri yang melibatkan pengguna masih belum dapat dikawal oleh perundangan yang baik dan sempurna yang mampu melindungi hak-hak mereka. Keadaan ini akhirnya menjebak pengguna ke kancah penindasan dan terbelenggu dengan ketidakupayaan mereka sendiri dalam memahami hak dan tanggungjawab yang sepatutnya dimainkan mereka yang berdepan dengan penindasan tersebut. Ekoran dari kemelut ini, pengguna perlu disediakan perundangan secukupnya, dan mereka perlu terlatih memahami hak-hak sebagai pengguna serta didedahkan dengan kepentingan forum penyelesaian mekanisme tebusrugi yang boleh digunakan untuk menuntut keadilan sebagai pengguna era ICT dan e-dagang.

## PENUTUP

Menempuh era perdagangan yang kian mencabar kebijaksanaan minda dan pengetahuan kelompok pengguna, sektor perdagangan semakin galak menggunakan pelbagai taktik baru dan beraneka bentuk pemasaran untuk melariskan produk atau barangan dan perkhidmatan mereka. Berobjektifkan yang satu iaitu menarik perhatian pengguna, maka peniaga atau pengeluar sanggup menjadi kreatif dan lebih terkehadapan memikirkan kepelbagaiannya melepasi keupayaan minda dan pengetahuan pengguna. Kadangkala, akibat peniaga yang terlalu kreatif, pengguna mudah terkeliru dan seterusnya membeli barangan dan perkhidmatan yang dijual dan akhirnya menyedari mereka tersilap. Pada ketika itu, apa yang terlintas di kotak fikiran pengguna ialah untuk mendapatkan kembali wang mereka. Dua persoalan mungkin timbul, mereka mungkin akan berjaya atau mungkin tidak berupaya untuk mendapatkan tebusrugi yang diminta. Apakah persoalan ini senang terjawab oleh pengguna yang berada di dalam situasi sedemikian sekiranya perundangan perlindungan pengguna tidak menyediakan peruntukan yang menyeluruh dan tiadanya mekanisme tebusrugi yang bersesuaian sebagai platform menangani pertikaian mereka?

Justeru itu dalam mengharungi era modenisasi kini dengan bidang perdagangan yang semakin rencam, pengguna perlu mengamalkan '*caveat emptor*' atau pengguna harus berwaspada. Mereka sendiri perlu memikirkan sedalam-dalamnya dan dengan bestari sebelum menerima akibat yang tidak diharapkan. Kemungkinan diperdaya oleh peniaga yang tidak beretika dalam urusan perdagangan dapat dielakkan. Sekiranya pengguna bijak memainkan peranan mereka, peniaga pula yang tidak akan berani bertindak sewenang-wenangnya atau memperlekehkan kuasa yang dimiliki pengguna. Peniaga sebaliknya akan lebih berhati-hati dalam perdagangan mereka dengan pengguna. Konsep '*caveat emptor*' mungkin boleh dilenyapkan, digantikan atau digabungkan dengan '*caveat venditor*' di mana peniaga pula yang harus berwaspada lantaran terpaksa berhadapan dengan pengguna yang semuanya bijak.

Cabaran baru yang diperkenalkan melalui penggunaan revolusi teknologi maklumat dan penyertaan dalam globalisasi ekonomi mendorong kepada suatu tuntutan untuk kajian semula undang-undang perlindungan pengguna tempatan agar dapat disesuaikan dengan pergolakan yang berlaku dalam era perdagangan kini. Keperluan ini demi memanfaatkan pihak pengguna dalam mengharungi bersama proses transisi globalisasi dan revolusi teknologi maklumat. Senario ini penting kerana perlindungan pengguna tempatan masih gagal menampakkan kemantapannya dalam menangani isu-isu kepenggunaan,

terutama  
kewujud  
Amalan  
penggun  
diwujud  
kepada p  
yang dir  
setimpal

Pertu  
pengguna  
aktiviti-al  
harus difi  
pengguna  
pengguna  
dan tangg  
pernah be  
sikap sosia  
dan tujaha  
prosedur,  
daripada a

terutamanya yang bersifat global. Usaha-usaha berterusan kerajaan seperti kewujudan Dasar Pengguna Negara, Rukuniaga Malaysia dan Kod Etika Amalan Perdagangan, penubuhan tribunal perbicaraan kes-kes melibatkan pengguna dan perundangan berkaitan serta polisi-polisi kepenggunaan yang diwujudkan masih tidak mencukupi sekiranya pengguna tidak diarahkan kepada pengetahuan tentang hak-hak mereka. Seiringan dengan ini, peranan yang dimainkan oleh kerajaan dan agensi penguatkuasaan berkaitan harus setimpal dengan perlindungan yang ingin diterapkan.

Pertubuhan pengguna harus mampu bergerak dalam memartabatkan pengguna melalui pendekatan yang lebih global yang diterapkan melalui aktiviti-aktiviti dan tindakan institusi tersebut. Walau bagaimanapun, realitinya harus difahami pengguna sendiri bahawa usaha mewujudkan perlindungan pengguna yang lebih mampan akan lebih berkesan dan terarah sekiranya pengguna sendiri berjaya dan sedar dalam mendidik diri mereka tentang hak dan tanggungjawab sebenar sebagai pengguna. Seperti mana Singhvi (1980) pernah berkata bahawa "...Etos perlindungan pengguna mempostulatkan satu sikap sosial yang tertentu, satu tahap pendidikan, satu langkah kesedaran sivik dan tujahan kewaspadaan atau '*vigilance*' pengguna. Tanpa elemen ini, prosedur, peruntukan dan struktur undang-undang dengan sendirinya gagal daripada awal."

RUJUKAN

- A. Latif Usman. (1950). *Ringkas Sejarah Islam*. Jilid I & II. Wijaya, Jakarta.
- Abdul Rahman Embong. Wacana Globalisasi. dalam Norani Othman & Sumit Mandal (pnyt.). (2000). *Malaysia Menangani Globalisasi: Peserta atau Mangsa?*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia: Bangi, 2000. 31-32.
- Dermanovic. (1999). The World Trade Organization. July-August. *Review of International Affairs*, 8.
- Final Report of Molony Committee on Consumer Protection. (Cmnd. 1781). (1962). Para 2 (diterjemahkan).
- Hart. (1963). Law Liberty, and Morality. *The Harry Camp Lectures at Stamford College*. Oxford University Press: Oxford. 33.
- Hashim Makaruddin (ed.). (2000). *Selected Speeches by Dr. Mahathir Mohamad*. Vol. 2. 77.
- Hetherington, Kamiya, Murtha & Tagiuri. (1997). *Electronic Commerce and The Internet*. Diambil 5 Jun 2000 dan 8 November 2005 dari [http://www.mit.edu/afs/athena.mit.edu/user/k/e/kellyh/www/15568\\_group\\_project.html](http://www.mit.edu/afs/athena.mit.edu/user/k/e/kellyh/www/15568_group_project.html)
- I. Ramsay. *Consumer Protection Text and Materials*, Weidenfeld and Nicolson.
- J.A. Jolowicz. (1969) The Protection of the Consumer and Purchaser of Goods under English Law.. *Modern Law Review*. Vol. 32. No. 1. 1.
- J.H. Mittlemen (1996). The Dynamics of Globalization. dalam J.H. Mittlemen (ed.), *Globalization: Critical Reflections*, Lynne Rienne, Boulder Co. 1.
- Kiranjit Kaur. (2005). *Consumer Protection in E-commerce in Malaysia: An Overview*. Diambil 10 November 2005 dari <http://une.edu.au/asiacenter/k.kaur.pdy>
- Kiranjit Kaur. (2005). ICT and the E-commerce. Seminar National Consumer Convention, *The Smart Consumer: Value for Money, Value for People and Value for Environment*. 2-3 Ogos 2005. Hotel Istana. Kuala Lumpur.
- M. Waters. (1995). *Globalization*. Routledge: London. 3.
- Mahathir Mohamad. (1999). *A New Deal for Asia*. Pelanduk Publications: Subang Jaya. 42.
- Mahathir Mohamad. (1997). Global Bridges to the Information Age. Ucapan yang disampaikan semasa *Conference for Investors in the Multimedia Super Corridor* di University of California, Los Angeles pada 15 Januari 1997.
- Mill. 1974. (1975). *On liberty*. Penguin Books: London. 165.

- Mohd Iqbal Mohd Shafi & Halimah Hj. Ahmad. (1999). Consumer Protection in Malaysia – the Need for a Holistic Approach. *Kertas Kerja Seminar Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia Ke 4*. Universiti Kebangsaan Malaysia. 19 Ogos 1999.
- Mustapha Kamal Pasha & Ahmed I Samatar. (1996). The Resurgence of Islam. Dalam J.H. Mittlemen (ed.), *Globalization: Critical Reflections*, Lynne Rienne: Boulder Co., 188-199.
- O.K. Rahmat. (1994). *Keadilan di Dalam Sistem Mahkamah Islam*. Yayasan Dakwah Islamiah Malaysia: Kuala Lumpur. 37.
- Pradip Bhatnagar. (1999). Electronic Commerce, Trade Development. 17(3) *Development Policy Review*. 288-289.
- Rahmah Ismail. (2000). Keselamatan Produk dan Perlindungan Pengguna – Satu Tinjauan. 4 *JUUM* 53. 58.
- Raman. (1997). Consumer Concerns in the Age of Science and Technology. *Kertas Kerja Seminar Konsumerisme Dalam Masyarakat Sains Dan Teknologi* (KonMAST). Universiti Teknologi Malaysia. Sekudai. Johor.
- Robertson & Roland, *Globalization Social Theory and Global Culture*. (1992). Sage, London.
- Rohani Ab. Rahim. (1992). Konsep Syariah dan Undang-Undang Mengenai Kepenggunaan (Consumerism), *Seminar Syariah dan Common Law di Malaysia*. Kuala Lumpur.
- Rohimi Shapiee. (2001). *Undang-Undang Antarabangsa dan Globalisasi Ekonomi: Implikasi Kewangan dan Perdagangan Terhadap Malaysia*. Terbitan Tak Berkala Fakulti Undang-Undang UKM, Jilid 14/2001. Bangi.
- Ruzian Markom. (2001). *Globalisasi dan Dilema Pengguna: Peranan Undang-Undang Perlindungan Pengguna di Malaysia*. Terbitan Tak Berkala Fakulti Undang-Undang UKM, Jilid 14/2001: Bangi.
- Ruzian Markom. (2003). Peranan Syariah Islamiah dalam Menangani Kecenderungan-Kecenderungan Globalisasi Dalam Konteks Sistem Pemerintahan di Malaysia'. *Jurnal Undang-Undang IKIM*, Vol. 7 No. 1, January – June. 69 – 109.
- S. Rachagan, (1992). *Consumer Law Reform – a Report*. University of Malaya Press: Kuala Lumpur. hlm. 1-2.
- S. Rachagan, *Consumer Law Reform – a Report* -, United Nations Development Programme and Consumer Association of Selangor and Federal Territory, Kuala Lumpur, 1992, hlm. 3.
- Singhvi. (1980) The Law and the Consumer. *Proceedings of the International Seminar on the Law and Consumer*: Hong Kong. 71.
- Starkey & Danielle, (1998). Mavens See Astounding E-commerce Prospects. *Business Journal Serving Greater Sacramento*. 15(4). 24-26.

- T. Jackson. (1984-85). The Fresh Start Policy in Bankruptcy Law. *Harv LR* 1393, 1405.
- T. Salste. (1996). *The Internet as a Mode of Non-Store Shopping*. Diambil 8 November 2005 dari <http://www.aivosto.com/vbq5/study.html> -

SHAR

Dynamic and  
of Islamic bar  
guarantees th  
institution, s  
establishment  
who is normal  
a duty to advi  
aspects and its  
the recent de  
institution in  
emphasize on

Keywords: *SA*  
institution.

\* Lecturer, Fa  
zul361977@ya

## SHARIAH GOVERNANCE IN THE ISLAMIC FINANCIAL INSTITUTIONS IN MALAYSIA

By:  
Zulkifli Hasan

### ABSTRACT

Dynamic and good *shariah* governance is the very essence in the development of Islamic banking and finance sector in Malaysia. Good *shariah* governance guarantees the dynamicity of Islamic financial growth. In Islamic financial institution, *shariah* governance mostly refers to the management, establishment and affairs of the *Shariah* Committee. The *Shariah* Committee who is normally consisting of *fiqh* scholars, practitioners and academicians has a duty to advise Islamic financial institutions on the *shariah* compliance in all aspects and its operations. This paper aims at providing a general overview and the recent development on the *shariah* governance in Islamic financial institution in Malaysia by referring to the *Shariah* Committee with special emphasize on its legal framework.

Keywords: *Shariah* Governance, *Shariah* Committee and Islamic financial institution.

---

\* Lecturer, Faculty of Shariah and Law, Kolej Universiti Islam Malaysia, E-mail: zul361977@yahoo.com

## INTRODUCTION

Malaysia aspires to transform the country into becoming Islamic banking and finance hub and one of the efforts is through strengthening the *shariah* governance in the Islamic financial sector. The development of Islamic finance industry strongly needs good *shariah* governance and thereafter the government imposed statutory conditions for the establishment of the *Shariah* Committee (hereinafter referred to as "the SC").

The establishment of the SC is a statutory requirement to all banks and *takaful* operators which offer Islamic banking and *takaful* products pursuant to section 3(5)(b) of the Islamic Banking Act 1983 (IBA 1983) for Islamic banks, section 124(7) of the Banking and Financial Institution Act 1989 (BAFIA 1989) for Islamic Banking Scheme Banks, section 8(3)(a) Takaful Act 1984 (TA 1984) for *takaful* operators and section 16B of the Central Bank of Malaysia (Amendment) Act 2003 (CBA 2003) for Central Bank of Malaysia.

The main objective of the establishment of the SC is to advise Islamic financial institutions on any *shariah* matter and also to ensure compliance with the *shariah* tenets and requirements in their operations. Section 3(5)(b) of IBA provides that the Central Bank shall not recommend the grant of a license, and the Minister shall not grant a license, unless he is satisfied that there is, in the articles of association of the bank concerned, provision for the establishment of a *shariah* advisory body. Section 124(7) of the BAFIA 1989 provides for the establishment of a *Shariah* Advisory Council to advise the Central Bank on the *shariah* matters relating to Islamic banking business or Islamic financial business. Section 8(3)(a) of the TA 1984 states that a Religious Supervisory Council, whose members would be made up of Muslim religious scholars in the country, shall be established to advise the Company on the operations of its *takaful* business in order to ensure that they do not involve any element which is not approved by the religion of Islam.

Section 16B(1) of the CBA 2003 provides that the Bank may establish a *Shariah* Advisory Council which shall be the authority for the ascertainment of Islamic law for the purposes of Islamic banking business, *takaful* business, Islamic financial business, Islamic development financial business, or any other business which is based on *shariah* principles and is supervised and regulated by the Central Bank. Based on those provisions it is understood that the statutory functions of the *Shariah* advisory body are to advise the Islamic financial institutions on *shariah* matters and to ensure that their operations do not involve any element, which is not approved by the religion of Islam.

THE D  
FINAN

Dynami  
purpose  
ensure  
*takaful*  
their Ar

The  
Advisor  
1983 (r  
BAFIA  
Council  
Malaysi  
Commis  
Guideli  
instituti  
the term  
SAC")

The  
Berhad  
on 1<sup>st</sup> J  
a paid  
author  
respec  
itself i

A  
"Skin  
conv  
(Ahr  
their  
scho

Mal  
BM  
Bur  
Ber

## THE DEVELOPMENT OF SHARIAH GOVERNANCE IN ISLAMIC FINANCIAL INSTITUTION

Dynamic and good *shariah* governance is very important. The ultimate purpose of the establishment of the SC in Islamic financial institutions is to ensure *shariah* compliance to its operations and products. All banks and *takaful* operators must have provision regarding the establishment of SC in their Articles of Association and Memorandum of Association.

The term *Shariah* Committee or *Shariah* Advisory Body or *Shariah* Advisory Council has been used interchangeably for the past 21 years. IBA 1983 (refer to section 3(5)(b)) used the term *Shariah* Advisory Body while BAFIA 1984 (refer to section 124(3)) used the term *Shariah* Advisory Council. The term *Shariah* Committee has been introduced by Central Bank of Malaysia (CBM) in section 3 of the Guidelines and Procedures for *Shariah* Committee (BNM/GPS1) issued in December 2004. With the issuance of this Guidelines and Procedures, all *Shariah* Advisory Council of Islamic financial institutions and *takaful* operators will be recognized as *Shariah* Committee and the term National *Shariah* Advisory Council (hereinafter referred to as "the SAC") will be used by CBM.

The first *Shariah* Committee was set up in 1983 by Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB). BIMB started its operations as Malaysia's first Islamic bank on 1<sup>st</sup> July 1983, set up with an initial authorized capital of RM600 million and a paid-up capital of RM 79.9 million. The bank has gradually increased its authorized and paid-up capital to RM 2 billion and RM 563 million respectively, to accommodate the growth of its assets and to better position itself in meeting future expansion and growth (<http://www.bankislam.biz>).

After 10 years, on 4<sup>th</sup> March 1993, CBM introduced a scheme known as "*Skim Perbankan Tanpa Faedah*" (Interest-free Banking Scheme) in which conventional banks may offer Islamic banking products through its windows (Ahmad Ibrahim 1997: 23). With that policy, many conventional banks set up their Islamic windows and at the same time they appointed selected Muslim scholars to be members of *shariah* committee.

On 1<sup>st</sup> October 1999, a second Islamic bank, namely Bank Muamalat Malaysia Berhad (BMMB) commenced operations. The establishment of BMMB was the effect of the spin-off following the merger between Bank Bumiputra Malaysia Berhad (BBMB) and Bank of Commerce (Malaysia) Berhad (Nik Norzrul Thani 2001: 147).

As part of the effort to streamline and harmonize the *shariah* interpretations among banks and *takaful* companies, National *Shariah* Advisory Council of CBM was established on 1<sup>st</sup> May 1997 under BAFIA 1984. This Council is the highest *shariah* authority on Islamic banking and *takaful* in Malaysia (<http://www.bnm.gov.my>).

It is important to note that the SC's duties and responsibilities with other *fatwa* institution such as the National Fatwa Committee and the State Fatwa Committee differ in several aspects. In selecting the subject matter of *fatwa*, the latter is subject to three occurrences for example in section 34 of the Administration of Islamic Law (Federal Territories) Act 1993 provided that *fatwa* will be issued if it is ordered by the Yang Dipertuan Agong (YDPA) or if it is upon the request of the general public or on accord of the Mufti himself. The scope of *fatwa* is general and wide and limited to the inquiries of the ruler or the public. Furthermore, any *fatwa* issued will only bind the state if it is gazzeted.

The SC on the other hand has a rather active approach in selecting the subject matter of any issue and its decision will be considered as the SC resolution rather than naming it as a *fatwa*. The SC has to scrutinize the *shariah* principles, evaluating product features and in many instances they have to suggest for alternatives. The nature of studying and analyzing the *fiqh* in the Islamic finance industry is also technical, complicated and in depth. In addition, the SC will only issue resolution based on the inquiries and needs of its respective Islamic financial institutions and not from the public at large.

#### DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF THE SC

The primary objectives of the establishment of the SC are to advise Islamic financial institutions in its operation, to analyse and evaluate *Shariah* aspects of new products/schemes submitted by the respective banking institutions or *takaful* companies.

In general, we can sum up the main duties and responsibilities of the SC as follows:-

##### (a) Concept and Structure of the Products

The SC will evaluate the concept and structure of the new product and will review the existing products. Islamic banking products can be classified into Deposit, Financing, Treasury/Money Market Investment, Trade Financing, Card Services and Banking Services (<http://www.bnm.gov.my>).

Islamic  
Tamlikat (co  
Isytirak (co  
musyarakah  
Kafalah (su  
do a work)  
Taqqiydat (s  
wadiyah (saf  
debt), will  
Zuhaili 2002

For insta  
credit card u  
Bay' Istisna  
financing un  
banking pro  
classified un  
and profit to

##### (b) Docum

Not on  
documentati  
documents i  
the proposal  
in executin  
advertiseme

They w  
ensure the  
BNM/GPS  
documentati  
marketing a  
product.

Each I  
documentati  
advice to its  
*shariah* pri  
Islamic law  
*shariah* prin

Islamic banking products can be under the various concepts such as *Uqud Tamlikat* (contract of ownership) or *uqud al-Mua'wadhat* (exchange), *Uqud Isytirak* (contract of partnership) either *mudharabah* (passive partnership) or *musyarakah* (active partnership), *Uqud Tawsiqat* (contract of security) either *Kafalah* (suretyship) or *Rahnu* (pledge), *Uqud Itlaqat* (contract pertaining to do a work) either *wakalah* (agency), or *hiwalah* (debt transfer), *Uqud Taqyiydat* (contract of restriction) and *Uqud Hifz* (contract of safe custody) or *wadiyah* (safekeeping), *Isqatat* (waiver), *ibra'* (rebate), *muqasah* (off-set of the debt), *will (wasiyyat)*, endowment (fund) and loan (*al-qard*) (Wahbah al-Zuhaili 2002: 246-247).

For instance, home financing is under the concept of *Bay' Bithaman Ajil*, credit card under the concept of *Bay' Inah*, project financing under the concept *Bay' Istisna'*, letter of credit under the concept of *Bay' Ad-dayn* and machinery financing under the concept of *Bay' Murabahah*. From observation, Islamic banking products under the concept of "al-Bay'" or contract of exchange classified under *Uqud Tamlikat* are the biggest contributor in terms of growth and profit to the Islamic financial institutions in Malaysia.

#### (b) Documentation

Not only the concept of the product must be Islamic, but its documentations as well. The SC will vet meticulously and endorse all documents involved and these include the terms and conditions contained in the proposal form, contract, and agreement or other legal documentation used in executing the transactions; and the product manual, marketing advertisements, sales illustrations and brochures used to describe the product.

They will review the documents and will give their comments in order to ensure the compliance to the *shariah* principle. Section 20(b) and (c) of BNM/GPS 1 expected the SC to endorse and validate all relevant documentations and this includes the term and condition, the product manual, marketing advertisement, sales illustration and brochures used to describe the product.

Each Islamic financial institution has their own structure of the documentations and it varies according to the products. The SC may give advice to its respective banks whether the documents is in accordance with the *shariah* principles and they may reject the documents which is contrary to Islamic law or require the banks to do some amendments so as to meet the *shariah* principles.

For instance, home financing product under the concept of *Bay Bithaman Ajil*, is a contract of deferred payment sale at an agreed selling price, which includes a profit margin agreed by both parties. Profit in this context is justified since it is derived from the buying and selling transaction as opposed to interests accruing from the principal lent out. The documents involved in this type of financing are the Letter of Offer, Property Purchase Agreement and Property Sale Agreement. The SC of the Islamic financial institutions in Malaysia accepts that such documents evidenced a valid sale and purchase transaction. If they found that the documents is against the Islamic law, the Islamic financial institutions would have to do the amendment, modification and addition based on the advice and comments given by the SC.

**(c) Business Operations**

The SC will monitor the Islamic banking operations from time to time. Section 20(a) of BNM/GPS 1 provides that they shall advise the bank on *shariah* matters in order to ensure that the business operations of the Islamic financial institutions comply with *shariah* principles at all times. It includes the procedures for transaction, actual business operations, and system applicable to the banking operations. If the Bank intends to introduce new information system to all its products, they need to clarify with the SC for the determination of the system so as to comply with the *shariah* requirements.

For example, we may refer to the issue of securitization on the sale and purchase of vehicles (Mohamad Nazri Chik and Nasruddin Yaakub 2004: 112). BIMB requires the customer to charge his vehicles to BIMB as a security so that in the case of default payment, BIMB may repossess that vehicle. This is based on the view of *madzhab Syafii*' upon *hadith* of Prophet SAW whereby the prophet allowed the companion to ride the animal and to take its milk which is charged to him. The SC follows that opinion and therefore it is permissible for the bank to impose condition to their customer so that the car will be a collateral security for the vehicle financing offered to him.

**(d) To advice related parties on shariah matter upon request.**

The related parties of Islamic financial institution such as its legal counsel, auditor or consultant, branches or even customer may seek advice on *shariah* matters from the SC. Section 20(d) and (e) of BNM/GPS 1 states that the SC is expected to provide opinion to them so that compliance with *shariah* principles can be assured completely. However, practically *shariah* secretariat is actually providing the opinion by doing a short research if it involves simple issue and need quick deliberation. The *shariah* secretariat will refer to the SC for

deliberatic  
Sometime  
of CBM o  
the SAC y

**(e) To p**

Section  
In particu  
*shariah* o  
SAC for a  
Central Ba  
shall cons  
together w

**(f) To e**

Islami  
manual sh  
governanc  
states that  
for advice  
of complia  
manual in  
financial in

**(g) To a**

Section  
on any ma  
the SAC o  
*shariah* iss  
a decision  
relevant *sh*  
has a duty  
implement

**(h) Gen**

Beside  
relevant to  
*shariah* m

deliberation in complicated issues which need depth study on the subject. Sometime the SC may advise Islamic financial institution to consult the SAC of CBM on any *shariah* matters which have not been resolved or endorsed by the SAC yet.

**(e) To provide written shariah opinion.**

Section 20(f) of BNM/GPS 1 requires the SC to record any opinion given. In particular, the Committee through its secretariat shall prepare written *shariah* opinions where Islamic financial institution make reference to the SAC for advice; or where Islamic financial institution submits applications to Central Bank Malaysia for new product approval. This written *shariah* opinion shall consist of issues, product structures and features, the SC's opinion together with their reasoning from sources of Islamic law.

**(f) To endorse Shariah Compliance Manuals.**

Islamic financial institution shall have a Shariah Compliance Manual. The manual shall be regarded as a standard operational procedure for *shariah* governance of Islamic financial institutions. Section 20(b) of BNM/GPS 1 states that the manual will specify the manner in which a submission or request for advice be made to the SC, the conduct of the SC's meeting and the manner of compliance with any *shariah* decision. Shariah secretariat will prepare the manual in accordance with the policy and procedures of respective Islamic financial institutions and it will be endorsed by the SC.

**(g) To assist the SAC of CBM on reference for advice.**

Section 20(e) of BNM/GPS 1 requires the SC to assist the SAC of CBM on any matters referred by Islamic financial institution. If any institution refers the SAC of CBM on certain products and *fiqh* issues, the SC must explain the *shariah* issues involved upfront and they have to provide recommendations for a decision. The explanation and recommendation must be supported by relevant *shariah* jurisprudential literature from the recognized sources. The SC has a duty to ensure that all SAC's decisions that being referred to be properly implemented by Islamic financial institution.

**(h) General Tasks and Duties**

Besides, the SC also will deal with certain general duties and tasks relevant to their job scope and this includes to assist the related parties on *shariah* matter and to determine the *zakah* policy of the banks. Some Islamic

banks pay *zakah* for their depositors and some bank requires their depositors to pay *zakah* by themselves. It depends on the SC's approach to the policy of *zakah*.

As an illustration, we may look into BIMB's policy of *zakah* (Mohd Nazri Chik and Nasrudin 2004: 108). The SC of BIMB will revise the policy of distribution of *zakah* and approve the amount of *zakah* including *zakah asnaf* that should be paid by the bank. BIMB paid *zakah* on behalf of all their depositors. This policy actually was adopted from the practice of Faisal Islamic Bank Egypt. BIMB pays *zakah* for all their depositors based on the concept of *Syahsiah I'tibariyah* or body corporate or company.

The SC sometimes is invited to attend *shariah* dialogue or to present working paper in seminar or conference representing their respective institutions at national and international level. This is good practice whereby the SC may have contributions in the development of Islamic products particularly to *shariah* matter. They will get an opportunity to exchange ideas amongst the scholars and practitioners and also to share experiences of other countries.

#### PROCEDURES FOR APPROVAL OF THE ISLAMIC FINANCE PRODUCTS BEFORE THE SC

Every Islamic financial institution has its own procedures for the SC. There are no standard guidelines for the SC whether to the aspects of management, products approval and etc. The practice is that there will be Shariah Secretariat to organize and handle the *shariah* matter. The Shariah Officer in the secretariat will compile and collect any document and issue involved, which are to be presented during the SC meeting.

In term of procedures, the SC will normally have a meeting once or twice a month depending on the issues involved in the respective Islamic financial institutions. It will take about 3-4 hours per meeting. The SC meeting will be attended by chief executive officer, head of product department, legal officer, lawyers, representative from branches and it depends on the issue involved either operational or product matters.

During the meeting they will discuss specifically on the concept and structure of new and existing products, documentations, and implementation and banking operations. The SC will receive all relevant documents from respective Islamic financial institutions at least one week before the date of the

meeting to g  
Shariah offi  
resolutions a  
banks. Some  
meeting. It r  
due to amon  
Shariah Adv

It is obs  
of them are  
scholars wh  
knowledge,  
proficient in

#### LEGAL FR

In Malaysia,  
by-side with  
finance is p  
commercial  
law. Thus, it  
the Islamic f

The deci  
Muslim dem  
accordance  
government  
(Nik Norzru

The lega  
came into e  
supervise a  
banks. How  
parts, it is o  
substantive  
comprehensi

The con  
first *takafu*  
be protecte  
establishmer

meeting to give sufficient time to the SC members to peruse the documents. Shariah officer and the findings will record all minutes of the meeting or resolutions and it will be compiled and distributed to relevant parties in the banks. Sometimes the SC is unable to come up with a decision during the meeting. It may take 2-4 weeks for deliberation. The delay for a decision is due to among others cross-checking with CBM or Securities Commission's Shariah Advisory Council.

It is observed that majority of the SC members are academicians and most of them are involved in administrative task at their institutions. They must be scholars who have high value proposition on *shariah* and law, economic knowledge, critical thinking, able to provide alternative solution and also proficient in English and Arabic.

#### LEGAL FRAMEWORK'S DEVELOPMENT.

In Malaysia, separate Islamic legislation and banking regulations exists side-by-side with those of the conventional banking system. Islamic banking and finance is put under Federal List of Federal Constitution since it refers to commercial dealings although it actually falls under the purview of Islamic law. Thus, it is under the power of the parliament to pass any law governing the Islamic financial institutions and *takaful* operators.

The decision to establish Islamic banking in the country is a result of the Muslim demands to have a sound banking and financial system which is in accordance with the *shariah*. A steering committee was formed by the government in 1981 to study the establishment of an Islamic bank in Malaysia (Nik Norzrul Thani 2001: 144).

The legal basis for the establishment of Islamic banks is the IBA which came into effect on 7<sup>th</sup> April 1983. The IBA provides CBM with powers to supervise and regulate Islamic banks, similar to the case of other licensed banks. However, looking at IBA that has 60 sections and is divided into 8 parts, it is obviously very brief. True as it is, the Act is rather regulatory than substantive in nature. The IBA is general, non-exhaustive and non-comprehensive (Norhashimah Yasin 2002:6).

The concept of *takaful* was first introduced in Malaysia in 1985 when the first *takaful* operator was established to fulfill the need of the general public to be protected based on the Islamic principles. The legal basis for the establishment of *takaful* operators is the TA which came into effect in 1984.

Similar to IBA 1983, TA 1984 is also brief and regulatory as compared to its counterpart, the Insurance Act 1996. The Act does not explain the management and operational aspect of the *takaful* industry. This is evidenced in its interpretation of section 2 which explains the meaning of *takaful* merely as a *takaful* business which has no element contrary to the *shariah*. *Takaful* operations are regulated and supervised by CBM since 1988 with the appointment of the Governor of CBM as the Director-General of Takaful.

As regard to the SC's governance, Central Bank Malaysia has issued BNM/GPS 1 that regulates the governance of Shariah Committee of an Islamic financial institution. This guideline consists of 10 parts with 24 sections and one appendix. The contents include objectives, scope of application, establishment of the SC, membership, restrictions, duties and responsibilities of the SC and Islamic financial institutions, reporting structure, effective date and secretariat of the SAC CBM. Islamic financial institutions have to comply with the guideline by 1<sup>st</sup> April 2005 (Section 23) and the dateline has been extended to a development financial institution prescribed under the Development Financial Institutions Act 2002 (DFIA) which carries on Islamic Banking Scheme to 1<sup>st</sup> September 2005.

As for the appointment of the SC members, section 8 provides that they will be appointed by the board of directors of an Islamic financial institution upon recommendation of its nomination committee. The appointment shall obtain prior written approval of CBM and the term of appointment shall be valid for a renewable term of two years. Part V section 10-13 mentions the qualifications to be the SC members. A member of a Shariah Committee shall be an individual and the proposed member of the Shariah Committee shall at least either have qualification or possess necessary knowledge, expertise or experience in Islamic jurisprudence (*Usul al-Fiqh*); or Islamic transaction/commercial law (*Fiqh al-Mu'amalat*).

The objective of BNM/GPS 1 is to set out the rules, regulations and procedures in the establishment of the SC, to define its role, scope of duties and responsibilities and to define relationship and working arrangement between the SC and the SAC of CBM. It is also hoped this guideline may solve the issue of clashes of opinion amongst the SC of various Islamic financial institution that may cause confusion to the general public. There are two main branches of schools in Islamic jurisprudence, namely the *Sunni* branch and the *Shiah* branch and within the *Sunni* there are four other *madhahib*, the *Shafii*', the *Hanafi*, the *Maliki* and the *Hanbali* schools. These *madhahib* varied on many aspects of the Islamic law. At this point, the guidelines provides that the SAC has the authority to decide which view it sees

best on an  
shariah or

In Mala  
of the civil  
considered  
the Federal  
finance pri  
could be de  
civil courts  
Islamic fina

CBM v  
Court in th  
to Practice  
filed in the  
Court Com  
on Islamic  
Chief Regi

Muamalah

Cases Registere from 1.3.2003 1.12.2005
656

From  
settled by  
the cases c  
not to chal  
Malaysia  
Dato' Nik  
295, both  
customer.  
Bank Ber  
issue. In t

best on any issue on Islamic finance either it is in line with the principles of *shariah* or not.

In Malaysia, cases on Islamic banking and *takaful* is under the jurisdiction of the civil courts. This due to the fact that Islamic banking and *takaful* is considered as under the item 'finance' provided in First List, 9<sup>th</sup> Schedule of the Federal Constitution. The issue here is the vulnerable position of Islamic finance principles, in particular, whether the SC's resolution on certain matter could be defended as one of law which has legal standing. In fact, the judges in civil courts face difficulties to understand certain concepts and terms of Islamic finance.

CBM with cooperation of judicial body has agreed to set up a special High Court in the Commercial Division known as the *Muamalah* bench. According to Practice Direction No.1/2003, paragraph 2, all cases under the code 22A filed in the High Court of Malaya will be registered and heard in the High Court Commercial Division 4 and this special High Court will only hear cases on Islamic banking. Below is the statistic of cases under Code 22A from the Chief Registrar of the Federal Court's Office.

Muamalah Cases Registered in the High Court from 2003-2005.

Cases Registered from 1.3.2003 – 1.12.2005	Settled Cases from 1.3.2003-1.12.2005	Balance of Cases up to 1.12.2005	Percentage of Settled Cases from 1.3.2003 – 1.12.2005
656	497	388	75.7% $\frac{(497 \times 100)}{656}$

From the statistic, it shows that more than 75% out of 656 cases has been settled by the court from year 2003 to 2005. It is also observed that majority of the cases on Islamic finance are concerning defaulters of facilities payment and not to challenge the decisions of the SC. For instance in the case of *Bank Islam Malaysia Berhad v. Adnan Omar* [1994] 3 CLJ 735; [1994]3 AMR 44 and *Dato' Nik Mahmud Bin Daud v. Bank Islam Malaysia Berhad* [1996]4 MLJ 295, both cases refer to the issues pertaining to the default payment by the customer. The recent case in the High Court of Kuala Lumpur between *Affin Bank Berhad v. Zulkifli Abdullah* [2006] 1 CLJ 447 also discussed the same issue. In this case, Justice Datuk Abdul Wahab Patail ordered the house that

has been purchased through scheme of *al-bai bithaman ajil* to be auctioned under the National Land Code to recover over RM582, 000 sought by the bank. Affin Bank Berhad had sued Zulkifli Abdullah, for defaulting on the payment of the facility given out by the bank in December 1997 for a double-storey corner link house.

Apart from the above development, in providing effective *shariah* governance amongst the SC of various Islamic financial institutions, the parliament has amended section 16B of the CBA 2003 whereby the National Shariah Advisory Council will be the sole authorities to be referred by the civil courts pertaining to Islamic banking and finance. Section 16B(1) of the CBA 2003 provides that the Bank may establish an Advisory Council which shall be the authority for the ascertainment of Islamic law for the purposes of Islamic banking business, *takaful* business, Islamic financial business, Islamic development financial business, or any other business which is based on principles and is supervised and regulated by the CBM. The effect of this amendment is expectedly to ensure that any deliberation of the SAC will bind the court and should be followed by all Islamic financial institutions in Malaysia.

## CONCLUSION

As a conclusion, effective *shariah* governance framework requires involvement of the Shariah Committee as the key player, the government as the regulatory body, the Islamic financial institutions as the implementer and also to other persons relevant to the business such as auditors, accountants and lawyers.

The SC plays very important role in ensuring good *shariah* governance. The role of the SC is to include advising board of directors on *shariah* matters to ensure that the operations comply with *shariah* principles at all time, endorsing and validating relevant documentations pertaining to the products and services, as well as the internal policies and manuals and marketing advertisements, assisting related parties, advising on any *shariah* matters arising before referring the same to the SAC, assisting the SAC on reference for advice and ensuring all its decisions are properly implemented.

The recent development on setting up a special High Court in the Commercial Division or the Muamalah bench and also the amendment of section 16B of the CBA 2003 shows positive indication by the government in providing more comprehensive and effective *shariah* governance in Islamic

finance sector  
by the respective  
considered as  
Malaysia. S  
management  
financial inst  
of the Islamic

Ahmad Ibrahim  
*Journal of Management & Muamalah*  
\_\_\_\_\_. (2003).  
*Islamic Banking and Finance in Malaysia*. Kuala Lumpur: Muamalah Services. Kuala Lumpur.  
Mohd Daud  
Muamalah  
Dewan  
Mohamed Ismail  
*Banking Act*  
paper. *Seminor*  
Kuala Lumpur  
Mohd Nazri  
Dalam  
2004  
Islamic  
Norhashimah  
and I  
*Societies*  
2002  
Nik Norzula  
*Systems*. Kuala Lumpur.  
\_\_\_\_\_. (2003).  
Bank Negara  
*Institusi Key*  
Lumpur on 4  
Practice Dire  
\_\_\_\_\_. (2003).  
*Financial*

finance sector. The Muamalat bench in the High Court provides special focus by the respective judges on the disputes on Islamic finance and it also can be considered as an approach of harmonizing the civil and Islamic law in Malaysia. *Shariah* governance is unique to Islamic system of financial management. It can be considered as vital corporate governance for Islamic financial institutions. Good *shariah* governance assures a tremendous growth of the Islamic banking and finance industry.

## REFERENCE

- Ahmad Ibrahim. (1997). Legal Framework of Islamic Banking. *IKIM Law Journal*, Vol.1 (1)
- \_\_\_\_\_. (2004). *Guidelines on the Governance of Shariah Committee for the Islamic Financial Institutions*. Central Bank of Malaysia.
- \_\_\_\_\_. (2003). Halal Malaysia. (2003). *Islamic Capital Market and Financial Services*. Kuala Lumpur: Yayasan Dakwah Islam Malaysia.
- Mohd Daud Bakar. (2001). Cabaran dan Halangan Terhadap Pelaksanaan Muamalat Di Malaysia. *Dewan Agama dan Falsafah*, Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohamed Ismail bin Mohamed Shariff. (1996). Salient Features of Islamic Banking Act 1983 and Banking and Financial Institutions Act 1989. Working paper. *Seminar on Shariah and Legal Aspects of Islamic Banking Practice*. Kuala Lumpur: Institute of Research and Training, BIMB.
- Mohd Nazri Chik & Nasrudin Yaakub. (2004). Aplikasi Teori Usul AL-Fiqh Dalam Keputusan-keputusan Majlis Pengawasan Shariah BIMB 1983-2004. *Prosiding Seminar Usul Fiqh*. Kuala Lumpur: Kolej Universiti Islam Malaysia.
- Norhashimah Yasin. (2002). Legal Constraints in Applying Islamic Banking and Finance in Malaysia. *Seminar on Islamic Banking. Law Students' Society International Islamic University Malaysia held on 30<sup>th</sup> August 2002*.
- Nik Norzrul Thani. (2001). *Legal Aspects of Malaysian Islamic Financial Systems*. Kuala Lumpur: Sweet and Maxwell Asia.
- \_\_\_\_\_. (2004). Penentuan Hukum Produk Perbankan Islam: Pengalaman Bank Negara Malaysia. *Muzakarah Ahli-Ahli Majlis Penasihat Shariah Institusi Kewangan di Malaysia*. Bahagian Penyelidikan JAKIM. Kuala Lumpur on 4-5<sup>th</sup> March 2004.
- Practice Direction No.1/2003, High Court of Malaya.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Proceedings National Seminar in Islamic Banking and Finance 2004*. Kuala Lumpur: Islamic University College Malaysia.

- \_\_\_\_\_. (2002). *Resolutions of the Securities Commission Shariah Advisory Council*. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia.
- Wahbah Zuhaili. 2002. *Fiqh Islami Wa Adillatuhu*. Vol. IV. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- \_\_\_\_\_. Retrieved May 16<sup>th</sup> 2006 from <http://www.bankislam.biz>.
- \_\_\_\_\_. Retrieved May 17<sup>th</sup> 2006 from <http://www.bnm.gov.my>

### Cases

- Bank Islam v. Adnan Omar* [1994] 3 CLJ 735; [1994]3 AMR 44
- Dato' Nik Mahmud Bin Daud v. Bank Islam Malaysia Berhad* [1996]4 MLJ 295 (HC); [1998]3 MLJ 393 (CA)
- Affin Bank Berhad vs Zulkifli Abdullah* [2006] 1 CLJ 447.

GEL

Artikel ini  
pelanggan  
Islam, taha  
produk dan  
literatur en  
dicadangka  
yang relev  
pasaran per

\* Kedua-du  
Universiti Se

Email: [amir@](mailto:amir@)

## GELAGAT PELANGGAN PERBANKAN ISLAM MALAYSIA: SATU TINJAUAN LITERATUR

Oleh:

Amir Shahrudin  
Ainulashikin Marzuki\*

### ABSTRAK

Artikel ini meninjau gelagat pelanggan perbankan Islam di Malaysia. Gelagat pelanggan dianalisa berdasarkan tiga aspek iaitu faktor pemilihan perbankan Islam, tahap pengetahuan pelanggan dan tahap kepuasan pelanggan terhadap produk dan servis yang ditawarkan. Kajian yang dilakukan bersifat ulasan literatur empirikal. Berdasarkan hasil dapatan kajian kepas, strategi pemasaran dicadangkan kepada institusi perbankan Islam di Malaysia. Strategi pemasaran yang relevan diharap dapat membantu kerajaan mencapai sasaran 20 peratus pasaran perbankan Islam menjelang 2010.

---

\* Kedua-dua penulis merupakan pensyarah di Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia, 71800 Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan

Email: [amir@admin.kuim.edu.my](mailto:amir@admin.kuim.edu.my), [ainulashikin@admin.kuim.edu.my](mailto:ainulashikin@admin.kuim.edu.my)

## PENDAHULUAN

Menjelang 2010, kerajaan mensasarkan agar industri perbankan Islam dan Takaful mencapai sekurang-kurangnya 20 peratus pasaran kewangan negara. Untuk mencapai hasrat tersebut, Bank Negara Malaysia (BNM) telah merangka 3 fasa pelaksanaan yang meliputi (1) penyediaan infrastruktur kewangan (2) merangsang persaingan dan (3) meningkatkan standard keupayaan bank-bank Islam dalam era globalisasi. Fasa pertama tersebut telah pun berjaya dilaksanakan. Di antara kejayaan yang telah dicapai ialah penambahan 3 buah lagi bank Islam subsidiari, pemberian lesen kepada 3 buah bank Islam dari Timur Tengah, pemantapan sistem pengawasan syari'ah, pemantapan aspek perundangan perbankan, pembinaan modal insan dan peningkatan tahap kesedaran masyarakat (Md. Ali, 2005).

Ini bermakna, industri perbankan Islam negara sedang melangkah ke fasa yang kedua dalam Pelan Induk Sektor Kewangan Islam. Dalam fasa kedua ini, institusi perbankan Islam dijangka menghadapi persaingan yang sengit kesan daripada pertambahan bilangan bank-bank yang menawarkan produk perbankan yang bersifat Islamik. Justeru, Nasser and Moutinho (1997) menegaskan bahawa, institusi perbankan Islam pada fasa kedua ini perlulah beralih daripada *'tactical level'* ke arah *'strategic level'* yang menekankan kepada pembangunan produk yang inovatif dan pelaksanaan strategi pemasaran yang kreatif. Dengan kata lain, pihak pengurusan bank perlu bersifat dinamik melaksanakan strategi pemasaran yang efektif agar sistem perbankan Islam lebih berdaya saing dan kompetitif.

Dalam konteks industri perbankan Cheese *et. al.* (1988) mentakrifkan permasaran sebagai *'the matching process between the customers' wants and individual banks' resources'* iaitu proses pertemuan di antara kehendak pelanggan dan sumber bank. Pelanggan bank pula dibahagikan kepada dua kategori iaitu pelanggan runcit dan pelanggan perniagaan. Kedua-dua kategori pelanggan bank ini mempunyai ciri-ciri istimewa yang berbeza di antara satu sama lain. Sebagai contoh, pelanggan runcit didapati lebih setia dan kurang memberi penekanan terhadap aspek layanan berbanding pelanggan perniagaan. Sebaliknya, pelanggan perniagaan pula sangat mengutamakan layanan istimewa dan sekiranya hal tersebut tidak dapat dipenuhi mereka mudah beralih ke bank yang lain (Cheese *et. al.* 1988).

Artikel ini meninjau kajian-kajian lepas yang cuba memahami gelagat pelanggan perbankan Islam di Malaysia. Kajian empirikal dalam topik ini didapati telah mendapat perhatian yang cukup menggalakkan dari para penyelidik. Artikel ini merumus dapatan kajian yang telah dilakukan dan

mencadangkan b  
pihak institusi  
berdasarkan tiga  
tahap pengetahuan

Perlaksanaan  
institusi perbankan  
gergasi dari Bar  
kehendak syarak  
yang berkesan d  
pasaran perbankan  
ini hanya bersifat  
bergantung kepa  
situasi perbankan

Artikel ini  
membincangkan  
sumbangannya t  
Islam. Selain itu  
perkembangan i  
meninjau faktor-  
Fokus perbincan  
ada faktor agan  
perbankan Islam

Seterusnya b  
kalangan pelang  
Islam. Bahagian  
pelanggan terhad  
penemuan-pener  
pemasaran dica  
perbankan Islam  
Bahagian keenar

## PERKEMBAN

Sejarah sistem p  
Islam Malaysia  
perbankan Islam  
pertama (1983-9  
sedemikian pen

mencadangkan beberapa langkah penambahbaikan strategi pemasaran kepada pihak institusi perbankan Islam. Hasil dapatan kajian lepas dirumuskan berdasarkan tiga skop utama iaitu (i) faktor pemilihan perbankan Islam, (ii) tahap pengetahuan pelanggan dan (iii) tahap kepuasan pelanggan.

Perlaksanaan strategi pemasaran yang efektif amat penting bagi survival institusi perbankan Islam khususnya apabila berdepan dengan bank-bank gergasi dari Barat yang turut menawarkan produk kewangan yang menepati kehendak syarak. Dalam konteks Malaysia, perancangan strategi pemasaran yang berkesan dilihat sebagai pra-syarat untuk mencapai sasaran 20 peratus pasaran perbankan menjelang 2010. Namun perlu dinyatakan bahawa artikel ini hanya bersifat kajian literatur. Justeru strategi pemasaran yang dicadangkan bergantung kepada hasil dapatan kajian lepas yang mungkin berbeza dengan situasi perbankan Islam masa kini.

Artikel ini mengandungi enam bahagian. Bahagian pertama membincangkan objektif kajian, motivasi kajian, isu kajian, kepentingan dan sumbangannya terhadap kajian ilmiah dalam bidang perbankan dan kewangan Islam. Selain itu, bahagian pertama juga turut melaporkan secara ringkas perkembangan institusi perbankan Islam di Malaysia. Bahagian kedua pula meninjau faktor-faktor yang mendorong pelanggan memilih perbankan Islam. Fokus perbincangan di dalam bahagian ini tertumpu kepada persoalan sama ada faktor agama merupakan faktor pendorong utama pelanggan memilih perbankan Islam.

Seterusnya bahagian ketiga membincangkan tentang tahap pengetahuan di kalangan pelanggan Muslim dan bukan Muslim tentang sistem perbankan Islam. Bahagian keempat pula membincangkan tentang tahap kepuasan pelanggan terhadap produk dan servis yang ditawarkan. Selain itu, berdasarkan penemuan-penemuan daripada kajian-kajian lepas, beberapa strategi pemasaran dicadangkan demi meningkatkan lagi penguasaan pasaran perbankan Islam di Malaysia. Perkara ini dibincangkan di bahagian kelima. Bahagian keenam merumuskan segala perbincangan yang diutarakan.

#### **PERKEMBANGAN INSTITUSI PERBANKAN ISLAM DI MALAYSIA**

Sejarah sistem perbankan Islam di Malaysia bermula dengan penubuhan Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) pada 1 March 1983. Sebagai perintis industri perbankan Islam di Malaysia, BIMB dianugerah status monopoli bagi 10 tahun pertama (1983-93) operasinya. Kerajaan Malaysia merasakan status monopoli sedemikian penting untuk memberi peluang kepada industri perbankan Islam

yang baru lahir mengukuhkan asas perniagaannya (Osman, 2003). BIMB memanfaatkan sepenuhnya peluang tersebut dengan secara aktif memperkenalkan pelbagai produk kewangan Islam yang setanding dengan produk perbankan konvensional. BIMB telah membabitkan diri bukan sahaja dalam industri perbankan malah turut serta memajukan industri takaful dan pelaburan saham Islam. Kejayaan BIMB khasnya dan sistem kewangan Islam acuan Malaysia umumnya telah menjadi model kepada penubuhan bank-bank Islam di Indonesia dan Brunei (Sudin & Bala, 2001).

Pada March 1993, kerajaan Malaysia memperkenalkan 'Sistem Perbankan Tanpa Faedah (SPTF)' yang memberi peluang kepada bank-bank konvensional menawarkan produk perbankan Islam. Dasar tersebut digubal untuk mempercepatkan lagi proses pertumbuhan industri perbankan Islam. Jika sebelum ini tugas mempromosi produk-produk perbankan Islam dipikul oleh sebuah bank sahaja maka dengan pelaksanaan skim SPTF tugas tersebut dapat diagih kepada bank-bank konvensional yang lebih kukuh. Sambutan terhadap skim SPTF amat menggalakkan. Memandangkan potensi pasaran yang besar, setakat Jun 1999 sebanyak 24 bank konvensional telah mengorak langkah memperkenalkan produk-produk perbankan Islam di 1663 cawangan mereka (Norma *et. al.*, 2004)

Pada 1 Oktober 1999 bank Islam kedua iaitu Bank Muamalat pula ditubuhkan. Bank Muamalat lahir hasil daripada polisi penggabungan dua bank tempatan iaitu Bank Bumiputra Malaysia Berhad dan Bank of Commerce (M) Berhad. Seterusnya pada tahun 2005, kerajaan mula menggalakkan bank-bank konvensional yang menjalankan skim SPTF supaya membuka subsidiari bank Islam. Kewujudan lebih banyak subsidiari bank Islam akan mengukuhkan lagi struktur industri perbankan Islam terutama dari aspek perundangan, pengurusan dan penyeliaan (Zeti Akhtar Aziz, 2005). Subsidiari bank Islam akan diketuai oleh seorang Pengarah Urusan dan dibantu oleh sekumpulan pengurusan yang mempunyai lebih autonomi dalam membuat keputusan demi memajukan lagi industri perbankan Islam. Selain itu, penubuhan susidiari bank Islam yang baru juga akan menambah peluang kepada para pelabur dari dalam dan luar negara untuk turut sama melibatkan diri dalam industri kewangan Islam melalui pembiayaan ekuiti. Sambutan daripada pihak bank konvensional terhadap dasar kerajaan ini sungguh menggalakkan. Setakat Jun 2006, lima buah subsidiari bank Islam baru iaitu Commerce Tijari, RHB Islam Bank, Hong Leong Islamic Bank, Affin Islamic Bank dan EONCAP Islamic Bank telah ditubuhkan.

Perkembangan industri perbankan Islam pada tahun mendatang dijangka lebih rancak apabila Bank Negara baru-baru ini mengumumkan bahawa tiga

buah bank  
di bawah a  
Banking a  
Kemasuka  
dapat men  
negara Tin  
melibatkan  
liberalisasi  
proses men

## **FAKTOR- PERBAN**

Kajian ten  
banyak dila  
1986, Dent  
and Kayna  
beberapa fi  
dikenal pas  
kepekaan te  
samping it  
keutamaan  
oleh perbe  
negara di m

Melihat  
penyelidik  
meninjau  
dibuktikan  
seharusnya  
kepada du  
falsafah ke  
ekonomi Is  
dari cengka  
ialah sebag  
diri daripad  
besar di da  
faktor terp  
menggalak

buah bank dari Timur Tengah telah diberi lisen untuk beroperasi di negara ini di bawah akta perbankan Islam 1983 (IBA). Bank-bank tersebut ialah Al Rajhi Banking and Investment, Kuwait Finance House and Qatar Islamic Bank. Kemasukan bank-bank asing ini akan menambah persaingan yang sihat dan dapat membuka ruang untuk pengharmonian di antara Malaysia dan negara-negara Timur Tengah dalam pemahaman tentang masalah-masalah *fiqh* yang melibatkan produk perbankan Islam (Bank Negara, 2004). Selain itu, dasar liberalisasi industri perbankan Islam ini juga bermatlamat mempercepatkan proses menjadikan Malaysia sebagai pusat kewangan Islam antarabangsa.

#### FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG PEMILIHAN PERBANKAN ISLAM

Kajian tentang gelagat pelanggan-pelanggan perbankan konvensional telah banyak dilakukan di negara-negara maju (lihat Anderson *et. al* 1976, Kaynak 1986, Denton and Chan 1991, Lewis *et. al* 1994, William *et. al* 1994, Hostious and Kaynak 1995, Cui *et. al* 2003). Berdasarkan kajian-kajian tersebut beberapa faktor universal yang mendorong pemilihan sesebuah bank telah dikenal pasti. Di antaranya ialah kemesraan layanan, ketangkasan transaksi, kepekaan terhadap keperluan pelanggan, imej dan keselesaan fizikal bank. Di samping itu kajian-kajian tersebut juga menunjukkan bahawa ranking keutamaan bagi faktor-faktor tersebut berbeza mengikut negara. Ini disebabkan oleh perbezaan persekitaran budaya, ekonomi dan politik di antara negara-negara di mana sesebuah bank beroperasi.

Melihat kepada keunikan institusi perbankan Islam itu sendiri, maka para penyelidik mengadaptasikan kajian-kajian lepas di negara-negara maju untuk meninjau gelagat pelanggan di perbankan Islam. Hipotesis yang cuba dibuktikan oleh para penyelidik ini ialah gelagat pelanggan perbankan Islam seharusnya berbeza dengan pelanggan perbankan konvensional berdasarkan kepada dua faktor. Pertama, institusi perbankan Islam dibangunkan di atas falsafah keagamaan yang lahir daripada semangat dan iltizam para cedikiawan ekonomi Islam untuk merealisasikan suatu sistem kewangan dunia yang bebas dari cengkaman riba. Dengan kata lain, objektif penubuhan bank-bank Islam ialah sebagai alternatif kepada umat Islam supaya mereka dapat menghindar diri daripada terjebak dengan riba yang dikategorikan sebagai salah satu dosa besar di dalam Islam. Maka ramai yang percaya bahawa faktor agama menjadi faktor terpenting yang mendorong kepada sokongan dan sambutan yang menggalakkan dari masyarakat Islam.

Faktor yang kedua ialah kebanyakan bank Islam beroperasi di negara-negara Muslim yang sedang membangun. Bermula dengan kejayaan penubuhan Mit Ghamr Local Saving di salah sebuah wilayah pendalaman di Mesir, bank-bank Islam kemudiannya mula beroperasi di Pakistan, Arab Saudi, Emiriyah Arab Bersatu, Sudan, Kuwait, Jordan, Malaysia dan Indonesia (Sudin, 2005). Persekitaran ekonomi dan sosial yang berbeza di negara-negara Muslim yang sedang membangun ini pasti memberi kesan kepada gelagat pelanggan perbankan jika dibandingkan dengan negara-negara maju.

### Faktor Agama Sebagai Pendorong Utama pemilihan Perbankan Islam

Seperti yang disebutkan di atas, salah satu persoalan yang sering ditimbulkan di dalam kajian-kajian lepas ialah sama ada faktor agama memainkan peranan terpenting bagi seseorang pelanggan memilih institusi perbankan Islam. Kajian-kajian lepas menyoal selidik responden yang terdiri daripada dua kategori iaitu pelanggan runcit dan pelanggan perniagaan. Dalam konteks pelanggan runcit mungkin kajian yang dilakukan Erol dan El-Bdour (1989) di Jordan boleh dianggap sebagai kajian terawal yang pernah dilakukan. Tuntasnya, mereka mendapati bahawa faktor keagamaan tidak dianggap sebagai faktor terpenting dalam memilih bank Islam. Hasil kajian yang sama turut ditemui oleh Sudin *et. al* (1994) dan Gerrard dan Cunningham (1997) di kalangan pelanggan runcit di Malaysia dan Singapura. Pelanggan runcit perbankan Islam di ketiga-tiga negara di atas lebih mementingkan faktor keuntungan ekonomi berbanding faktor keagamaan dalam memilih bank yang bakal dilanggani.

Beberapa kajian turut dilakukan untuk menyelidik faktor yang mendorong pelanggan perniagaan memilih institusi perbankan Islam. Edris dan Almahmeed (1997) melaporkan bahawa kriteria utama bagi pelanggan perniagaan di Kuwait dalam pemilihan sesebuah bank ialah berdasarkan kepada saiz asset bank. Kedua-dua penyelidik turut mendapati bahawa faktor agama tersenarai dalam kedudukan ranking ke 24 dalam senarai kriteria pemilihan sesebuah bank. Selain itu, kajian-kajian yang dilakukan di Malaysia menemui beberapa faktor pendorong paling utama yang berbeza. Faktor pendorong utama yang ditemui oleh Nurafifah dan Sudin (2002) ialah faktor kos dan faedah, Norudin dan Ahmad Syazli (2005) ialah faktor kepelbagaian produk yang ditawarkan dan Amir *et. al* (2006) ialah faktor kemesraan layanan pelanggan.

Hubungan di antara faktor keagamaan dengan pemilihan bank turut dikaji secara mendalam oleh Eva dan Galuh (2005). Mereka mengklasifikasi Muslim di Indonesia kepada tiga kategori iaitu green-Muslim, moderate-Muslim dan

light-Muslim. Solat, berpuasa, hubungan y institusi per tertinggi d sedangkan memilih per adalah pelan beralih ke p servis yang perbankan I

Walaub dengan kaj keagamaan (Metawa da (Othman, 2 wujudnya h dengan pen tahap peng kepada asp mereka.

Perseps ditawarkan Asyraf (200 responden y (al-ijarah hukum syar sebagai alte

Berdasa agama buk berdasarkan didapati ba dalam ke institusi p mengutama

light-Muslim berdasarkan kepada tahap amalan ibadah seperti menunaikan solat, berpuasa dan membayar zakat. Hasil kajian mendapati bahawa wujudnya hubungan yang positif di antara tahap amalan ibadah dengan pemilihan institusi perbankan Islam. Kategori green-Muslim yang memperoleh skor tertinggi dalam ibadah didapati cenderung memilih perbankan Islam sedangkan lawannya iaitu kategori light-Muslim didapati lebih cenderung memilih perbankan konvensional. Sebahagian besar kategori moderate-Muslim adalah pelanggan bank konvensional tetapi mereka dilihat berpotensi untuk beralih ke perbankan Islam. Namun begitu, golongan ini menetapkan syarat servis yang berkualiti dan keuntungan yang berpatutan untuk beralih ke perbankan Islam.

Walaupun bagaimanapun, terdapat beberapa hasil kajian yang tidak konsisten dengan kajian-kajian yang disebut sebelum ini. Sebagai contoh, faktor keagamaan dianggap faktor terpenting oleh pelanggan runcit di Bahrain (Metawa dan al-Mossawi, 1998) dan pelanggan perniagaan di Malaysia (Othman, 2005). Kajian Metawa dan al-Mossawi (1998) juga mendapati wujudnya hubungan yang positif di antara tahap pengajian para pelanggan dengan pemilihan perbankan Islam. Pelanggan-pelanggan yang mempunyai tahap pengajian yang tinggi (diploma/ijazah) didapati amat menekankan kepada aspek kepatuhan kepada hukum syarak dalam urusan perbankan mereka.

Persepsi pelanggan terhadap kepatuhan hukum syarak bagi produk yang ditawarkan oleh institusi perbankan Islam turut ditinjau oleh Nurdianawati dan Asyraf (2005) di Malaysia. Mereka mendapati bahawa 79.3 peratus daripada responden yang ditemui yakin bahawa produk pembiayaan kereta secara Islam (*al-ijarah thuma al-bai'*) yang dilaksanakan menepati dengan ketetapan hukum syarak. Bahkan pelanggan yang ditemui menganggap produk tersebut sebagai alternatif yang baik untuk memiliki sesuatu aset.

Berdasarkan kajian-kajian di atas, dapatlah dirumuskan bahawa faktor agama bukanlah pendorong utama pelanggan memilih perbankan Islam. Malah berdasarkan analisis faktor yang dilakukan Remali dan Nor' Azura (2005) didapati bahawa faktor keuntungan ekonomi adalah kriteria yang signifikan dalam ke semua kajian yang pernah dilakukan. Ini membuktikan bahawa institusi perbankan Islam berdepan dengan pelanggan yang rata-rata mengutamakan faktor 'duniawi' berbanding faktor agama.

## TAHAP PENGETAHUAN PELANGGAN TENTANG KONSEP DAN AMALAN PERBANKAN ISLAM

Walaupun industri perbankan Islam telah berkembang dengan pesat, namun hakikatnya pencapaian tersebut masih kecil jika dibandingkan dengan kemajuan yang dicapai oleh industri perbankan konvensional. Industri perbankan Islam di Malaysia sebagai contoh hanya menguasai 11 peratus dari keseluruhan pasaran perbankan semasa. Justeru, pendidikan tentang konsep dan amalan perbankan Islam dilihat sebagai usaha yang paling efektif dalam menggalakkan lagi pelanggan memilih perbankan Islam sama ada di negara majoriti umat Islam ataupun sebaliknya (Agung, 2006).

Erol dan El-Bdour (1989) serta Sudin *et. al* (1994) mendapati wujudnya kepekaan yang tinggi di kalangan pelanggan di Jordan dan Malaysia tentang kewujudan institusi perbankan Islam sebagai alternatif kepada perbankan konvensional. Namun begitu, didapati wujudnya perbezaan tahap pengetahuan tentang konsep yang mendasari operasi sistem perbankan Islam di antara pelanggan di kedua-dua negara. Pengetahuan tentang konsep perkongsian untung-rugi (*mudarabah/musyarakah*) adalah tinggi di kalangan pelanggan di Jordan. Namun demikian, hanya 27.3 peratus pelanggan di Malaysia yang mengetahui dengan jelas tentang aplikasi syariah dalam operasi perbankan Islam.

Hasil kajian oleh Abdul Hamid dan Ahmad Nordin (2001) turut menemui tahap pengetahuan yang rendah di kalangan pelanggan Muslim perbankan Islam di Malaysia. Berdasarkan 967 responden di Kuala Lumpur, mereka mendapati bahawa 60 peratus daripadanya tidak dapat membezakan secara jelas di antara produk perbankan Islam dengan produk perbankan konvensional. Hasil kajian yang sama turut ditemui di kalangan pelanggan-pelanggan bukan Islam di Bank Muamalat Malaysia Berhad. Majoriti masyarakat bukan Islam yang ditemui iaitu 63.33 peratus masih menganggap produk Skim Perbankan Islam (SPI) adalah sama sahaja dengan produk perbankan konvensional (Fadillah dan Ab. Mumin, 2005). Norafifah dan Sudin (2001) pula meninjau tahap pengetahuan pelanggan perniagaan di Malaysia. Mereka melaporkan bahawa pelanggan perniagaan bukan Islam yang ditemui tidak mengetahui dengan jelas terminologi Arab seperti *mudarabah*, *bai' mua'jjal*, *ijarah* dan *bai' salam*.

Kajian-kajian lepas jelas menunjukkan tahap pengetahuan yang rendah di kalangan pengguna tentang konsep dan operasi perbankan Islam. Kebanyakan pengguna masih tidak dapat menghayati keunikan produk perbankan Islam yang berasaskan kepada aplikasi prinsip syaria'ah. Justeru kesimpulan yang

dibuat ialah tiada  
Masalah ini mung  
dilihat sebagai tiru  
mahu membuat pe  
bahawa prosedur  
dengan pinjaman  
antara kedua-dua  
berkadar tetap na  
*financing*) maka  
semasa. Justeru,  
diberi perhatian se

## TAHAP KEP PERBANKAN IS

Perkhidmatan berl  
kunci kejayaan b  
dengan penawara  
(Othman & Owe  
yang ditawarkan  
(Wang *et al.*, 20  
mengggunakan pe  
berpuashati akan  
yang lain.

Othman dan  
mengukur tahap  
sebenarnya adala  
dicipta oleh Para  
kepuasaan pelang  
kepada hukum sy  
dan responsif b  
(2001) telah mer  
menyarankan ag  
untuk meningkatk  
kewajarannya (v  
*al* (2004) semasa  
Berhad. Hasil  
Othman dan Ow  
syaria'ah sebagai f

dibuat ialah tiada perbezaan di antara kedua-dua jenis sistem perbankan. Masalah ini mungkin berpunca daripada produk-produk perbankan Islam yang dilihat sebagai tiruan kepada produk perbankan konvensional. Pelanggan yang mahu membuat pembiayaan pembelian rumah sebagai contoh, akan mendapati bahawa prosedur pembelian melalui prinsip *bai' bithaman ajil* adalah sama dengan pinjaman perumahan konvensional. Jika sebelum ini, perbezaan di antara kedua-duanya adalah jelas kerana bayaran secara *bai' bithaman ajil* berkadar tetap namun dengan pelaksanaan kadar boleh ubah (*variable rate financing*) maka kadar bayaran juga boleh berubah mengikut kadar faedah semasa. Justeru, ingin disarankan di sini bahawa aspek ketulenan perlulah diberi perhatian semasa mencipta produk perbankan Islam yang baru.

#### TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK PERBANKAN ISLAM

Perkhidmatan berkualiti yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan merupakan kunci kejayaan bagi setiap organisasi terutamanya organisasi yang terlibat dengan penawaran perkhidmatan seperti perkhidmatan perbankan Islam (Othman & Owen, 2000). Selain dari kualiti perkhidmatan, kualiti produk yang ditawarkan juga amat penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Wang *et al.*, 2003). Kepuasan pelanggan akan menggalakkan pelanggan menggunakan perkhidmatan tersebut berulang kali dan pelanggan yang berpuashati akan menyebarkan perkara yang positif kepada para pelanggan yang lain.

Othman dan Owen (2001) telah memperkenalkan model CARTER untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan di perbankan Islam. Model CARTER sebenarnya adalah suatu pengembangan daripada model SERQUAL yang dicipta oleh Parasuraman *et. al* (1988). Model CARTER meninjau persepsi kepuasan pelanggan dengan melihat kepada enam dimensi iaitu kepatuhan kepada hukum syarak, jaminan, kebolehpercayaan, keselesaan produk, empati dan responsif berdasarkan kepada 34 pembolehubah. Othman dan Owen (2001) telah menguji model CARTER di Kuwait Finance House (KFH) dan menyarankan agar penyelidik-penyelidik lain menerima pakai model mereka untuk meningkatkan lagi tahap kebolehpercayaan (*reliability*) dan kewajarannya (*validity*). Saranan tersebut telah disambut oleh Sharil Shafie *et. al* (2004) semasa meninjau tahap kepuasan pelanggan di Bank Islam Malaysia Berhad. Hasil kajian adalah konsisten dengan kajian yang dilakukan oleh Othman dan Owen (2001) yang mendapati bahawa faktor kepatuhan kepada syariah sebagai faktor utama bagi kepuasan pelanggan.

Kajian-kajian lain yang dilakukan mendapati secara keseluruhannya pelanggan berpuashati terhadap kualiti produk dan perkhidmatan oleh pihak perbankan Islam (Erol & El-Bdour, 1989; Haron *et. al.*, 1994; Gerrald and Cunningham, 1997; Metawa and Almossawi, 1998; Nasser *et. al.*, 1999; Othman and Owen, 2001; Al-Tamimi and Al-Amiri, 2003). Walaupun secara amnya, kajian-kajian yang dilakukan telah menunjukkan tahap kepuasan pelanggan yang memuaskan, namun masih terdapat beberapa aspek kualiti layanan yang boleh ditingkatkan. Sebagai contoh Metawa & Almossawi (1998) telah menyarankan agar bank-bank Islam di Bahrain meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi beberapa kemudahan yang ditawarkan seperti kemudahan kewangan money orders/ overdraft dan cek kembara. Selain itu, Nasser *et al.*, (1999) turut menekankan perlunya peningkatan keberkesanan dalam menyelesaikan masalah melalui telefon bagi pelanggan-pelanggan di Jordan.

Dalam konteks perbankan Islam di Malaysia, tahap kepuasan pelanggan adalah lebih tinggi di bank konvensional yang menawarkan produk perbankan Islam (yang lebih dikenali sebagai Islamic windows) berbanding di bank-bank Islam subsidiari (Abu Bakar *et al.*, 2005). Kajian juga menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap penawaran produk adalah lebih tinggi berbanding kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan.

#### IMPLIKASI KAJIAN TERHADAP STRATEGI PEMASARAN

Institusi perbankan masa kini telah mengalami proses evolusi kesan daripada kemajuan teknologi dan juga proses globalisasi. Bank bukan lagi sekadar institusi perantara yang mengurus simpanan pendeposit tempatan di bawah suatu sistem kewangan yang dikawal rapi (Angelopoulos dan Mourdoukoutas, 2001). Sebaliknya, servis perbankan masa kini telah meliputi pelbagai instrumen kewangan antarabangsa. Selain itu, bank-bank juga menghadapi persaingan yang lebih sengit daripada pelbagai pihak termasuk daripada industri pasaran wang dan modal. Menyedari hakikat ini, strategi pemasaran perlu dirancang supaya bank dapat memastikan bahawa kehendak dan keperluan pelanggannya dipenuhi.

Berdasarkan hasil dapatan kajian lepas terdapat tiga rumusan penting dalam membangunkan strategi pemasaran perbankan Islam. Pertama, kajian membuktikan bahawa agama bukan merupakan faktor utama dalam pemilihan institusi perbankan Islam. Faktor-faktor yang lebih diutamakan oleh pelanggan ialah faktor kos dan faedah, faktor kepelbagaian produk yang ditawarkan dan kemesraan layanan pelanggan. Menyedari hakikat ini, maka institusi perbankan Islam perlulah menonjolkan ciri-ciri kompetitif di dalam produk

mereka. Ciri-ciri kompetitif termasuklah dari sudut penawaran harga, jaminan kualiti dan aspek kebolehpercayaan. Ini perlu terutama untuk menarik lebih ramai pelanggan korporat dan pelanggan bukan Islam.

Di Malaysia khususnya, penekanan harus diberikan untuk menarik lebih ramai pelanggan bukan Islam agar memilih perbankan Islam. Sokongan daripada pelanggan bukan Islam penting kerana selain dari mewakili hampir 50 peratus komposisi penduduk Malaysia, mereka juga memiliki kekayaan yang lebih berbanding penduduk Islam bumiputera. Justeru konsep pemasaran yang sesuai untuk menggalakkan penglibatan pelanggan bukan Islam ialah dengan menonjolkan keunikan dan kebaikan produk perbankan Islam. Antara keunikan dan kebaikan yang boleh diketengahkan ialah kadar tetap pulangan (*fixed rate*) dan kadar keuntungan yang bergantung kepada keuntungan sebenar yang diperolehi oleh bank. Selain itu, pihak institusi perbankan Islam turut disarankan supaya mempromosikan produk perbankan Islam di media cetak dan media elektronik berbahasa Cina dan India.

Rumusan kedua yang diperolehi daripada analisa literatur ialah mengenai tahap pengetahuan prinsip *shariah* yang mendasari operasi perbankan Islam yang masih rendah. Pemahaman yang rendah ini dikatakan berpunca daripada penggunaan istilah bahasa Arab untuk menggambarkan ciri produk yang 'Islamik'. Justeru, program pendidikan perbankan Islam ini perlu ditekankan dalam memberi penerangan makna istilah bahasa Arab yang digunapakai. Sesungguhnya, usaha memberi pendidikan perbankan Islam ini tidak sewajarnya diletakkan di bahu institusi perbankan Islam sahaja. Pihak kerajaan melalui pelbagai agensi kewangan, pertubuhan bukan kerajaan seperti *Association of Islamic Banking Institution Malaysia* (AIBIM) dan institusi-institusi pengajian tinggi (IPT) perlu turut bekerjasama memastikan pelanggan memahami konsep yang diamalkan dalam produk-produk perbankan Islam.

Rumusan ketiga yang dapat disimpulkan daripada hasil dapatan kajian lepas ialah kebanyakan pelanggan berpuas hati dengan servis yang ditawarkan oleh institusi perbankan Islam. Namun, perlu dinyatakan di sini bahawa kajian yang lebih mendalam perlu dilakukan dalam hal ini. Ini kerana Abu Bakar *et al.*, 2005 mendapati bahawa wujudnya perbezaan tahap kepuasan pelanggan di antara bank konvensional yang menawarkan produk perbankan Islam (*Islamic window*) dan di bank Islam subsidiari. Tuntasnya, walaupun secara keseluruhannya kajian lepas membuktikan bahawa kebanyakan pelanggan berpuas hati dengan produk dan perkhidmatan perbankan Islam, pihak institusi belum lagi boleh duduk selesa.

Kemesraan layanan pelanggan perlu diberi keutamaan di samping penggunaan teknologi yang canggih. Kebolehcapaian produk perbankan Islam perlu ditingkatkan. Ini dapat dilakukan dengan meningkatkan penggunaan perbankan internet, perbankan telefon, ATM dan SMS. Perkhidmatan yang diberikan perlu lebih interaktif dan mesra pelanggan. Lokasi yang strategik juga penting dalam pemasaran. Justeru, disarankan kepada pihak perbankan Islam agar menambah penempatan kiosk atau mini bank di lokasi yang utama seperti di kompleks membeli belah supaya pelanggan mudah mendapatkan servis yang ditawarkan.

Institusi perbankan Islam juga disarankan supaya melaksanakan strategi untuk mengekalkan pelanggan sedia ada di samping menarik lebih ramai pelanggan baru. Ini kerana, kajian mendapati kos untuk menarik pelanggan baru adalah lebih tinggi berbanding mengekalkan pelanggan yang sedia ada (Host & Anderson, 2004). Program pemulihan pelanggan atau '*customer recovery programme*' amat sesuai dilaksanakan untuk mencapai hasrat ini. Melalui program ini, pelanggan yang mempunyai tahap kepuasan yang rendah akan 'dipulihkan' supaya mereka menjadi pelanggan yang setia. Selain itu, bagi pelanggan yang mempunyai tahap kepuasan yang tinggi mereka boleh dimanfaatkan menjadi 'duta' bank. Mereka boleh diberi insentif untuk mempromosi produk perbankan Islam kepada rakan-rakan mereka.

Selain itu, institusi perbankan Islam juga dicadangkan supaya merangka strategi khusus untuk menarik lebih ramai pelanggan perniagaan. Hasil dapatan kajian lepas mendapati pelanggan perniagaan amat mementingkan kepada servis yang pantas dan profesional di samping kos yang berpatutan. Oleh itu, penekanan harus diberikan untuk melatih kakitangan bank supaya mereka dapat memberi layanan sebaiknya kepada pelanggan perniagaan. Untuk merealisasikan hasrat ini, pihak institusi perbankan Islam disaran supaya menilai pencapaian prestasi kakitangannya berdasarkan kepada indikator kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, kenaikan pangkat dan pemberian bonus kakitangan dinilai berdasarkan prestasi mereka memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.

## KESIMPULAN

Kajian empirikal yang meninjau gelagat pelanggan perbankan Islam semakin banyak dilakukan. Kajian-kajian lepas boleh diklasifikasikan kepada tiga bidang iaitu (1) faktor pemilihan perbankan Islam (2) tahap pengetahuan pelanggan dan (3) tahap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dapatan kajian lepas, terdapat tiga rumusan penting. Pertama, faktor agama bukan pendorong

utama pelangg  
pelanggan tenta  
tahap kepuasan  
mencadangkan  
untuk mengeka  
pelanggan baru.

Kajian di da  
untuk mengkaji  
penting kepada  
pemsaran yang  
menjelang 2010

Abdul Hamid A  
Educatio  
Experien  
2, No. 4

Abu Bakar Har  
Produk  
Kedah d  
30 Augu

Agung AWS W  
on Islam  
*Internat*  
2006, 3-

Ahmad, N and H  
Towards  
*Journal*

Amir et. al (20  
SME. Pa  
*Commer*  
Manama

Al-Tamimi,  
Service Qua  
*Marketing, V*

Anderson, W.T.  
and Mar

utama pelanggan memilih perbankan Islam. Kedua, tahap pengetahuan pelanggan tentang konsep dan amalan perbankan Islam masih rendah. Ketiga, tahap kepuasan pelanggan di perbankan Islam agak memuaskan. Artikel ini mencadangkan beberapa strategi pemasaran kepada institusi perbankan Islam untuk mengekalkan pelanggan yang sedia ada dan menarik lebih ramai pelanggan baru.

Kajian di dalam tiga bidang yang disebutkan di atas seharusnya diteruskan untuk mengkaji situasi semasa gelagat perbankan Islam. Kajian seumpama ini penting kepada institusi perbankan khususnya untuk merangka strategi pemasaran yang lebih relevan dalam mencapai target 20% pasaran perbankan menjelang 2010.

#### RUJUKAN

- Abdul Hamid A. H, Ahmad Nordin N.A. (2001). A Study on Islamic Banking Education and Strategy for the New Millennium- Malaysian Experience. *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 2, No. 4
- Abu Bakar Hamed et al. (2005). Persepsi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Perbankan Islam (SPI) di Bank Konvensional Sekitar Perlis, Kedah dan Pulau Pinang, *Seminar Ekonomi dan Kewangan Islam*, 29-30 August Esset Bangi
- Agung AWS Waspodo. (2006). Societal Consequences in Educating Muslims on Islamic Financial Principles and Practices. *paper presented at International Centre for Education in Islamic Finance Colloquium 2006, 3-5 April 2006*, Kuala Lumpur.
- Ahmad, N and Haron S. (2002). Perception of Malaysian Corporate Customers Towards Islamic Banking Products and Services. *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3, No. 4
- Amir et. al (2006), Islamic Banking Products and Services: Perception of SME. Paper presented at *VII International Conference on Accounting, Commerce and Finance: Islamic Perspective*, 28-30 March 2006, Al-Manamah Kingdom of Bahrain.
- Al-Tamimi, H.A. Hassan & Al-Amiri, Abdullah. (2003). Analysing Service Quality in the UAE Islamic Banks. *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 8, 2, pp.119-132
- Anderson, W.T. Jr, Cox, E.P & Fulcher, D.G. (1976), Bank Selection Decision and Market Segmentation. *Journal of Marketing*, Vol. 40. pp. 40-45

- Angelopoulos, P & Mourdoukoutas, P. (2001). *Banking Risk Management in a Globalizing Economy*. London: Quorum Books.
- Cheese J, Day A, and Wills G. (1988). *Handbook of Marketing and Selling Bank Services*. Bradford: MCB University Press.
- Cui, C.C, Lewis, B.R. & Park, Won. (2003). Service Quality Measurement in the Banking Sector in South Korea, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 21, No.4, pp. 191-201
- Denton, L. & Chan, K.A. (1991). Bank Selection Criteria of Multiple Bank Users in Hong Kong. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 9 No. 5, pp. 23-24
- Edris T. A & Almahmeed M. A. (1997). Services Considered Important to Business Customers and Determinants of Bank Selection in Kuwait: a Segmentation Analysis. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15, No.4, pp. 127-133.
- Erol, C & El-Bdour. (1989). Attitudes, Behaviour and Patronage Factors of Bank Customers Towards Islamic Banks. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 7, No.6, pp. 31-37.
- Eva Z Yusuf & Galuh Kusumastutie. (2005). Consumer Behavior in Chosing Islamic Bank: Indonesian Case. *paper presented at International Centre for Education in Islamic Finance Colloquium 2006, 3-5 April 2006, Kuala Lumpur*.
- Fadillah Mansor & Ab. Mumin A. G. (2005). Sambutan Masyarakat Bukan Islam Terhadap Pproduk Perbankan Islam di Bank Muamalat Berhad. *Seminar Ekonomi dan Kewangan Islam, 29-30 August Esset Bangi*.
- Gerrard, Philip & Cunnigham, J.Barton. (1997). Islamic Banking: A Study in Singapore. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15, Issue 6, pp204-216
- Holstius, K & Kaynak, E. (1995). Retail Banking in Nordic Countries: the Case of Finland. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 13 No. 8, pp. 10-20.
- Host,V & M.K. Anderson. (2004). Modeling Customer Catisfaction in Mortgage Credit Companies. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22 No. 1, pp. 26-42.
- Kaynak, E. (1986). How to measure your bank's personality: some insight from Canada. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 4 No. 3, pp.54-68.
- Laporan Kewangan. (2004). Bank Negara Malaysia.
- Lewis, B.R, Orledge, J. & Wayne-Mitchell, V. (1994). Service Quality: Students' Assessment of Banks and Building Societies. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12, No.4, pp. 3-12
- Mad Ali, M.S (2005). Islamic Financial Master Plan Performance Analysis: An Industry Perspective and Aibim's Roles. *Muzakarah Pakar*

Minggu  
Pusat Da  
Metawa, S.A &  
Customer  
Bank Ma  
Nasser, K & Luiz  
Case of I  
15, No.6,  
Nasser, K., Jama  
Customer  
Marketing  
Norma Md Saad e  
Countries  
pp. 52.  
Norudin, M and  
Investiga  
Conferen  
Nurdianawati, I.  
Hire-Pur  
Evidance  
Islamic F  
Othman Chin (C  
Financing  
dan Kew  
Othman, A. & O  
Quality (C  
Journal o  
Othman, A & O  
Measure  
Internati  
Osman, Jamil.  
Instituti  
Malaysia  
Parasuraman A,  
Item Sc  
Journal  
Remali Yusoff  
Banking  
Amongt  
Confere

- Minggu Perbankan Islam dan Takaful, 22 & 23 September 2005, Pusat Dagangan Dunia Putra Kuala Lumpur.
- Metawa, S.A & Almossawi M. (1998). Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspective and Implications. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, Issue 7, pp.299-313.
- Nasser, K & Luiz Mountinho. (1997). Strategic Marketing Management: The Case of Islamic Banks. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15, No.6, pp. 187-203
- Nasser, K., Jamal, A., & Al-Khatib, K. (1999). Islamic Banking: Study of Customer Satisfaction and Preferences in Jordon. *Journal of Bank Marketing*, 17(3), pp. 135 – 151.
- Norma Md Saad et al. (2004). *Macroeconomic Application in South East Asian Countries*. Kuala Lumpur: International Islamic University Malaysia. pp. 52.
- Norudin, M and Ahmad Syazli A. H. (2005). Islamic Banks: An Empirical Investigation on the SMEs Preferences. *Proceeding of MFA 7<sup>th</sup> Annual Conference*, 9-10 Mei 2005, Kuala Terengganu.
- Nurdianawati, I. & A, Asyraf, W. D (2005). Customer Perception of Islamic Hire-Purchase (AITAB) in Malaysian Financial Institutions: Empirical Evidence. *Paper presented at International Centre for Education in Islamic Finance Colloquium 2006, 3-5 April 2006*, Kuala Lumpur.
- Othman Chin (2005). Customer Preferences and Perceptions of Islamic Financing Versus Conventional: SMEs Perspective. *Seminar Ekonomi dan Kewangan Islam*, 29-30 August Esset Bangi
- Otman, A. & Owen, L. (2000). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: A Case Study on KFH. *International Journal of Islamic Financial Services*
- Othman, A & Owen,L. (2001). The Multi Dimensional of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(4) pp 125-137
- Osman, Jamil. (2003). *The Evolution and Growth of Islamic Financial Institution in Malaysia*. The International Islamic University of Malaysia. Kuala Lumpur
- Parasuraman A, Berry L.L & Zeithaml V.A (1988). SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, 64 pp12-40
- Remali Yusoff & Nor' Azurah M.K (2006). Selection Factors of Islamic Banking Between Bank Islam Malaysia Bhd and Conventional Banks Amongts Public Servant in Kota Kinabalu, *paper presented at MFA 8<sup>th</sup> Conference, Kota Kinabalu*

- Sharil Shafie, et. al (2004). Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Bank: A Case Study. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, Vol. 1, No. 1, pp. 81-96.
- Sudin Haron (2005). *Sistem Kewangan dan Perbankan Islam*, KLBS: Kuala Lumpur
- Sudin, H. & Bala, S. (2001). *Islamic Banking System: Concepts & Applications*. Selangor: Pelanduk Publication. Kuala Lumpur
- Sudin H, Norafifah, A, & Planisek S. (1994). Bank Patronage Factors of Muslim and Non-Muslim Customers. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12, Issue 1, pp.32-40.
- William L.B, Myron L. & Charles W. (1994). Customer Preferences for Financial Services: An Analysis. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12, No.1, pp. 9-15
- Wang, Y., Lo, H.P., & Hui, Y.V. (2003). The Antecedents of Service Quality and Product Quality and Their Influences on Bank Reputation: Evidence From the Banking Industry in China. *Managing Service Quality*, 13(1), 72-83
- Zeti Akhtar Azizi. (2005). *Governor's speech at the launch of RHB Islamic Bank Bhd*. RHB Center, Kuala Lumpur, 1 March 2005.

Harta adalah  
menggalkkan  
tersusun dan  
hanya a  
dibelanjaka  
pelbagai ca  
bekerja mal  
memperoleh  
sebagainya.  
sekalipun,  
harta yang  
diperolehi  
penerangan  
haram har  
membelanj  
definisi ha  
Islam, di se

\*Pensyara

**HARTA HARAM DAN SYUBHAT:  
ISU-ISU MUAMALAT KONTEMPORARI**

**Oleh:  
Azman Ab Rahman\***

**ABSTRAK**

Harta adalah nikmat Allah kepada manusia di dunia dan Islam amat menggalakkan umatnya agar memiliki harta di samping pengurusan harta yang tersusun dan teliti. Harta adalah milik Allah dan pemilikan harta oleh manusia hanyalah amanah, ujian dan tanggungjawab yang perlu diuruskan serta dibelanjakan dengan jalan yang baik dan halal. Harta boleh dimiliki dengan pelbagai cara samada melalui penglibatan dalam perniagaan, pertanian atau bekerja makan gaji di sektor kerajaan atau swasta. Manakala cara lain untuk memperolehi harta adalah melalui harta waris, wakaf, hadiah, simpanan dan sebagainya. Jelas di sini bahawa harta boleh diperolehi dengan apa cara sekalipun, cuma apa yang perlu ditekankan di sini adakah cara pendapatan harta yang diperolehi itu mengikut Syarak ataupun tidak. Sekiranya harta yang diperolehi berunsur syubhat bercampur halal dan haram maka ia memerlukan penerangan dan penjelasan daripada ulama terutama kedudukan halal dan haram harta ini serta kaedah atau cara untuk membersihkan dan membelanjakannya. Penulis akan membincangkan isu ini terutama dari segi definisi harta haram dan syubhat serta kedudukannya menurut pandangan Islam, di samping beberapa isu yang berkaitan dengan permasalahan ini.

---

\*Pensyarah Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), email: [mankelicaps@yahoo.com](mailto:mankelicaps@yahoo.com)

## **DEFINISI HARTA**

### ***Harta Dari Segi Bahasa***

Menurut *Lisan lisan al-<sup>c</sup>arab* harta adalah sesuatu benda yang boleh dimiliki. (Ibn al-Manzur, 1999). Ada yang berpendapat harta ialah suatu benda yang dimiliki oleh manusia disebabkan kecenderungan terhadapnya atau sesuatu benda yang menjadi persaingan dan pertukaran.

### ***Harta Dari Segi Istilah***

Harta dari sudut istilah bermaksud sesuatu benda yang boleh dimanfaatkan ketika diperlukan. Ada yang berpendapat bahawa pandangan atau idea penulis, pencipta, cendekiawan juga adalah harta. Sesuatu yang tidak boleh berkembang dan tidak mempunyai nilai tidak dinamakan harta.

Mazhab Hanafi mendefinisikan harta sebagai sesuatu benda yang berkembang dan boleh disimpan serta memberi maslahat kepada manusia (al-Sarahsi, 1993). Manakala Mazhab Maliki pula mendefinisikan harta sebagai pemilikan dan kuasa mutlak; sesuatu yang dimiliki oleh manusia secara mutlak dinamakan harta (al-Shatibi t.t). Mazhab Shafie pula berpendapat bahawa harta adalah sesuatu benda yang mempunyai harga ataupun nilai (al-Suyuti, 1990). Manakala Mazhab Hambali mendefinisikan harta sebagai sesuatu benda yang mempunyai manfaat dengannya pada kebiasaan (al-Bahuty, 1983).

Secara keseluruhannya berdasarkan kepada definisi yang diberikan oleh mazhab-mazhab muktabar di atas, kita dapat membuat kesimpulan bahawa definisi yang paling tepat adalah pendapat Mazhab Hambali yang mengatakan bahawa harta adalah sesuatu manfaat yang diharuskan. Ini adalah kerana jika sesuatu yang boleh disimpan, dimiliki, mempunyai nilai sudah tentu ia sesuatu yang mempunyai manfaat. Maka jelaslah di sini bahawa setiap sesuatu yang mempunyai manfaat daripadanya pada asalnya dinamakan harta.

## **PEMBAHAGIAN HARTA**

Terdapat sebahagian ulama yang membahagikan harta kepada beberapa bahagian. Namun begitu, pembahagian ini bukanlah satu pembahagian yang tepat dan tetap, ianya sekadar pembahagian untuk memudahkan masyarakat memahami maksud sesuatu bahagian itu. Berdasarkan definisi harta yang disebutkan di atas ulama membahagikan harta kepada beberapa bahagian iaitu:(Muhamad Mahrus, 2002).

**Bahagian pertama: *Al-Mal Al-Mutaqawim* dan *Al-Mal ghair Al-Mutaqawim***

*Al-mal al-mutaqawim* adalah sesuatu harta yang dijadikan oleh syarak berharga dan bernilai seperti emas, perak dan sebagainya. Manakala *al-mal ghair al-mutaqawim* adalah sesuatu harta yang tidak dijadikan oleh syarak berharga seperti arak, pertandingan ratu cantik, gusti dan sebagainya.

**Bahagian Kedua: *Al-Mal Al-Mithli* dan *Al-Mal Al-Qimi***

*Al-mal al-mithli* adalah sesuatu harta yang boleh diganti seumpamanya seperti kereta baru, motor baru dan sebagainya. Manakala *al-mal al-qimi* adalah sesuatu harta yang tidak boleh diganti seumpamanya tetapi boleh digantikan dengan nilainya seperti kereta rosak digantikan dengan nilai kerosakan.

**Bahagian Ketiga: *Al-Mal Al-<sup>c</sup>Aini* dan *Al-Mal Al-Naf<sup>c</sup>ie***

*Al-mal al-<sup>c</sup>aini* adalah sesuatu harta yang mempunyai bentuk dan saiz seperti pen dan sebagainya. Manakala *al-mal al-naf<sup>c</sup>ie* adalah sesuatu faedah yang diperolehi daripada *al-mal al-<sup>c</sup>aini* seperti menulis menggunakan pen.

**Bahagian Keempat: *Al-Mal Al-<sup>c</sup>Ami* dan *Al-Mal Al-Khasi***

*Al-mal al-<sup>c</sup>ami* adalah sesuatu harta yang dimiliki oleh masyarakat umum bukan dimiliki oleh kerajaan, menteri dan individu tertentu. Harus dimiliki oleh kerajaan atau individu tertentu seperti tanah lelong dan sebagainya. Manakala *al-mal al-khasi* adalah sesuatu harta yang dimiliki oleh seseorang individu atau sekumpulan individu atau pertubuhan tertentu seperti syarikat, kedai dan sebagainya.

**Bahagian Kelima: *Al-Mal Al-Muqayyad* dan *Al-Mal Al-Mutlaq***

*Al-mal al-mutlaq* adalah sesuatu harta yang dimiliki dan boleh dibelanjakan serta diuruskan oleh pemiliknya tanpa bergantung kepada sesuatu seperti tanah persendirian. Manakala *al-mal al-muqayyad* adalah sesuatu harta yang dimiliki dan boleh dibelanjakan oleh pemiliknya tetapi bergantung kepada sesuatu seperti tanah wakaf, barang gadaian dan sebagainya.

### **Bahagian Keenam: *Al-Mal Al-<sup>c</sup>iqar* dan *Al-Mal Al-Manqul***

*Al-mal al-<sup>c</sup>iqar* adalah sesuatu harta yang tidak boleh dipindahkan melainkan dengan penghapusan seperti tanah dan pokok. Manakala *al-mal al-manqul* adalah sesuatu harta yang boleh dipindahkan tanpa menghapuskannya seperti kapal terbang, kereta dan sebagainya.

Berdasarkan kepada pembahagian di atas kita mendapat gambaran mengenai apa yang diperkatakan sebagai harta. Namun begitu, penulis percaya terdapat banyak lagi pembahagian harta jika dikaji dengan teliti dan terperinci. Bagaimanapun perkara ini terpulung kepada individu samada untuk menambah pembahagian harta ataupun berpegang dengan pembahagian ini mengikut kesesuaian ciri-ciri harta tersebut.

### **DEFINISI HARTA HARAM**

Harta Haram adalah setiap harta yang diharamkan oleh syarak ke atas pemilikinya untuk mendapatkan manfaat darinya dengan apa cara sekalipun (Yassin, 2000). Imam Ghazali mendefinisikan harta haram sebagai sesuatu yang diperolehi dengan cara yang haram seperti riba, rasuah, perjudian dan sebagainya (al-Ghazali, 1989).

Jelaslah di sini bahawa setiap sesuatu yang diharamkan oleh syarak ke atas Muslim memilikinya dan mendapat manfaat darinya dinamakan harta haram, dan yang dimaksudkan dengan sifat haram itu adalah larangan yang menyebabkan seseorang muslim itu dilarang untuk mendapatkan manfaat darinya.

### **PEMBAHAGIAN HARTA HARAM**

Ulama telah membahagikan harta haram kepada 2 bahagian :

#### **Pertama: *Muharram Lizatih***

Sesuatu harta yang haram pada asalnya dan sifatnya iaitu sesuatu yang diharamkan oleh syarak disebabkan terdapat perkara yang haram ke atasnya, tidak boleh mendapatkan manfaat darinya dalam apa jua keadaan sekalipun.

Ini kerana terkandung bangkai, darah dan kepada manusia (al dijelaskan di dalam a

#### **Kedua: *Muharram***

Sesuatu harta yang sebab pengharaman seperti harta curi, ha sifatnya (haram) un dibenarkan oleh sya yang menamakan ha untuk mendapatkan mengeluarkannya da

### **DEFINISI HARTA**

Harta syubhat adalah halal ataupun hara yang berada antara syubhat adalah harta samar, ragu-ragu, p pendapat dalam me halal adalah sesu manakala Imam Sh dalil ke atas pengh al-Nawawi, t.t)

Secara keselu berpendapat harta jelas kedudukan h dan haram.

Terdapat sebuah h yang telah diriway

Ini kerana terkandung di dalamnya kemudharatan dan najis seperti arak, babi, bangkai, darah dan sebagainya yang mana boleh mendatangkan kemudharatan kepada manusia (al-Baz, 1999). Kebanyakan pengharaman harta ini telah dijelaskan di dalam al-Quran dan as-Sunnah.

#### **Kedua: *Muharram Lighairih***

Sesuatu harta yang haram pada sifatnya sahaja bukan pada asalnya, kerana sebab pengharamannya bukan wujud dari asalnya tetapi disebabkan faktor luar seperti harta curi, haram ke atas muslim bukan pada zatnya (halal) tetapi pada sifatnya (haram) untuk memilikinya disebabkan cara mendapatkannya tidak dibenarkan oleh syarak (mencuri) (al-Baz, 1999). Terdapat di kalangan ulama yang menamakan harta haram ini sebagai "haram disebabkan" atau "haram untuk mendapatkannya" kerana sebab-sebab yang terdapat dengannya mengeluarkannya daripada batasan halal kepada batasan haram.

#### **DEFINISI HARTA SYUBHAT**

Harta syubhat adalah harta yang tidak diketahui tentang hukumnya samada halal ataupun haram. Imam Ahmad telah mendefinisikannya sebagai harta yang berada antara halal dan haram (al-Qardhawy, 1996). Jelas di sini harta syubhat adalah harta yang tidak jelas kedudukannya dari segi hukum, samar-samar, ragu-ragu, pertengahan di antara halal dan haram. Ulama berselisih pendapat dalam menentukan halal dan haram, Imam Abu Hanifah mengatakan halal adalah sesuatu yang menunjukkan dalil ke atas penghalalannya, manakala Imam Shafie mengatakan haram adalah sesuatu yang menunjukkan dalil ke atas pengharamannya dan antara halal dan haram itu adalah syubhat. (al-Nawawi, t.t)

Secara keseluruhannya, berdasarkan kepada definisi di atas, penulis berpendapat harta syubhat ini adalah merupakan harta yang bermasalah, tidak jelas kedudukan hukum haram dan halalnya serta tidak diyakini antara halal dan haram.

Terdapat sebuah hadis yang menerangkan tentang kedudukan harta syubhat ini yang telah diriwayatkan oleh imam Bukhari dan Muslim:

عَنْ عَامِرٍ قَالَ سَمِعْتُ الثُّعْمَانَ بْنَ بَشِيرٍ يَقُولُ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ  
الْحَلَالُ بَيْنَ وَالْحَرَامِ بَيْنَ وَبَيْنَهُمَا أُمُورٌ مُشْتَبِهَاتٌ لَا يَعْلَمُهَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ فَمَنْ اتَّقَى  
الْمُشْتَبِهَاتِ اسْتَبْرَأَ لِدِينِهِ وَعَرْضِهِ وَمَنْ وَقَعَ فِي الشُّبُهَاتِ كَرَّاعٍ يَرُوعَى حَوْلَ الْحِمَى يُوشِكُ أَنْ  
يُوقِعَهُ أَلَا وَإِنَّ لِكُلِّ مَلِكٍ حِمَى أَلَا إِنْ حِمَى اللَّهُ فِي أَرْضِهِ مَحَارِمُهُ أَلَا وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضْغَةً  
إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ

Yang bermaksud: Daripada Amir, beliau mendengar an Nu'-maan bin Basyir R.A berkata: "Aku mendengar Rasulullah S.A.W bersabda": "Sesungguhnya yang halal itu jelas dan yang haram itupun jelas dan di antara kedua-duanya terdapat perkara-perkara yang syubhat, ramai dari kalangan manusia tidak mengetahuinya. Sesiapa yang menjaga diri daripada perkara syubhat, maka dia telah menyelamatkan agama dan kehormatannya. Dan sesiapa yang terjerumus ke dalam perkara-perkara syubhat, dia akan terjerumus ke dalam perkara haram. Seperti gembala kambing yang mengembala di kawasan larangan, dibimbangi ternakannya akan memakan makanan di dalam kawasan larangan tadi. Ketahuilah bahawa sesungguhnya bagi setiap raja itu ada kawasan larangan dan kawasan larangan Allah adalah perkara-perkara yang diharamkanNYA. Ketahuilah bahawa di dalam jasad manusia ada seketul daging atau segumpal darah beku, apabila ia baik, maka baiklah jasad seluruhnya. Apabila ia rosak, maka rosaklah jasad seluruhnya, ketahuilah bahawa seketul daging itu adalah hati" (Mohd Asri Hashim, 1998).

### Penjelasan Hadis

Imam Nawawi menjelaskan bahawa terdapat tiga pembahagian harta dalam hadis yang disebutkan di atas iaitu:(Mohd Asri Hashim, 1998).

1. Harta halal iaitu harta yang jelas diketahui oleh semua orang tentang halalnya seperti makan roti, minum air dan sebagainya.
2. Harta haram iaitu harta yang jelas diketahui oleh semua orang tentang haramnya seperti arak, babi, anjing dan sebagainya.
3. Harta Syubhat iaitu harta yang tidak jelas dan tidak diketahui tentang halal dan haramnya.

Berdasarkan kepada hadis ini juga seorang ulama yang terkenal iaitu Ibnu Munzir telah membahagikan peringkat syubhat kepada beberapa peringkat iaitu: (Mohd Asri Hashim, 1998).

1. Sesu dia hara meli dua dari man
2. Sesu hara Ket
3. Sesu seim

Manakala I menjelaskan Ghazali, 198

**Pertama:** A mengharamk Sekiranya k hukumnya o hukum inila terbiar di kemungkina telah ada se maka henda mengatasiny

Perkara- contoh dan bahagian:

1. Perk timb Perk diha
2. Perk dala yang terse

1. Sesuatu perkara yang diketahui haramnya oleh seseorang kemudian dia meraguinya; adakah perkara tersebut kekal dalam keadaan haramnya atau tidak? Dalam masalah ini, perkara tersebut tidak halal melainkan penuh keyakinan terhadap kehalalannya. Contoh seperti dua ekor kambing yang disembelih oleh dua orang dan salah seorang daripadanya adalah kafir. Keraguan timbul di dalam menentukan yang mana satukah disembelih oleh orang kafir tadi.
2. Sesuatu perkara yang diketahui halalnya kemudian diragui ianya haram seperti duit yang dimiliki bercampur dengan duit orang lain. Ketika ini keraguan tidak memberikan sebarang kesan.
3. Sesuatu perkara yang disyaki samada halal atau haram secara seimbang.

Manakala Imam Ghazali pula dalam kitabnya *Ihya Ulum al-Din* ada menjelaskan peringkat syubhat ini dengan lebih terperinci lagi iaitu: (al-Ghazali, 1989)

**Pertama:** Adanya keraguan pada sebab-sebab yang menghalalkan atau yang mengharamkan.

Sekiranya kedua-dua kemungkinan halal dan haramnya itu sama, maka hukumnya dikembalikan kepada hukum yang telah ada sebelumnya, dan hukum inilah yang harus dipegang, dan tidak boleh ditinggalkan perkaranya terbiar di dalam keraguan terus-menerus. Kemudian andaikata suatu kemungkinan baru ditimbulkan, mengalahkan (mengatasi) kemungkinan yang telah ada serta dibuktikan dengan dalil-dalil yang kuat dan mu'tabar (sah), maka hendaklah dihukumkan menurut kemungkinan yang baru yang telah mengatasinya itu.

Perkara-perkara serupa ini tidak akan jelas melainkan dengan contoh-contoh dan dalil-dalil yang terang yang boleh dibahagikan kepada empat bahagian:

1. Perkara yang telah nyata pengharamannya sebelum itu, kemudian timbullah keraguan dalam dalil atau hujah untuk menghalalkannya. Perkara serupa inilah yang dikatakan syubhat yang harus dijauhi dan diharamkan memberanikan diri untuk menghalalkannya.
2. Perkara yang sudah diketahui penghalalannya lalu timbullah keraguan dalam dalil atau hujah untuk mengharamkannya. Maka hukumnya yang diberatkan ialah halal dan harus dipegang dengan hukum yang tersebut.

3. Perkara yang asalnya sudah jelas haram, akan tetapi timbullah sesuatu sebab yang mewajibkan perkara itu menjadi halal dengan suatu sangkaan yang kuat, sedangkan perkara itu masih juga dalam keraguan, hanya yang patut diberatkan ialah penghalalannya. Dalam perkara serupa ini haruslah diperhatikan sebabnya terlebih dulu. Kiranya kemungkinan penghalalannya bersandar kepada suatu sebab yang mu'tabar dalam hukum syariat, maka hukum yang dipilih untuknya ialah halal, hanya menjauhinya dikira suatu kewara'an.

Contohnya: Seorang pemburu memanah seekor buruan, tetapi binatang itu dapat melarikan diri sehingga bila ditemui didapati binatang itu sudah mati, dan tidak ada tanda-tanda lain pada badan binatang itu melainkan anak panah pemburu itu sahaja, padahal mungkin binatang itu mati kerana jatuh terhempas atau kerana sebab-sebab lain, bukan kerana anak panah pemburu tadi. Maka dalam hal ini, hukum yang dipilih oleh syariat ialah halal, kerana luka yang disebabkan oleh anak panah tadi adalah sebab yang lahir yang menjadikan binatang itu mati, dan yang demikian itu telah terbukti. Jadi diberatkan hukum matinya binatang itu kerana terkena anak panah, dan bukan kerana sebab-sebab yang lain, dan kemungkinan matinya oleh sebab-sebab yang lain itu masih diragukan dan tidak ada buktinya. Dalam istilah hukum syariat, sesuatu yang telah ditentukan keyakinannya tidak boleh ditolak dengan lahirnya keraguan yang belum tentu betul.

4. Perkara yang sudah diketahui penghalalannya akan tetapi timbul sesuatu yang baru dalam kemungkinan yang memberatkan pengharamannya, bergantung atas sebab yang mu'tabar dalam syariat, maka hendaklah ditolak hukum asalnya yang halal dan dihukumkan haram.

Contohnya: Seorang yang meneliti keadaan dua bejana, lalu dengan ijthadnya bersandarkan kepada sesuatu tanda yang tertentu, dia dapat menentukan kemungkinan salah satu dari dua bejana itu mengandungi najis, maka dalam hal serupa ini hendaklah dihukumkan haram meminum air dari bejana itu, sepertimana diharamkan mengambil wudhu' dari air tersebut.

**Kedua:** Syubhat yang timbul kerana adanya percampuran antara yang halal dengan yang haram, sedangkan perkaranya tidak boleh dibezakan, ataupun dipisahkan antara satu dengan yang lain.

Percampuran it

1. Percam  
seekor  
disemb  
disemb

Contoh la  
dengan sepulu  
syubhat yang v  
tidak ada jalan  
jika tanda-tand

Menurut c  
tertentu (kecil)  
penghalalannya  
memberatkan  
dianggap lebih  
larangannya le

2. Percam

Misalnya: Jika  
saudara perem  
yang luas. M  
sesiapa saja y  
kemungkinan  
tidak boleh di  
beradiknya, at  
sebab lain, t  
Begitulah pul  
bercampur ad  
membeli bara  
menimbulkan

Firman Allah

Yang bermal  
perkara agam

Percampuran itu ada bermacam-macam contohnya:

1. Percampuran yang berlaku dengan bilangan yang tertentu, misalnya seekor bangkai yang bercampur aduk dengan seekor binatang yang disembelih, atau bercampur aduk dengan sepuluh ekor binatang yang disembelih.

Contoh lain: Seorang saudara perempuan sesusuan bercampur aduk dengan sepuluh orang wanita lain (yang tiada dikenali mana satu). Inilah syubhat yang wajib dijauhi menurut ijma' para ulama, kerana amat sukar dan tidak ada jalan sama sekali untuk menyiasat atau berijtihad lagi, apatah lagi jika tanda-tandanya tidak dapat dikenali.

Menurut dasar hukum, yang bercampur aduk dengan bilangan yang tertentu (kecil) jadilah ia seperti benda yang satu, dan kemungkinan keyakinan penghalalannya dan pengharamannya sama sederajat. Dengan itu hujah untuk memberatkan penghalalannya menjadi lemah, sedangkan wajah larangannya dianggap lebih berat dalam kacamata syariat Islam, maka oleh itu hukum larangannya lebih diberatkan.

2. Percampuran haram yang sedikit dengan halal yang banyak.

Misalnya: Jika bercampur seorang saudara perempuan sesusuan atau sepuluh saudara perempuan sesusuan dengan sekian penduduk wanita sebuah negeri yang luas. Maka hukumnya tiadalah dilarang ia untuk berkahwin dengan sesiapa saja yang dipilihnya dari wanita-wanita negeri itu. Alasannya ialah kemungkinan halalnya lebih berat, dan keperluan kepada perkahwinan pula tidak boleh ditahan. Seorang yang kehilangan saudara sesusuan atau adik beradiknya, atau mahramnya kerana sebab beripar-ipar, ataupun kerana sebab-sebab lain, tiadalah wajar untuk ditutup kepadanya pintu perkahwinan. Begitulah pula, jika ia meyakini bahawa semua harta kekayaan dunia ini telah bercampur aduk dengan yang haram, tidaklah wajib baginya meninggalkan membeli barang atau memakan sesuatu, kerana yang demikian itu akan menimbulkan kesukaran pada jiwa dan diri.

Firman Allah Ta'ala :

وما جعل عليكم في الدين من الحرج

Yang bermaksud: "Allah tiada membuat kesukaran ke atas kamu dalam perkara agama". (Al-Haj:78)

Perihal seperti ini pernah berlaku pada zaman Rasulullah S.A.W. iaitu pernah dicuri perisai pada zamannya ataupun pernah digelapkan sehelai baju 'aba'ah dari harta rampasan perang. Maka tiada seorang pun yang menahan dirinya dari membeli perisai atau baju 'aba'ah dalam dunia. Begitu pula halnya kepada segala barang-barang curian yang lain. Demikianlah halnya dengan keadaan Rasulullah S.A.W., baginda mengetahui adanya orang yang bermu'amalah dengan riba (bunga) pada hartanya, dirhamnya atau dinarnya tetapi Rasulullah S.A.W. dan para sahabat tidak pernah meninggalkan penggunaan dirham satu dinar sekali.

3. Percampuran antara haram yang banyak dengan halal yang banyak yang tidak dapat dihitung banyaknya.

Sebagaimana yang berlaku pada zaman kita ini, maka hukumnya tidaklah dilarang menggunakan sesuatu itu hanya semata-mata disebabkan percampuran itu, sama ada berkemungkinan ia dari yang haram atau yang halal, sehingga dapat dikesan atau terbukti pada benda itu tanda-tanda yang menunjukkan bahawa ia adalah haram.

Jika ada orang yang mendakwa, bahawa kebanyakan harta kekayaan pada zaman kita ini haram, maka itu adalah suatu dakwaan yang salah dan keliru. Mungkin dakwaan itu timbul kerana kebanyakan manusia hari ini telah rosak moralnya, dan mereka membanggakan keadaan itu, sekalipun perkara ini, jarang-jarang berlaku pada sesuatu tempat yang tertentu. Mungkin sekali kerana ia menganggap bahawa pezina-pezina dan peminum-peminum arak telah berleluasa di mana-mana tempat, sebagaimana berleluasanya perbuatan perkara-perkara haram yang lain, sehingga ia mengira orang-orang yang membuat kesalahan ini lebih banyak dari yang lainnya. Ternyata sangkaan serupa ini adalah salah, kerana mereka ini adalah sedikit bilangannya, jika dibandingkan dengan yang lain-lainnya, meskipun jumlahnya semakin bertambah.

Kesimpulannya, sesuatu benda itu dihukumkan halal selagi tidak ada padanya tanda-tanda yang tertentu yang menunjukkan bahawa ia adalah haram.

**Ketiga:** Syubhat yang sebab penghalalannya berkait dengan maksiat, iaitu seperti berjual-beli pada waktu azan sembahyang Jum'at, atau menyembelih binatang dengan pisau yang dirampas atau dicuri, atau berjual beli ke atas barang yang sudah dibeli atau dijual kepada orang lain, ataupun menawarkan harga yang lebih atas harga yang ditawarkan oleh orang ramai. Semua ini adalah terlarang dalam cara berakad jual beli, meskipun akad jual beli itu tidak rosak,

yakni tetap sah. I  
dari hukum wara  
perkara-perkara  
dengan haram.

Contoh yang  
kepada maksiat,  
senjata kepada pe

Para ulama b  
serupa itu, dan p  
itu. Tetapi qias y  
hanya orang y  
menyembelih de  
itu tetap dikira h  
menderhaka kera  
Perbuatannya itu  
sendiri, manakala  
sekali. Meningg  
kewara'an.

## KAEDAH ATAU

Terdapat beberap  
samada berdas  
digunakan untuk

## *Kaedah Fiqhiah* Kaedah pertan

"Asal hukum s  
mengharamkan

Kaedah ini ad  
Imam Abu Har

yakni tetap sah. Hanya larangan melakukan seumpama ini dikira sebahagian dari hukum wara' sahaja, sebab mendapatkan keuntungan dengan melakukan perkara-perkara seumpama ini adalah makruh, sedangkan makruh itu hampir dengan haram.

Contoh yang lain ialah umpamanya membuat sesuatu yang boleh menarik kepada maksiat, seperti menjual anggur kepada pembuat arak, atau menjual senjata kepada perompak atau lanun.

Para ulama bertelingkah pendapat dalam perkara mengesahkan penjualan serupa itu, dan pada menentukan halalnya harga yang diterima dari penjualan itu. Tetapi qias yang diberatkan, ialah penjualan itu sah dan harganya halal, hanya orang yang melakukannya dikira menderhakanya orang yang menyembelih dengan pisau yang dirampas atau dicuri, maka penyembelihan itu tetap dikira halal. Walau bagaimanapun, si penjual itu tetap dihukumkan menderhaka kerana dia telah menolong orang lain untuk melakukan maksiat. Perbuatannya itu tiada bergantung sama sekali dengan akad jual beli itu sendiri, manakala harga yang diterimanya itu dihukumkan makruh secara berat sekali. Meninggalkan melakukan perkara serupa ini, dikira suatu tanda kewara'an.

#### KAEDAH ATAUPUN CARA PENYELESAIAN ISU HARTA SYUBHAT

Terdapat beberapa kaedah dan cara dalam menyelesaikan isu harta syubhat ini samada berdasarkan kepada kaedah fiqhiah atau kaedah-kaedah lain yang digunakan untuk mengeluarkan hukum.

##### *Kaedah Fiqhiah*

##### **Kaedah pertama:**

الأصل في الأشياء الإباحة حتى يدل الدليل على التحريم

“Asal hukum segala sesuatu itu adalah harus, sehingga terdapat dalil yang mengharamkannya”.

Kaedah ini adalah mengikut pendapat Mazhab Shafie, walau bagaimanapun Imam Abu Hanifah pula mengatakan bahawa:

الأصل في الأشياء التحريم حتى يدل الدليل على الإباحة

“Asal hukum segala sesuatu itu adalah haram sehingga terdapat dalil yang menghalalkannya”

Kedua-dua kaedah ini disokong oleh hadis Rasulullah S.A.W yang diriwayatkan oleh al-Tabrani:

ما أحل الله فهو حلال وما حرم فهو حرام وما سكت عنه فهو عفو فاقبلوا من الله عافيته فإن الله لم يكن ينسى شيئاً.

Bermaksud: “Apa yang telah dihalalkan oleh Allah adalah halal, dan apa yang telah diharamkan Allah adalah haram, serta apa yang didiamkan oleh Allah adalah dimaafkan, maka terimalah kemaafan dari Allah itu, sesungguhnya Allah tidak akan lupa akan sesuatu”.

Hadis ini memberi isyarat bahawa segala sesuatu yang tidak ada ketegasan dalil tentang halal haramnya, maka harus dikembalikan kepada asalnya iaitu boleh. Dr Abdul Mudjib berpendapat walaupun kedua-dua kaedah ini bertentangan antara satu sama lain, kemungkinan ia dapat digunakan mengikut pada bidang yang tertentu. Kaedah yang pertama digunakan dalam bidang muamalat atau urusan keduniaan, manakala kaedah yang kedua adalah khusus dalam bidang ibadat kerana dalam bidang ini hakikatnya segala sesuatu perbuatan yang diharuskan perlu menunggu adanya perintah (Abdul Mudjib, 1999).

**Kaedah kedua:**

إذا اجتمع الحلال والحرام غلب الحرام

“Apabila berkumpul antara yang halal dan yang haram, didahulukan atau dilebihkan yang haram”.

**Kaedah ketiga:**

الخروج من الخلاف مستحب

“Keluar dari khilaf itu adalah diutamakan”.

Asal kaedah dari hadis Rasulullah S.A.W:

فَمَنْ اتَّقَى الْمَشَبَّهَاتِ اسْتَبْرَأَ لِدِينِهِ وَعَرَضِهِ

Yang bermaksud: “Maka barangsiapa menjaga diri dari syubhat, maka ia telah mencari kebersihan untuk agama dan kehormatannya”.

Firman Allah:

يَغْتَبِ بَعْضُكُمُ الرَّحِيمِ

Yang bermakna (berbuat) prasangka, se (Surah al-Baqarah: 12)

Namun be (berbuat) cara-cara un (berbuat) penyelesaian l (berbuat) pandangan da (berbuat) serta perbezaan

Contohnya masalah sy (berbuat) menemukannya negara Barat, mendekatkan kenyataan. M (berbuat) menyempitka Allah SWT.

Firman Allah

بِالنِّزَالِ الْقُرْآنِ

Yang bermakna menanyakan nescaya men sedang ditur kamu tentan Ma'idah:101

Terdapat ka (berbuat) iaitu:

Firman Allah:

يأيتها الذين ءامنوا اجتنبوا كثيرا من الظن ان بعضا الظن اثم ولا تجسسوا ولا يغتب بعضكم بعضا يجب أحدكم أن يأكل لحم أخيه ميتا فكرهتموه واتقوا الله ان الله تواب الرحيم

Yang bermaksud: "Hai orang-orang beriman, jauhilah kebanyakan dari prasangka, sesungguhnya sebahagian prasangka itu adalah dosa" (Al-hujarat:12)

Namun begitu, Dr Yusuf Qardhawi ada menyatakan pendapatnya tentang cara-cara untuk menyelesaikan masalah syubhat. Beliau mengatakan penyelesaian berkaitan dengan isu syubhat ini bergantung kepada perbezaan pandangan dan pendapat seseorang, perbezaan sikap dan kebiasaan seseorang serta perbezaan peringkat kewarakan seseorang (al-Qardhawy, 1996).

Contohnya golongan yang terlalu kuarir dan risau yang sentiasa mencari masalah syubhat hingga masalah yang paling kecil sehingga mereka menemukannya. Seperti orang-orang yang meragukan binatang sembelihan di negara Barat, hanya kerana masalah yang sangat mudah dan remeh. Mereka mendekati masalah yang jauh dan menyamakan hal yang mustahil dengan kenyataan. Mereka mencari-cari dan bertanya-tanya sehingga mereka menyempitkan ruang gerak mereka sendiri, yang sebetulnya diluaskan oleh Allah SWT.

Firman Allah S.W.T:

يأيتها الذين ءامنوا لا تسئلوا عن أشياء ان تبدلكنم تسؤكنم وان تسئلوا عنها حين ينزل القرآن تبدلكنم عفا الله عنها والله غفور حلِيم

Yang bermaksud: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menanyakan (kepada Nabimu) hal-hal yang jika diterangkan kepadamu, nescaya menyusahkan kamu dan jika kamu menanyakan di waktu al-Quran itu sedang diturunkan, nescaya akan diterangkan kepada kamu. Allah memaafkan kamu tentang hal-hal itu. Allah maha pengampun lagi maha penyantun".(Al-Ma'idah:101)

Terdapat kaedah fiqh yang berkaitan dengan perkara ini daripada Imam Shafie iaitu:

إذا ضاق الأمر اتسع

“Apabila sesuatu itu menjadi sempit, maka hukumnya menjadi luas”.

إذا اتسع الأمر ضاق

“Apabila sesuatu itu menjadi luas, maka hukumnya menjadi sempit”.

Seharusnya kita sebagai seorang Muslim tidak sepatutnya menanyakan dan mencari-cari hal yang lebih sulit.

Dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dari 'Aisyah sesungguhnya Nabi S.A.W pernah ditanya, “Sesungguhnya ada suatu kaum yang datang kepada kami dengan membawa daging, dan kami tidak mengetahui apakah mereka menyebut nama Allah ketika menyembelihnya atau tidak”. Maka Nabi S.A.W bersabda, “Sebutlah nama Allah dan makanlah”.

Imam Ibn Hazm mengambil hadis ini sebagai suatu kaedah: “Sesuatu perkara yang tidak ada pada kami, maka kami tidak akan menanyakannya”.

Diriwayatkan Umar R.A. pernah melintasi sebuah jalan kemudian dia tersiram air dari saluran air rumah seseorang; ketika itu dia bersama seorang kawannya. Maka kawannya berkata, “Hai pemilik saluran air, airmu ini suci atau najis?” Maka Umar berkata, “Hai pemilik saluran air, jangan beritahu kami kerana kami dilarang mencari-cari masalah”.

Ada sebuah hadis sahih dari Nabi S.A.W bahawa ada seseorang yang mengadu kepadanya tentang orang yang merasa bahawa dia, merasakan sesuatu, ketika solat atau ketika berada di masjid.

Maka Nabi S.A.W menjawab, “Jangan kembali, sampai dia 'mendengar suara' atau merasa buang angin”.

Dari hadis ini para ulama menetapkan suatu kaedah: “Keyakinan tidak dapat dihilangkan dengan keraguan. Dan sesungguhnya seseorang itu harus melakukan sesuatu sesuai dengan keyakinan asalnya dan menyingkirkan keraguannya”. Inilah cara yang paling pasti untuk menyingkirkan keraguan.

Manakala golongan warak pula “iaitu yang lebih berhati-hati dalam menjauhkan diri dari kemaksiatan” lebih cenderung untuk meninggalkan

perkara yang  
hadis syubhat  
telah menyela  
lagi dengan h  
sabda dari Ras

قَالَ حَفِظْتُ مِنْ

“Tinggalkanla  
apa yang tidak

Jelaslah o  
meninggalkan  
dilaksanakan  
ragu untuk di

Terdapat  
ditinggalkan  
1998):

Abu Dar  
seseorang ha  
dan sehingga  
kerana takut  
yang haram”.

Hasan a  
orang yang  
kerana takut

At-Thau  
mereka takut

Diriway  
menjadikan  
antaraku der

Sufian b  
sehinggalah

perkara yang termasuk dalam syubhat sebagaimana yang dijelaskan didalam hadis syubhat barangsiapa yang menjauhi perkara-perkara syubhat bererti dia telah menyelamatkan agamanya dan kehormatannya. Pandangan ini dikuatkan lagi dengan hadis daripada Hassan bin Ali bahawa beliau menghafaz sesuatu sabda dari Rasullulah S.A.W :

قُلْتُ لِلْحَسَنِ بْنِ عَلِيٍّ مَا حَفِظْتَ مِنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ حَفِظْتُ مِنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ دَعَا مَا يَرِيئُكَ إِلَى مَا لَا يَرِيئُكَ

“Tinggalkanlah apa-apa yang meragukan padamu untuk beralih kepada apa-apa yang tidak meragukan padamu”. (Mohamad Abdaie Rathomy, 2004).

Jelaslah disini bahawa Nabi Muhamad S.A.W menggalakkan umatnya meninggalkan apa-apa yang dirasakan bimbang dan timbul keraguan untuk dilaksanakan dan buatlah apa sahaja yang tidak dirasakan bimbang atau ragu-ragu untuk dilaksanakan.

Terdapat banyak pandangan dan pendapat ulama terdahulu supaya ditinggalkan amalan atau perkara syubhat ini antaranya (Mohd Asri Hashim, 1998):

Abu Dardaa R.A telah berkata: “Sempurnanya ketakwaan ialah apabila seseorang hamba takutkan Allah sehinggakan dalam perkara sebesar zarah, dan sehingga dia meninggalkan sebahagian perkara yang dilihatnya halal kerana takut ianya haram, sebagai pendinding di antaranya dengan perkara yang haram”.

Hasan al-Basri berkata: “Sifat takwa akan sentiasa bersama-sama dengan orang yang bertakwa apabila mereka meninggalkan banyak perkara halal kerana takut terjatuh ke dalam perkara yang haram”.

At-Thauri: “Sesungguhnya dinamakan orang-orang yang bertakwa kerana mereka takut terhadap perkara yang tidak ditakuti”.

Diriwayatkan daripada Ibnu Umar beliau berkata: “Sesungguhnya aku suka menjadikan perkara yang halal yang aku tinggalkan sebagai pendinding di antaraku dengan perkara haram”.

Sufian bin Uyainah berkata: “Seseorang itu tidak mencapai hakikat iman sehinggalah dia menjadikan perkara halal sebagai benteng di antaranya dengan

perkara haram, sehinggalah dia meninggalkan dosa dan perkara yang seumpamanya”.

Dalam Shahih Bukhari disebutkan, Aisyah R.A berkata: “Abu Bakar mempunyai seorang pembantu yang menyiapkan makanan baginya. Suatu hari dia datang dengan membawa makanan untuk Abu Bakar. Maka beliau memakannya, kemudian pembantu itu bertanya, “Tahukah engkau dari manakah makanan itu?” Beliau menjawab, “Makanan apa ini?” Pembantu itu berkata: “Dahulu aku menjadi dukun bagi manusia, padahal aku tidak pandai dalam masalah ini, kecuali aku sekadar membohonginya dan makanan yang kamu makan adalah hasil pemberian upah semasa aku menjadi dukun”. Maka Abu Bakar memasukkan tangannya ke dalam mulut sehingga dia memuntahkannya”.

#### KAEDAH MEMBERSIHKAN HARTA HARAM ATAU SYUBHAT

Kebanyakan orang yang terlibat dengan harta haram atau harta syubhat ini menanyakan persoalan bagaimana cara atau kaedah untuk membersihkan harta tersebut. Persoalan ini juga ditanya oleh masyarakat umum yang merasakan tanggungjawab mereka untuk mengetahui perkara ini dan dapat mengelakkan daripada membelanjakannya pada jalan yang tidak dikehendaki oleh syarak.

Secara umumnya kebanyakan pendapat mengatakan cara seseorang Muslim untuk membersihkan diri dari harta ini, sekiranya telah puas mencari tuan punya harta tersebut atau telah berusaha bersungguh-sungguh untuk mengenalinya namun masih lagi tidak mampu mendapatkannya, maka pada ketika itu seseorang itu dibenarkan bersedekah dengan harta tersebut dan diniatkan ke atas tuan punya harta tersebut. (Mohd Asri Hashim, 1998)

Diriwayatkan daripada Malik bin Dinar katanya: “Aku bertanya kepada Ato bin Rabaah tentang orang yang menyimpan harta haram dan tidak mengetahui pemiliknya, tetapi dia ingin membersihkan dirinya daripadanya (harta haram tersebut)? Beliau berkata: “Disedekahkan harta itu, dan aku mengatakan bahawa perbuatan demikian itu tidak akan mendapat ganjaran”.

Pendapat yang masyhur daripada Imam Syafie pada perkara yang bersangkutan dengan harta benda yang haram ini ialah bahawa ia hendaklah disimpan dan tidak boleh disedekahkan sehinggalah datang yang berhak terhadap harta tersebut.

Sementara pen  
bahawa sesiapa y  
siapakah tuannya,  
dan tidak boleh be  
boleh mendekati

Manakala Ibnu  
dengan bersedekah  
adalah dilarang da  
mendedahkannya  
pemiliknyanya supaya  
akhirat di mana dia

Pendapat lain j  
mendapatkan harta  
sebagai pemilik h  
bersamanya. Dia w  
atau kepada pewari  
lagi, dia wajib  
melepaskan diri d  
nama pemilik asaln  
dari pekerjaan y  
kebaikan dan dia t  
memberinya. Hart  
asalnya jika pemil  
tidak *syar'ie* yang  
diperoleh dari pen  
derma ke arah keb

Apabila berla  
menggunakan be  
mengembalikan se  
harta tersebut jil  
mengetahuinya l  
didermakan ke ar

Dr Sulaiman  
haram atau syubl  
dan hukum meng

Dalam penu  
haram adalah ber

Sementara pendapat yang lain daripada Fudhail bin Iyad mengatakan bahawa sesiapa yang memiliki harta benda haram dan tidak mengetahui siapakah tuannya, hendaklah dia membinasakan dan melemparkannya ke laut dan tidak boleh bersedekah dengan harta tersebut. Tambahnya lagi: "Tidak boleh mendekati diri dengan Allah kecuali dengan sesuatu yang baik".

Manakala Ibnu Rajab pula berkata: "Pendapat yang paling tepat adalah dengan bersedekah harta tersebut kerana membinasakan dan membuang harta adalah dilarang dan menyimpan harta tersebut selama-lamanya bermakna mendedahkannya kepada kebinasaan. Cuma ia merupakan sedekah bagi pemiliknya supaya manfaat hartanya akan kembali kepada pemiliknya di akhirat di mana dia tidak dapat memanfaatkannya sewaktu di dunia".

Pendapat lain juga ada mengatakan bahawa pemegang harta haram yang mendapatkan harta dengan cara yang tidak sepatutnya, ia tetap tidak dianggap sebagai pemilik harta tersebut walaupun harta tersebut telah lama berada bersamanya. Dia wajib mengembalikan harta tersebut kepada pemilik asalnya atau kepada pewarisnya jika dia mengetahuinya. Jika dia tidak mengetahuinya lagi, dia wajib mendermakan harta tersebut ke arah kebaikan untuk melepaskan diri daripadanya dan derma tersebut hendaklah diniatkan atas nama pemilik asalnya. Jika dia mendapatkan harta haram tersebut sebagai upah dari pekerjaan yang diharamkan, dia hendaklah mendermakannya ke arah kebaikan dan dia tidak boleh mengembalikan harta tersebut kepada orang yang memberinya. Harta haram tidak boleh dikembalikan semula kepada pemilik asalnya jika pemilik asalnya itu masih tetap melaksanakan pengurusan yang tidak *syar'ie* yang menyebabkan harta menjadi haram seperti harta yang diperoleh dari pengurusan faedah riba, bahkan harta tersebut juga hendaklah di derma ke arah kebaikan. ([http://: zakat.al-islam](http://zakat.al-islam))

Apabila berlaku kesulitan untuk mengembalikan harta haram dengan menggunakan bentuk atau saiz harta tersebut, pemegangnya wajib mengembalikan semula harta seumpamanya atau nilainya kepada pemilik asal harta tersebut jika dia masih mengetahuinya dan jika dia sudah tidak mengetahuinya lagi, harta seumpamanya itu atau nilai tersebut hendaklah didermakan ke arah kebaikan dengan niat atas nama pemilik asalnya.

Dr Sulaiman Asqar ada menerangkan cara untuk membersihkan harta haram atau syubhat ini didalam penulisan beliau tentang hukum harta haram dan hukum mengeluarkan zakat daripadanya.

Dalam penulisan tersebut beliau menekankan bahawa memakan harta haram adalah berdosa dan wajib segera bertaubat darinya. Hendaklah bertaubat

daripada menggunakan harta haram disamping menyesal atas perbuatannya kerana mengambil harta tersebut dan berazam untuk meninggalkannya serta tidak kembali kepadanya dengan cara membersihkan harta tersebut.

Terdapat beberapa cara yang disarankan oleh Dr Sulaiman Asqar untuk membersihkan diri daripada harta haram iaitu (al-Asqar, 2000):

**Cara Pertama:**

Bersegera menunaikan hak sekiranya harta itu adalah hak Allah seperti menunaikan zakat. Adapun sekiranya harta itu haram pada zatnya seperti arak maka hendaklah dia bersegera membersihkan harta itu dari dirinya dengan memusnahkannya atau membakarnya. Tetapi sekiranya harta itu haram pada sifatnya sahaja bukan pada zatnya seperti berhala emas, salib emas hendaklah dipecahkan atau dihancurkan.

**Cara Kedua:**

Diserahkan kepada pemiliknya sekiranya harta haram itu boleh dikembalikan kepada pemiliknya.

**Cara Ketiga:**

Membatalkan akad, sekiranya mengetahui bahawa harta yang akan dimiliki itu merupakan harta haram atau syubhat, maka beliau boleh membatalkan pembelian atau pertukaran harta tersebut.

**Cara Keempat:**

Sekiranya harta yang diperolehi bukan dengan redha pemiliknya seperti dengan cara paksaan atau mencuri dan sebagainya maka wajib ke atasnya memulangkan harta tersebut kepada pemiliknya jika diketahui pemiliknya. Sekiranya pemiliknya meninggal dunia maka hendaklah diserahkan kepada warisnya sekiranya ada. Bagaimanapun sekiranya harta tersebut sudah hilang atau musnah hendaklah dikembalikan barang yang sama dengannya atau nilainya sekiranya tidak ada yang seumpama dengannya.

**Cara Kelima:**

Sekiranya sukar untuk dikembalikan, maka wajib ke atas pemegangnya bertaubat, menyesal, berazam untuk tidak melakukan lagi dan berniat untuk memulangkannya pada bila-bila masa.

**Cara Keenam:**

Sekiranya mampu dikembalikan disebabkan adanya harta tersebut atau seumpama dengannya atau nilainya, tetapi ada sebab luaran yang

menyebabkan harta tersebut dirampas atau dicuri ti

Secara keseluruhan seharusnya yang dilak kesimpulan bahawa kepada fakir dan mis Kebajikan Masyarakat Hukum ini dilaksanakan tidak diharuskan oleh dibakar, dimusnahkan dilaburkan kepada jal

**ISU-ISU TERKINI I**

**Isu Pertama: Hukun**

Seorang wanita beke semata-mata hasil da halal untuk membeli

Dalam isu ini I melalui jalan yang b ibadah kepada manu orang yang menyany tentu ia dihalang daripada jalan yang kegunaan. Dalam Is dan bukannya untu jalan melakukan ma syubhat di dalam nyanyian ulama ser ini terdapat unsur tidak ada keraguan "Tinggalkan perka (Masitah, 2000).

menyebabkan harta tersebut tidak boleh dikembalikan seperti barang yang dirampas atau dicuri tidak diketahuinya.

Secara keseluruhannya, setelah dijelaskan secara terperinci bagaimana seharusnya yang dilakukan ke atas harta haram ini, maka kita dapat membuat kesimpulan bahawa Islam mengharuskan harta itu diambil dan diagihkan kepada fakir dan miskin yang memerlukannya atau diberikan kepada Badan Kebajikan Masyarakat yang memainkan peranan untuk membantu umat Islam. Hukum ini dilaksanakan pada semua harta yang diperolehi dengan cara yang tidak diharuskan oleh Syarak serta tidak diketahuinya, tidak harus dibakar, dimusnahkan dan dihancurkan bahkan wajib digunakan dan dilaburkan kepada jalan yang memberi manfaat kepada umat Islam.

## **ISU-ISU TERKINI HARTA HARAM DAN HARTA SYUBHAT**

### **Isu Pertama: Hukum Hasil dari Pekerjaan Menyanyi**

Seorang wanita bekerja sebagai penyanyi manakala sumber pendapatannya semata-mata hasil daripada nyanyian itu. Adakah wang pendapatan beliau itu halal untuk membeli rumah, kereta dan sebagainya.

Dalam isu ini Islam amat menuntut umat Islam supaya mencari rezeki melalui jalan yang harus dan halal kerana bekerja adalah sebahagian daripada ibadah kepada manusia. Sekiranya nyanyian boleh melalaikan manusia malah orang yang menyanyi itu jelas tidak menutup aurat bahkan menggiurkan sudah tentu ia dihalang oleh Islam. Sumber wang pendapatan yang dihasilkan daripada jalan yang tidak harus sudah tentu sepatutnya tidak halal juga untuk kegunaan. Dalam Islam, hiburan adalah sesuatu yang sekadar merehatkan jiwa dan bukannya untuk melalaikan kita daripada mengingati Allah atau menjadi jalan melakukan maksiat kepada Allah. Sebaiknya carilah pekerjaan yang tiada syubhat di dalamnya dan yang diharuskan oleh syarak. Dalam masalah nyanyian ulama sendiri ada berbeza pendapat cuma memandangkan pekerjaan ini terdapat unsur syubhat maka digalakkan agar melakukan pekerjaan yang tidak ada keraguan berdasarkan sabda Rasulullah S.A.W yang bermaksud, "Tinggalkan perkara yang meragukan dan carilah yang tidak meragukan" (Masitah, 2000).

## Isu Kedua: Hukum Menunaikan Haji Menggunakan Harta Haram atau Syubhat

Ulama berselisih pendapat mengenai hukum menunaikan haji menggunakan harta haram kepada dua pendapat: (al-Asqar, 2000)

Pendapat pertama iaitu Mazhab Hanafi, Shafie, Maliki dan pendapat daripada Mazhab Hambali mereka mengatakan bahawa mempunyai harta adalah merupakan syarat wajib haji dan bukan syarat sah haji. Maka mereka berpendapat bahawa hukum menunaikan haji menggunakan harta haram adalah sah tetapi berdosa kerana menggunakan harta haram untuk melakukan ibadat kepada Allah.

Pendapat ini dikuatkan dengan beberapa dalil antaranya mereka mengatakan bahawa haji adalah ibadat yang memerlukan seseorang itu pergi ke tempat yang khusus iaitu Mekah untuk melakukan perbuatan haji. Sekiranya pergi menunaikan haji menggunakan harta haram ianya tetap sah kerana tidak boleh disamakan antara perjalanan ke Mekah dengan harta haram melaksanakan perbuatan haji. Sesungguhnya haji adalah perbuatan dan amalannya yang khusus. Kita boleh qiaskan masalah ini dengan hukum menunaikan solat menggunakan baju yang dirampas, sah solatnya tetapi berdosa.

Manakala pendapat kedua iaitu pendapat Mazhab Maliki, pendapat lain daripada Mazhab Hambali, mereka berpendapat bahawa menunaikan haji menggunakan duit haram tidak sah kerana harta merupakan syarat wajib haji dan syarat wajib sama seperti syarat sah haji. Maka sesiapa yang menunaikan haji menggunakan harta haram wajib ke atasnya menunaikan haji semula dengan harta yang halal supaya dikira amalannya. Antara dalil yang menguatkan pendapat mereka hadis Rasulullah S.A.W :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ لَا يَقْبَلُ إِلَّا طَيِّبًا.

Yang bermaksud: Daripada Abu Hurairah R.A katanya: "Rasulullah bersabda: Sesungguhnya Allah itu baik, dia tidak menerima kecuali yang baik".

Hadis ini menjelaskan bahawa harta haram bukanlah sesuatu yang baik, menunaikan haji dengan harta ini bukanlah sesuatu perkara yang baik, dan apa-apa yang tidak baik tidak diterima oleh Allah amalannya.

Berdasarkan ini adalah pendapat mengenai haji menggunakan harta haram merupakan syarat yang khusus.

## Isu Ketiga: Hukum

Kebanyakan ulama tidak boleh digunakannya untuk menunaikan haji atau syubhat ini menggunakan harta haram miliknya, kerana meminjam harta dan kepada baitulmal kebajikan umat Islam lebih utama dan untuk miskin, orang yang mendirikan masjid,

Sebahagian ulama harta yang tiada manfaatnya dan di harta itu hendaklah tanggungjawab dari orang fakir dan miskin membeli buku dan menuntut ilmu di kampungnya. (Isu-isu)

## Isu keempat: Harta

Aktiviti riadah atau manfaat kepada un kesihatan tetapi juga Justeru, dalam kes sesuatu yang ditun adalah cara dan ba dilakukan. Terdapat setiap atlet semasa seperti penglibatan

Berdasarkan isu di atas, pendapat yang lebih tepat dan sesuai digunakan adalah pendapat mazhab pertama yang mengatakan bahawa sah menunaikan haji menggunakan harta haram tetapi berdosa. Ini adalah kerana harta bukan merupakan syarat sah haji berbeza dengan haji adalah perbuatan dan amalan yang khusus.

### **Isu Ketiga: Hukum Menggunakan Harta Riba**

Kebanyakan ulama berpendapat bahawa harta riba yang diperolehi dari bank tidak boleh digunakan dan dimiliki oleh pemiliknya. Menurut pandangan ulama harta tersebut perlulah diserahkan kepada Baitulmal kerana harta haram atau syubhat ini haram dimiliki oleh pemiliknya dan tidak diharuskan menggunakannya sama sekali. Harta riba adalah harta yang tiada diketahui pemiliknya, kerana bank mengambil harta riba itu daripada orang yang meminjam harta darinya. Maka harta riba itu boleh diambil dan diserahkan kepada baitulmal untuk dibelanjakan kepada jalan masalah, faedah dan kebajikan umat Islam. Didahulukan penggunaan harta itu pada perkara yang lebih utama dan yang sangat mustahak seperti dibelanjakan kepada orang miskin, orang yang berhutang disebabkan membuat perkara kebajikan seperti mendirikan masjid, tempat pengajian dan seumpamanya.

Sebahagian ulama berpendapat sekiranya pada seseorang itu mempunyai harta yang tiada diketahui pemiliknya seperti harta riba, harta amanah ditangannya dan dia sudah putus harapan untuk mengetahui pemiliknya, maka harta itu hendaklah diserahkan kepada Baitulmal untuk melepaskan tanggungjawab daripadanya atau diserahkan kepada jalan kebajikan seperti orang fakir dan miskin pada membelanjakan anak-anaknya bersekolah dan membeli buku dan pakaian sekolah atau diberikan kepada orang yang ingin menuntut ilmu di luar negara yang tidak cukup perbelanjaan perjalanannya umpamanya. (Isu-isu Kewangan 2000)

### **Isu keempat: Harta Hasil daripada Penglibatan dalam Sukan**

Aktiviti riadah atau bersukan adalah merupakan suatu aktiviti yang memberi manfaat kepada umat Islam. Ia bukan sahaja dapat menjamin kebaikan pada kesihatan tetapi juga dapat melancarkan perjalanan hidup seseorang Muslim. Justeru, dalam keadaan tertentu melakukan riadah dan bersukan menjadi sesuatu yang dituntut di sisi agama. Apa yang harus dititikberatkan di sini adalah cara dan bagaimana sesuatu aktiviti sukan dan riadah tersebut perlu dilakukan. Terdapat beberapa garis panduan Islam yang harus diikuti oleh setiap atlit semasa penglibatan mereka di dalam aktiviti sukan atau riadah seperti penglibatan tersebut hendaklah bertujuan mendapatkan keredhaan

Allah s.w.t, aktiviti riadah yang dilakukan hendaklah sesuatu yang memberi manfaat di dunia dan akhirat, sentiasa menjaga waktu-waktu beribadah dan aktiviti yang dilakukan bukan sesuatu yang melalaikan daripadanya, sentiasa menjaga batas-batas Syarak dari segi aurat, percampuran dan sebagainya, sentiasa menjaga akhlak dan adab dan aktiviti yang dilakukan itu hendaklah tidak memudaratkan diri. Sekiranya garis panduan di atas diikuti ketika terlibat dalam sesuatu pertandingan sukan maka hasil pendapatan yang diperolehi diharuskan di dalam Islam tetapi jika sebaliknya maka ia tidak diharuskan di dalam Islam dan hasil pendapatan yang diperolehi merupakan harta syubhat atau haram. Diharapkan melalui garis panduan ini, setiap atlit yang terlibat dengan aktiviti sukan dan riadah akan lebih berhati-hati dan sentiasa memastikan diri mereka memenuhi kriteria-kriteria tersebut dan mencapai matlamat daripada penglibatan sukan iaitu menjamin kesihatan diri dan menaikkan nama negara. (Azman, 2005; Abdul al-Azim t.t)

## PENUTUP

Sesungguhnya meninggalkan perkara-perkara atau harta syubhat yang terdapat di dalam ibadat, muamalat, nikah kahwin dan seluruh permasalahan hukum serta berazam untuk melakukan perkara-perkara yang halal dalam semua perkara akan membawa seseorang muslim kepada sifat yang warak. Disamping itu juga, kita hendaklah berhati-hati dengan perkara syubhat untuk menyelamatkan agama dan penghormatan kita. Apabila kita yakin dengan perkara yang halal maka ia tidak akan menimbulkan sebarang syak dan keraguan di dalam hati kita. Adapun perkara-perkara yang syubhat, pada zahirnya kelihatan seseorang itu redha dengannya, tetapi jika kita dapat mengetahui batinnya pasti terdapat keresahan, kegelisahan dan keraguan terhadapnya. Terpulanglah kepada kita untuk menilai perkara ini, walau bagaimanapun jalan terbaik untuk menyelamatkan diri daripada perkara atau harta syubhat ini adalah meninggalkannya sama sekali.

- Abdul al-<sup>c</sup>Azim, S  
Hikmah.  
Al-Asqar, Muham  
Uthman.  
Qhadaya a  
Al-Bahuty, Mans  
Beirut: Da  
Al-Baz, <sup>c</sup>Abas Al  
Dar al-Na  
Al-Bukhari, Muha  
Dar al-fik  
Al-Ghazali, Abu  
Beirut: Da  
Al-Nawawi, Yahy  
Kaherah:  
Al-Nawawi, Yahy  
al-<sup>c</sup>urfan.  
Al-Qaradhawy, Y  
Al-Quran  
Al-Sarahsi, Sams  
al-<sup>c</sup>ilmiah  
Al-Shatibi, Abu  
Kaherah:  
Al-Suyuti, Jalal  
naza'ir.  
Al-Tabrani, Ab  
Matba<sup>c</sup>a  
Azman Ab Rahr  
Perspek  
Antaral  
http:// zakat. al-  
Ibn Manzur, (19  
Isu-Isu Kewang  
Masitah Ibrahi  
Ahad.  
Mohd Asri H  
Syaral  
Mudjib, Abdul

## RUJUKAN

- Abdul al-<sup>c</sup>Azim, Sa<sup>o</sup>id. (t.t.). *Dawabit Shari<sup>c</sup>ah lil al-Al<sup>c</sup>ab al-Riadiyah. Majalah Hikmah.*
- Al-Asqar, Muhamad Sulaiman , Yassin, Muhamad Naim. Subair, Muhamad Uthman. Al-Asqar, Umar Sulaiman, (2000). *Abhath Fiqhiah fi Qhadaya al-Zakat al-Mu<sup>c</sup>asarah.* Jordan: Dar al-Nafa'is.
- Al-Bahuty, Mansor Yunus. (1982). *Kassyaf al-Qinak <sup>c</sup>an Matan al-Iqna.* Beirut: Dar al-kutub al-<sup>c</sup>ilmiyyah.
- Al-Baz, <sup>c</sup>Abas Ahmad Muhamad, (1999). *Ahkam al-Mal al-Haram.* Jordan: Dar al-Nafa'is.
- Al-Bukhari, Muhamad Ismail. (t.t.). *Sahih Bukhari bi sarh fath al-bari.* Beirut: Dar al-fikr.
- Al-Ghazali, Abu hamid Muhamad Muhamad. (1989). *Ihya <sup>c</sup>ulum al-din.* Beirut: Dar al-fikr.
- Al-Nawawi, Yahya Sarafudin. (1997). *Sarh matan al-Arba<sup>c</sup>in al-nawawiyah.* Kaherah: Dar al-tauzi<sup>c</sup> wa al-nashr al-Islamiah.
- Al-Nawawi, Yahya Sarafudin. (t.t.). *Sahih Muslim.* Beirut. Muasasah manahil al-<sup>c</sup>urfan.
- Al-Qaradhawy, Yusuf. (1996). *Fiqh Prioritas.* Jakarta: Robbani Press.
- Al-Quran
- Al-Sarahsi, Samsudin Muhamad Ahmad. (1993). *Mabsut.* Beirut: Dar al-kutub al-<sup>c</sup>ilmiah.
- Al-Shatibi, Abu Ishak Ibrahim. (t.t.). *Al-muwafaqat fi usul al-shari<sup>c</sup>ah.* Kaherah: Al-Maktabah al-Tijariah al-Kubra.
- Al-Suyuti, Jalaludin Abdul Rahman Muhamad. (1990). *Al-ashbah wa al-naza'ir.* Beirut: Dar al-kutub al-<sup>c</sup>ilmiah.
- Al-Tabrani, Abu al-Kassim Sulaiman Ahmad. (1985). *Mu'jam al-kabir.* Matba<sup>c</sup>ah al-zahra.
- Azman Ab Rahman. (2005). Wanita dan Penglibatannya dalam Sukan Menurut Perspektif Islam. Kertas kerja dibentangkan di *Seminar Wanita Antarabangsa* Anjuran UTM pada 2-3 April 2005.
- [http:// zakat. al-islam. com](http://zakat.al-islam.com)
- Ibn Manzur, (1999). *Lisan al-<sup>c</sup>arab.* Beirut: Dar ihya al-turath al-arabi.
- Isu-Isu Kewangan.* (2000). Brunei: Jabatan Mufti Kerajaan Brunei.
- Masitah Ibrahim. (2000).Guna Wang Nyanyian Beli Harta Benda. *Metro Ahad.*
- Mohd Asri Hashim, Syahrizzaman Bistamin, Khairuddin Ghazali. (1998). *Syarah Hadis 40 Imam Nawawi.* Kuala Lumpur: Pustaka Salam.
- Mudjib, Abdul. (1999). *Kaedah-Kaedah Fiqh.* Jakarta: Kalam Mulia.

- Muhamad Abdaie Rathomy. (t.t.). *Sarh Riyadhus Solihin*. Singapura: Pustaka Nasional.
- Muhamad Mahrus Mudaris. (2002). *Pengajaran Fiqh Muamalat*. Selangor: UIAM.

JURNAL PENG  
Fakulti Pengurus  
(KUIS).

Sumbangan artikel  
akademik seluruh  
wadah bagi perke  
pengurusan dan p

Penerbitan ini te  
pelbagai bidang  
**perakaunan, per**  
(transaksi pernia  
berkaitrapat deng  
Melayu atau Baha

Hanya karya asli  
pihak Editor dan  
mana pihak yang

Berikut adalah pa

1. Dua sal  
diserahk
2. Manusk  
dengan  
jenis tul
3. Manusk
4. Abstrak
5. Kesemu  
tanpa m
6. Bagi pe  
buah ju
7. Penyun  
termas  
telefon

## JURNAL PENGURUSAN DAN MUAMALAH NOTA KEPADA PENYUMBANG ARTIKEL

JURNAL PENGURUSAN & MUAMALAH merupakan jurnal berwasit terbitan Fakulti Pengurusan dan Mualamah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).

Sumbangan artikel dan laporan penyelidikan adalah dialu-alukan daripada ahli-ahli akademik seluruh Malaysia. Adalah menjadi hasrat jurnal ini untuk menjadi suatu wadah bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penyelidikan khususnya dalam bidang pengurusan dan perniagaan.

Penerbitan ini terdiri daripada pelbagai disiplin. Sumbangan dialu-alukan daripada pelbagai bidang pengurusan dan perniagaan (**pemasaran, pengurusan, kewangan, perakaunan, perbankan, ekonomi, pembangunan sumber manusia** dan *muamalah* (transaksi perniagaan Islam)) dan daripada disiplin-disiplin ilmu yang lain yang berkaitrapat dengan perniagaan dan pengurusan. Bahan boleh ditulis di dalam Bahasa Melayu atau Bahasa Inggeris.

Hanya karya asli yang ditulis oleh penyumbang boleh diserahkan bagi pertimbangan pihak Editor dan karya tersebut hendaklah tidak berada di dalam pertimbangan mana-mana pihak yang lain untuk penerbitan pada masa yang sama.

Berikut adalah panduan penulisan bagi penyumbang: -

1. Dua salinan bercetak manuskrip beserta satu salinan maya hendaklah diserahkan dan manuskrip tidak akan dikembalikan.
2. Manuskrip hendaklah tidak melebihi 30 halaman, saiz kertas A4, bertaip dengan langkau dua barisan, pada sebelah kertas sahaja dan menggunakan jenis tulisan *Times New Roman* dengan saiz 12.
3. Manuskrip hendaklah menurut gaya penulisan APA.
4. Abstrak tidak melebihi 150 juga hendaklah disertakan.
5. Kesemua manuskrip akan disemak oleh seorang ahli akademik yang sesuai tanpa mengetahui identiti penyumbang.
6. Bagi penyumbang yang karyanya diterima bagi penerbitan akan menerima 4 buah jurnal sebagai suguhati.
7. Penyumbang juga perlu menyerahkan butir-butir peribadi secara ringkas termasuk nama penuh, jawatan, institusi, alamat surat-menyurat, nombor telefon dan alamat *email*.

Manuskrip hendaklah dihantar secara langsung, pos atau email kepada:

**Editor,  
Jurnal Pengurusan dan Muamalah,  
Fakulti Pengurusan dan Muamalah,  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor,  
Bandar Seri Putra, 43000 Kajang  
Selangor Darul Ehsan.**

Tel: 03-8925 4215 samb 3316 / Faks: 03-8925 4432

E-mail address: [mmjournal06@yahoo.com](mailto:mmjournal06@yahoo.com)

JOUR

The JOURNAL OF  
published by the F  
Antarabangsa Selang

Articles and research  
Malaysia. The jour  
innovations in all are

This is a multi-discip  
areas of business  
**economic, human**  
transaction)) and from  
oriented, written in M

It is assumed that or  
Board Journal cor  
consideration by and

Following are the wr

1. Two hard c  
electronic f
2. The manus  
double spa  
12.
3. The manus
4. An abstrac
5. All submis
6. The contri  
given 4 co
7. The contr  
including  
and e-mai

JOURNAL OF MANAGEMENT AND MUAMALAH  
NOTES TO CONTRIBUTORS

The JOURNAL OF MANAGEMENT & MUAMALAH is a refereed journal published by the Faculty of Management & Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).

Articles and research reports are invited from faculty in business schools throughout Malaysia. The journal is devoted to advancing scholarly research, knowledge and innovations in all areas of business.

This is a multi-disciplinary publication. Contributions are sought from all functional areas of business (**marketing, management, finance, accounting, banking, economic, human resource development** and *muamalah* (Islamic business transaction)) and from other disciplines as long as the material is business or economic oriented, written in Malay or English.

It is assumed that only the original work of the author will be submitted for Editorial Board Journal consideration. Any manuscript submitted must not be under consideration by another publication.

Following are the writing guidelines to the contributors: -

1. Two hard copies of the manuscript should be submitted together with one electronic file copy. Manuscript will not be returned.
2. The manuscript should be not more than 30 pages, A4 paper size, typed double spaced on one side, using the Times New Roman font with the size of 12.
3. The manuscript must follow APA style.
4. An abstract, no longer than 150 words should be included.
5. All submission will be subject to blind peer review.
6. The contributors whose manuscript has been accepted for publication will be given 4 complimentary copies of the journal.
7. The contributor should also provide a short background of his/her profile including full name, position, institution, postal address, telephone number and e-mail address.

Manuscript may be submitted by hand, post or electronic mail to the:

**Editor,  
Journal of Management and Muamalah,  
Faculty of Management and Muamalah,  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor,  
Bandar Seri Putra, 43000 Kajang  
Selangor Darul Ehsan.**

Tel No: 03-8925 4215 ext 3316 Fax No: 03-8925 4432

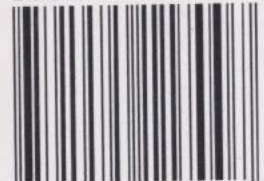
E-mail address: [mmjournal06@yahoo.com.my](mailto:mmjournal06@yahoo.com.my)



PERPUSTAKAAI

Jurnal Pengurusan dan Muamalah,  
Fakulti Pengurusan dan Muamalah,  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor,  
Bandar Seri Putra, 43000 Kajang,  
Selangor Darul Ehsan.  
Tel: 03-8925 4215 samb 3316 / Faks: 03-8925 4432  
E-mail address: mmjournal06@yahoo.com

ISSN 1985-1170



9 771985 117007