

**Analisis Hukum Pembayaran Ex-Gratia di Syarikat Takaful**  
*Analysis of Ruling on Ex-Gratia Payment in Takaful Companies*

Nik Abdul Rahim Nik Abdul Ghani<sup>✉</sup> & Anas Mat Naim

Research Centre for Sharia, Faculty of Islamic Studies, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

**ABSTRAK**

*Ex-gratia ialah satu bentuk pembayaran secara sukarela oleh pihak syarikat takaful atau insurans berdasarkan pertimbangan dan justifikasi tertentu walaupun tidak termaktub dalam terma dan syarat. Walaubagaimanapun, amalan pembayaran dalam takaful berbeza daripada insurans kerana dana takaful terbahagi kepada dana risiko (tabarru') dan dana pemegang saham. Terdapat persoalan adakah pembayaran ex-gratia boleh diambil daripada dana risiko. Ini kerana pihak syarikat takaful merupakan wakil kepada peserta-peserta dalam menguruskan dana risiko. Wakil secara umumnya hendaklah bertindak untuk kepentingan muwakkil. Justeru, kajian ini mengupas amalan pembayaran ex-gratia di beberapa syarikat takaful terpilih. Data diperolehi melalui analisis dokumen dan temubual. Seterusnya ia dianalisis secara tematik dan deskriptif. Dapatan kajian ini mendapati terdapat perbezaan amalan di beberapa syarikat takaful dari perspektif sumber dana yang diambil bagi pembayaran ex-gratia. Akad wakalah antara syarikat dan peserta berkaitan pengurusan dana risiko menjadi asas kepada perbahasan takyif fiqhi pembayaran berkenaan. Hasil juga menunjukkan perlu dibangunkan satu parameter syariah berkaitan pembayaran ex-gratia dalam konteks takaful.*

**KATA KUNCI**

Ex-gratia, sukarela, takaful, wakalah, dana, tabarru'

**ABSTRACT**

*Ex-gratia refers to voluntary payments made by takaful or insurance companies based on specific considerations and justifications, even when not explicitly stipulated in the terms and conditions. However, the practice of ex-gratia payments in takaful differs from that in conventional insurance due to the division of the takaful fund into a risk fund (tabarru') and a shareholders' fund. This raises the question of whether ex-gratia payments can be sourced from the risk fund, as the takaful company acts as an agent (wakeel) for the participants in managing this fund. An agent is typically expected to act in the best interest of the principal (muwakkil). This study examines the practice of ex-gratia payments in selected takaful companies. Data were collected through document analysis and interviews, and subsequently analyzed thematically and descriptively. The findings reveal variations in practice among different takaful companies, particularly regarding the source of funds used for ex-gratia payments. The wakalah contract between the company and participants, which governs the management of the risk fund, forms the basis for the fiqh (Islamic jurisprudence) discussion on this matter. The results also underscore the need to develop Shariah-compliant parameters related to ex-gratia payments within the context of takaful.*

**KEYWORDS**

Ex-gratia, voluntary, takaful, wakalah, fund, tabarru'

**Article History**

Received: June 2, 2024

Revised: June 12, 2024

Accepted: June 20,  
2024

Published: June 30,  
2024

**Contact**

Nik Abdul Rahim Nik  
Abdul Ghani  
(Corresponding Author)  
[nikrahim@ukm.edu.my](mailto:nikrahim@ukm.edu.my)

**Citation**

Nik Abdul Rahim Nik  
Abdul Ghani & Anas  
Mat Naim. 2024.  
Analisis Hukum  
Pembayaran Ex-Gratia  
di Syarikat Takaful.  
*Journal of  
Contemporary Islamic  
Law*. 9(1): 39-46.

**Copyright**

© 2024 by the author(s)



This work is licensed  
under a Creative  
Commons Attribution-  
Non-Commercial 4.0  
International License.  
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Secara asasnya, *ex-gratia* boleh ditafsirkan sebagai satu bentuk pembayaran secara sukarela oleh pihak syarikat takaful atau insurans. Sekalipun tiada kewajipan untuk membuat pembayaran terhadap peserta atau pelanggan, pihak syarikat membuat bayaran berdasarkan pertimbangan dan justifikasi tertentu. Secara literal, *ex-gratia* berasal dari Bahasa Latin yang membawa maksud ‘dengan senang hati’. Ia merupakan satu pemberian secara sukarela yang dibuat oleh satu pihak kepada pihak yang lain tanpa wujudnya satu obligasi kontrak antara kedua-duanya.

Dalam konteks Takaful, ia merupakan satu bayaran sumbangan secara sukarela yang dibuat oleh operator Takaful kepada pelanggan walaupun pelanggan tidak layak menerimanya kerana tidak memenuhi syarat dalam sijil Takaful. Oleh kerana dana takaful terbahagi kepada dana risiko (*tabarru'*) dan dana pemegang saham, maka timbul isu sejauh mana pembayaran *ex-gratia* boleh diambil daripada dana risiko.

Kajian ini mengupas amalan pembayaran *ex-gratia* oleh operator Takaful di Malaysia. Sehubungan dengan itu, kajian ini memberi fokus analisis terhadap akad asas yang menjadi dasar hubungan antara peserta dan syarikat takaful iaitu akad wakalah.

## PERMASALAHAN KAJIAN

Secara asasnya, antara isu pertikaian yang boleh berlaku antara peserta takaful dan pengendali takaful ialah penolakan tuntutan oleh pengendali. Pada situasi normal, peserta takaful yang mengalami peristiwa (*events*) yang disenaraikan dalam sijil takaful, maka dia mempunyai hak untuk membuat tuntutan atas kerugian yang dialami. Namun, tidak semua tuntutan yang dimohon akan diterima oleh pengendali takaful.

Apabila berlaku pertikaian terhadap penolakan tuntutan (*rejection of claims*), pihak syarikat dan peserta akan mengemukakan bukti yang menyokong kepentingan masing-masing. Pengendali takaful akan menyatakan bahawa tuntutan yang dipohon tidak mematuhi terma dan syarat yang telah dipersetujui dan sebaliknya peserta cuba menyatakan syarat dan terma telah dipatuhi.

Walaupun bagaimanapun, dalam kes-kes tertentu (*case-by-case basis*), bergantung kepada merit setiap kes, tuntutan yang tidak dapat diluluskan boleh dibayar oleh pihak syarikat atas budi bicara sebagai *ex-gratia*. *Ex-gratia* secara ringkasnya ditafsirkan sebagai bayaran atas budi bicara (*discretionary payment*) bagi tuntutan yang tidak dapat diluluskan. Dalam konteks undang-undang insurans, pembayaran *ex-gratia* ialah tuntutan yang dibayar oleh syarikat insurans atas budi bicara

sekalipun pihak syarikat tidak berkewajipan melakukan demikian.

Secara prinsip asasnya, bayaran berdasarkan budi bicara boleh dikaitkan dengan konsep *ihsan* dalam Syariah. Walaupun bagaimanapun, praktis *ex-gratia* hendaklah dilakukan dengan penuh berhati-hati kerana pihak syarikat takaful hanya bertindak sebagai wakil para peserta dalam menguruskan dana takaful. Justeru, sesetengah pengendali takaful membayar *ex-gratia* selepas mendapat persetujuan dan kelulusan Jawatankuasa Syariah (*Shariah Committee*), kerana bayaran ini tidak termasuk dalam prinsip “*paying a defined loss from a defined fund*” (Yusof et al. 2015).

Secara umumnya, tiada satu bentuk keseragaman dan keselarasan dalam pertimbangan yang digunakan oleh operator Takaful apabila permohonan *ex-gratia* yang diajukan oleh pelanggan. Nurfadhilah (2018) menegaskan bahawa perlunya satu klausa dalam polisi berkaitan yang mengawal selia pembayaran *ex-gratia* kerana ditakuti ianya akan digunakan sebagai satu instrumen oleh operator Takaful secara sewenang-wenangnya disebabkan tiada kawal selia pada masa ini. Ini menunjukkan bahawa pembayaran *ex-gratia* tertakluk sepenuhnya atas budi bicara operator Takaful tertentu disebabkan ketiadaan mana-mana polisi yang mengawal selia pemberian *ex-gratia*.

Secara umumnya, asas pertimbangan yang dibuat oleh operator Takaful dalam pemberian *ex-gratia* adalah berdasarkan kepentingan perniagaan dan mengelakkan tindakan undang-undang sebagai penyelesaian bagi pertikaian tuntutan manfaat Takaful (Maimunah, 2010; Diah, 2019; Rheza, 2013; Gita, 2016; Lukman & Yusof, 2020). Namun begitu, terdapat beberapa pertimbangan tambahan yang diletakkan oleh operator Takaful tertentu, seperti kedudukan kewangan syarikat (Lukman & Yusof, 2020), dan prestasi baik pelanggan dalam membayar sumbangan Takaful (Rheza, 2013; Maimunah, 2010). Tambahan lagi, Nurfadhilah (2018) menyatakan tidak semua operator Takaful mempunyai polisi penyelesaian tuntutan berkaitan pembayaran *ex-gratia*. Justeru, dapat dilihat dalam konteks amalan semasa, tiada keselarasan dalam justifikasi pertimbangan yang diambil oleh operator Takaful dalam menyelesaikan tuntutan berdasarkan pembayaran *ex-gratia*.

Antara kes yang pernah dikaitkan dengan *ex-gratia* dalam industri takaful ialah pembayaran kepada mangsa tragedi MH370. Menurut Mohamed Hadi (2016), operator takaful telah berselisih pendapat dalam menentukan sumber dana yang perlu dibayar kepada waris yang membuat tuntutan. Dalam kes tersebut, Kerajaan Malaysia pada tarikh 29 Januari 2015 telah mengisytiharkan bahawa semua 239 penumpang dan anak kapal MH370 yang hilang terkorban. Sehubungan dengan itu, sebahagian waris mangsa telahpun membuat tuntutan manfaat insurans

dan takaful. Namun begitu, perkara yang menjadi pertikaian adalah kerana tiadanya sijil kematian yang melayakkan satu-satu tuntutan itu diproses seterusnya dibayar mengikut syarat-syarat yang telah digariskan dalam kontrak bersama pelanggan. Sekiranya pembayaran perlu dilakukan juga, ia akan dianggap sebagai pembayaran ex-gratia sesuai dengan pengamalan industri. Berikutan statusnya sebagai ex-gratia, syarikat-syarikat takaful telah berselisih pendapat dalam menentukan sumber pendanaan bagi pembayaran tersebut (Mohamed Hadi, 2016).

Secara ringkasnya, sebahagian operator takaful berpendapat ia harus dibayar daripada dana tabarru' (dana risiko peserta) sementara sebahagiannya lagi berpendapat pembayaran perlu dilakukan menggunakan dana pemegang saham operator takaful sama ada berasaskan konsep pinjaman (*Qard*) atau pemberian (*Hibah*). Perkara ini membuktikan wujudnya ketidakselarasan dalam menentukan sumber kewangan bagi pembayaran ex-gratia kepada pelanggan dalam kalangan operator takaful. Berdasarkan ketidakselarasan yang ditonjolkan tadi, sekiranya sumber ex-gratia diambil daripada dana risiko, adakah ia bertentangan dengan tugas syarikat takaful sebagai wakil. Sejauh mana akad wakalah yang mendasari hubungan operator takaful dan peserta takaful membenarkan atau tidak membenarkan sumber dana diambil dari dana risiko?

## METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini ialah kajian kualitatif menggunakan pendekatan analisis kandungan data akan dikumpulkan dengan dua kaedah utama, iaitu analisis dokumen iaitu menganalisis sumber-sumber primer dan skunder daripada buku-buku, jurnal, artikel dan dokumen berkaitan takaful secara spesifik. Kaedah kedua ialah melalui temubual semi struktur. Temubual ini diadakan bagi mengumpul pihak industri takaful bagi mendapatkan maklumat secara langsung. Praktis takaful yang berbeza dapat dikutip daripada informan-informan yang terlibat khususnya melibatkan pakar industri dan pengamal industri. Setakat ini temubual berjaya dijalankan dengan 4 buah Syarikat Takaful iaitu Etiqa Takaful, Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad, Zurich Takaful dan Great Eastern Takaful. Kaedah analisis deskriptif dan juga analisis tematik akan digunakan untuk menghasilkan tema-tema khusus atau umum daripada data yang dikumpul. Artikel ini akan cuba menghuraikan praktis berkenaan dan menganalisis hukum pembayaran ex-gratia tersebut dengan mengambil kira status operator takaful sebagai wakil bagi peserta yang menguruskan dana risiko.

## DAPATAN KAJIAN

### 1. Definisi Ex-Gratia dalam Industri Takaful

Ex-gratia merupakan suatu istilah yang telah diketahui secara uruf dalam industri insurans dan

takaful. Ia merujuk kepada suatu pembayaran sukarela atau berdasarkan budi bicara yang dilakukan oleh pihak syarikat insurans atau takaful kepada pemilih polisi atau peserta takaful.

Secara literal, ex-gratia berasal daripada perkataan Latin yang boleh diterjemahkan sebagai secara sukarela. Menurut Kamus Cambridge, *an ex gratia payment is not necessary, especially legally, but is made to show good intentions*. Maksudnya ialah suatu pembayaran ex-gratia ialah sesuatu yang tidak mesti, khususnya secara undang-undang, namun ia dilakukan kerana ingin mempamerkan niat yang baik.

Ini bermakna ex-gratia secara mudahnya boleh ditafsirkan sebagai pembayaran tuntutan yang dilakukan mengikut budi bicara pembayar. Biasanya pembayaran tuntutan ex-gratia ini dilakukan semata-mata kerana mengambil kira faktor yang bukan bersifat teknikal, seperti ia dibayar hanya kerana faktor pertimbangan perniagaan (*business consideration*).

Dalam konteks undang-undang insurans, bayaran tuntutan ex-gratia bermaksud tuntutan yang diberikan oleh syarikat insurans secara sukarela, sekalipun sebenarnya tiada kewajib pihak syarikat insurans untuk membayara pampasan tersebut (Windiantina et al. 2022).

Justeru, ex-Gratia ialah salah satu bentuk pembayaran yang dilakukan oleh syarikat takaful atau insurans sekalipun pada peringkat awal tuntutan tersebut telah ditolak. Malahan pembayaran dilakukan adalah atas budi bicara pihak operator takaful walaupun sebenarnya tiada kewajipan untuk pihak syarikat membayarnya.

### 2. Prosedur Tuntutan Takaful di Malaysia

Untuk memahami ex-gratia ini secara lebih jelas, prosedur tuntutan manfaat takaful di Malaysia harus difahami terlebih dahulu. Secara umum, tuntutan takaful boleh dibuat dengan mengisi borang tuntutan seterusnya menghantar borang tersebut berserta dengan dokumen-dokumen yang telah disahkan kepada operator takaful untuk disiasat dan diproses untuk pengesahan.<sup>1</sup> Setelah analisa dilakukan oleh jabatan tuntutan, keputusan akan dikeluarkan sama ada melayakkan pelanggan untuk menerima bayaran manfaat takaful atau sebaliknya.

Sekiranya tuntutan pelanggan tersebut diterima, bayaran tuntutan akan dibuat secara penuh

<sup>1</sup> Untuk rujukan yang lebih terperinci, boleh layari laman web operator-operator Takaful seperti berikut:

a. Takaful Ikhlas :

<https://www.takaful-ikhlas.com.my/ms/ikhlas-contact/tuntutan/tuntutan-takaful-keluarga-medical>

b. Etiqa Takaful : <https://www.etiqa.com.my/v2/tuntutan>

c. Great Eastern Takaful :

<https://www.greateastertakaful.com/bm/penyelesaian-takaful/takaful-untuk-anda-dan-saya/membuat-tuntutan-takaful.html>

d. Prudential BSN Takaful: <https://www.prudential.com.my/ms/how-to-claim/>

kepada pelanggan. Namun begitu, sekiranya tuntutan pelanggan tersebut ditolak, pelanggan boleh membuat rayuan dengan menghantar surat kepada operator takaful untuk pertimbangan semula. Antara faktor-faktor yang membawa kepada penolakan tuntutan adalah ketidakdedahan maklumat penting seperti maklumat kesihatan, penipuan, kerugian atau sebab musibah termasuk dalam pengecualian klausa dan sijil tidak berkuatkuasa atau telah pun luput ketika tuntutan dibuat.

Sekiranya musibah atau kerugian tertakluk dalam faktor-faktor di atas, maka bayaran tuntutan tidak akan dibuat kepada pelanggan kerana ia telahpun melanggar kontrak antara operator takaful dan pelanggan, yang mana memenuhi syarat-syarat perjanjian merupakan asas dalam akad menurut Syariah, menerusi hadith Nabi S.A.W:

الصلح جائز بين المسلمين، إلا صلحاً حرم حلالاً أو أحلَّ حراماً،  
والمسلمون على شروطهم، إلا شرطاً حرم حلالاً أو أحلَّ حراماً

Maksudnya: “Sulh antara orang-orang Islam adalah harus, kecuali sulh yang mengharamkan yang halal, atau yang menghalalkan yang haram, dan setiap orang Islam terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan sesuatu yang halal atau menghalalkan sesuatu yang haram.

*Abu Dāwud, Bab fi al-Ṣulḥ, Sunan Abi Dāwud, hadith no. 3594, jil 5, hlm. 446; al-Daruqutni, Kitab Umar r.a ila Abi Musa al-Ash'ari, Sunan al-Daruqutni, hadith no. 4472, jil. 5, hlm. 369*

Namun begitu, pihak operator takaful boleh mempertimbangkan untuk membayar sejumlah wang kepada pelanggan tersebut sebagai bayaran ex-gratia, yang mana ianya tidak tertakluk kepada mana-mana peruntukan dalam kontrak antara mereka mahupun pada mana-mana perundangan (Rheza, 2013; Maimunah, 2010), kedudukan kewangan semasa syarikat (Lukman & Yusuf, 2020), menjaga kepentingan perniagaannya dan mengelakkan daripada pertikaian undang-undang yang merugikan masa dan kos kedua-dua pihak (Maimunah, 2010; Diah, 2019; Rheza, 2013; Gita, 2016; Lukman & Yusof, 2020). Kajian-kajian lepas mengenai hal ini boleh diringkaskan dalam jadual di bawah:

Kajian lepas	Faktor pertimbangan ex-gratia
Rheza, 2013; Maimunah, 2010	tidak tertakluk kepada mana-mana peruntukan dalam kontrak
Lukman & Yusuf, 2020	kedudukan kewangan semasa syarikat
Maimunah, 2010; Diah, 2019; Rheza, 2013; Gita, 2016; Lukman & Yusof, 2020	menjaga kepentingan perniagaan mengelakkan daripada pertikaian undang-undang yang merugikan masa dan kos kedua-dua pihak

Dari sudut jumlah pula, sesetengah praktis syarikat insurans dan takaful khususnya luar negara ada menetapkan peratusan tertentu bagi ex-gratia. Misalnya syarikat asuransi jiwa AIA Financial yang

merupakan salah satu operator takaful di Indonesia menetapkan bahawa jumlah pembayaran ex-gratia dihadkan kepada 50% dari jumlah keseluruhan sumbangan yang dibayar oleh pelanggan kepada operator takaful sepanjang hidupnya (Rheza, 2013).

Secara umumnya, pembayaran ex gratia boleh dibuat berdasarkan faktor tertentu seperti faktor kemanusiaan, pertimbangan hubungan jangka panjang dengan pihak pelanggan dan sebagainya (Tobiaz Frenz, Younes Soualhi, 2010). Melihat kepada konteks industri Takaful di Indonesia, terdapat beberapa pertimbangan yang diambil oleh operator Takaful bagi mempertimbangkan pembayaran ex-gratia kepada pelanggan yang mana tuntutannya pada awalnya ditolak iaitu; prestasi baik yang ditunjukkan oleh pelanggan dalam membayar premium yang telah ditentukan sepanjang hidupnya.

Berdasarkan temubual yang dijalankan, penolakan tuntutan berlaku dalam kalangan industri berbeza. Kebiasanya setiap syarikat mempunyai polisi berasingan dan khusus mengenai tuntutan.

Syarikat Takaful	Faktor pembayaran ex-gratia
<b>Takaful A</b>	Sekiranya penilai masih tidak berpuas hati dengan maklumat tambahan yang diberi pelanggan serta tidak menepati terma kontrak atau sijil, pertimbangan daripada sudut lain akan dinilai dan di sinilah berlakunya kemungkinan untuk Ex-Gratia. Hal ini kerana syarikat/operator takaful sangat strict dalam mengikuti kontrak
<b>Takaful B</b>	Syarikat akan recommend atau mempertimbangkan pembayaran ex-Gratia terhadap pelanggan yang mempunyai <i>evident/supporting document</i> yang menunjukkan bahawa pelanggan bukannya sengaja dan kes rayuan tersebut bersifat genuine. Panel akan review kes tersebut dan rayuan pelanggan kebiasaannya dipenuhi dan jarang ditolak. Pelanggan yang tidak memberikan <i>evident/additional supporting reason</i> seperti tidak memberikan alasan lambat membuat tuntutan maka rayuan tuntutan gratia mereka tidak dilayan. Terkadang kes rayuan yang dikemukakan oleh pelanggan tidak sampai ke tahap gratia kerana kesalahan kecil seperti silap memberi dokumen maka kes seperti itu akan diselesaikan di peringkat claim department dengan justifikasi daripada pihak mereka sendiri. Hal demikian kerana tuntutan tersebut masih lagi dalam kerangka kontrak manakala gratia pula melibatkan kes yang sepenuhnya out of contract
<b>Takaful C</b>	Participant yang ingin membuat tuntutan akan memaklumkan (request) kepada sales business manager atau relationship manager. Pihak marketing akan sampaikan request tersebut kepada pihak claim community. Kemudian pihak claim akan tengok daripada sudut participant

	request dan akan lihat juga dari segi teknikal whether the intial rejection claim yang asal itu valid atau tidak. Sekiranya tidak valid akan dihantar semula untuk reassesment. Sekiranya valid, claim itu akan dibawa ke teknikal review (chief claim) untuk berikan validation sama ada sekiranya gratia valid atau tak kemudiaannya dibawa ke ex-gratia committee untuk approval. Di XXXX, tiada approval daripada shariah committee (SC) dalam pemberian gratia.
<b>Takaful D</b>	Okey untuk assessment sama ada boleh consider under aex-gratia atau tidak selalunya kita akan back to the situation dengan apaa supporting information yang customer berilah okey contohnya macam tadi dia dia dia client ni ambil tuntutan lambat melebihi daripada timeline...kan overdue jadi... kalau dia hanya bagi reason je dan...ada kekangan ke...jadi bila kita review mana2 appeal, selalunya yang kita tak akan consider ex-gratia yang dia tak bagi supporting reaseon selalu kita tak akan consider lah ataupun kalau kita minta additional supporting dan dia Tak dapat bagi Dan kita Tak boleh lah consider dia punya ermm....rayuan tu... okey.Jadi kalau yang selalu kita boleh recommend niI adalah rayuan rayuan yang ada ada supporting dokumen ada ada very apa ni high evidence yang ni dia memang betul betul tak sengaja atau apa ni kes ni sebenarnya genuine tapi disebabkan ada beberapa hal ... dia punya evidence yg dia bagi dan kita boleh baru review untuk untuk consider ada share tadi

Jadual 2: Faktor pemberian dan penolakan ex-gratia di sisi syarikat takaful

Berdasarkan hasil temubual di atas, dapat dilihat faktor utama pemberian ex-gratia ialah kesilapan tidak sengaja yang dilakukan oleh peserta/*claimant* di samping ada dokumen yang membuktikan hal demikian. Bagi sesetengah syarikat takaful, tiada kelulusan Jawatankuasa Syariah diperlukan, manakala bagi sesetengah takaful yang lain perlu kepada kelulusan Jawatankuasa Syariah.

### 3. Sumber Dana Pembayaran Ex-Gratia dalam Industri

Berdasarkan kepada praktis industri, sumber dana pembayaran ex-gratia boleh dibahagikan kepada tiga bentuk:

- i. Pembayaran ex-gratia diambil terus daripada dana pemegang saham
- ii. Pembayaran ex-gratia boleh ditentukan sama ada diambil terus daripada dana pemegang saham sahaja, atau diambil daripada dana risiko (*tabarru'*). Sekiranya diambil dari dana risiko, maka ia hendaklah mendapat kelulusan Jawatankuasa Syariah

- iii. Pembayaran ex-gratia boleh berlaku dalam bentuk campuran antara dana pemegang saham dan dana *tabarru'*.

### PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN

Berdasarkan kepada hasil dapatan kajian, dapat dirumuskan bahawa praktis pembayaran ex-gratia yang diamalkan dalam kalangan industri takaful di Malaysia tidak selaras antara satu syarikat dengan syarikat lain. Secara umumnya, pembayaran ex-gratia yang diambil daripada dana pemegang saham adalah satu pertimbangan yang boleh dilakukan oleh pihak Syarikat. Namun apabila sumber dana itu diambil daripada dana risiko/*tabarru'*, maka timbul persoalan sejauh mana keharusan amalan berkenaan. Oleh kerana asas kepada hubungan antara operator takaful dan peserta ialah *wakalah*, maka artikel ini cuba menganalisis amalan tersebut berdasarkan kepada prinsip Syariah yang diguna pakai iaitu *wakalah*.

Sebagaimana yang difahami, takaful operator memainkan peranan sebagai wakil (*agent*) dalam menguruskan *risk fund* bagi pihak peserta. Oleh itu, asas syariah dalam setiap tindakan takaful operator ialah berasaskan *wakalah* di mana takaful operator sebagai wakil.

Wakalah dari segi bahasa Arab boleh disebut *wakalah* atau *wikalah*. Ia merupakan kata nama atau *masdar* bagi perbuatan *tawkil* yang mana kata kerjanya ialah *wakkala yuwakkilu*. Menurut Ibn Fāris (1979), huruf *waw*, *kaf* dan *lam* merupakan kalimah asal yang menunjukkan kepada maksud menyerahkan kepada orang lain dalam urusanmu (اعتقاد غيرك في أمرك).

Manakala dari segi istilah fiqh, para ulama berbeza pendapat dalam memberi definisinya. Berikut ialah ringkasan definisi mengikut empat mazhab muktabar:

#### i. Mazhab Hanafi

عبارة عن إقامة الإنسان غيره مقام نفسه في تصرف معلوم

Maksudnya: Ungkapan yang merujuk kepada perbuatan seseorang melantik orang lain menduduki tempatnya dalam suatu tasarruf (tindakan) yang diketahui [al-Inayah ala al-Hidayah 7/499]

#### ii. Mazhab Maliki:

نيابة ذي حق غير ذي إمرة ولا عبادة لغيره فيه غير مشروط بموته

Maksudnya: Penggantian orang yang mempunyai hak tanpa perintah atau ibadah kepada yang lain di dalamnya tanpa bersyarat dengan kematiannya." (Al-Hattab 1992)

#### iii. Mazhab Shafie

تفويض شخص ما له فعله مما يقبل النيابة إلى غيره ليفعله في حياته

Maksudnya: Penyerahan seseorang akan suatu perbuatan boleh digantikan yang harus dilakukannya sendiri kepada orang lain agar dilakukan pada ketika hidupnya. (Al-Sharbini 1997) [Mughni al-Muhtaj 2/217]

## iv. Mazhab Hanbali

استنابة جائز التصرف مثله فيما تدخله النيابة

Maksudnya: Orang yang harus tasarruf menggantinya seorang seumpamanya dalam perkara yang boleh digantikan. (Al-Buhuti n.d.) [al-Rawd al-Murbi' 259]

Manakala definisi *wakalah* menurut PD Wakalah BNM:

*“Wakalah refers to a contract where a party, as principal (muwakkil) authorizes another party as his agent (wakil) to perform a particular task on matters that may be delegated, with or without imposition of a fee”.*

Menurut perspektif syariah, wakil memainkan peranan sebagai pemegang amanah. Dengan kata lain, tindakan wakil menurut perspektif Syariah hendaklah menjaga *masalah muwakkil* kerana wakil dianggap *mu'taman* (memegang amanah/*trustee*). Al-Nawawi (1991) menyebut:

للوکالة حکم الأمانة، فید الوکیل ید أمانة

Maksudnya: Wakalah mempunyai hukum amanah, maka tangan (kuasa) wakil ialah kuasa amanah

PD Wakalah turut menggariskan:

*S 9.1 The inherent nature of wakalah is the delegation of powers to, or authorization of, the agent by the principal which gives rise to the agent having fiduciary duties (amanah) towards the principal within what he has been authorized to do.*

*S.91 Sifat asal wakalah adalah penyerahan kuasa kepada, atau pemberian kuasa kepada, ejen oleh prinsipal yang menyebabkan ejen mempunyai tanggungjawab fidusiari (amanah) terhadap prinsipal dalam lingkungan apa yang telah diberi kuasa untuk dilakukan.*

Justeru, wakil adalah mempunyai tanggungjawab amanah dari segi menguruskan sebarang perkara yang diwakilkan kepadanya. Ini bermakna wakil/ejen tidak harus melakukan sebarang *tasarruf* yang bercanggah dengan *masalah muwakkilnya*. Contohnya memberi pinjam daripada duit *muwakkil*, atau memberi hibah kepada seseorang tanpa izin *muwakkil*. Jika dia melakukan sesuatu dari hal demikian, maka *tasarruf* wakil dianggap batal.

Menurut Policy Document Wakalah, terdapat peruntukan jelas mengenai tanggungjawab dan obligasi seseorang wakil:

*S 14.10 The agent must observe the general interest of the principal in wakalah mutlaqah where the specific condition on the subject matter has not been determined.*

*Ertinya: “Wakil hendaklah memelihara masalah umum pewart (muwakkil) dalam wakalah mutlaqah di mana syarat-syarat khusus terhadap perkara yang diwakilkan tidak ditentukan”.*

Hal yang sama ini jelas dalam kitab-kitab fiqh klasik. Antaranya Ibn Qudamah (1985) menyebutkan:

لا يملك الوکیل من التصرف إلا ما يقتضيه إذن موكله، من جهة النطق، أو من جهة العرف؛ لأن تصرفه بالإذن، فاختص بها أذن فيه، والإذن يعرف بالنطق تارةً وبالعرف أخرى ولو وكل رجلاً في التصرف

في زمن مقيد، لم يملك التصرف قبله ولا بعده؛ لأنه لم يتناوله إذنه مطلقاً ولا عرفاً.

Maksudnya: “Wakil tidak memiliki tasarruf melainkan apa yang termasuk dalam keizinan muwakkil sama ada secara eksplisit (jihāt al-nuṭq) atau secara uruf (jihāt al-urf). Ini kerana tasarrufnya dengan izin, maka hendaklah terkhusus pada apa yang diizinkan. Keizinan ini boleh diketahui melalui pernyataan jelas (eskplisit) dan juga uruf. Jika seseorang mewakilkan seorang lelaki untuk bertasarruf pada satu tempoh tertentu, maka wakil itu tidak memiliki tasarruf sebelum atau selepas tempoh tersebut, ini kerana ia tidak termasuk dalam maksud keizinan tersebut secara mutlak atau secara uruf.

Dalam konteks industri takaful, hubungan antara syarikat dan semua peserta dibina atas asas wakalah. Ini bermakna syarikat atau takaful operator adalah dianggap **wakil yang menguruskan *tabarru' fund* (takaful fund)** dan dana *tabarru'* dianggap dimiliki oleh peserta takaful secara kolektif. Seksyen 9.2 Takaful Operational Framework menjelaskan:

*As takaful funds are owned by takaful participants, section 92 of the IFSA also imposes an obligation for a licensed takaful operator to ensure that the funds are established and managed in a manner that preserve the interest of the takaful participants at all times*

Maksudnya: Oleh kerana dana takaful dimiliki oleh peserta-peserta takaful, seksyen 92 IFSA menetapkan kewajipan bagi operator takaful yang berlesen memastikan bahawa dana tersebut dibentuk dan diuruskan dalam cara yang memelihara kepentingan peserta-peserta takaful setiap masa.

Berdasarkan kepada TOF juga:

*S 15.3 Pursuant to paragraph 15.2(a), the licensed takaful operator must ensure that claims are paid from the relevant funds as stipulated in the takaful certificates.*

*S 15.4 A licensed takaful operator must establish and implement appropriate measures to prevent fraudulent claims or payment of invalid claims.*

S 15.3 Mengikut perenggan 15.2(a), pengendali takaful berlesen hendaklah memastikan bahawa tuntutan dibayar daripada dana yang berkaitan seperti yang dinyatakan dalam sijil takaful.

S 15.4 Pengendali takaful yang berlesen hendaklah menetapkan dan melaksanakan langkah-langkah yang sesuai untuk mencegah tuntutan palsu atau pembayaran tuntutan yang tidak sah.

Maka, dapat difahami dari segi syarak, takaful operator ialah wakil, dan wakil hendaklah menjalankan *tasarruf* mengikut kepada apa yang telah dipersetujui dalam perjanjian. Adakah pembayaran ex-gratia termasuk dalam sesuatu yang telah dipersetujui dalam perjanjian? Apabila diteliti, berdasarkan kepada definisi ex-gratia, iaitu satu pembayaran yang dibuat oleh syarikat takaful berasaskan budi bicara walaupun peserta tidak layak kerana tidak termaktub dalam terma dan syarat atau tidak mematuhi terma dan syarat dalam kontrak, maka pembayarannya boleh dianggap sesuatu yang tidak dipersetujui dalam perjanjian. Dari segi

perbahasan fiqh, ia boleh dimasukkan dalam isu *tasarruf al-wakil fi ma la yuwakkal fih*.

Para ulama membahaskan bahawa *tasarruf al-wakil* hendaklah memelihara *maslahah muwakkil*. Ini kerana sepakat ulama bahawa wakil hanyalah pemegang amanah dan mesti menjaga kemaslahatan *muwakkilnya*. Sabda Nabi SAW

أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنِ اتَّمَنَّاكَ

Maksudnya: Tunaikanlah amanah kepada orang yang memberi amanah kepadamu

Sebagaimana disebut oleh al-Nawawi:

لِلوَكَاةِ حَكْمُ الْأَمَانَةِ، فَيَدُ الْوَكِيلِ يَدُ أَمَانَةٍ

Maksudnya: Wakalah mempunyai hukum amanah, makan tangan (kuasa) wakil ialah kuasa amanah

Al-Ramli juga mengulas:

مَعْلُومٌ أَنَّ الْوَلِيَّ أَوْ الْوَكِيلَ لَا يَفْعَلُ إِلَّا مَا فِيهِ الْمَصْلَحَةُ

Maksudnya: Dan diketahui bahawa seorang wali atau wakil tidak akan melakukan sebarang tindakan melainkan sesuatu yang mempunyai masalah

Berdasarkan kepada ini, maka seorang wakil yang bertindak melakukan sesuatu yang menyalahi kemaslahatan *muwakkil*, maka *tasarrufnya* adalah terbatal. Antara bentuk-bentuk *tasarruf* yang batil ialah, seorang wakil menyalahi syarat *muwakkil* seperti menjual sesuatu secara tangguh tanpa izin *muwakkil*, menjual dengan *ghubn* yang *fahish* dan lain-lain perkara yang memudaratkan *muwakkil*

Dalam *mawsu'ah fiqhiyyah al-kuwaitiyyah*:

الصُّورَةُ الثَّانِيَّةُ : تَصَرُّفُ الْوَكِيلِ إِذَا تَجَاوَزَ حُدُودَ الْوَكَاةِ . أَوَّلًا - مُخَالَفَةُ الْوَكِيلِ فِي الشَّرَاءِ : أ - مُخَالَفَةُ الْوَكِيلِ فِي جِنْسِ الْمَوْكَلِ بِشَرَايِهِ . - إِذَا وَكَّلَ إِنْسَانٌ آخَرَ فِي شِرَاءِ تَوْبٍ مِنَ الْقَطَنِ فَعَلَى الْوَكِيلِ أَنْ يَلْتَزِمَ بِمَا قَبِلَهُ بِهِ مَوْكَلُهُ وَلَا يُخَالَفَهُ إِذَا اشْتَرَى تَوْبًا مِنْ صُوفٍ فَقَدْ ذَهَبَ الْحَنْبَلِيُّ أَوَّالِيكَيْهِ وَرَوَاهُ عَنْ أَحْمَدَ إِلَى أَنَّ شِرَاءَ الْوَكِيلِ وَإِنْ خَالَفَ مَوْكَلَهُ صَحِيحٌ أَلَيْسَ مَوْكَلُهُ عَلَى إِجْازَةِ الْمَوْكَلِ إِذَا أَحْزَاهُ نَفْدًا وَإِلَّا فَإِنَّهُ يَنْفَعُ عَلَى الْوَكِيلِ . وَذَهَبَ الشَّافِعِيُّ وَهِيَ الرَّوَايَةُ الْأُخْرَى عَنْ أَحْمَدَ إِلَى أَنَّ الشَّرَاءَ فِي هَذِهِ الْحَالَةِ بَاطِلٌ فِي حَقِّ الْمَوْكَلِ وَيَنْفَعُ الشَّرَاءَ لِلْوَكِيلِ

Maksudnya: "Bentuk kedua: *tasarruf* wakil apabila melampaui batas wakalah. Pertama: wakil menyalahi dalam urusan pembelian i) wakil menyalahi dalam jenis sesuatu yang diwakilkan untuk dibeli. Maka jika seseorang mewakilkan rakannya membeli kain daripada cotton, maka wakil hendaklah mematuhi syarat yang ditetapkan *muwakkilnya* dan tidak boleh menyalahinya. Jika dia membeli kain daripada jenis bulu, maka mazhab Hanafi, Maliki dan riwayat Ahmad menyatakan bahawa pembelian wakil masih sah sekalipun menyalahi *muwakkilnya*. Namun ia dianggap sebagai *mawquf* (tergantung) sehingga diizinkan oleh *muwakkilnya*. Jika wakilnya memberi izin, maka transaksi itu diluluskan. Jika tidak maka ia dianggap sebagai lulus kepada wakil tersebut. Mazhab Shafie dan riwayat Ahmad yang lain berpandangan bahawa pembelian ini terbatal pada hak *muwakkil*, namun ia menjadi pembelian untuk wakil."

Malahan mengikut TOF pengendali takaful berlesen mesti memastikan bahawa tuntutan dibayar daripada dana yang berkaitan seperti yang dinyatakan dalam sijil takaful. Jika dianalisis dari dari persepektif takyif fiqhi, berdasarkan kepada

amalan industri takaful, dana pemberian ex-gratia boleh dibahagikan kepada dua. Jika sumber dana daripada pemegang saham, maka ini boleh dianggap sebagai hibah daripada pemegang saham (*shareholder*). Sebaiknya jika sumber dana daripada dana risiko, isu ini boleh termasuk dalam tindakan *ta'addi*.

## KESIMPULAN

Ex-gratia merupakan satu pembayaran secara sukarela oleh pihak syarikat takaful atau insurans. Walaupun tiada kewajipan untuk membuat pembayaran terhadap peserta atau pelanggan, pihak syarikat membuat bayaran berdasarkan pertimbangan dan justifikasi tertentu. Setiap syarikat takaful mempunyai polisi tersendiri berkaitan pembayaran ex-gratia. Secara umumnya, praktis syarikat takaful berbeza dari sudut sumber dana bagi pembayaran ex-gratia ini. Ada sebahagian yang menggunakan dana pemegang saham dan ada yang menggunakan dana risiko. Isu syariah timbul sekiranya sumber dana diambil daripada dana risiko (*dana tabarru'*) kerana pembayaran ex-gratia ialah sesuatu bayaran diluar perjanjian. Kajian ini mendapati isu syariah utama ialah sekiranya dana ex-gratia diambil daripada *risk fund*. Ini terkait dengan isu tindakan operator takaful sebagai *wakil* yang tidak mengikut terma dan syarat dalam perjanjian. Pembayaran ex-gratia daripada sumber dana risiko tidak memberikan masalah kepada *muwakkil* (peserta takaful). Justeru ia boleh dianggap bahawa wakil melakukan tindakan yang tidak mempunyai masalah. Ini menunjukkan kepada keperluan pembinaan satu garis panduan jelas bagi menyelaras pembayaran ex-gratia dalam industri takaful.

## RUJUKAN

- Amirul Afif Muhamat, Mohamad Nizam Jaafar, Shariafah Faigah Syed Alwi. 2017. General Takaful Claims: An experience of Takaful operator in Malaysia. *Journal of Emerging Economies and Islamic Research* 5 (4), 18 - 26.
- Diah Irianti Permana Seri. 2019. Penyelesaian Klaim Perjanjian Asuransi Secara Ex-Gratia Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Mereka. *Journal Of Law*, Vol 2, Issue 1, 47 - 54.
- Dr. H. Desmadi Saharuddin. 2015. Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Islamic Financial Services Act. 2013. Bank Negara Malaysia.
- Gita Wandita. 2016. Penerapan Pembayaran Klaim Secara Ex-Gratian Pada Klaim Asuransi Yang

- Ditolak Dihubungkan Dengan Hukum Asuransi. University Padjadjaran: Indonesia.
- Lewis, j., & lewis, b. (2017). The cultural politics of mining and natural disaster in indonesia: by fire and sword. *Disasters*, 41(1), 23–40.
- Lukman Anthoni, Yusuf. 2020. The Completion of Filing A Claim Ex Gratia Sharia Life Insurance. *Journal of Research in Business, Economics and Education*, Vol. 2, Issue 3.
- TB Kiki Rachmat Baehaki. 2019. Analisis Standard Operating Procedure Penyelesaian Klaim Peserta pada Perusahaan Pialang Asuransi Syariah PT Estika Jasatama Jakarta. Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Muhammad Nasyar bin Abdul Rahman. 2011. Factors That Affecting Claim Rejection at Takaful Ikhlas Sdn Bhd Within 2007 to 2009. UITM.
- NorAin Binti Mohammad Sopian, Dr Adi Anuar bin Azmin. 2020. Takaful Industry in Malaysia: Overview of Key Strategies and Regulatory Framework. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development*, Vol. 6, Issue 35, 17 - 28.
- Siti Maimunah Lestari. 2010. Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Takaful Umum. UIN Syarif Hidayatullah. Indonesia.
- Tobiaz Frenz, Younes Soualhi. 2010. Takaful & Retakaful: Advanced Principles & Practices. IBFIM. Kuala Lumpur.
- Mohamed Hadi Abd Hamid. 2016. Al-Mafqud dan Tragedi MH370: Satu Sorotan Terhadap Implikasi Tragedi Dari Sudut Perlindungan Takaful. *Jurnal Undang-undang Malaysia*, Vol. 28, No. 1, 1 -15.
- Kamus Undang-Undang. 1995. Oxford Fajar Sdn. Bhd. Shah Alam
- Wizarah al-Awqaf wa as-Shu'uun al-Islamiyyah Kuwait. 2006.
- Al-Mausu'ah Al-Fiqhiyyah Al-Kuwaitiyyah. 2nd ed., Dar al-Salasil; Dar al-Safwah; and Wizarah al-Awqaf wa as-Shu'uun al-Islamiyyah. Kuwait.
- Wahbah al-Zuhaily. 1994. Fiqh dan Perundangan Islam. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Muhammad Harfin Zuhdi. 2013. Formulasi Teori Mashlahah Dalam Paradigma Pemikiran Hukum Islam Kontemporer. Institut Agama Islam Negeri Mataram. Indonesia.
- Al-Buhuti, M. bin Y. bin I. (n.d.). *Al-Rawḍ al-murbi' sharḥ Zād al-mustaqni'.* Dār al-Mu'ayyad - Mu'assasah al-Risālah.
- Al-Hattab, M. bin M. bin A. al-R. 1992. *Mawahib al-jalil fi sharh mukhtasar al-khalil.* Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Nawawi, M. al-D. Y. bin S. 1991. *Rawdat al-talibin wa umdat al-muftin.* Beirut: al-Maktab al-Islami.
- Al-Sharbini, S. al-D. M. bin A.-K. 1997. *Mughni al-muhtaj fi ma'rifat ma'ani al-faz al-minhaj.* Beirut: Dar al-Ma'rifah.
- Ibn Fāris, A. al-Ḥusayn A. bin Z. bin. 1979. *Mu'jam maqāyis al-lughah.* Beirut: Dar al-Fikr.
- Ibn Qudamah. 1985. *al-Mughni.* Beirut: Dar Ihya' al-Turath al-Arabiyy.
- Yusof, M. F., Ismail, W. Z. W. & Naaim, A. K. M. 2015. *Takaful: Operations and Business Competence.* Kuala Lumpur: IBFIM.



KANDUNGAN / CONTENTS

<b>Muslim Funeral Rights in The West</b>	1-7
Nouman Hussain	
<b>Non-Fungible Tokens (NFTs) in Islamic Perspective: Challenges and Way Forward</b>	8-15
Azlin Alisa Ahmad	
<b>Status Harta Intelek Sebagai Harta Pusaka Menurut Perspektif Perundangan Islam di Malaysia: Satu Kajian Literatur</b>	16-24
<i>The Status of Intellectual Property as Inheritance According to the Perspective of Islamic Law in Malaysia: A Literature Review</i>	
Naurah Hanani Mohd Yazid & Md Yazid Ahmad	
<b>تطبيق مبادئ الحوكمة الشرعية وانعكاساته على الأداء: دراسة ميدانية على جمعية إنسان الخيرية بدولة الكويت</b>	25-38
<i>The Application of Shariah Governance Principles and Their Impact on Performance: A Field Study on the Insan Charity Association in Kuwait</i>	
Mubarak Salim al-A'azimi, Nik Abdul Rahim Nik Abdul Ghani, Mat Noor Mat Zain, Muhammad Nazir Alias	
<b>Analisis Hukum Pembayaran Ex-Gratia di Syarikat Takaful</b>	39-46
<i>Analysis of Ruling on Ex-Gratia Payment in Takaful Companies</i>	
Nik Abdul Rahim Nik Abdul Ghani & Anas Mat Naim	
<b>Rights of The Buyer Under The Sale of Goods in Shari‘Ah and International Trade Law: A Comparative Analysis</b>	47-59
Mazin Abdulhameed Dawood Hassan & Ahmad Azam Othman	
<b>Membasmikan Kemiskinan Dalam Kalangan Usahawan Asnāf Melalui Kewangan Sosial Islam: Iktibar Dari Baitul Mal Aceh</b>	60-69
<i>Eradicating Poverty Among Asnāf Entrepreneurs Through Islamic Social Finance: Lessons from Baitul Mal Aceh</i>	
Mohd. ‘Adli Zahri, Nooramira Ghazali, Mohamad Shaharudin Samsurijan, Zahri Hamat, Nurul Ilyana Muhd Adnan	
<b>أهمية الاستثمار في الشريعة الإسلامية والحماية القانونية المقررة له في القانون العماني: دراسة تحليلية</b>	70-81
<i>The Importance of Investment in Islamic Sharia and Its Legal Protection Under Omani Law: An Analytical Study</i>	
Saleh Said Dhiyab Al Hosni, Wan Zulkifli Bin Wan Hassan, Muhammad Nazir Alias	