

Faktor Mempengaruhi Pembelian Insurans Perubatan dan Kesihatan di Kota Bharu

Roslina binti Idris^{1, a)}, Asmahani binti Hanapi¹ and Munizan binti Mohamed Nor¹

¹*Jabatan Perdagangan, Politeknik Kota Bharu*

^{a)} Pengarang koresponden:
roslina@pkb.edu.my

Abstrak. Kajian ini bertujuan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian insurans perubatan dan kesihatan di Kota Bharu. Tiga objektif utama adalah: mengenalpasti ciri-ciri insurans yang mempengaruhi pembelian, faktor sikap pengguna, dan perkhidmatan syarikat. Kajian ini melibatkan 50 responden di Perdana Specialist Hospital (KPJ) menggunakan kaedah kuantitatif. Soal selidik digunakan untuk mengumpul data dan dianalisis dengan perisian SPSS versi 24.0. Hasil menunjukkan bahawa ciri-ciri insurans berada pada tahap sederhana tinggi (skor min 3.88), faktor sikap pengguna pada tahap tinggi (skor min 4.15), dan perkhidmatan syarikat mempengaruhi pembelian pada tahap tinggi (skor min 4.20). Dapatan ini diharap membantu syarikat insurans dan agen untuk meningkatkan perkhidmatan mereka.

Kata kunci: faktor, pembelian, insurans, perubatan

Received 15 October 2024, Accepted 5 December 2024, Published on 3 February 2025

PENGENALAN

Menurut Lee Mun Yee et al (12) berdasarkan statistik daripada Pertubuhan Kesihatan Sedunia 2013, jumlah perbelanjaan untuk penjagaan kesihatan per kapita di Malaysia telah meningkat sebanyak US\$ 99.2 daripada US\$ 283.6 pada tahun 2009 kepada US\$ 382.8 pada tahun 2011. Namun, peratus jumlah perbelanjaan kesihatan di sistem kesihatan awam mengalami penurunan sebanyak 3.8% iaitu daripada 59% pada tahun 2009 kepada 55.2% pada tahun 2011. Sebaliknya, peratus jumlah perbelanjaan untuk penjagaan kesihatan di sistem kesihatan swasta adalah semakin meningkat, iaitu peningkatan sebanyak 3.8% daripada 41% pada tahun 2009 kepada 44.8% pada tahun 2011. Keadaan ini menunjukkan bahawa masyarakat semakin bergantung pada sistem kesihatan swasta berbanding dengan sistem kesihatan awam. Satu daripada sebab yang mendorong keadaan ini berlaku ialah sistem kesihatan awam memerlukan tempoh masa menunggu yang lebih lama untuk menerima rawatan. Dengan sistem kesihatan swasta pesakit boleh mendapatkan rawatan dengan kadar yang segera. Tetapi pastinya kos yang dikenakan juga sejajar dengan kepantasan perkhidmatan yang diberi.

Di negara barat, pembelian insurans perubatan dan kesihatan, turut menyokong sistem pembiayaan penjagaan kesihatan mereka menjadi lebih berkesan dan teratur. Hal yang sama sepatutnya berlaku di Malaysia. Pembelian insuran tempatan perubatan dan kesihatan mampu menjadi pelengkap kepada sistem pembiayaan penjagaan kesihatan yang sedia ada (10). Di India, menurut Kansra (11) satu kajian mengenai faktor yang mempengaruhi permintaan terhadap insuran kesihatan di Punjab telah dilakukan dengan menggunakan kaedah statistik deskriptif dan analisis faktor. Kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian insurans perubatan dan kesihatan seperti ciri-ciri produk insuran perubatan, faktor sikap dan faktor perkhidmatan syarikat di Kota Bharu.

Insurans perubatan dan kesihatan ini penting. Menurut BH Online (10), di negara barat, pembelian insurans perubatan dan kesihatan, turut menyokong sistem pembiayaan penjagaan kesihatan mereka menjadi lebih berkesan dan teratur. Hal yang sama sepatutnya berlaku di Malaysia. Kajian ini dilakukan untuk memastikan salah satu faktor yang lebih tinggi mendorong pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan. Menurut Nizha Periaswamy (17), bukan mudah untuk memujuk seseorang membeli atau memiliki polisi insurans. Dengan hasil kajian ini nanti pengkaji dapat mengenalpasti masalah sebenar.

Menurut Berita Harian (6), Bank Negara Malaysia telah mengeluarkan satu garis panduan mengenai perniagaan insurans perubatan dan kesihatan yang telah disemak oleh penanggung insurans. Ini akan menggantikan garis panduan yang sedia ada, yang mengawal perniagaan insurans perubatan dan kesihatan yang dikeluarkan buat pertama kali pada bulan Disember 1998. Garis panduan semakan bertujuan untuk menggalakkan layanan yang lebih saksama dan konsisten terhadap pengguna di bawah perlindungan polisi perubatan dan kesihatan yang dikeluarkan oleh insurans am dan hayat.

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke-4 (9), insurans ialah perjanjian tanggungan yang dibuat oleh sesebuah syarikat untuk menggantikan kerugian dan bayaran premium tertentu. Dalam konteks kajian ini, insurans adalah merujuk kepada satu perjanjian yang dibuat diantara syarikat insurans dan pemegang polisi yang dapat memberikan perlindungan sekiranya berlaku sesuatu kerugian atau kehilangan. Dalam kajian Amit Kumar Agrawal et. al (3) menggabungkan kemahiran dan kecekapan pelanggan telah membolehkan perniagaan memberikan perkhidmatan kepada pelanggan dengan lebih berkesan dan cekap. Menurut Profesor Dr. Muhaya Mohamad yang dipetik dalam cekap. Menurut Profesor Dr. Muhaya Mohamad yang dipetik dalam Yusliza Yakimir Abd Tali (18), tahap kesihatan masyarakat Malaysia secara amnya amat membimbangkan kerana begitu ramai yang menjadi buta akibat kencing manis yang punca daripada tabiat pemakanan yang salah dan juga menjurus kepada komplikasi lain terutama masalah obesiti. Dalam kajian ini merujuk kepada tahap kesihatan seseorang yang mempengaruhi kesihatan diri dan fizikal seseorang. Menurut Kamus Pelajar Edisi Ke-4 (9), premium merupakan jumlah wang dibayar secara tetap kepada syarikat insurans bagi sesuatu polisi insurans. Dalam kajian ini, semakin tinggi risiko seseorang, semakin tinggi harga premiumnya.

SOROTAN KAJIAN

Menurut Akhter et. al (4) yang menganalisis prestasi kewangan industri insurans di Pakistan telah mengenalpasti beberapa petunjuk ekonomi utama yang mencipta permintaan insurans. Faktor-faktor ekonomi ini telah menyumbang pencapaian kejayaan jangka panjang dan kelestarian pembangunan ekonomi di pasaran insurans.

Berdasarkan kajian oleh A. Kahar (2) Kepuasan pelanggan atau 'Customer Satisfaction' merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu 'Customer Expectation'. Kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan merupakan pembeza utama antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Organisasi kesihatan seperti klinik atau hospital contohnya diwujudkan bagi memenuhi keperluan masyarakat dalam membantu menyelesaikan pelbagai masalah yang berkaitan dengan kesihatan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan di bidang kesihatan tidak dapat disamakan dengan kualiti perkhidmatan di bidang-bidang lain walaupun perniagaan utama bagi semua bidang ini adalah berdasarkan perkhidmatan, (5).

Menurut Bank Negara Malaysia dalam Laporan Kestabilan Kewangan dan Sistem Pembayaran 2016, Sejak tahun 2006 pertumbuhan perniagaan baharu sebahagian besarnya disokong oleh polisi insurans dan takaful pelaburan. Polisi

seperti ini memberikan fleksibiliti yang lebih besar kepada pemegang polisi untuk menyesuaikan premium mereka selaras dengan perubahan kecenderungan pelabuan atau keadaan kewangan. Polisi ini juga menarik minat khususnya mereka yang mempunyai perubahan pendapatan yang lebih tinggi atau berhasrat untuk memanfaatkan peluang pelabuan. Antara tahun 2012 hingga 2016, perniagaan insurans dan takaful berkaitan pelaburan meningkatkan pada kadar purata 8.1%, mencukupi 32.9% daripada jumlah perniagaan insurans hayat dan takaful keluarga.

Menurut Nizha Periaswamy (17) mengatakan manusia mempunyai dua ragam iaitu manusia yang kurang sedar akan kepentingan insurans dan peka terhadapnya, tidak semestinya insurans kesihatan, pendidikan, nyawa dan sebagainya. Selain itu, menurut Ainon (1997) dalam kajian Ilhaamie Abdul Ghani Azmi et. al (2008) pula, sikap ialah satu keadaan mental di mana seseorang itu sentiasa bersiap sedia untuk bertindak balas berdasarkan nilai-nilai peribadi seseorang itu sendiri. Tindakbalas yang ditunjuk itu boleh jadi positif, negatif, menyetujui atau menentang. Kesiediaan itu sentiasa ada dalam diri individu dan menunggu bila-bila masa sahaja untuk ditunjukkan. Apabila pengguna sudah mula percaya dan mempunyai kesedaran mereka yakin dan menitikberatkan keluarga dan rakan-rakan. Kenyataan ini disokong oleh Meullar (1986) dalam kajian kajian Latifah A. Jamil et.al (14) yang menyatakan sikap adalah gambaran sejauh mana seseorang itu menyukai atau tidak menyukai seseorang.

METODOLOGI KAJIAN

Reka bentuk kajian ini menggunakan kaedah kajian soal selidik. Menurut (15) soal selidik merupakan satu set soalan atau item dalam bentuk tulisan. Ia merupakan satu alat yang dibentuk secara khusus untuk mengumpul maklumat bagi tujuan analisis yang dapat menjawab persoalan kajian.

Kajian ini adalah menggunakan instrumen borang soal selidik yang akan dilakukan di Perdana Specialist Hospital (KPJ) melibatkan 50 responden. Menurut Syazwani, (20) kebanyakan soalan yang dirangka berdasarkan pernyataan 5 skala Likert seperti di Jadual 1.

JADUAL 1: Skala Likert (20)

Skor	Skala Likert
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ridak Pasti/Neutral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Data akan diterjemahkan menggunakan jadual interpretasi tahap skor min merujuk seperti di Jadual 2.

JADUAL 2: Jadual Interpretasi Tahap Skor Min

Skor Min	Tahap Kecenderungan
1.0 – 2.0	Rendah
2.01 – 3.00	Sederhana Rendah
3.01 – 4.00	Sederhana Tinggi
4.01 – 5.00	Tinggi

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Maklumat Demografi

Hasil daripada analisis yang dibuat berdasarkan Jadual 3, didapati bahawa kebanyakan responden adalah perempuan iaitu seramai 32 orang berbanding dengan pelajar lelaki iaitu seramai 18 orang daripada jumlah responden yang diambil. Jumlah responden mengikut umur pula adalah merangkumi 30 orang yang berumur dalam lingkungan 21 tahun hingga 30 tahun. Manakala 12 orang berumur antara 31 tahun hingga 40 tahun, dan 40 tahun ke atas seramai 7 orang berbanding umur 20 tahun ke bawah 1 orang sahaja. Manakala jumlah responden mengikut bangsa pula adalah merangkumi bangsa melayu, india dan cina. Majoriti bangsa melayu lebih ramai iaitu seramai 41 orang responden berbanding dengan bangsa india dan cina yang merangkumi bangsa cina seramai 6 orang responden manakala india pula 3 orang responden. Daripada hasil kajian penyelidikan juga, kami mendapati bahawa responden di Perdana Specialist Hospital (KPJ) ramai yang bujang iaitu seramai 27 orang manakala yang sudah berkahwin seramai 15 orang. Responden yang merangkumi jumlah yang lebih kurang sama ialah bertarafkan duda janda iaitu seramai 4 orang.

JADUAL 3: Analisis demografi responden

Maklumat Demografi		Peratus (%)
Jantina	Lelaki	36
	Perempuan	64
Umur	Bawah 20 tahun	2
	21 hingga 30 tahun	60
	31 hingga 40 tahun	24
	40 tahun ke atas	14
Bangsa	Melayu	82
	Cina	12
	India	6
Taraf Perkahwinan	Bujang	54
	Berkahwin	30
	Duda	8
	Janda	8

Ciri-Ciri Insurans Perubatan Dan Kesihatan

Hasil kajian berdasarkan Jadual 4 mendapati bahawa ramai responden yang sangat setuju dengan kenyataan yang menyatakan semakin tinggi risiko seseorang semakin tinggi harga premiumnya pada item soalan yang ke-5 yang mana menunjukkan penilaian skor min yang tertinggi iaitu sebanyak 4.16 berada pada tahap tinggi iaitu Semakin tinggi risiko seseorang, semakin tinggi harga premiumnya. Pengguna perlu berhati-hati dengan harga yang rendah tidak bermaksud produk insuransnya bagus. Penilaian menyeluruh perlu dilakukan oleh pengguna sendiri' ujarnya (7).

Ramai yang tidak bersetuju dengan proses tuntutan mengambil masa yang terlalu lama pada item soalan yang ke 4 yang mana menunjukkan penilaian skor min yang paling rendah iaitu sebanyak 3.44. Dalam artikel Malaysian Riders (2013) menerangkan cara untuk mempercepatkan proses tuntutan dengan berurusan secara terus dengan pihak insurans 'HQ' atau cawangannya. Dengan cara itu, proses tuntutan akan terus diproses berbanding membuat tuntutan melalui agen insurans. Selain itu, dengan cara meminta pihak polis membuat laporan untuk menyediakan surat tutup kes dan membawa surat itu kepada pihak insurans. Pihak insurans akan mempercepatkan proses tuntutan lebih kurang sebulan lebih awal.

JADUAL 4: Analisis ciri-ciri insurans perubatan dan kesihatan

Item	Skor Min	Interpretasi Tahap
Polisi ini mengandungi pelepasan cukai bagi diri-sendiri, pasangan dan anak-anak.	3.8	Sederhana Tinggi
Had tahunan adalah jumlah maksima yang boleh tuntutan daripada syarikat insurans dalam setahun.	3.96	Sederhana Tinggi
Pembayaran akan dibuat secara ansuran sama ada bayaran bulanan, setiap tiga bulan ataupun sekali setahun.	4.06	Tinggi
Proses tuntutan mengambil masa yang terlalu lama.	3.44	Sederhana Tinggi
Semakin tinggi risiko seseorang, semakin tinggi harga premiumnya.	4.16	Tinggi
Purata Skor Min	3.88	Sederhana Tinggi

Faktor Sikap Pengguna Ingin Membeli Insurans Perubatan Dan Kesihatan

Berdasarkan analisis pada Jadual 5, peratusan yang tertinggi tentang pemilihan faktor sikap ialah menjelaskan objektif kajian iaitu Bahagian C soalan nombor 2 sebanyak 4.28%. Menurut (17) mengatakan kepentingan insurans memandang tahap kesihatan masyarakat Malaysia bukanlah pada tahap yang baik, maka dengan meningkatnya pelbagai penyakit, insurans khususnya insurans kesihatan menjadi satu keperluan. Hal ini kerana, insurans kesihatan memberi peluang dan sokongan dari segi kewangan yang diperlukan semasa kecemasan perubatan.

JADUAL 5: Analisis faktor sikap pengguna ingin membeli insurans perubatan dan kesihatan

Item	Skor Min	Interpretasi Tahap
Saya merasa kepuasan yang tinggi apabila membeli insuran.	4.1	Tinggi
Saya merasakan insuran ini amat penting bagi saya dan keluarga saya	4.28	Tinggi
Saya yakin insuran ini dapat membantu untuk menampung kos perubatan saya.	4.20	Tinggi
Saya akan lebih mempertimbangkan insuran kesihatan yang kerap diiklankan.	4.0	Sederhana Tinggi
Saya akan mengesyorkan syarikat insuran yang saya suka kepada keluarga dan kawan-kawan.	4.16	Tinggi
Purata Skor Min	4.15	Tinggi

Faktor Perkhidmatan Syarikat Mempengaruhi Pembelian Insuran Perubatan Dan Kesihatan

Didapati bahawa faktor perkhidmatan syarikat juga mempengaruhi faktor pembelian insurans perubatan dan kesihatan. Kenyataan ini disokong oleh (21) yang menyatakan perkhidmatan syarikat sangat penting untuk menjamin kepentingan pelanggan untuk membeli produk

Melalui analisis yang dibuat kebanyakan jawapan yang diberikan adalah pada tahap tinggi. Kebanyakan responden bersetuju dengan kenyataan yang menyatakan syarikat insuran dan ejen memberikan maklumat yang jelas dan pengurusan proses tuntutan yang cepat. Purata bagi persetujuan ini adalah tinggi iaitu 4.24. Kenyataan ini disokong oleh (19) menyatakan bahawa dengan peningkatan bilangan polisi, jumlah tuntutan juga meningkat. Oleh itu, sangat penting untuk mempercepat dan memudahkan proses penyelesaian tuntutan.

JADUAL 6: Analisis faktor perhidmatan syarikat mempengaruhi pembelian insurans perubatan dan kesihatan

Item	Skor Min	Interpretasi Tahap
Syarikat insuran dan ejen memberikan maklumat yang jelas.	4.24	Tinggi
Syarikat insuran atau ejen bertindak balas dengan kadar segera untuk sebarang pertanyaan atau masalah saya.	4.22	Tinggi
Perkhidmatan yang diberikan oleh syarikat insuran dan ejen adalah terbaik.	4.14	Tinggi
Pengurusan proses tuntutan yang cepat.	4.24	Tinggi
Kakitangan atau ejen syarikat adalah professional, sedia membantu dan mesra.	4.18	Tinggi
Purata Skor Min	4.20	Tinggi

KESIMPULAN

Masyarakat kini amat mementingkan penjagaan kesihatan. Sebarang penyakit mempunyai peluang yang tinggi untuk sembuh sekiranya rawatan awal dilakukan. Rakyat Malaysia boleh memilih untuk mendapatkan rawatan sama ada di hospital atau klinik awam ataupun swasta. Dengan sistem kesihatan swasta, pesakit boleh mendapatkan rawatan dengan kadar yang segera tetapi pastinya kos yang dikenakan juga sejajar dengan kepantasan perkhidmatan yang diberi. Ini telah mendorong masyarakat untuk membeli insurans perubatan dan kesihatan bagi membiayai kos perubatan tersebut.

Secara keseluruhannya, objektif kajian adalah benar kerana dalam analisis kajian telah menunjukkan kebanyakan responden bersetuju mengenai faktor perkhidmatan syarikat yang mempengaruhi pembelian insurans perubatan dan kesihatan di Kota Bharu adalah skor min 4.20 dengan tahap interpretasi tinggi. Diharapkan pada masa akan datang penilaian responden terhadap pembelian insurans ini dapat dilaksanakan dari semasa ke semasa terhadap aspek aspek lain yang boleh mempengaruhi pembelian insurans perubatan dan kesihatan di KPJ.

RUJUKAN

- Kahar (2018). Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di fakulti.
- Kahar, Aidil Suraya (2008) Model kepuasan pelanggan.
- Amit kumar, A, Zillur, R. (2005) Roles and resource contributions of customers in value co – creation. *Journal bomepage*, 3(1-2): 144 – 160
- Akhter, & Rehman. (2011). Financial Performance of Pakistan Insurance Industry in Global Scenario. *Far East Journal of Psychology and Business*, 3(2).
- Buttle, F. (1996) SERQUAL: Review, critique, Research Agends European. *Journal of Marketing*, 30 (1), 8 – 32
- Garis panduan mata wang crypto sebelum akhir tahun. (2017, Sep 19) BH Online
- Hazril Hafiz (2017). Faktor risiko akan diambil kira bagi menentukan harga insurans kenderaan – tiada lagi senarai harga tetap. <https://paultan.org/2017/05/22/faktor-risiko-akan-diambil-kira-bagi-menentukan-harga-insurans-kenderaan/>
- Ilhaamie Binti Abdul Ghani Azmi, Wan suryati wan ahad (2018). Pengaruh sikap dan demografi ke atas produktiviti kerja pensyarah muslim: kajian di University Malaya. *Journal shariah*, vol. 16, No.2(2008) 321-344
<https://fdocument.pub/document/pensyarah-sikap-dan-demografi-ke-atas-individu-boleh-melahirkan-gelagat-yang.html>
- Kamus Dewan Edisi Keempat, Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan pustaka (2005)
- Kepentingan Takaful Perubatan. (2016, Mar 27). BH Online <https://www.bharian.com.my/node/137732>
- Kansra P. dan Pathania G. (2012). A study of factor affecting the demand for health insurance in Punjab. *Journal of management and science*, 2(4): 1-10
- Lee Mun Yee, Noriza Majid (2014). Faktor yang mempengaruhi pembelian insurans perubatan dan kesihatan di kuala Lumpur, 10(1): 49-58

13. Laporan kestabilan kewangan dan sistem pembayaran (2018)
<http://www.bnm.gov.my/files/publication/fsps/bm/2016/cpo3.pdf>
14. Latifah, Baskaran, Zulkifli (2006). Sikap pensyarah Jabatan Ilmu pendidikan. Jurnal penyelidikan Dedikasi jili d10: 47
15. Mshahrulnizam (2017), Apakah yang dimaksudkan dengan kajian soal selidik.
<https://people.utm.my/mshahrulnizam/2017/09/11/apakah-yang-dimaksudkan-dengan-kajian-soal-selidik/>
16. Mc Cormack, L.A, Garfinkel, S.A, Hibbard, J.H, Keller, S.D, Kilpatrick, K.E, dan Kosiak, B. (2002). Health insurance Knowledge among medicare beneficiaries. Health Services Reserch. 37 (1), 41 – 61
17. Nizha Periaswamy (Oct 2, 2018). Insurans kesihatan satu keperluan wajib dimiliki
<https://www.freemalaysiatoday.com/category/bahasa/>
18. Profesor Dr. Muhaya Mohamad, Yusliza Yakimir Abd Talib (2016). Kajian terhadap persepsi air alkali dalam kalangan penduduk permatang pauh. 23(68)
19. Rajesh k. Yadav, Sarvesh Mohania, 'Claim Settlement Process of Life Insurance Services – A Case study of ICICI Prudential Life Insurance company' international Letters of Social and Humanistic science 35: 26 – 32
<https://www.cceol.com/search/article-detail?id=7155>
20. SyazwaniSpss (2017), Ukuran Skala Likert (Likert scale) dalam soal selidik
<http://syazwanispss.blogspot.com/2017/01/perkhidmatan-kemasukan-dan-analisis.html>
21. Sun long (2016). The correlation research between express company services quality and customer satisfaction under graduate degree based on SERVQUAL model, 7 (1), 1- 23