

# **AR-RAHNU SEBAGAI SUMBER PEMBIAYAAN MIKRO KREDIT:**

## **AMALAN PENYEDIA PERKHIDMATAN**

**NORWATIM ABD. LATIFF**

**NORAESYAH SAARI**

**SHAMSUL KHAIRI ABU HASSAN**

**R. ZARINATUN MOHD ABDUL KADER**

**NORSYEIRAWANI SHARI**

**MOHD DAHLAN IBRAHIM**

**GHAZALI AHMAD**

**MOHD RAFI YAACOB**

**OKTOBER 2011**

### **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Penyelidikan Ar-Rahnu sebagai sumber pembiayaan Mikro Kredit: Amalan Penyedia Perkhidmatan dijalankan untuk memahami senario semasa skim perkhidmatan Ar-Rahnu yang ditawarkan oleh institusi penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu. Penyelidikan ini juga bertujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor kritikal penentu kejayaan dalam melaksanakan perkhidmatan ini. Objektif khusus kajian adalah untuk mengenal pasti amalan terbaik yang diamalkan oleh penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu dan mencadangkan aspek-aspek yang perlu diberi perhatian untuk memperkembangkan lagi skim perkhidmatan Ar-Rahnu pada masa hadapan.

Sebuah kerangka kajian telah dibentuk untuk memahami konsep keseluruhan kajian dan bagi memastikan matlamat serta objektif kajian tercapai. Struktur kerangka ini mengandungi tiga angkubah utama iaitu operasi, jenis emas, syarat gadaian, caj dan kawalan dalaman serta kawalan keselamatan sebagai pengukur tahap prestasi penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu. Profil penyedia Ar-Rahnu juga dimasukkan kerana ia secara tidak langsung menyumbang dalam menentukan prestasi penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu. Setiap kluster penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu dianalisis secara perbandingan berdasarkan persamaan dan perbezaan prestasi mengikut angkubah yang telah dikenal pasti. Berasaskan analisis, kajian

juga memperkenalkan model perkhidmatan Ar-Rahnu yang boleh dijadikan sebagai contoh atau panduan.

Sebuah borang soal selidik telah dibentuk berasaskan lawatan formal ke premis penyedia perkhidmatan dan menemu bual pegawai yang bertanggungjawab terhadap perkhidmatan ini yang terdiri daripada Pengurus Kanan dan Anggota Lembaga Koperasi. Sebanyak 110 sampel telah dipilih yang diklusterkan kepada lima iaitu kluster satu terdiri daripada Muassasah Gadaian Islam Terengganu dan Permodalan Kelantan Berhad, kluster dua terdiri daripada Koperasi YaPEIM, kluster tiga terdiri daripada Bank Rakyat dan Agrobank, kluster empat terdiri daripada Koperasi Model Sendiri dan kluster lima terdiri daripada Koperasi Francaisi. Pembahagian kluster ini dibuat mengikut jangkauan perniagaan, bilangan cawangan dan modus operandi. Sampel ini juga dibahagikan kepada bandar dan luar bandar. Kaedah pensampelan yang digunakan ialah teknik pensampelan mudah dan kaedah pensampelan rawak berstrata.

Kajian rintis telah diadakan dengan memilih 30 outlet Ar-Rahnu sebagai responden dalam kajian ini. Responden ini terdiri sama ada Pengurus Kanan, Pengurus Skim Ar-Rahnu dan Anggota Lembaga Koperasi. Hasil analisis kajian rintis tersebut borang kaji selidik telah ditambah baik dan diguna pakai untuk mengutip data kajian. Kutipan data dibuat secara temu duga bersemuka dengan responden yang dipilih sebagai sampel. Sebanyak 109 borang (99%) telah diperoleh dan direkodkan dalam perisian SPSS bagi tujuan pemprosesan data. Data kemudiannya dianalisis berdasarkan beberapa kaedah analisis seperti analisis deskriptif, analisis jadual silang, analisis pemerihalan dan analisis korelasi.

Dapatan kajian memperlihatkan bahawa responden yang dahulunya dibahagikan kepada 5 kluster didapati lebih praktikal dibahagikan kepada 3 kumpulan sahaja. Kumpulan satu yang terdiri daripada Bank Rakyat, YaPEIM dan Agro Bank, kumpulan dua pula terdiri daripada MAIDAM dan PKB yang dan kumpulan tiga Koperasi Model sendiri dan Koperasi Francaisi . Pembahagian hanya kepada tiga kumpulan sahaja adalah berdasarkan kepada jangkauan pasaran (*state based/nation based*), bilangan cawangan, modus operandi dan saiz modal.

Berasaskan kepada tiga kumpulan yang telah ditentukan di atas didapati kebanyakan penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu memulakan perniagaan antara tahun 2003- 2006 dan perkembangan perkhidmatan Ar-Rahnu ketiga-tiga kumpulan berlaku antara 6 hingga 9 tahun kebelakangan. Objektif perniagaan ketiga-tiga kumpulan juga menunjukkan persamaan iaitu menceburi skim pajak gadai Islam mengikut lunas Islam dengan diikuti objektif lain

iaitu membantu masyarakat dalam pembiayaan mikro kredit, menambah jenis aktiviti perniagaan dengan menumpukan perniagaan dalam bidang yang menjamin keuntungan. Sasaran perniagaan ketiga-tiga kumpulan juga sama iaitu peniaga-peniaga mikro dan kecil, suri rumah, penjawat awam, petani dan lain-lain.

Perbezaan yang ketara wujud dari segi modal permulaan apabila kumpulan satu menyatakan modal permulaan yang diperlukan adalah jauh lebih besar berbanding dengan kumpulan dua dan tiga. Kumpulan ini juga tidak mengalami masalah kekurangan peruntukkan dalam modal pusingan seperti mana yang dihadapi oleh kumpulan dua dan tiga. Walau bagaimanapun ketiga-tiga kumpulan bersetuju bahawa peruntukkan pinjaman kepada pelanggan telah meningkat dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahawa industri pajak gadai Islam ini berada pada peringkat pertumbuhan yang memberangsangkan.

Caj upah simpan merupakan pendapatan utama skim Ar-Rahnu dan pendapatan selainnya dikira memberi sumbangan kecil kepada jumlah pendapatan perniagaan ini. Caj upah yang dikenakan kepada peminjam adalah antara RM0.50 sen hingga RM 0.80 sen bagi setiap RM100 ringgit nilai marhun dan tempoh masa pinjaman ialah setahun. Aktiviti promosi memainkan peranan penting untuk memastikan peningkatan jumlah caj upah dan semua penyedia Ar-Rahnu berusaha untuk mengekalkan pelanggan yang sedia ada di samping berusaha mendapatkan pelanggan dan pasaran baru.

Tidak banyak perbezaan wujud dari sudut modus operandi dan operasi ketiga-tiga kumpulan tersebut. Setiap kumpulan mempunyai SOP dalam melaksanakan operasi harian dan dari sudut operasi pula menunjukkan persamaan sebagai contoh hari perniagaan pada ketiga-tiga kumpulan ialah lima hari seminggu dan staf yang terlibat pada satu-satu jangka operasi sekurang-kurangnya tiga orang. Selain daripada itu alat pengujian emas, tempat penyimpanan barang gadaian dan langkah-langkah keselamatan dan kawalan dalaman menampakkan kesamaan kepada ketiga-tiga kumpulan penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu ini. Berdasarkan ujian ANOVA didapati perbezaan ketara yang wujud antara ketiga-tiga kumpulan ialah tambahan bilangan cawangan dan pertambahan bilangan pekerja iaitu kumpulan satu (Bank Rakyat, Agrobank dan YaPEIM) mempunyai tambahan bilangan cawangan dan peningkatan bilangan pekerja yang lebih ketara berbanding dengan kumpulan yang lain.

Penyedia perkhidmatan Ar-Rahnu memantau operasi dengan membuat audit dalaman berkala sebulan sekali dan juga secara mengejut ke atas dokumen berkaitan, barang gadaian, proses kerja dan tunai dalam tangan. Kawalan keselamatan dilakukan oleh seorang atau pengawal

premis dan urus niaga Ar-Rahnu. Peralatan keselamatan penting yang disediakan oleh ketiga-tiga kumpulan adalah seperti peti besi, bilik simpanan, alat pemadam api, sistem penggera, alat kecemasan (panik), singki dan lain-lain. Untuk menentukan ketulenan emas, semua kumpulan menyediakan sekurang-kurangnya asid nitrik, kanta pembesar, asid hidroklorik, batu hitam, alat penimbang, densimeter dan kunci emas.

Pendapatan utama penyedia Ar-Rahnu datangnya daripada upah simpan (99%), diikuti dengan caj perkhidmatan dan yuran pemprosesan. Perniagaan ini memberi pulangan modal yang sangat cepat iaitu antara 6 bulan hingga 3 tahun sahaja. Lima faktor kritikal penentu kejayaan perniagaan ini dinyatakan mengikut keutamaan sebagai kepercayaan pelanggan terhadap penyedia perkhidmatan, kemahiran yang dimiliki staf, kadar upah simpan, mempunyai sistem operasi yang baik dan modal pusingan yang mencukupi. Untuk berjaya dalam persaingan, daya saing yang miliki adalah kepercayaan pelanggan, upah simpan yang kompetitif, mudah dan cepat berurusan, adil dan telus, dan layanan yang mesra.

Isu-isu penting yang perlu diberi perhatian dan ditangani oleh penyedia perkhidmatan supaya sentiasa relevan dan terus bersaing terdiri daripada perlindungan insurans, emas palsu yang menyerupai emas tulen, modal pusingan, persaingan, perundangan, SOP yang mantap, tren pemakaian barang kemas daripada emas dan jenis barangan lain yang boleh digadai. Amalan terbaik dicadangkan berdasarkan dapatan kajian dengan menyenaraikan sifat dan kebolehan melakukan operasi proses penggadaian oleh penyedia perkhidmatan yang dikaji iaitu amalan operasi gadaian, ciri kawalan dalam dan kawalan keselamatan dan alat pengujian emas yang digunakan.

Satu model pajak gadai Islam berorientasikan pelanggan di kemukakan untuk panduan perniagaan pajak gadai berlandaskan syariah. Model ini menyarankan supaya penyedia perkhidmatan mengeluarkan produk yang memenuhi harapan pelanggan dan pemegang taruh. Syariah menggalakkan pengambilan untung yang berpatutan dan memastikan kepuasan pelanggan diutamakan. Oleh itu penyedia perkhidmatan hendaklah beroperasi dalam lingkung amalan terbaik dengan sentiasa peka kepada perubahan persekitaran industri Ar-Rahnu.

Akhir sekali mencadangkan supaya koperasi digalakkan menyertai perniagaan Ar-Rahnu kerana memberi pulangan modal yang cepat, pulangan yang tinggi, menubuhkan konsortium koperasi untuk mempermudah urusan latihan, perbincangan isu-isu semasa, jaringan,

insurans, menubuhkan badan akreditasi untuk mengawasi dan memantau standard operasi industri Ar-Rahnu.