

SIARAN AKHBAR IPSOS TRUST TRACK 2025

Syarikat dan institusi paling
dipercayai di Malaysia

Jumaat, 6 Februari 2026

Ipsos Malaysia disahkan
dengan ISO 20252:2019

© Ipsos | Siaran Akhbar | Indeks
Kepercayaan 2025

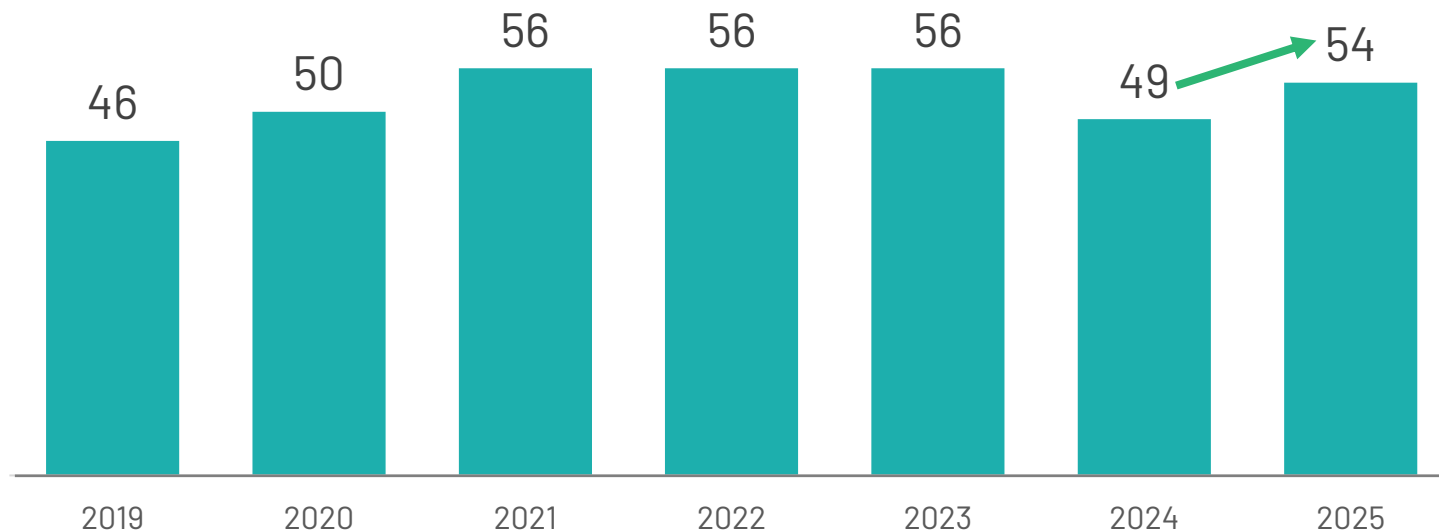


Kepercayaan Korporat Kembali Pulih dengan Peningkatan Keyakinan Pengguna pada tahun 2025

Peningkatan ini mencerminkan daya tahan syarikat-syarikat serta memberi isyarat bahawa keyakinan awam telah pulih, disokong oleh peningkatan keyakinan pengguna pada tahun 2025 berbanding paras rendah yang didorong oleh sentimen pada tahun lalu.

INDEKS KEPERCAYAAN

KEPERCAYAAN BERSIH
(Kepercayaan – Ketidakpercayaan)

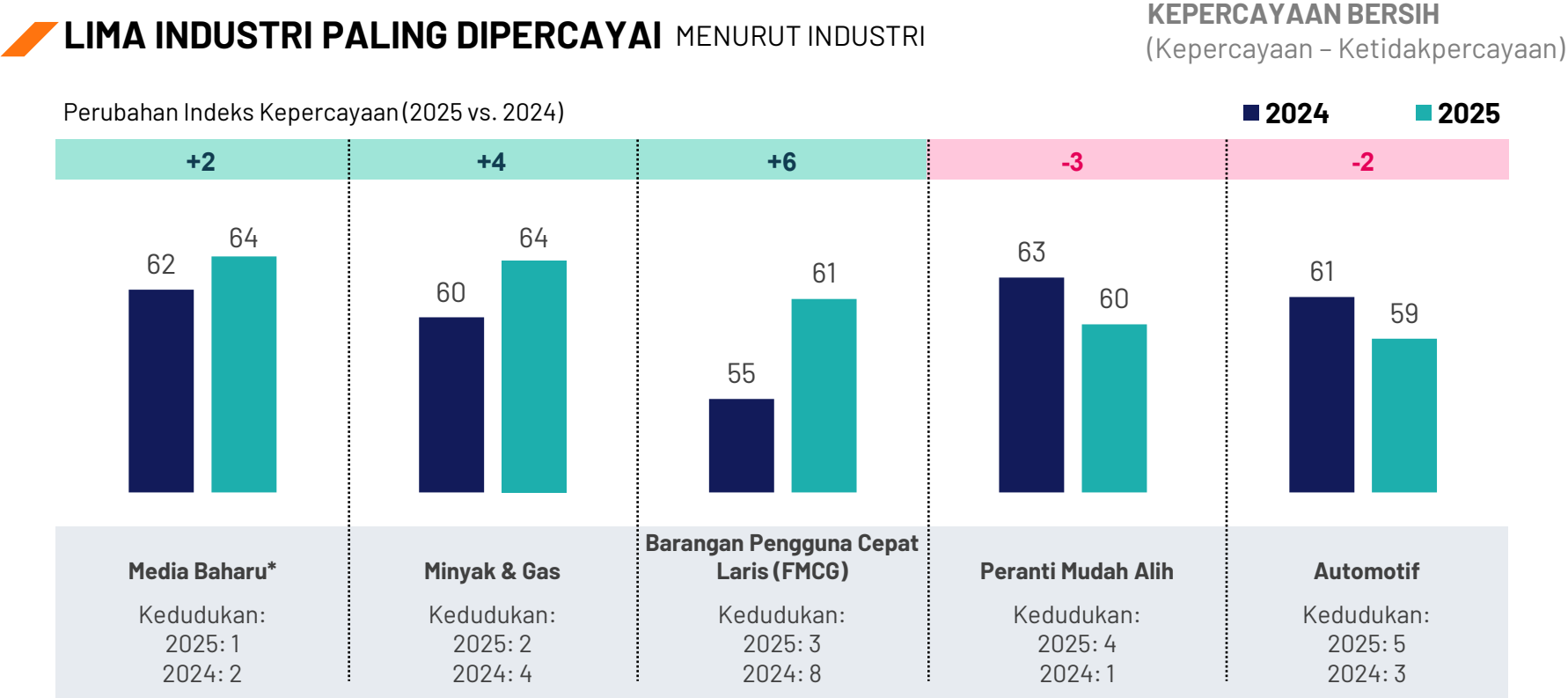


Dijumlahkan merentasi 160+ syarikat-syarikat dalam pelbagai industri dan sejumlah 7,000 responden



Industri Dipercayai Berpegang Teguh manakala FMCG Kembali Mendapat Kepercayaan Pengguna

Kepimpinan kepercayaan kekal stabil merentasi industri yang penting dalam kehidupan seharian, dengan sektor **Media Baharu serta Minyak & Gas** terus mendahului. Kembalinya sektor **Barangan Pengguna Cepat Laris (FMCG)** ke kelompok teratas menunjukkan daya tahan reputasi korporat yang telah lama terbina, meskipun berdepan penelitian yang lebih ketat.

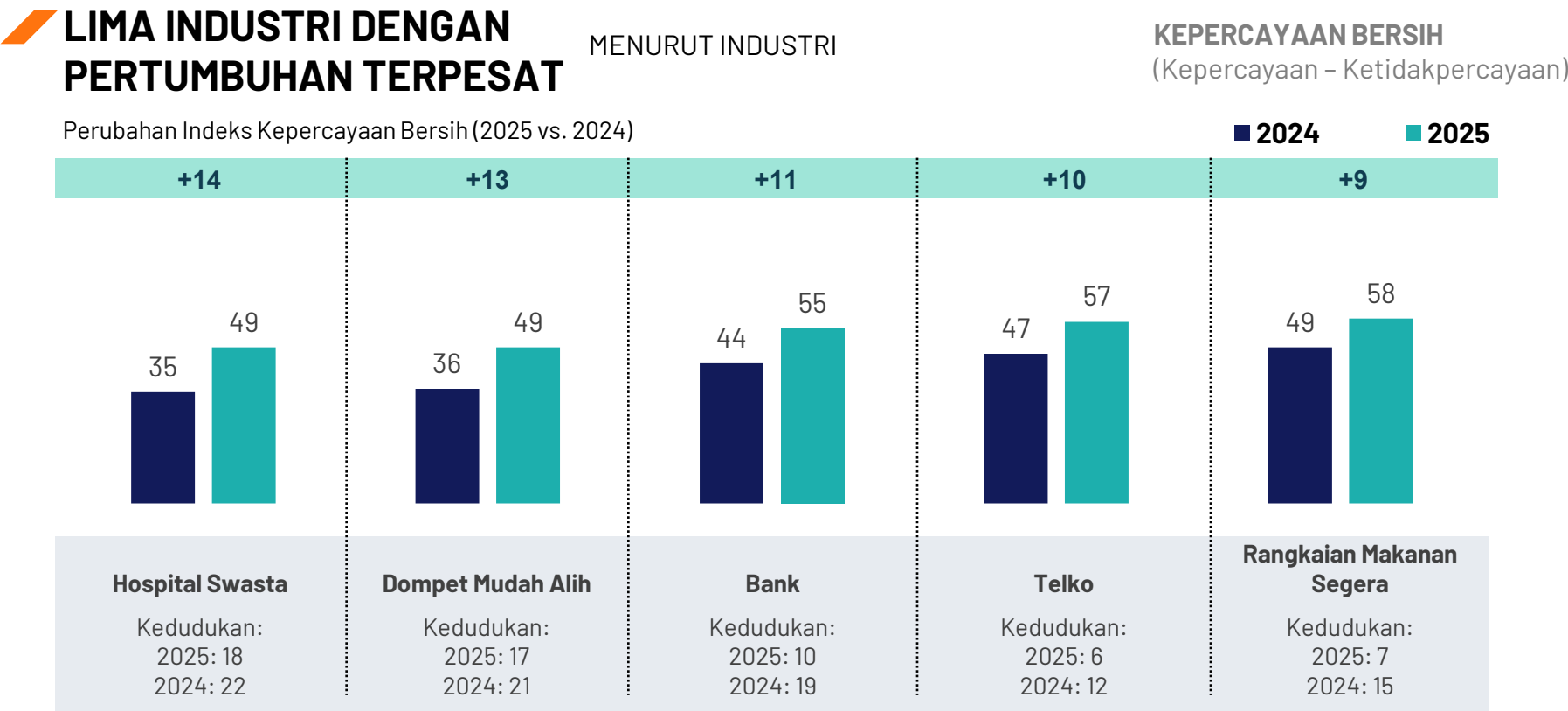


Nota: Media Baharu di sini merujuk kepada media sosial dan aplikasi pesanan sosial, seperti WhatsApp, Facebook dsb.



Pertumbuhan Kepercayaan Paling Kukuh Dilihat dalam Sektor yang Sedang Berkembang

Peningkatan kepercayaan tertinggi pada tahun 2025 datang dari kategori yang sebelumnya menduduki kedudukan lebih rendah, seperti **Hospital, Dompot Mudah Alih dan Perbankan**. Walaupun belum menjadi antara sektor yang paling dipercayai secara keseluruhan, peningkatan pesat mereka menunjukkan kepentingannya kerana keperluan dan gaya hidup pengguna berubah.



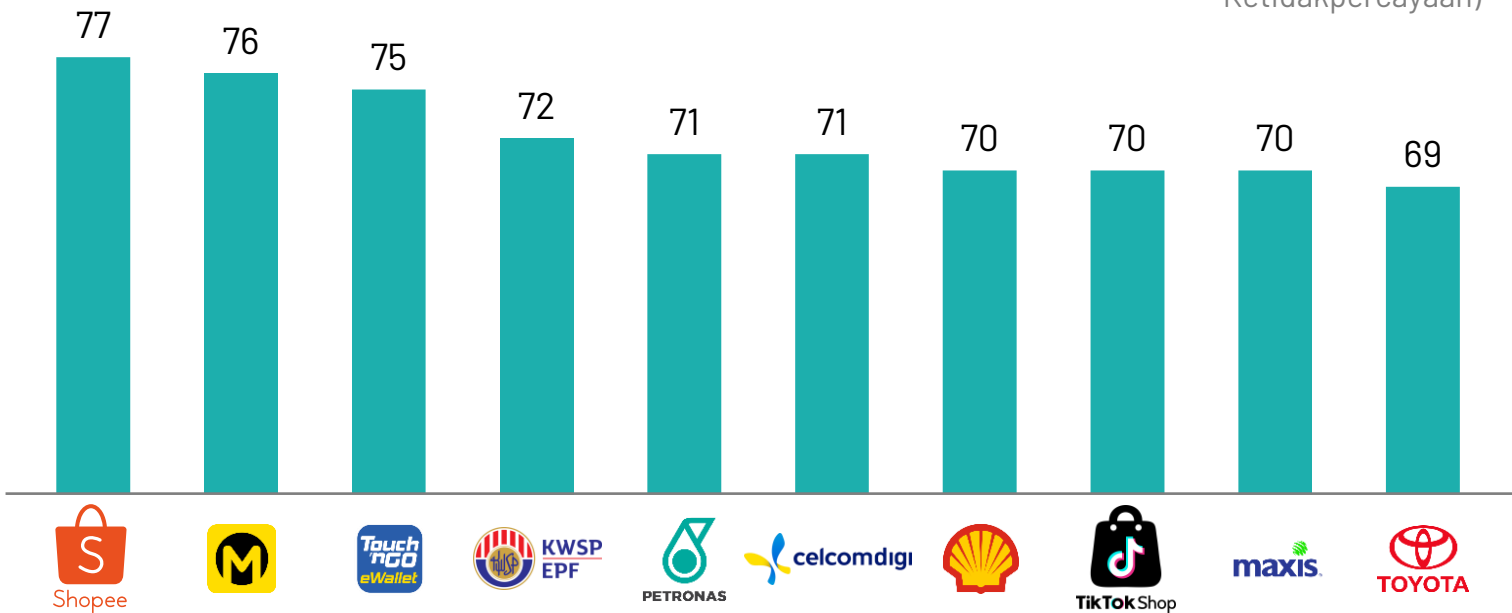
Shopee Mendahului Senarai 10 Jenama Paling Dipercayai di Malaysia

Kesemua 10 syarikat teratas dipercayai oleh sekurang-kurangnya tujuh daripada sepuluh rakyat Malaysia, mencerminkan tahap keyakinan yang tinggi terhadap jenama-jenama terkemuka.

Shopee mendahului kedudukan, diikuti oleh MAE oleh Maybank dan Touch 'n Go eWallet, sekali gus menonjolkan peranan platform digital yang semakin penting dan sehati dalam aktiviti harian pengguna.

INDEKS KEPERCAYAAN 10 TERATAS

KEPERCAYAAN BERSIH
(Kepercayaan – Ketidakpercayaan)



Syarikat Paling Dipercayai Berdasarkan Industri/Sektor

Kira-kira dua pertiga daripada peneraju kategori telah mengekalkan kedudukan teratas mereka sejak tahun 2024, menunjukkan bahawa kepercayaan yang dibina dari semasa ke semasa mengukuhkan daya tahan reputasi dan menyokong kepimpinan yang berterusan.

INDEKS KEPERCAYAAN INDUSTRI DENGAN YANG KEKAL SYARIKAT SAMA SEJAK 2024

KEPERCAYAAN BERSIH
(Kepercayaan – Ketidakpercayaan)

Penerbangan	Bank	Minuman	Peranti Mudah Alih	E-dagang	FMCG	GLC/ GLIC
						
Infrastruktur	Insurans	Media	Minyak & Gas	Telekomunikasi	Utiliti	Platform video/ OTT
						

Nota: Industri yang disenaraikan disusun mengikut abjad untuk kejelasan dan kemudahan rujukan.

Pada tahun 2025, Tujuh Industri Menyaksikan Perubahan Peneraju Kepercayaan

Perkara ini mencerminkan perubahan jangkaan pengguna, bukannya gangguan berskala besar. Perubahan ini lebih ketara dalam sektor yang membolehkan pengalaman pengguna dibandingkan dengan mudah, serta di mana kerelevanan, inovasi dan penyampaian perkhidmatan semakin memainkan peranan penting dalam membentuk keputusan kepercayaan.

INDEKS KEPERCAYAAN INDUSTRI DENGAN PENERAJU KEPERCAYAAN BAHARU PADA TAHUN 2025

Automotif	Konglomerat	Hospital (Swasta)	Dompot Elektronik	Media Baharu	Makanan Segera	Universiti
						
2024:  PERODUA	2024:  GENTING	2024:  PANTAI HOSPITALS	2024:  Touch 'n Go eWallet	2024:  Facebook	2024:  KFC	2024:  SUNWAY UNIVERSITY

KEPERCAYAAN BERSIH (Kepercayaan – Ketidakpercayaan)

Nota: Industri yang disenaraikan disusun mengikut abjad untuk kejelasan dan kemudahan rujukan.

IPSOS TRUST TRACK 2025

Tahap kepercayaan keseluruhan dalam kalangan rakyat Malaysia mencatatkan pemulihan yang ketara selepas penurunan pada tahun 2024, apabila mencapai Indeks Kepercayaan kedua tertinggi sejak 2019. Pemulihan ini mencerminkan keyakinan baharu terhadap syarikat-syarikat yang beroperasi di Malaysia, meskipun persekitaran global terus dibayangi ketidaktentuan geopolitik dan ekonomi.

Di peringkat industri, kepimpinan kepercayaan kekal relatif stabil, dengan sektor Media Baharu, Minyak & Gas serta Barangan Pengguna Cepat Laris (FMCG) terus tersenarai antara yang paling dipercayai. Pada masa yang sama, peningkatan kepercayaan paling signifikan direkodkan dalam sektor Hospital, Dompot Elektronik dan Perbankan, menunjukkan bahawa pemulihan kepercayaan pada tahun 2025 adalah bersifat menyeluruh dan merangkumi kedua-dua sektor mapan serta sektor keutamaan yang sedang berkembang.

Di peringkat jenama korporat, kesemua 10 jenama teratas dipercayai oleh sekurang-kurangnya tujuh daripada sepuluh rakyat Malaysia, dengan Shopee muncul sebagai syarikat paling dipercayai pada tahun 2025. Tiga jenama paling dipercayai teratas kini terdiri daripada kategori e-dagang dan dompet mudah alih, mencerminkan peningkatan keyakinan terhadap perkhidmatan digital serta kadar penerimaan yang semakin meluas dalam kalangan pengguna. Dalam masa yang sama, institusi mapan seperti KWSP dan PETRONAS terus mengekalkan tahap kepercayaan yang tinggi, sekali gus mengukuhkan kerelevanan dan kredibiliti syarikat berkaitan kerajaan (GLC). Perubahan terpilih dalam kedudukan kepimpinan ini menegaskan bahawa kepercayaan perlu sentiasa dipupuk dan dipertahankan seiring dengan perubahan jangkaan pengguna.



Kuan SawuFang
Pengawai Kanan
Khidmat Pelanggan,
Ipsos Malaysia



Atticus Poon
Pengurus,
Ipsos Malaysia



Syed Zahir bin Syed Idrus
Perunding Bersekutu
Ipsos Malaysia