

BAB III

GAMBARAN UMUM

ZURICH TAKAFUL MALAYSIA BERHAD

A. Sejarah Berdirinya Zurich Takaful Malaysia Berhad

Perusahaan Zurich adalah perusahaan global yang berdiri pada tahun 1872 yang berkantor pusat di Swiss. Zurich merupakan salah satu perusahaan asuransi berpengalaman di dunia yang mempunyai karyawan sekitar 53.000 orang yang berkompeten dibidangnya. Zurich menyediakan berbagai macam seperti dan keselamatan jiwa, serta produk dan pelayanan asuransi jiwa lebih dari 210 negara dan wilayah.¹

Zurich memimpin perusahaan asuransi multi-lini yang melayani pelanggannya di pasar global dan lokal yang sudah banyak tersebar di negara-negara asia pasifik, diantaranya:

1. Hongkong
2. Australia
3. Jepang
4. China
5. Indonesia
6. Singapore

¹ Profil Company Zurich Takaful Malaysia Berhad

7. Malaysia

Berikut merupakan perjalanan atau siklus perkembangan Zurich di Malaysia:

1. Asuransi MCIS dan Asuransi Zurich bergabung untuk membentuk Asuransi MCIS Zurich pada tahun 2002.
2. Asuransi Zurich mengakuisisi 100% saham Jaminan Malaysia Alliance Berhad (Jaminan MAA) pada tahun 2011.
3. Jaminan MAA diganti namanya menjadi Zurich Insurance Malaysia Berhad (ZIMB) pada tahun 2012.
4. Zurich mulai pusat servis regional di Malaysia pada tahun 2013.
5. Zurich membuang saham dalam Asuransi Zurich MCIS pada tahun 2014.
6. Asuransi Zurich mengakuisisi 100% saham MAA Takaful Berhad dan mengganti nama perusahaan menjadi Zurich Takaful Malaysia Berhad (ZTMB) pada tahun 2016.
7. ZIMB mengalihkan bisnis asuransi umumnya ke entitas hukum yang terpisah antara Zurich General Insurance Malaysia Berhad (ZIMB) diganti namanya menjadi Asuransi Jiwa Zurich Malaysia Berhad pada tahun 2018.

Zurich Takaful Malaysia Berhad (ZTMB) adalah salah satu operator Takaful Malaysia yang berdiri pada tahun 2016. Perusahaan Asuransi Zurich mengakuisisi 100% saham MAA Takaful Berhad dan mengganti nama perusahaan menjadi Zurich Takaful Malaysia Berhad

(ZTMB). Zurich Takaful Malaysia Berhad adalah bagian dari Zurich Insurance Group (Zurich) dan penyedia produk Takaful satu-satunya dalam perusahaan Zurich.

Dengan lebih dari satu dekade keahlian pasar takaful serta mempunyai jangkauan yang luas terhadap solusi dari takaful keluarga dan umum. Zurich Takaful Malaysia Berhad melayani berbagai kebutuhan pelanggan, melayani lebih dari 1,1 juta pemegang sertifikat nasional. Bersama dengan tim dan manajemen yang kuat serta karyawan yang berkomitmen dan berbakat dan didukung oleh lebih dari 10.000 kekuatan agen yang berdedikasi. Zurich Takaful Malaysia Berhad berkomitmen untuk membantu pelanggan dalam memahami dan melindungi diri dari resiko. Zurich diposisikan secara unik di dalam pasar asuransi dan takaful Malaysia di mana menawarkan berbagai solusi yang mencakup baik kepatuhan syariah maupun konvensional.

Zurich Takaful Malaysia Berhad memiliki 15 jaringan kantor cabang nasional yang luas untuk melayani kebutuhan takaful masyarakat.



Keterangan Gambar:

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. Alor Setar | 8. Klang |
| 2. Sungai Petani | 9. Seremban |
| 3. Kota Bharu | 10. Malaka |
| 4. Penang | 11. Johor Bahru |
| 5. Ipoh | 12. Kuching |
| 6. Kuantan | 13. Kota Kinabalu |
| 7. Kuala Lumpur | |

Pada tahun 2017 perusahaan Zurich Takaful Malaysia Berhad mendapatkan penghargaan sebagai perusahaan takaful paling Luar Biasa pada acara “2017 Most Outstanding Takaful Company” di KLIFF Penghargaan Islam Finance 2017. Penghargaan diberikan untuk menghormati, mengenali, dan mengakui upaya dan kontribusi yang signifikan oleh lembaga keuangan dalam pengembangan industri keuangan Islam.

B. Visi dan Misi

Sebagaimana dibunyikan dalam falsafahnya :

“Kami adalah Zurich, satu perusahaan global dengan satu misi, satu set nilai kebersamaan dan komitmen yang jelas untuk kami sebagai stakeholder: pelanggan kami, orang-orang kami, pemegang saham kami

dan masyarakat di mana kami hidup dan bekerja, perusahaan Global ditentukan oleh nilai-nilai.”²

a) Visi

Menjadi perusahaan asuransi dan operator takaful terbaik di dunia dari perspektif pelanggan, distributor, karyawan dan pemegang saham.

b) Misi

Dalam berbisnis, kami membantu pelanggan untuk memahami dan melindungi diri dari resiko.

Selain visi dan misi perusahaan Zurich takaful Malaysia Berhad juga memiliki slogan “Perlindungan cerdas untuk pelanggan, komunitas, dan pemangku kepentingan lainnya”. Dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan serta visi dan misi, perusahaan memiliki dasar kerja yang selalu dipegang kuat diantaranya;

a. Integritas

b. Kerja tim

c. Fokus pelanggan

d. Keunggulan dan penciptaan nilai berkelanjutan

Budaya Kerja yang dianut oleh Perusahaan Zurich Takaful Malaysia Berhad yaitu:

a) Bertanggung Jawab, komunikasi dua arah dan terbuka, harapan jelas, dan karyawan memiliki pendapat, keputusan, dan tindakan mereka.

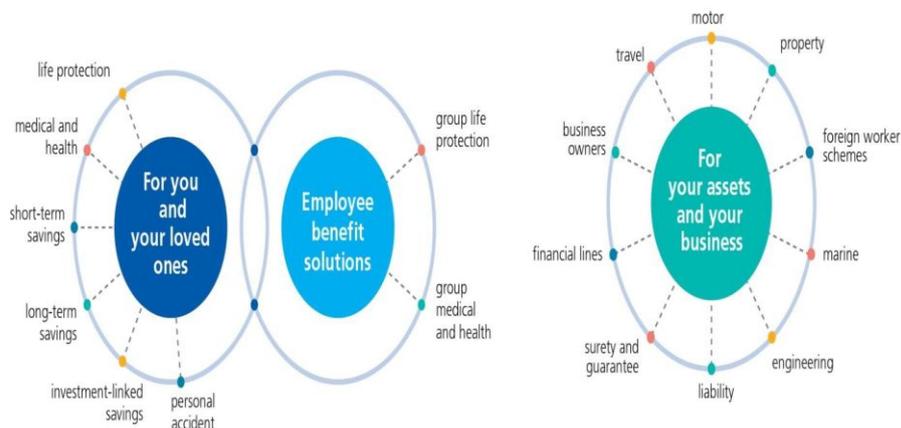
² Corporate Persentase Zurich

- b) Diberdayakan, eksekusi adalah tujuan, penilaian dan pengetahuan digabungkan dengan berbagi ide secara terbuka untuk mendorong keputusan
- c) Fokus Pasar, lingkungan eksternal merupakan faktor konstan dalam keputusan dan tindakan.
- d) Meritokrasi, peluang, pembayaran, dan promosi didasarkan pada kinerja dan hasil.
- e) Dimotivasi oleh tujuan yang sama, orang-orang Zurich percaya pada perusahaan dan satu sama lain.
- f) Berorientasi pada hasil, hasil diakui dan dirayakan sebagai ukuran keberhasilan yang sebenarnya

C. Portofolio dan Model Bisnis Perusahaan

1. Portofolio Bisnis Perusahaan

Ketika masa depan sudah dipenuhi secara finansial, Perusahaan Zurich membantu melindungi keluarga, aset, bisnis dan karyawan dalam bekerja untuk masa depan sebagai berikut:



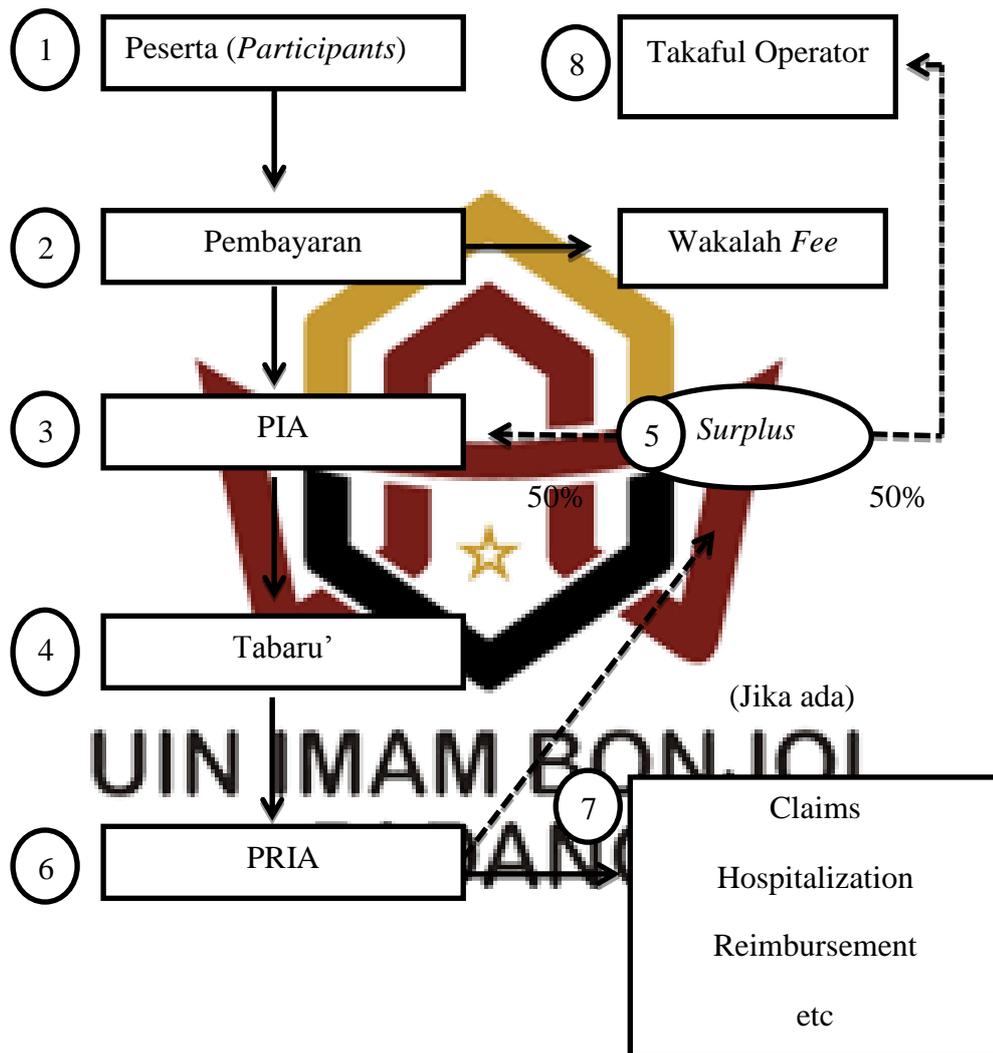
Keterangan Gambar:

1. Untuk anda dan orang yang anda cintai (*for you and your loved ones*)
 - a. Perlindungan kehidupan (*Life protection*)
 - b. Medis dan kesehatan (*Medical and health*)
 - c. Tabungan jangka pendek (*Short-term savings*)
 - d. Tabungan jangka panjang (*Long-term savings*)
 - e. Tabungan terkait investasi (*Investment-linked saving*)
 - f. Kecelakaan diri (*Personal accident*)
2. Manfaat solusi karyawan (*Employee benefit solutions*)
 - a. Grup perlindungan jiwa (*Group life protection*)
 - b. Grup medis dan kesehatan (*Group medical and health*)
3. Untuk aset dan bisnis anda (*For your assets and your bussines*)
 - a. Motor
 - b. Property
 - c. Skema pekerja asing (*Foreign worker schemes*)
 - d. Laut (*Marine*)
 - e. Mesin (*Engineering*)
 - f. Kewajiban (*Liability*)
 - g. Jaminan dan garansi (*Suretyandguarantee*)
 - h. Saluran keuangan (*Financiallines*)
 - i. Pemilik bisnis (*Businessowners*)
 - j. Travel

UIN IMAM BONJOL
PADANG

2. Model Bisnis dalam Zurich Takaful Malaysia Berhad

Model bisnis yang digunakan pada Zurich Takaful Malaysia Berhad adalah sebagai berikut:



Keterangan:

1. Peserta yang menyertai produk takaful.
2. Peserta melakukan pembayaran yang disebut dengan kontribusi peserta.
3. *Participant Investment Account (PIA)* atau Akun Pelaburan Peserta merupakan akaun simpanan peserta, dimana sumbangan bulanan atau tahunan yang dibayar oleh peserta akan dimasukkan ke dalam akaun ini. Akaun ini merupakan akaun individu yang digunakan untuk memperoleh keuntungan.
4. *Tabarru'* merupakan jumlah yang diperkenankan sebagai bayaran takaful yang telah disetujui oleh peserta untuk menyumbang atau membantu peserta yang menyertakan rancangan dan membayar manfaat-manfaat takaful.³
5. Keuntungan yang diperoleh dari dana PIA dan PRIA yang telah diinvestasikan.
6. *Participant Risk Investment Account (PRIA)* atau Akaun Pelaburan Resiko Peserta merupakan Akaun pegangan peserta yang mana potongan *tabarru'* dari PIA akan investasikan kesemua manfaat, dengan pengecualian manfaat serahan pengeluaran tunai dan matang, seperti yang dinyatakan dalam kontrak akan dibayar dari dana tersebut.⁴

³ Sijil

⁴ *Ibid*,

7. Dana PRIA akan digunakan untuk pembayaran klaim, rawat inap, pengembalian dan lain-lain.
8. Takaful Operator merupakan wakil yang ditunjuk dan dipercayai oleh peserta dalam mengelola dana yang dibayarkan oleh peserta.

D. Produk-Produk Zurich Takaful Malaysia Berhad

Pada Zurich Takaful Malaysia Berhad mempunyai beberapa klasifikasi atau pengelompokan dari produk-produk yang ditawarkan, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari peserta. Produk yang ditawarkan perusahaan dibagi atas 2 bagian diantaranya takaful keluarga (*takaful family*) dan takaful umum (*takaful general*) dimana kedua bagian tersebut didalamnya terbagi atas beberapa produk.

1. Takaful Keluarga (*Takaful Family*)

a. Medica 2015

Merupakan produk asuransi syariah Zurich Takaful Malaysia Berhad mengenai rencana perobatan yang menawarkan manfaat komprehensif. Dimana produk ini menawarkan diskon tanpa tuntutan kontribusi tahunan untuk peserta yang tetap sehat.

Produk ini juga menyediakan manfaat kematian sebanyak RM5,000 bila adanya kematian atas semua sebab. Jaminan pada

produk ini berlaku hingga usia 80 tahun.⁵ Berikut ini 10 keunggulan produk Medica 2015:

- Nikmati manfaat seumur hidup tanpa batas
- Diskon tanpa klaim
- Nikmati perlindungan perobatan komprehensif tanpa ko-Takaful
- Pendapat perobatan kedua
- Rencana perobatan yang komprehensif dan sesuai
- Tanpa tunai, bantuan 24 jam dan masuk rumah sakit dengan mudah
- Pengobatan kanker dan dialisis ginjal seperti yang di bebaskan
- Perlindungan dimana saja anda berada
- Pembaruan premi
- Manfaat kematian

b. Takafulink
UIN IMAM BONJOL PADANG
 Merupakan produk Zurich Takaful Malaysia Berhad mengenai rencana takaful keluarga yang berkaitan dengan investasi yang dibuat khusus untuk mengatasi ketidak pastian hidup serta memaksimalkan jumlah pengembalian dengan membuka peluang untuk meghasilkan peedapatan yang lebih tinggi. Dengan membayar paling rendah RM50 perbulannya, jaminan pada produk

⁵ Brosur medica2015

ini berlaku hingga usia 80 tahun.⁶ Takafulink menyediakan 8 dana investasi, diantaranya:

1) Dana Syariah Growth Zurich Takaful

Bertujuan untuk menyediakan pertumbuhan modal dalam jangka sederhana hingga jangka panjang, yang sesuai untuk investasi yang mempunyai toleransi resiko yang tinggi.

2) Dana Syariah Income Zurich Takaful

Bertujuan untuk menyediakan peluang pendapatan yang stabil, sesuai untuk investasi yang mempunyai toleransi resiko rendah dan sederhana.

3) Dana Syariah Balanced Zurich Takaful

Bertujuan untuk menyediakan pendapatan yang stabil dan meningkatkan potensi modal dalam jangka waktu sederhana hingga panjang, yang sesuai untuk investasi yang mempunyai

toleransi resiko sederhana dan tinggi.

4) Dana Syariah Flexi Zurich Takaful

Bertujuan untuk menghasilkan potensi peningkatan modal dalam jangka waktu sederhana hingga panjang yang dapat dicapai melalui fleksibiliti dalam alokasi aset. Sesuai untuk investasi yang mempunyai resiko sederhana dan tinggi.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

⁶ Brosur Takafulink

5) Dana Syariah Growth 2 Zurich Takaful

Bertujuan untuk menyediakan pertumbuhan modal dalam jangka waktu sederhana hingga panjang, sesuai untuk investasi yang mempunyai resiko toleransi yang tinggi.

6) Dana Syariah Income 2 Zurich Takaful

Bertujuan untuk menyediakan tahap pemulangan pendapatan yang stabil, yang sesuai untuk investasi yang mempunyai toleransi resiko yang rendah dan sederhana.

7) Dana Syariah Balanced 2 Zurich Takaful

Bertujuan untuk menyediakan pendapatan yang stabil dan potensi peningkatan modal dalam jangka waktu sederhana dan panjang, sesuai untuk investasi yang mempunyai toleransi resiko sederhana dan tinggi.

8) Dana syariah Flexi Zurich Takaful

Bertujuan untuk menghasilkan peningkatan potensi modal dalam jangka waktu sederhana hingga panjang yang dapat dicapai melalui fleksibiliti dalam alokasi aset, sesuai untuk investasi yang mempunyai resiko sederhana dan tinggi.

Takafulink terbagi atas:

1. Takafulink Wanita

Memberikan beberapa perlindungan kepada wanita seperti penyakit wanita dan perlindungan untuk wanita hamil serta perlindungan untuk wanita dimasa tua.

2. Takafulink Education

Menyediakan cara untuk orang tua mengumpulkan dana untuk pendidikan anak-anak dan selain itu juga menyediakan perlindungan terhadap kematian anak di usia dini.

3. Takafulink Hajj

Menyediakan jaminan untuk keluarga yang akan melaksanakan ibadah haji.

4. Takafulink single invest

Memberikan perlindungan atas investasi baik dalam jangka menengah hingga jangka panjang.

c. Takaful Seniorsgold

Merupakan produk Zakaat Takaful Malaysia Berhad mengenai rencana dengan kontribusi lazim dengan

perlindungan hingga 90 tahun. Produk ini diperlukan oleh warga senior atau yang mereka sering sebut warga emas. Dengan hanya membayar paling rendah RM50 perbulannya.⁷ Berikut ini

keunggulan dari produk seniorgold:

1. Penerimaan dijamin
2. Perlindungan bisa diperbarui hingga usia 90 tahun
3. Tidak ada pemeriksaan kesehatan
4. Kontribusi terjangkau paling rendah hanya RM50 perbulan

⁷ Brosur Takaful Seniorsgold

5. Perlindungan 24 jam di seluruh dunia
6. Kontribusi tidak meningkat sesuai peningkatan usia
7. Manfaat pemulangan kembali hingga RM3,000
8. Perindungan terbaik, manfaat kematian alami dan konsekuensi kecelakaan

2. Takaful Umum (*General Takaful*)

a. Untuk bisnis (*For your business*)

1. Optimuz

Merupakan produk solusi lengkap untuk perlindungan usaha kecil. Ketika bisnis Anda adalah hasrat Anda, Anda hanya ingin cara terbaik untuk melindunginya. Apakah itu perlindungan bagi karyawan atau bisnis, Optimuz adalah solusi.⁸ Berikut informasi regulan dari optimuz:

- Kenyamanan, optimuz hemat waktu dan nyaman karena semua kutipan dan kebijakan diterbitkan di tempat.
- Fleksibilitas, optimuz memberi fleksibilitas untuk mengambil dan memilih cakupan yang dibutuhkan dengan asuransi kebakaran sebagai perlindungan utama.
- Mendukung, juga dapat yakin dengan layanan yang efisien dari agen yang berdedikasi dan respons yang cepat.

⁸ Brosur Optimuz

2. Takaful kebakaran (*fire takaful*)

Merupakan produk untuk lindungi bisnis Anda jika terjadi kebakaran. Wabah kebakaran dapat terjadi di tempat bisnis kapan saja, peristiwa yang tidak menguntungkan seperti itu dapat menimbulkan kerugian besar bagi bisnis. Takaful kebakaran oleh Zurich dirancang khusus untuk menutupi kehilangan atau kerusakan pada properti yang disebabkan oleh api, kilat dan ledakan.⁹

Sijil takaful kebakaran ini melindungi kerugian atau kerusakan terhadap harta yang dilindungi seperti bangunan dan kandungan yang disebabkan oleh kebakaran, kilat atau letupan peralatan rumah tangga serta gas yang digunakan untuk tujuan domestik saja sepanjang tempo waktu perlindungan takaful. Boleh melanjutkan manfaat sijil dengan menambah investasi tambahan bagi melindungi perihal berikut:

- Kerusakan disebabkan oleh pesawat udara
- Gempa bumi dan letusan gunung berapi
- Badai, badai kencang
- Banjir
- Letupan

⁹ Brosur Fire Takaful

- Dampak kerusakan
- Pecahan atau limpahan peralatan tangki air atau pipa
- Kebakaran belukar / lalang
- Tanah runtuh
- Pembakaran spontan
- Kebocoran pemercik air
- Barangan dan stok yang menjalani proses pemanasan atau pengeringan

- Rusuhan, mogok dan kerosakan akibat perbuatan berniat jahat

- Kerusakan akibat pohon tumbang ataupun dahan pohon dan objek lain

Nota: Anda perlu memperbaharui sijil takaful kebakaran setiap tahun.

UIN IMAM BONJOL PADANG

3. Takaful konsekuensi kerugian kebakaran (*fire consequential loss takaful*)

Merupakan produk untuk melindungi hilangnya keuntungan bisnis karena kerusakan terkait api. Hilangnya aset fisik Anda setelah terjadinya kebakaran dapat membebani secara finansial. The Fire Consequential Loss Takaful oleh

Zurich dirancang khusus untuk melengkapi sertifikat Takaful kebakaran.¹⁰

Sijil ini memberi perlindungan untuk kerugian ke atas untung kasar akibat penurunan dalam perolehan dan penambahan dalam biaya kerja karena gangguan perniagaan akibat bahaya yang dilindungi di bawah sijil kebakaran.

Diantaranya:

- Perbelanjaan overhead bertahan

- Penambahan biaya kerja

Kerugian keuntungan bersih

- Upah pekerja

Boleh meluaskan perlindungan ke atas risiko berikut dengan sumbangan tambahan

- Pembekal khusus

- Pembekal bukan khusus

- Pelanggan khusus

- Pencegahan Jalan Masuk

- Kemudahan awam

- Penyakit berjangkit, pembunuhan, bunuh diri, serangga perosak, keracunan makanan atau minuman atau kerosakan sistem sanitasi

¹⁰ Brosur fire consequential loss takaful

Tempoh perlindungan ialah selama setahun perlu memperbaharui sijil Takaful setiap tahun.

b. Untuk aset pribadi (*for your personal asset*)

1. Takaful kebakaran (*fire takaful*)

Merupakan produk untuk melindungi properti dan inventaris jika terjadi kebakaran. Meskipun ada banyak hal yang dapat kita lakukan untuk mencegah peristiwa kebakaran yang tidak menguntungkan, kebakaran dapat terjadi di saat-saat yang tidak terduga.

Fire Takaful kami dirancang untuk menutupi kerugian atau kerusakan pada properti dan barang-barang pribadi yang disebabkan oleh kebakaran, kilat atau ledakan yang disebabkan oleh gas yang digunakan untuk keperluan domestik.¹¹

Sijil takaful kebakaran ini melindungi kerugian atau kerusakan terhadap harta yang dilindungi seperti bangunan dan kandungannya yang disebabkan oleh kebakaran, kilat atau letupan peralatan domestik serta gas yang digunakan untuk tujuan domestik saja sepanjang tempo waktu perlindungan takaful. Boleh melanjutkan manfaat sijil dengan menambah investasi tambahan bagi melindungi perihal berikut:

¹¹ Brosur Fire Takaful (general)

- Kerusakan disebabkan oleh pesawat udara
- Gempa bumi dan letusan gunung berapi
- Badai, badai kencang
- Banjir
- Letupan
- Dampak kerusakan
- Pecahan atau limpahan peralatan tangki air atau pipa
- Kebakaran belukar / lalang
- Tanah runtuh
- Pembakaran spontan
- Kebocoran pemercik air
- Baran dan stok yang menjalani proses pemanasan atau pendinginan
- Rusuhan, mogok, kerusakan akibat perbuatan berniat jahat

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

- Kerusakan akibat pohon tumbang ataupun dahan pohon dan objek lain

Nota: Anda perlu memperbaharui sijil takaful kebakaran setiap tahun.

Perlindungan ini adalah berdasarkan biaya mengembalikan harta yang rusak atau menggantikannya

dengan harta yang sama sebagaimana keadaan semasa kerugian berlaku. Beberapa manfaatnya sebagai berikut:

- Untuk harta anda, biaya membangun seperti semula bangunan seperti asalnya.
- Untuk Barangan Peribadi Anda, biaya menggantikan barang baru. Barangan peribadi anda termasuk peralatan, perabot dan pakaian.

2. Z-Driver Takaful

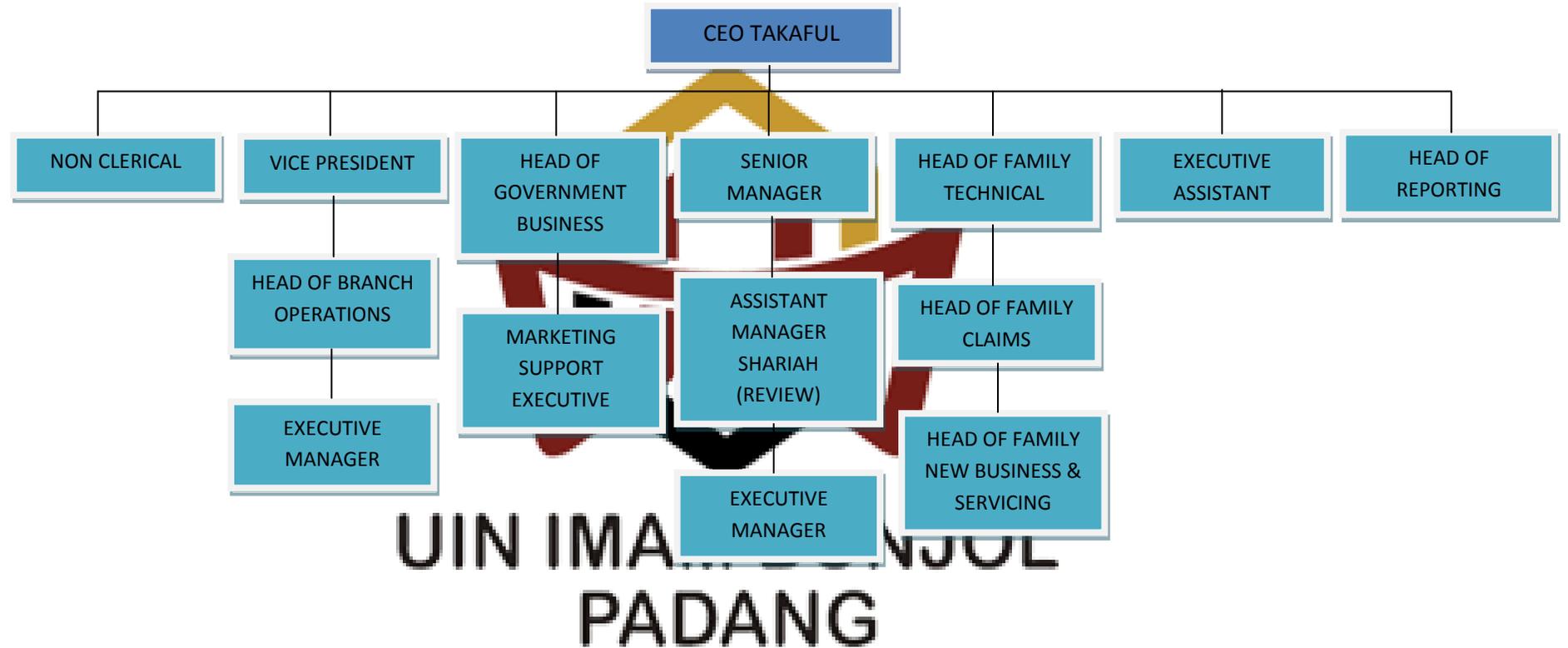
Merupakan produk untuk Melindungi Anda dan orang yang Anda cintai di jalan. Merancang Z-Driver Takaful - rencana motor driver dengan add-on SUPER VALUE untuk melindungi dengan murah.¹² Berikut ini 5 sebab mengapa Z-Driver Takaful adalah rencana terbaik:

- Bayar investasi yang lebih rendah jika anda tergolong dalam segmen yang berisiko rendah
- Diskon sehingga 20% dengan kelebihan sukarela
- Perlindungan untuk kerusakan akibat banjir dengan hanya minimal rm10/setahun
- Perlindungan kecelakaan diri sampai rm175k/kereta, dengan hanya minimal rm15/setahun.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

¹² Brosur Z-Driver Takaful

E. Struktur Organisasi Zurich Takaful Malaysia Berhad



UIN IMAM SUKSES
PADANG

Keterangan organisasi:

- CEO Takaful : Salim Majid
- Non Crecial : Aminudin Musa
- Vice President : Devan Abdullah
 - Head Of Branch Operations : Norazilla Abbas
 - Executive Manager : Haslinda Mohd. Saleh
 - Executive : Ainul Fariza
- Head Of Government Business : Habiti Razali
 - Marketing Suport Executive : Norhidayah Mazlan
- Senior Manager : Ismanizam Ismail
 - Assistant Manager Shariah (review) : Muhammad Hafizul Mah Ali
 - Executive : Muhammad Amirul Azzhar
- UIN IMAM BONJOL PADANG : Abdullah Salam
 - Executive manager : Haslinda Mohd. Saleh
- Head Of Family Technical : Maisara Abdullah
 - Head Of Family Claims : Hasnor Hussin
 - Head Of Family New Business & Servicing : Razman Zamri
 - Claims spesialist (family claims) : Mohd Shahwirin

- Clerk Grade 2 (temporary) : Siti Zahida
Kamarudin
- Family New Business & Servicing Specialist: Azharezza Aziz
- Executive Assistant : Noor Azimah
- Head Of Reporting : Rafidah Abdul Jamal



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**