

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya suatu negara, semakin banyak pula resiko yang akan dialami oleh kalangan masyarakat atau pihak-pihak tertentu, sehingga dibutuhkan banyak biaya untuk dapat merealisasikan semua kegiatan tersebut dalam memperoleh jaminan. Salah satu perkembangan suatu negara bisa dilihat dari cepatnya informasi yang masuk akibat majunya teknologi sektor informasi seperti televisi, radio, koran, majalah, dan internet telah menjadikan masyarakat semakin cerdas. Dampak lain bagi produsen adalah ketatnya persaingan antar produsen untuk memanfaatkan kemajuan teknologi ini.¹

Begitupun terhadap perusahaan yang bergerak dalam sektor keuangan, yang mana perusahaan yang seperti itu lebih mengedepankan jasa pelayanan yang baik. Adapun jenis-jenis lembaga keuangan yang dikenal pada saat ini ada dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank.

Adapun jenis-jenis lembaga keuangan non bank yang ada pada saat ini antara lain sebagai berikut:

- a) Pasar Modal
- b) Pasar Uang dan Valas
- c) Koperasi Simpan Pinjam
- d) Perum Pegadaian
- e) Perusahaan Sewa Guna Usaha

¹Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta, Kencana, 2010), h.2

- f) Perusahaan Asuransi
- g) Modal Ventura
- h) Dana Pensiun
- i) Kartu Plastik.²

Zurich Takaful Malaysia Berhad merupakan lembaga keuangan *non bank* dari jenis perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi merupakan industri perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang sangat membutuhkan faktor kepercayaan. Keberadaannya tidak hanya sebagai bentuk dari sebuah industri bisnis semata, akan tetapi merupakan salah satu instrumen finansial kesejahteraan dan ketentraman terutama bagi nasabahnya. Pesan kesejahteraan dan ketentraman ini adalah tujuan utama dari janji berasuransi. Misi ini akan menjadi *absurd* manakala hak nasabah atas ganti rugi menjadi tidak terjamin sebagaimana yang mereka harapkan. Janji idemnitas atau pembayaran ganti rugi setimpal terhadap nasabah yang mendapat resiko merupakan bagian dari janji-janji surga dari perusahaan asuransi.

Tidak diragukan lagi bahwa berasuransi termasuk sikap saling tolong-menolong dalam kebajikan dan ketakwaan. Para ulama sepakat untuk menghalalkan berasuransi dengan dasar al-Quran surat al-Maidah ayat 2 yang artinya:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. QS. Al-Maidah (5): 2.³

²Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta, Rajawali Pers, 2015), h. 6

Zurich *Takaful Malaysia Berhad* adalah lembaga keuangan asuransi berkonsep syariah yang ada di Malaysia. Pada awalnya Zurich *Takaful Malaysia Berhad* bernama MAA *Takaful Berhad*. Proses perubahan nama tersebut dikarenakan pengakuisisian oleh Zurich *Insurance Group* pada tanggal 30 Juni 2016. Zurich *Takaful Malaysia Berhad* sendiri sudah mempunyai produk-produk unggulan, yang mana produk-produknya adalah dari asuransi jiwa bernama *Takafulink*, asuransi pendidikan bernama *Takafulink Education*, asuransi haji yang di beri nama *Takafulink Hajj*, asuransi jaminan di hari tua yang di beri nama *Seniorgold* dan masih banyak lagi produk yang ditawarkan oleh Zurich *Takaful Malaysia Berhad* (ZTMB).

Berikut adalah jumlah nasabah keseluruhan Zurich *Takaful Malaysia Berhad* dari tahun 2016-April 2018:⁴

Tabel 1

Jumlah Nasabah Zurich Takaful Malaysia

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	62.734
2017	64.363
April 2018	64.736

³Husain Husain Syahatah, *Asuransi dalam Perspektif Syariah*, (Jakarta, Amzah, 2006), h. 159

⁴Ahmad Firdaus Bin Ab Halim, *Assistant Manager – Family Marketing*, Zurich Takaful Malaysia Berhad, wawancara langsung, 9 April 2018.

Dari setiap produk-produk Zurich *Takaful Malaysia Berhad* tersebut mempunyai prosedur pelaksanaan yang berbeda pada tiap produknya. Namun bisa juga mempunyai beberapa hal yang sama namun tidak merata untuk secara keseluruhan, atau setiap produk memiliki prosedur dan keunggulannya masing-masing.

SeniorGold adalah salah satu produk yang menawarkan jaminan masa tua agar semua bisa mendapati dan menikmati kehidupan yang lebih baik di sela-sela masa tua dengan hanya membayar iuran sebesar RM 50 sebulannya. Adapun orang yang layak untuk memohon produk *SeniorGold* yaitu seseorang yang berusia 18 tahun ke atas. Usia minimum dan maksimum hayat ditetapkan pada batasan 50 hingga 80 tahun (hari lahir terakhir).

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik dan mempunyai keinginan untuk melakukan penelitian tentang produk *SeniorGold* ini karena rasa penasaran penulis terhadap produk yang ditawarkan, oleh sebab itu penulis melakukan penelitian ini dengan memberi judul: **“Pelaksanaan Produk *SeniorGold* Pada Zurich *Takaful Malaysia Berhad*”**.

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Agar dalam pembahasannya lebih terarah dan terfokus serta mempermudah dalam penyusunannya, maka penulis perlu membuat perumusan masalah pada penulisan Tugas Akhir ini yaitu tentang Bagaimana Pelaksanaan produk *SeniorGold* pada Zurich *Takaful Malaysia Berhad*?

2. Batasan Masalah

Pada Zurich *Takaful Malaysia Berhad* berbagai macam produk takaful ditawarkan, dengan demikian penulis memberikan batasan masalah terhadap penelitian yang diteliti. Yaitu hanya tertuju pada Pelaksanaan Produk *SeniorGold* pada Zurich *Takaful Malaysia Berhad*.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian/Penulisan

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan *seniorgold* sebenarnya yang terdapat pada Zurich *Takaful Malaysia Berhad*.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Penulis

1) Guna untuk lebih mengetahui proses penerapan produk *Takaful* yang sebenarnya pada dunia kerja di Zurich *Takaful Malaysia Berhad*

2) Guna untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis sebagai bekal agar dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan dibangku perkuliahan dengan praktik yang sesungguhnya.

b. Bagi UIN Imam Bonjol Padang

Dapat merupakan sebagai salah satu referensi dan informasi bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang

program D-III Manajemen Perbankan Syariah serta sebagai sarana untuk menjalin kerjasama antara lembaga UIN Imam Bonjol Padang dengan Zurich *Takaful Malaysia Berhad*.

c. Bagi Instansi Zurich *Takaful Malaysia Berhad*

Dapat memberikan masukan bagi Zurich *Takaful Malaysia Berhad* dalam meningkatkan mutu dan kualitasnya baik berupa kritik maupun saran.

D. Penjelasan Judul

Dari judul “Pelaksanaan Produk *SeniorGold* pada Zurich *Takaful Malaysia Berhad*”, berikut ini uraiannya. Pelaksanaan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasinya biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap selesai. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan sebagai penerapan. Ini memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem.

Dengan melihat uraian pengertian dari pelaksanaan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

SeniorGold adalah salah satu produk yang terdapat pada Zurich *takaful Malaysia berhad* yang pendanaannya lebih ditujukan untuk jaminan hari tua atau dana pensiun dimana produk tersebut menjanjikan jaminan ketenangan

bagi orang-orang yang telah lanjut usia agar bisa menikmati kehidupan disela-sela menghabiskan masa tua nantinya.

Dari uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa maksud dari judul adalah pelaksanaan seperti apa yang diterapkan oleh Zurich *Takaful Malaysia Berhad* terhadap produk *SeniorGold* sehingga nantinya produk tersebut banyak dipilih dan diinginkan oleh nasabah.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang datanya berupa kata-kata atau kalimat. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, yaitu suatu penelitian yang menggambarkan secara detail tentang objek penelitian.

2. Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara kepada pihak karyawan Zurich *Takaful* yang berkompeten. Serta dikuatkan dengan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Zurich *Takaful Malaysia Berhad*.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan, seperti buku, majalah, jurnal, internet, dan sumber data lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan objektif, maka dalam menyusun tugas akhir ini, penulis menggunakan tiga metode yaitu:

a. Pengamatan (Observasi)

Adalah teknik memperoleh data dengan cara melakukan magang di *Zurich Takaful* untuk melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Peneliti melakukan observasi terhadap lembaga asuransi *Zurich Takaful Malaysia Berhad* secara langsung.

b. Wawancara

Adalah tanya jawab antara pewawancara dan yang diwawancara yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai sesuatu hal, yaitu wawancara yang dilakukan dengan karyawan *Zurich Takaful*.

c. Dokumentasi

Adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang ada pada perusahaan *Zurich Takaful Malaysia Berhad*. Peneliti akan mengambil dokumen-dokumen pada *Zurich Takaful* secara langsung.

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, Dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul, kajian kepustakaan, metode penelitian, daftar kepustakaan, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Teoritis, yaitu meliputi tinjauan umum dari pelaksanaan produk *SeniorGold* untuk meningkatkan jumlah nasabah pada *Zurich Takaful Malaysia Berhad*.

Bab III Gambaran Umum *Zurich Takaful Malaysia Berhad*, yaitu meliputi sejarah singkat berdirinya *Zurich Takaful Malaysia Berhad*, visi dan misi, budaya kerja, dan struktur organisasi *Zurich Takaful Malaysia Berhad*.

Bab IV Pelaksanaan Produk *SeniorGold* pada *Zurich Takaful Malaysia Berhad* dan Penggunaan akadnya, yaitu meliputi bagaimana pelaksanaan produk *SeniorGold* pada *Zurich Takaful Malaysia Berhad*.

Bab V Penutup yaitu meliputi kesimpulan dan saran-saran dari penelitian dari bab sebelumnya, kemudian memberikan tambahan masukan berupa saran-saran agar produk yang ditawarkan lebih diminati oleh nasabah.



UIN IMAM BONJOL
PADANG