

## BAB III

### GAMBARAN UMUM ZURICH TAKAFUL MALAYSIA BERHAD

#### A. Sejarah Berdirinya Perusahaan Zurich Takaful Malaysia Berhad

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

Berikut merupakan 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 *Aliance Berhad* (ZIMB) (Jainan MAA) pada tahun 2011
3. Jaminan MAA diganti namanya menjadi Zurich *Insurance* Malaysia *Berhad* (ZIMB) pada tahun 2012
4. Zurich memulai pusat servis regional di Malaysia pada tahun 2013
5. Zurich membuang saham dalam bentuk 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

#### **B. Profil Perusahaan Zurich *Takaful Malaysia Berhad***

*Zurich takaful Malaysia Berhad* (ZTMB) adalah salah satu perusahaan *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* merupakan bagian dari *Zurch Insurance Group* 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 1,1 juta pemegang sertifikat nasional. Bersama dengan tim dan manajemen yang kuat, serta karyawan yang berkomitmen dan berbakat. Dan didukung 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 dimana menawarkan berbagai solusi yang mencakup baik kepatuhan syariah maupun konvensional.<sup>1</sup>

### C. Visi, Misi, Slogan dan Budaya kerja Zurich Takaful Malaysia Berhad

Perusahaan Zurich *Takaful* Malaysia Berhad mempunyai visi dan misi serta ambisi yang hendak dicapai dalam perusahaan. “Kami adalah Zurich, satu perusahaan global, dengan satu misi, satu set nilai bersama dan komitmen yang jelas untuk pemegang saham kami, pelanggan kami, orang-orang kami, pemegang saham kami, dan masyarakat dimana kami hidup dan bekerja. Satu perusahaan global ditentukan oleh nilai-nilai kami.”

#### 1. Visi

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

#### 2. Misi

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

#### 3. Slogan Perusahaan

Perlindungan cerdas untuk pelanggan, komunitas, dan pemangku kepentingan lainnya.

#### 4. Dasar kerja perusahaan Zurich Takaful Malaysia Berhad

a) Integritas

b) Kerja tim

---

<sup>1</sup> File PDF Zurich Takaful Malaysia Berhad, *ZTMB Corporate Presentation 2018*

- c) Fokus pelanggan
- d) Keunggulan dan penciptaan nilai berkelanjutan

#### **D. Budaya Kerja Perusahaan**

##### 1. Bertanggung jawab

Dimana komunikasi dua arah dan terbuka, harapan jelas, dan karyawan memiliki pendapat, keputusan, dan tindakan mereka.

##### 2. Diberdayakan

Dimana eksekusi adalah tujuan, penilaian dan pengetahuan digabungkan dengan berbagai ide secara terbuka untuk mendorong keputusan.

##### 3. Fokus pasar

Lingkungan eksternal merupakan faktor konstan dalam keputusan dan tindakan.

##### 4. Meritokrasi (penghargaan)

Dimana peluang, pembayaran dan promosi didasarkan pada kinerja dan hasil.

##### 5. Dimotivasi oleh tujuan yang sama

Dimana orang-orang Zurich percaya pada perusahaan dan sesama.

##### 6. Berorientasi pada hasil

Dimana hasil diakui dan dirayakan sebagai ukuran keberhasilan yang sebenarnya.

#### **E. Komitmen Perusahaan**

## 1. Kami dan Tentang Pelanggan Kami

Pelanggan kami adalah individu, keluarga, bisnis dan institusi yang menghadapi resiko setiap hari. Kami harus mendapatkan kepercayaan mereka dan komitmen para agen serta pihak lain yang membantu kami melayani mereka. Kami harus menyampaikan wawasan, produk-produk dan layanan yang memberdayakan mereka untuk memahami dan melindungi diri dari resiko tersebut. Sebagai suatu perusahaan Zurich, kami dapat dan harus melebihi dari yang mereka harapkan, ketika mereka menghadapi kesulitan kami harus ada disana melayani untuk masing-masing dari mereka dengan solusi dan kekuatan finansial untuk memenuhi janji kami.

## 2. Kami Peduli Dengan Orang-Orang Kami (karyawan)

Orang-orang kami adalah wanita dan pria yang beragam yang bersama-sama berusaha untuk menjadikan Zurich sebagai sebuah perusahaan asuransi global terbaik. Kami menghargai semangat dan integritas pribadi mereka, dan mengenali mereka sebagai kebutuhan kekuatan kami. Kami harus berinvestasi dalam kemampuan dan pengalaman mereka, sehingga masing-masing dapat memenuhi potensi individualnya. Kami harus merayakan keberhasilan dan belajar dari kesalahan. Kami harus bersama dengan nilai-nilai umum kami, dan saling bertanggung jawab.

### 3. Kami Peduli Dengan Pemegang Saham

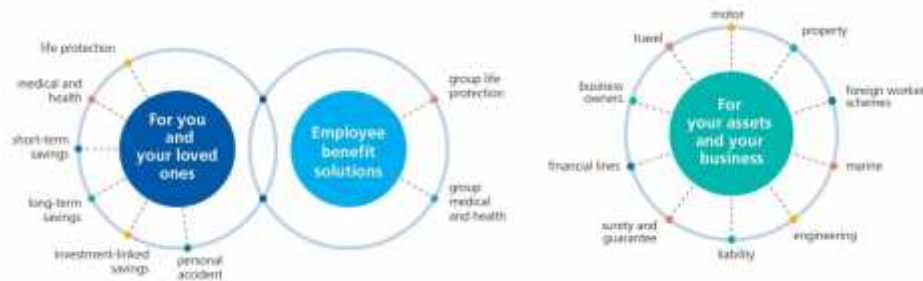
Pemegang saham kami adalah individu dan lembaga yang memberikan kekuatan finansial yang mendukung janji kami. Kami harus memberikan pengambilan investasi yang adil, dapat diandalkan dan berkelanjutan. Kami harus melakukannya dengan fokus yang jelas pada bisnis inti asuransi kita. Komitmen tanpa kompromi terhadap disiplin keuangan dan *portofolio* (laporan lengkap) dan berinvestasi di masa depan kami.

### 4. Kami Peduli Dengan Komunitas Kami

Komunitas kami adalah tempat pelanggan kami, orang-orang kami dan pemegang saham kami hidup dan bekerja. Sementara kami dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat yang dibuat melalui bisnis peran asuransi kami, kami juga harus memberikan kembali kepada komunitas kami melalui bakat, waktu dan sumberdaya kami.<sup>2</sup>

## F. Portofolio (Laporan Lengkap/Dokumen) Bisnis Perusahaan *Takaful*

**Gambar I**  
**Portofolio Perusahaan *Takaful***



<sup>2</sup>*Ibid*

Ketika masa depan sudah terpenuhi secara finansial, perusahaan Zurich membantu melindungi keluarga, aset, bisnis dan karyawan dalam bekerja untuk masa depan sebagai berikut:<sup>3</sup>

Penjelasan Gambar:

1. Untuk anda dan orang yang anda cintai

- a) Perlindungan kehidupan
- b) Medis dan kesehatan
- c) Tabungan jangka pendek
- d) Tabungan jangka panjang
- e) Tabungan terkait investasi
- f) Kecelakaan diri

2. Manfaat solusi karyawan

- a) Grup perlindungan jiwa
- b) Grup medis dan kesehatan

3. Untuk aset dan bisnis anda

- a) Motor
- b) Properti
- c) Skema pekerja asing
- d) Laut
- e) Mesin
- f) Kewajiban
- g) Jaminan dan garansi

---

<sup>3</sup>File PDF Zurich Takaful Malaysia Berhad, *ZTMB Corporate Presentation 2018*

- h) Saluran keuangan
- i) Pemilik bisnis
- j) Travel

#### **G. Produk yang Ditawarkan Oleh Zurich Takaful Malaysia Berhad**

Zurich *Takaful* Malaysia mempunyai beberapa klasifikasi atau pengelompokan dari produk-produk yang ditawarkan, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan peserta:<sup>4</sup>

1. Produk *Takaful* Keluarga, produk yang ditawarkan antara lain:

- a) *Medica 2015*
- b) *Takaful SeniorGold*
- c) *Takafuling*
- d) *Takafuling Hajj*
- e) *Takafuling Wanita*
- f) *Takafuling Single Invest*

2. Produk Takaful Umum, produk yang ditawarkan:

- a) *Optimus*
- b) *Fire Takaful*
- c) *Fire Consequential Loss Takaful*
- d) *Z-driver Takaful*

3. Untuk Perlindungan

- a) Kesehatan
- b) Kehidupan

---

<sup>4</sup> Website Zurich Takaful Malaysia Berhad, <https://www.zurich.com.my/en/show-me-zurich-takaful-products>, diakses pada tanggal 02-05-2018, pukul 22.13



- c) Keselamatan
  - d) Properti
  - e) Kendaraan
  - f) Jabatan/*Profesi*
4. Bisnis yaitu berupa
- a) Aset
  - b) Kewajiban
5. Tabungan

Produk yang ditawarkan yaitu perlindungan atau tabungan persiapan untuk masa depan:

**Tabel 2**

**Produk Tabungan Zurich *Takaful* Malaysia Berhad**

Sumbangan ( <i>Endowment</i> )	Kecelakaan Diri ( <i>Personal Accident</i> )	<i>Investment – Linked</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Eksekutif 20</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Patina 2016</i></li> <li>• <i>Takaful Senior</i></li> <li><i>Gold</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Takafulink Series</i></li> <li>- <i>Takafulink Wanita</i></li> <li>- <i>Takafulink Hajj</i></li> </ul>

<p>Kesehatan (<i>Health</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medis (<i>Medica</i>)2015</li> <li>• Perawatan Kanker (<i>Cancer Care</i>)</li> </ul>	<p>Kehidupan Biasa (<i>Ordinary Life</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Takafullife</i> 100</li> <li>• <i>Takafullife</i> 200</li> <li>• <i>Takaful Term Bo</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Takafulink Education</i></li> <li>- <i>Takafulink Singel Investment</i></li> </ul>
---	--	--

#### H. Model Bisnis Pada Zurich *Takaful* Malaysia Berhad

1. nasabah yang menyertai produk *takaful*
2. nasaabah melakukan pembayaran yang disebut *kontribusi*
3. *Participant Investment Account* atau akun pencairan nasabah merupakan akun simpanan nasabah, dimana sumbangan bulanan atau tahunan yang dibayarkan oleh nasabah akan dimasukkan kedalam akun ini. Akun ini merupakan akun individu yang digunakan untuk memperoleh keuntungan.
4. *Tabarru'* merupakan jumlah yang diperkenankan sebagai bayaran *takaful* yang telah disetujui oleh nasabah untuk menyumbang atau membantu mereka yang menyertakan rancangan dan membayar manfaat-manfaat *takaful*.
5. Keuntungan yang diperoleh dari dana PIA dan PRIA yang telah diinvestasikan.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> File PDF Zurich Takaful Malaysia Berhad, ZTMB Corporate Presentation 2018

6. *Participant risk investment account* (PRIA) atau akun pencairan resiko peserta merupakan akun pegangan nasabah yang mana potongan tabarru' dari PIA akan diinvestasikan ke semua manfaat dengan pengecualian manfaat pemberian, pengeluaran tunai dan *matang*, seperti yang dinyatakan dalam kontrak akan dibayar dari dana tersebut.
7. Dana PRIA akan digunakan untuk pembayaran *klaim*, rawat inap, pengembalian dan lain-lain.
8. Perusahaan *takaful* merupakan wakil yang ditunjuk dan dipercayai oleh nasabah dalam mengelola dana yang dibayarkan oleh nasabah.

#### I. Struktur Organisasi Zurich Takaful Malaysia Berhad

**Tabel 3**

No	Nama	Jabatan
1.	Salim Majid	<i>CEO Takaful</i>
2.	Aminudin Musa	<i>Non Clerical</i>
3.	Devan Abdullah	<i>Vice President</i>
4.	Habiti Rizal	<i>Head Of Goverment Business</i>
5.	Ismanizam Ismail	<i>Senior Manager</i>
6.	Maisyara Abdullah	<i>Head Of Family Technical (Matrix Manager)</i>
7	Noor Azimah	<i>Executive Assistant</i>

8	Rafidah Abdul Jamal	<i>Head Of Reporting (Matrix Manager)</i>
9	Hafiz Hamzah	<i>Head Of Islamic Investment (Direct Manager)</i>
10	Mohammad Nazib	<i>Executive (Direct Manager)</i>
11	Mohd Nor Zamri Jony	<i>Takaful Acturial Business Partner (Direct Manager)</i>
12	Shizal Ramli	<i>Risk Business Partner (Direct Manager)</i>
13	Yemein Phang	<i>Senior Manager (Direct Manager)</i>
14	Yuhada Ellis	<i>Senior Manager (direct Manager)</i>
15	Haslinda Mohd Saleh	<i>Executive Manager (Matrix Manager)</i>
16	Norazila Abbas	<i>Head Of Branch Operations (Matrix Manager)</i>
17	Muhamad Hafizul Mah Ali	<i>Assistant Manager (Syariah Review)</i>
18	Abdullah Salam	<i>Exsecutive</i>
19	Hasnor Hussin	<i>Head Of Familly Claim</i>
20	Razman Zamri	<i>Head Of Family New Business &amp; Servicing</i>
21	Ainul Fariza	<i>Executive</i>
22	Baharudin Mustafa	<i>Senior Executive</i>

23	Nor Kerza	<i>Executive</i>
24	Muhammad Amirul Azhar	<i>Executive</i>
25	Mohd Shahwirin	<i>Claims Specialist-Famili Claims</i>
26	Hartini Hashim	<i>Senior Executive</i>
27	Norazleen Manap	<i>Executive 1</i>
28	Siti Zahida Kamarudin	<i>Clerk Grade 2 (Temporary)</i>
29	Mat Zamri Awang	<i>Manager</i>
30	Norazura Che Pi	<i>Assistant Manager</i>
31	Muhammad Fahmi	<i>Branch Operations Executive</i>
32	Saadiah Shari	<i>Executive</i>
33	Noor Anita	<i>Branch Operations Executive</i>

UIN IMAM BONJOL  
PADANG