

BAB III

GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya dan Profil 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 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 dimulai 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 keentitas 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 13 jaringan kantor cabang nasional yang luas untuk melayani kebutuhan takaful masyarakat.¹

Gambar 1.



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 | |

¹ File PDF Zurich Takaful Malaysia Berhad, *ZTMB Corporate Presentation 2018*

B. Visi, Misi, Budaya Kerja dan Komitmen Perusahaan Zurich Takaful Malaysia Berhad

1. Visi dan Misi

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

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.

c) Slogan Perusahaan

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

d) Dasar kerja Perusahaan Zurich

- 1) Integritas
- 2) Kerja tim
- 3) Fokus pelanggan
- 4) Keunggulan dan penciptaan nilai berkelanjutan

2. Budaya Kerja Perusahaan

a) Bertanggung Jawab.

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

b) Diberdayakan.

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

c) Fokus Pasar.

Dimana lingkungan eksternal merupakan faktor konstan dalam keputusan dan tindakan.

d) Meritokrasi.

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

e) Dimotivasi oleh tujuan yang sama.

Dimana orang-orang Zurich percaya pada perusahaan dan satu sama lain.

f) Berorientasi pada hasil.

Dimana hasil diakui dan dirayakan sebagai ukuran keberhasilan yang sebenarnya.

g) Komitmen Perusahaan

1) Kita, Tentang Pelanggan Kami.

Pelanggan kami adalah individu, keluarga, bisnis, dan institusi yang menghadapi risiko setiap hari. Kita harus mendapatkan kepercayaan mereka - dan komitmen para agen, pialang dan pihak lain yang membantu kita melayani mereka. Kita harus menyampaikan wawasan, produk, dan layanan yang memberdayakan mereka untuk memahami dan melindungi diri dari risiko tersebut. Sebagai satu Zurich, kita dapat dan harus melebihi harapan mereka, dan mereka menghadapi kesulitan, kita harus ada di sana untuk masing-masing dari mereka dengan solusi dan kekuatan finansial untuk memenuhi janji kita.

2) Kami Peduli dengan Orang-Orang Kami.

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

3) Kami Peduli dengan Pemegang Saham.

Pemegang saham kita adalah individu dan lembaga yang memberikan kekuatan finansial yang mendukung janji kita. Kita harus memberikan pengembalian investasi yang adil, dapat diandalkan dan berkelanjutan. Kita harus melakukannya dengan fokus yang jelas pada bisnis inti asuransi kita, komitmen tanpa kompromi terhadap disiplin keuangan dan portofolio, dan berinvestasi di masa depan kita.

4) Kami Peduli dengan Komunitas Kami.

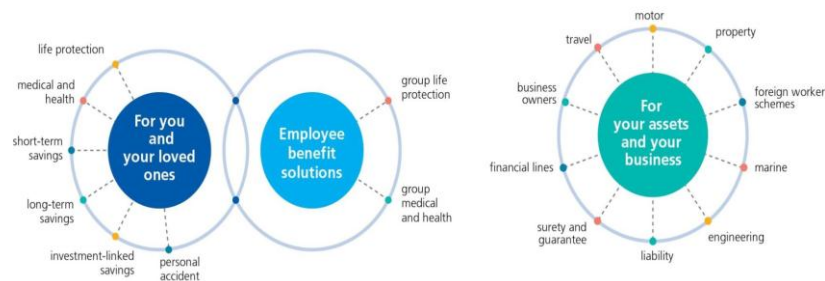
Komunitas kami adalah tempat pelanggan kami, orang-orang kami dan pemegang saham kami hidup dan bekerja. Sementara kami dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat yang dibuat melalui bisnis peran asuransi kami, kami juga harus memberikan kembali kepada komunitas kami melalui bakat, waktu, dan sumber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

C. Portofolio Bisnis, Produk yang Ditawarkan dan Model Bisnis Takaful

1. Portofolio Bisnis Perusahaan

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

Gambar 2.



Keterangan Gambar:

1. Untuk anda dan orang yang anda cintai (*for you and your loved ones*)
 - a. Perlindungan kehidupan (*Life protection*), yaitu Perlindungan seumur hidup, seperti perlindungan yang diberikan dalam bentuk jaminan tabungan. Untuk memastikan keluarga akan terus menjalani kehidupan dengan nyaman tanpa kekhawatiran kekurangan dana.
 - b. Medis dan kesehatan (*Medical and health*), yaitu perlindungan untuk medis dan perlindungan kesehatan terhadap peserta apabila terjadi suatu insiden atau peserta terkena penyakit.
 - c. Tabungan jangka pendek (*Short-term savings*), yaitu simpanan dengan dana investasi syariah jangka pendek.
 - d. Tabungan jangka panjang (*Long-term savings*), yaitu simpanan dengan dana investasi syariah jangka panjang.
 - e. Tabungan terkait investasi (*Investment-linked saving*), yaitu simpanan untuk investasi.
 - f. Kecelakaan diri (*Personal accident*), yaitu perlindungan terhadap resiko kecelakaan pada diri peserta.

2. Manfaat solusi karyawan (*Employee benefit solutions*)
 - a. Grup perlindungan jiwa (*Group life protection*), yaitu perlindungan jiwa untuk karyawan dalam naungan suatu perusahaan atau satu grup.
 - b. Grup medis dan kesehatan (*Group medical and health*), yaitu perlindungan medis dan kesehatan untuk para karyawan dalam suatu perusahaan.
3. Untuk aset dan bisnis anda (*For your assets and your bussines*)
 - a. Motor, yaitu perlindungan terhadap kendaraan bermotor.
 - b. Property, yaitu perlindungan terhadap aset-aset yang dimiliki.
 - c. Skema pekerja asing (*Foreign worker schemes*), yaitu perlindungan bagi pekerja asing dalam suatu perusahaan.
 - d. Laut (*Marine*), yaitu perlindungan untuk pekerjaan yang berhubungan dengan laut seperti pada perkapalan.
 - e. Mesin (*Engineering*), yaitu perlindungan untuk mesin yang digunakan dalam bekerja.
 - f. Kewajiban (*Liability*), yaitu perlindungan atas kewajiban dalam suatu usaha dalam perusahaan, dan juga perlindungan untuk pihak ketiga jika dalam usaha tersebut ada pihak ketiga dirugikan. Disebut juga perlindungan untuk bisnis dan karyawan.
 - g. Jaminan dan garansi (*Suretyandguarantee*), yaitu perlindungan terhadap jaminan yang akan diberikan dalam pekerjaan.
 - h. Saluran keuangan (*Financiallines*)

- i. Pemilik bisnis (*Businessowners*), yaitu perlindungan untuk pemilik dari suatu perusahaan
 - j. Travel, yaitu perlindungan untuk perjalanan.
2. Produk yang ditawarkan Pada 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. Cakupan komprehensif untuk setiap tahapan kehidupan dan semua rancangan takaful sebagai berikut:²

Tabel 1.

Sumbangan (<i>Endowment</i>)	Kecelakaan (<i>Personal Accident</i>)	Diri Senior	<i>Investment – Linked</i>
• Eksekutif 20	• Patina 2016		• Takafulink Series
	• Takaful Gold		- Takafulink
			Wanita - Takafulink

²*Ibid*

Kesehatan (<i>Health</i>) • Medis (<i>Medica</i>)2015 • Perawatan Kanker (<i>Cancer</i> <i>Care</i>)	Kehidupan Biasa (<i>Ordinary Life</i>) • Takafullife 100 • Takafullife 200 • Takaful Term Bo	Hajj - Takafulink Education - Takafulink • Takafulink Singel Investment
---	--	--

Pada Zurich Takaful Malaysia Berhad menawarkan berbagai macam produk sebagai berikut:³

a) Produk Takaful Keluarga (*Top Family Takaful Products*)

Produk yang ditawarkan antara lain:

1. Medica2015
2. Takaful SeniorGold
3. Takafulink
4. Takafulink Hajj
5. Takafulink Single Invest
6. Takafulink Wanita

b) Produk Takaful Umum (*Top Family Takaful Products*)

Produk yang ditawarkan antara lain:

³ 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

1. Optimuz
2. Fire Takaful
3. Fire Consequential Loss Takaful
4. Fire Takaful
5. Z-Driver Takaful

c) Untuk perlindungan diri (*For Myself – Protection*)

Produk yang ditawarkan antara lain:

1. Kesehatan (*for my health*)
2. Kehidupan (*for my life*)
3. Keselamatan (*for my safety*)
4. Properti (*for my property*)
5. Kendaraann (*for my vehicle*)
6. Jabatan atau Profesi (*for my profession*)

d) Investasi (*for my self – investment*)

Produk yang ditawarkan antara lain:

1. Untuk keluarga (*for my family*)
2. Untuk masa depan (*for my future*)

e) Tabungan (*for my self – saving*), Produk yang ditawarkan yaitu perlindungan atau tabungan untuk masa depan.

f) Bisnis (*for my business*)

Keterangan:

1. Peserta yang menyertai produk takaful.
2. Peserta melakukan pembayaran yang disebut dengan kontribusi peserta.
3. *Participant Investment Account* (PIA) atau Akun investasi 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 mereka yang menyertakan rancangan dan membayar manfaat-manfaat takaful.⁴
5. Keuntungan yang diperoleh dari dana PIA dan PRIA yang telah diinvestasikan.
6. *Participant Risk Investment Account* (PRIA) atau akaun investasi resiko peserta merupakan Akaun pegangan peserta yang mana potongan *tabbaru'* dari PIA akan investasikan kesemua manfaat, dengan pengecualian manfaat serahan pengeluaran tunai dan matang, seperti yang dinyatakan dalam kontrak akan dibayar dari dana tersebut.⁵

⁴ Sijil Takaful (*Takaful Certificate*) Zurich Takaful Malaysia Berhad

⁵ *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.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

