

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perubahan dunia yang begitu cepat telah memaksa para pengusaha untuk berpikir keras agar tetap eksis di dunia usahanya. Perubahan ini diakibatkan oleh berbagai sebab seperti, pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Begitu pula dengan teknologi informasi dan telekomunikasi yang berkembang dalam hitungan detik. Dunia yang begitu luas dan terkotak-kotak dalam beberapa bagian menjadi menyatu seolah tanpa adanya batas pemisah.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup> Dunia usaha pun semakin fleksibel dalam menentukan strategi dalam menarik pangsa pasar. Bisa dikatakan bahwa prinsip dari dunia usaha menjadi siapa cepat dia dapat. Oleh karena itu, kemajuan teknologi ini dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk merebut hati konsumen agar membeli dan mengonsumsi produknya. Hal tersebut hanya didapatkan melalui pemahaman

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.188

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.2

pemasaran secara utuh dengan memilih dan menjalankan strategi pemasaran yang tepat.<sup>3</sup>

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 antara lain sebagai berikut:

#### 1. Lembaga Keuangan Bank

Dalam praktiknya lembaga keuangan bank terdiri dari:

- a. Bank Sentral
  - b. Bank Umum
  - c. Bank Perkreditan Rakyat
- #### 2. 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
- f. Perusahaan Asuransi
- g. Modal Ventura

---

<sup>3</sup>*Ibid*,

- h. Dana Pensiun
- i. Kartu Plastik.<sup>4</sup>

Zurich Takaful Malaysia Berhad merupakan lembaga keuangan non bank dari jenis perusahaan asuransi yang ada di Malaysia. Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.<sup>5</sup>

Perusahaan asuransi merupakan industri 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 (mustahil) manakala hak nasabah atas *indemnity* (penggantian kerugian) menjadi tidak terjamin sebagaimana yang mereka harapkan. Janji *indemnitias* atau pembayaran ganti rugi setimpal terhadap nasabah yang mendapat resiko merupakan bagian dari janji-janji surga dari perusahaan asuransi.

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 6

<sup>5</sup> *Ibid.*, h. 261

Praktik asuransi sebagai lembaga keuangan pada awalnya muncul di Italia pada abad 1347 M dengan jenis asuransi Keselamatan Pelayaran. Pengelolaannya dilakukan dengan cara konvensional, tanpa mempertimbangkan unsur gharar, maisir dan riba. Adapun undang-undang yang mengaturnya baru muncul di Spanyol dan Portugal yang dikenal dengan peraturan Barcelona dan kemudian disahkan pada 1436 M, 1458 M, 1461 M, dan 1484 M. Untuk menghindari gharar, maisir dan riba, di negara-negara yang berpenduduk mayoritas muslim mereka melakukan modifikasi sistem asuransi tersebut dengan konsep syariah. Hal itu pertama kali dilakukan di Sudan oleh Syarikat Asuransi Islam Sudan tahun 1979 M.<sup>6</sup>

Di Asia sendiri, asuransi syariah pertama kali diperkenalkan oleh Malaysia pada tahun 1985 melalui sebuah perusahaan asuransi jiwa bernama Takaful Malaysia. Malaysia adalah negara pelopor dalam perkembangan asuransi syariah di ASEAN. Kemudian menjadi inspirasi berdirinya asuransi syariah di Brunei Darussalam, Singapura, dan Indonesia.

Tidak disangsikan 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:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

---

<sup>6</sup> Desmadi Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi pada Asuransi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2015), h.

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”*. QS. Al-Maidah (5): 2.

Zurich Takaful Malaysia Berhad pada awalnya bernama MAA Takaful Berhad. Yang mana MAA Takaful Berhad telah diakuisisi oleh Zurich Insurance Group pada tanggal 30 Juni 2016. Sedangkan peresmian perubahan nama MAA Takaful Berhad (MAATB) menjadi Zurich Takaful Malaysia Berhad (ZTMB) yaitu pada tanggal 2 Agustus 2016.

ZTMB sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Dampak dari perubahan teknologi juga berdampak positif terhadap perkembangan dunia lembaga keuangan. Produk yang ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien. ZTMB sebagai perusahaan asuransi yang tergolong sangat senat dalam segi keuangan pastinya akan mempersiapkan kematangan semua produk-produknya. Agar produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat dapat diterima dengan baik.

Produk-produk yang terdapat pada Zurich Takaful Malaysia Berhad (ZTMB) dalam dunia asuransi sudah tergolong lengkap. Yang mana, dari asuransi jiwa bernama Takafulink, asuransi pendidikan bernama Takafulink Education, asuransi haji yang di beri nama Takafulink Hajj, asuransi jaminan di hari tua yang diberi nama Seniorgold dan masih banyak lagi produk yang ditawarkan oleh Zurich Takaful Malaysia Berhad (ZTMB).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis ingin menuangkannya dalam bentuk tulisan. Atas dasar ketertarikan dan keingintahuan akan mekanisme operasional yang ada pada ZTMB terhadap produk Takafulink Education, oleh sebab itu proposal penelitian ini penulis beri Judul: **“Mekanisme Operasional Produk Takafulink Education 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 proposal ini untuk menjawab permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

- a. Apa yang dimaksud dengan Takafulink Education?
- b. Seperti apa mekanisme operasional produk Takafulink Education yang ada pada Zurich Takaful Malaysia Berhad?

### **2. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis perlu membatasi masalah yang akan dibahas agar pemahaman yang didapatkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti memilih produk Takafulink Education sebagai variabel bebasnya dan akad wakalah sebagai variabel terikatnya. Sedangkan Zurich Takaful Malaysia Berhad sebagai objek penelitiannya.

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian/Penulisan

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan memahami akan produk Takafulink Education.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa mekanisme operasional produk Takafulink Education yang ada pada Zurich Takaful Malaysia Berhad.

### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis
  - 1) Mengetahui mekanisme operasional produk Takafulink Education pada Zurich Takaful Malaysia Berhad.
  - 2) Guna menambah pengetahuan sebagai bekal agar menerapkan ilmu yang telah didapatkan dibangku perkuliahan dengan praktik yang sesungguhnya.
- b. Bagi UIN Imam Bonjol Padang

Merupakan 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 kualitas, terutama dengan strategi pemasaran yang digunakan dan pada produk Takafulink Education itu sendiri.

**D. Penjelasan Judul**

Agar memudahkan dalam memahami dan menghindari dari keraguan terhadap judul yang ada, maka penulis akan menjelaskan arti judul tersebut yaitu:

Mekanisme Operasional : Sebuah protokoler utama yang telah terkonsep dan bersifat abstrak untuk memudahkan kegiatan atau aktivitas yang ada di dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga keuangan.

Takafulink Education : Salah satu produk yang ada pada Zurich Takaful Malaysia Berhad, produk ini ditujukan untuk anak-anak atau usia pramatang dari segi pendidikan ataupun kematian dan kehilangan anak. Takaful Education bergerak pada 2 konsep yakni takaful pendidikan dan takaful jiwa.

Zurich Takaful Malaysia Berhad : Lembaga Keuangan asuransi syariah yang ada pada Malaysia.

### **E. Objek Penelitian**

Setelah mengidentifikasi dan menganalisa peneliti memastikan bahwa objek dari penelitian adalah produk Takafulink Education yang ada pada Zurich Takaful Malaysia Berhad. Sasaran utama dari penelitian adalah untuk mengetahui akan mekanisme operasional yang diterapkan oleh Zurich Takaful Malaysia Berhad kepada produk Takafulink Education. Dari mulainya produk tersebut akan digunakan hingga masa penggunaannya berakhir.

### **F. 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 obyek penelitian.

#### **2. Jenis dan Sumber Data**

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara kepada pihak bank 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 proposal penelitian ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Observasi di Zurich Takaful Malaysia Berhad dari tanggal 15 Maret 2018 sampai 9 April 2018

Adalah teknik memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Peneliti akan melakukan observasi terhadap lembaga asuransi Zurich Takaful Malaysia Berhad secara langsung dari tanggal 15 Maret 2018 sampai 9 April 2018.

- b. Wawancara

Adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan percakapan dengan maksud tertentu. Pada metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang menjelaskan permasalahan penelitian. Responden yang akan diwawancarai adalah dari bagian operasional ataupun pimpinan dari Zurich Takaful Malaysia Berhad.

- c. Dokumentasi

Adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang ada di Zurich Takaful Malaysia Berhad. Peneliti akan

mengambil dokumen-dokumen pada Zurich Takaful Malaysia Berhad dilakukan secara langsung.

## G. Sistematika Penulisan

### **BAB I : Pendahuluan**

Yaitu meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Tinjauan Teoritis**

Yaitu meliputi tinjauan umum mekanisme operasional produk Takafulink Education 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, dan struktur organisasi Zurich Takaful Malaysia Berhad.

### **BAB IV : Mekanisme Operasional Produk Takafulink Education pada Zurich Takaful Malaysia Berhad.**

Yaitu meliputi mekanisme operasional produk Takafulink Education pada Zurich Takaful Malaysia Berhad, penerapan mekanisme operasional pada produk Takafulink Education.

**BAB V : Penutup**

Yaitu meliputi kesimpulan dari penelitian yang dibahas pada bab-bab sebelumnya, kemudian terdapat pula saran-saran yang ditujukan kepada pihak Zurich Takaful Malaysia Berhad untuk kemajuan produk yang diteliti.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**