

## BAB III

### GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Berdirinya dan Profil Zurich Takaful Malaysia Berhad

Zurich Takaful Malaysia Berhad adalah salah satu perusahaan dari Zurich Insurance Group. Zurich Insurance Group (Zurich) didirikan di Swiss pada tahun 1872, berkantor pusat di Zurich. Kurang lebih sudah sekitar 146 tahun Zurich berdiri. Dilihat dari usianya, sudah tidak diragukan lagi pengalamannya pada dunia asuransi.

Sekitar 53.000 karyawan yang berkompeten dibidangnya yang dimiliki Zurich. Dari hal produk, Zurich menyediakan berbagai macam properti dan keselamatan jiwa, serta produk dan pelayanan asuransi jiwa di 210 negara dan wilayah. Konsumen Zurich sendiri bukan dari golongan menengah atas saja, tetapi semua lini ekonomi dapat menikmati produk-produk Zurich.

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 melepas 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 Zurich Insurance 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 salah 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.<sup>1</sup>

Gambar 1. Jaringan Kantor Cabang



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  |                   |



<sup>1</sup> 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

- a. Integritas
- b. Kerja tim
- c. Fokus pelanggan
- d. 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, pembebanan, 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



UIN IMAM BONJOL  
PADANG

### 3. Komitmen Perusahaan

#### a) 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.

#### b) 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.

c) 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.

d) Kami Peduli dengan Komunitas Kami.

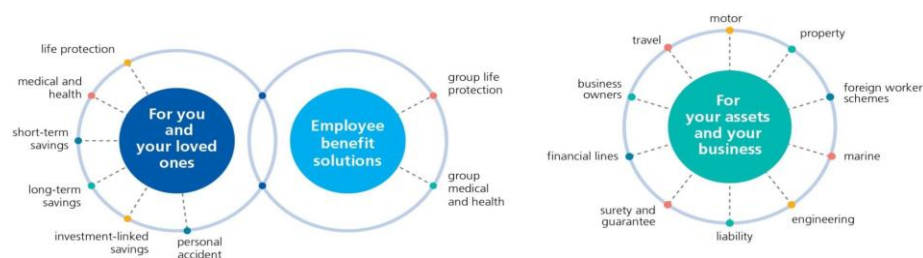
Komunitas kami adalah tempat pelanggan kami, orang-orang kami dan pemegang saham kami hidup dan bekerja. Sementara kami dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat yang dibuat melalui bisnis peran asuransi kami kami juga harus memberikan kembali kepada komunitas kami melalui praktik, waktu, dan sumber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



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 (*Surety and guarantee*)
  - h. Saluran keuangan (*Financial lines*)
  - i. Pemilik bisnis (*Business owners*)
  - j. Travel





## 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:<sup>2</sup>

Tabel 1. Tahapan Kehidupan dan Semua Rancangan Hidup Takaful 2018

<p>Sumbangan (<i>Endowment</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksekutif 20</li> </ul>	<p>Kecelakaan Diri (<i>Personal Accident</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patina 2016</li> <li>• Takaful Senior</li> </ul>	<p><i>Investment – Linked</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Takafulink Series</li> <li>- Takafulink Wanita</li> <li>- Takafulink Hajj</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>• Takafullife 100</li> <li>• Takafullife 200</li> <li>• Takaful Term Bo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Takafulink Education</li> <li>- Takafulink Singel Investment</li> </ul>

Sumber: ZTMB Corporate Presentation 2018

<sup>2</sup> *Ibid*

Pada Zurich Takaful Malaysia Berhad menawarkan berbagai macam produk sebagai berikut:<sup>3</sup>

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

Produk yang ditawarkan antara lain:

1. Medica2015

Medica2015 adalah produk untuk jaminan kesehatan dan pengurusan biaya pengobatan ketika berada di rumah sakit.

2. Takaful SeniorGold

Takaful SeniorGold adalah produk untuk jaminan hari tua dengan perlindungan hingga umur 90 tahun.

3. Takafulink

Takafulink adalah produk untuk jaminan keluarga yang memberikan kebebasan perlindungan dan investasi yang sesuai dengan prinsip syariah hingga usia 80 tahun.

4. Takafulink Hajj

Takafulink Hajj adalah produk untuk jaminan perlindungan dan investasi keluarga serta untuk perlindungan semasa melakukan ibadah Haji. Perlindungan tersebut hingga usia 80 tahun.

---

<sup>3</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

## 5. Takafulink Wanita

Takafulink Wanita adalah produk untuk jaminan perlindungan terhadap kesehatan yang ditujukan untuk wanita hingga batas usia 80 tahun.<sup>4</sup>

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

Produk yang ditawarkan antara lain:

#### 1. Optimuz

Produk Optimuz adalah produk untuk jaminan perlindungan kepada semua bisnis peserta, baik untuk bisnisnya saja ataupun perlindungan untuk karyawan dari bisnis peserta.

#### 2. Fire Takaful

Fire Takaful adalah produk yang dirancang untuk menutupi kehilangan atau kerusakan pada properti peserta disebabkan oleh kebakaran, petir, dan ledakan.

#### 3. Fire Consequential Loss Takaful

Fire Consequential Loss Takaful adalah produk yang dirancang untuk menutupi kehilangan aset fisik atau bangunan setelah terjadinya kebakaran. Produk ini untuk melengkapi produk Fire Takaful.

#### 4. Z-Driver Takaful

Z-Driver Takaful adalah produk yang dirancang untuk melindungi mobil peserta dari kecelakaan dan kehilangan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibid.*,

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

Produk yang ditawarkan antara lain:

1. Kesehatan (*For My Health*)

*For My Health* adalah produk untuk perlindungan medis yang komprehensif untuk peserta dan keluarga peserta.

2. Kehidupan (*For My Life*)

*For My Life* adalah produk untuk perlindungan kehidupan untuk peserta dan orang-orang yang peserta sayangi.

3. Keselamatan (*For My Safety*)

*For My Safety* adalah produk untuk melindungi keluarga peserta dan kesejahteraan peserta jika mengalami kecelakaan.

4. Properti (*For My Property*)

*For My Property* adalah produk untuk melindungi properti peserta dari kebakaran, petir, dan ledakan.

5. Kendaraan (*For My Vehicle*)

*For My Vehicle* adalah produk untuk melindungi peserta dan kendaraan peserta.

6. Jabatan atau Profesi (*For My Profession*)

*For My Profession* adalah produk untuk melindungi peserta dan bisnis peserta agar tetap aman.<sup>6</sup>

d) Investasi (*For Myself – Investment*)

Produk yang ditawarkan antara lain:

---

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

<sup>6</sup> *Ibid.*,

1. Untuk keluarga (*For My Family*)

*For My Family* adalah produk untuk melindungi keluarga peserta dan orang-orang yang disayangi peserta. Produk-produknya adalah:

a) Takafulink Education

Takafullink Education adalah produk untuk jaminan perlindungan dan investasi yang ditujukan untuk biaya pendidikan anak, kematian, cacat total atau permanen. Perlindungan tersebut hingga usia 25 tahun.

b) Takafulink Single Invest

Produk untuk tujuan investasi keuangan jangka menengah dan panjang, dan memungkinkan peserta untuk mengumpulkan dana dengan investor lain.

2. Untuk masa depan (*For My Future*)

*For My Future* adalah produk untuk merencanakan masa depan keuangan peserta agar aman.<sup>7</sup>

e) Tabungan (*For Myself – Saving*)

Produk yang ditawarkan yaitu perlindungan atau tabungan untuk masa depan.

f) Bisnis (*For My Business*)

1. Aset (*For My Assets*) adalah produk untuk melindungi aset bisnis peserta.

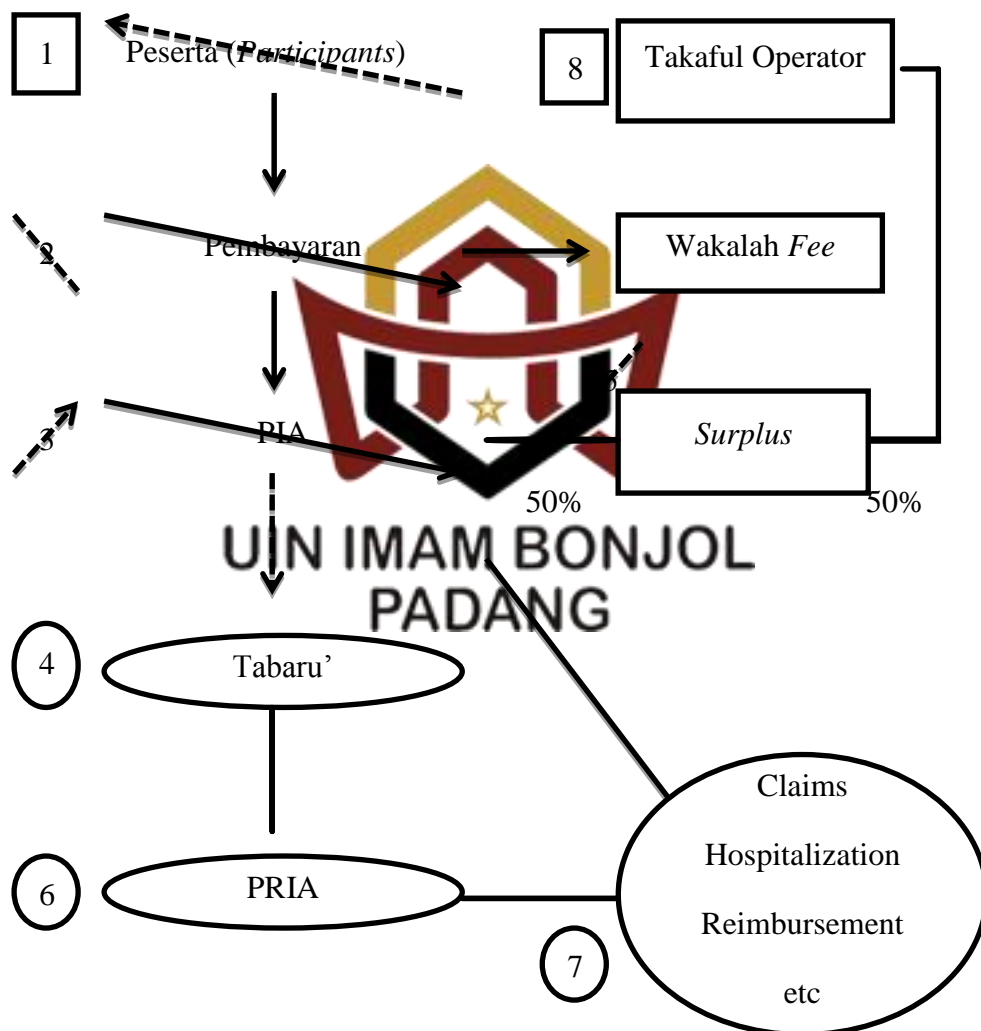
---

<sup>7</sup> *Ibid.*,

2. Kewajiban (*For My Liabilities*) adalah produk untuk perlindungan bisnis peserta dan karyawan peserta.<sup>8</sup>
3. Model Bisnis dalam Zurich Takaful Malaysia Berhad

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

Gambar 3.



<sup>8</sup> *Ibid.*,

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 mereka yang menyertakan rancangan dan membayar manfaat-manfaat takaful.<sup>9</sup>
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 *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.<sup>10</sup>
7. Dana PRIA akan digunakan untuk pembayaran klaim, rawat inap, pengembalian dan lain-lain.

---

<sup>9</sup> Sijil Takaful (*Takaful Certificate*) Zurich Takaful Malaysia Berhad

<sup>10</sup> *Ibid*

8. Takaful Operator merupakan wakil yang ditunjuk dan dipercayai oleh peserta dalam mengelola dana yang dibayarkan oleh peserta.





### D. Struktur Organisasi Zurich Takaful Malaysia Berhad

