

# **PENERAPAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL DENGAN SISTEM APLIKASIPENERBITAN POLIS ASURANSI JIWA SYARIAH KUMPULAN PT XYZ**

**Lukman Anthoni**  
Universitas Pamulang  
lukman.anthoni@yahoo.com

## **ABSTRACT**

*Standard Operating Procedures (SOPs) of the Company on the work process the publishing group life insurance policies differ from one another. In essence, the service is done to maximize the Company's resources in place to provide maximum service to the policyholder. The process of publishing sharia group life insurance policy in this case includes the process at some Division or Section Unit of the Company. To be able to give good results and the determination of the application process flow of work must be agreed in advance by the Division or Section Unit linked by also considering processing time at the Division or Section Unit.*

*To run the policy issuance process, then there is a relationship application of working procedures with the application system used in the issuance of life insurance policies. The application system used must be in accordance with the procedures for issuing the policy. In practice, the Company adjusted the integrated application system to follow the procedures for issuance of policy set by the company. This is certainly to reduce errors, say human error and improve the effectiveness and efficiency of the Company's operations.*

*In determining the working procedures associated with other Unit Parts suggested Companies can pay attention to every working procedures in each section related unit, as this will be tied to the Company's accumulated time required to issue a group life insurance policy.*

*Keywords: Sharia Group Life Insurance, Publishing Insurance Policy, Standard Operating Procedures (SOPs), Application System.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis asuransi jiwa khususnya asuransi jiwa syariah di Indonesia berkembang pesat beberapa tahun terakhir. Peningkatan tersebut salah satunya dapat terlihat dari meningkatnya jumlah pendapatan kontribusi (premi) dan jumlah Pemegang Polis sesuai data Regulator, Asosiasi maupun lembaga survei atau analisis swasta. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa persaingan bisnis asuransi jiwa syariah semakin ketat dan kompetitif sehingga perusahaan

asuransi yang berkecimpung di bidang tersebut baik secara unit bisnis maupun *full/pure* syariah harus terus meningkatkan kualitas dari sisi ketepatan dan kecepatan kerja salah satunya pada proses penerbitan Polis.

Perkembangan asuransi jiwa syariah sangat erat hubungannya dengan perkembangan asuransi jiwa konvensional, setidaknya selalu jadi pembanding dan dasar orientasi kompetisi kedua bisnis tersebut. Saat ini pasar asuransi jiwa syariah bukan hanya ditujukan untuk penganut agama Islam saja, banyak calon pemegang polis tertarik selain yang beragama Islam tertarik dengan konsep pengelolaan dan bagi hasil yang diterapkan oleh perusahaan asuransi syariah. Hal ini menjadi dasar perusahaan asuransi jiwa syariah bagaimana produk asuransi jiwa syariah dapat berkompetisi dengan produk asuransi jiwa konvensional. Selain hasil investasi untuk beberapa produk yang bersaing, transparansi pengembangan dan pengelolaan asuransi jiwa syariah menjadi daya tarik calon pemegang polis untuk membeli produk asuransi jiwa syariah.

Polis asuransi jiwa merupakan dasar hukum yang berlaku dan mengikat antara Perusahaan asuransi dengan Pemegang Polis sebagai informasi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Selanjutnya Polis yang telah diterbitkan Perusahaan ditetapkan sebagai acuan proses apa yang harus dilakukan dan dijalankan kedua belah pihak. Pada dasarnya *content* atau isi dari Polis asuransi jiwa kumpulan konvensional dan Polis asuransi jiwa kumpulan syariah tidak jauh berbeda. Secara umum perbedaan Polis tersebut terdapat pada Pasal Akad-Akad yang digunakan pada asuransi jiwa syariah namun tidak digunakan pada asuransi jiwa konvensional, selain konsep Dana *Tabarru'* yang tidak digunakan juga pada asuransi jiwa konvensional.

Standar Prosedur Operasional (SPO) Perusahaan pada proses kerja penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan syariah berbeda satu sama lain. Pada intinya pelayanan dilakukan untuk memaksimalkan sumber daya Perusahaan yang ada guna memberikan layanan maksimal kepada Pemegang Polis. Proses penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan syariah dalam hal ini mencakup proses pada beberapa Divisi atau Bagian Unit Perusahaan. Untuk dapat memberikan hasil yang baik penentuan dan penerapan alur proses kerja harus disepakati

terlebih dahulu oleh Divisi atau Bagian Unit terkait tersebut dengan mempertimbangkan juga waktu proses pada Divisi atau Bagian Unit tersebut.

Prosedur kerja harus ditetapkan terlebih dahulu oleh Perusahaan sebagai dasar suatu proses pelaksanaan operasional Perusahaan. Pembatasan masalah Penulis tentukan pada ruang lingkup prosedur kerja dan penggunaan sistem aplikasi yang digunakan untuk membantu serta mendukung prosedur kerja penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan. Berdasarkan hal tersebut Penulis merumuskan beberapa identifikasi masalah yaitu: (1) Bagaimana prosedur kerja penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan? (2) Bagaimana hubungan penerapan prosedur kerja dengan sistem aplikasi penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan?

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah diatas, maka tujuan Penulis adalah untuk mempelajari dan mengetahui hal yaitu: (1) Untuk menganalisis dan mengetahui prosedur penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan. (2) Untuk menganalisis dan mengetahui hubungan penerapan sistem aplikasi dengan prosedur penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan.

## **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Prinsip Umum Asuransi Jiwa Syariah**

Menurut Undang-Undang No. 2 Th 1992 Tentang Usaha Perasuransian 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 pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.

Definisi asuransi menurut Pasal 246 Kitab Undang Undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia: "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu"

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah memberikan definisi tentang Asuransi Syariah (Ta'min, Takaful, Tadamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah pihak atau orang melalui investasi dalam bentuk asset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Menurut Syafi'i Antonio, "Bisnis Cara Rasul." Republika, menjelaskan tentang *maisir* dalam asuransi konvensional bahwa *maisir* adalah suatu bentuk kesepakatan antara beberapa pihak, namun *ending* yang dihasilkan hanya satu atau sebagian kecil saja yang diuntungkan. Menurut M. Syafi'i Antonio, Bank Syariah Wacana Ulana dan Cendekiawan. Tazkia, 1999: 59. *Riba* secara bahasa bermakna *ziyadah* atau tambahan. Dalam pengertian lain *riba* berarti tumbuh dan membesar. Sedangkan secara teknis *riba* berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Secara pengertian umum *riba* adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam.

Standar Prosedur Operasional (SPO) atau Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Sailendra, (2015:11) menyatakan "*Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar". Menurut Hartatik (2014:35) *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi. Sedangkan Budihardjo (2014:7) menyatakan: "*Standard Operating Procedure (SOP)* adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu."

Jenis-Jenis Standar Prosedur Operasional (SPO): menurut Sailendra (2015:38) ada dua jenis SPO sebagaimana disebutkan dalam sebuah modul yang disusun oleh Organisasi dan Tata Laksana berjudul *Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional di Lingkungan Kementerian Agama*. Jenis yang

pertama adalah SPO teknis dan yang kedua adalah SPO administratif. SPO teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. Disebut sebagai SPO yang sangat rinci dikarenakan setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain. Pada umumnya, SPO teknis dicirikan dengan pelaksana prosedur (aktor) bersifat tunggal, yaitu satu orang atau satu kesatuan tim kerja. Selain itu, juga berisi mengenai cara melakukan pekerjaan atau langkah rinci pelaksanaan pekerjaan. SPO ini biasanya diterapkan dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi, antara lain pada bidang pemeliharaan sarana dan prasarana, keuangan (*auditing*), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan kepada masyarakat, dan kepegawaian.

Jenis yang kedua adalah SPO administratif yang merupakan standar prosedur yang disusun untuk jenis pekerjaan yang bersifat administratif. Yakni, pekerjaan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal (tim, panitia). SPO ini dapat diterapkan pada pekerjaan yang menyangkut urusan kesekretariatan (*administrative*) pada unit-unit pendukung (*supporting units*) dan urusan teknis (*substantif*) pada unit-unit teknis (*operating units*). Adapun ciri-ciri dari SPO administratif yaitu:

1. Pelaksana prosedur (aktor) berjumlah banyak (lebih dari satu orang) dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal.
2. Berisi tahapan pelaksanaan pekerjaan atau langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan pekerjaan.
3. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, jenis SPO administratif melingkupi pekerjaan yang bersifat makro dan mikro. SPO administratif makro menggambarkan pelaksanaan pekerjaan yang bersifat makro. Pelaksanaan tersebut melingkupi beberapa pekerjaan yang bersifat mikro dan berisi langkah-langkah yang lebih rinci. Sementara itu SPO administratif yang bersifat mikro merupakan bagian dari SPO administratif makro yang membentuk satu kesinambungan aktivitas.

Pada dasarnya, tujuan utama dari penyusunan SPO adalah untuk mempermudah

setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaannya. SPO dibuat untuk menjadikan setiap pekerjaan bisa bekerja dengan efektif dan efisien. Sedangkan manfaatnya SPO bisa mempengaruhi bertahan atau tidaknya sebuah perusahaan. Menurut Sailendra (2015:170), berikut tujuan dan manfaat adanya SPO bagi perusahaan.

**Tujuan Standar Prosedur Operasional (SPO):**

- a. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.
- b. Memperjelas alur tugas, wewenang serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
- d. Memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja.
- e. Memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan general.
- f. Memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisiensian proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
- g. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.
- h. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
- i. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
- j. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja, dan
- k. Menghemat waktu dalam program *training*, karena Standar Prosedur Operasional (SPO) tersusun secara sistematis.

**Manfaat Standar Prosedur Operasional (SPO):**

- a. Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
- b. Menjadi salah satu alat *training* dan juga alat ukur kinerja karyawan.
- c. Mengetahui peran dan posisi masing-masing di internal perusahaan.
- d. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- e. Sarana mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem.

- f. Membantu dalam melakukan evaluasi terhadap setiap proses operasional perusahaan.
- g. Memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis.
- h. Sarana untuk mengomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan.
- i. Sebagai suatu acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan.
- j. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan.
- k. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen.
- l. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugas.
- m. Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
- n. Para karyawan akan lebih percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dikerjakan.
- o. Karyawan akan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- p. Dapat digunakan sebagai daftar yang digunakan secara berkala oleh pengawas ketika diadakan audit.
- q. Mengurangi beban kerja dan dapat meningkatkan *comparability*,  
**Tahap-Tahap Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO):** menurut Sailendra (2015:49) sebelum menyusun SPO ada beberapa hal yang perlu diketahui, termasuk prinsip-prinsip dalam penyusunan SPO itu sendiri. Adapun prinsip-prinsip itu antara lain:
  - a. Ditulis dengan jelas, sederhana, sistematis dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan.
  - b. Mendorong pelaksanaan rangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
  - c. Disesuaikan dengan kebijakan perusahaan, standar yang menjadiahkan perusahaan, dan peraturan perundangan yang berlaku.

- d. Dievaluasi secara periodik dan disesuaikan dengan kondisi terkini atau kebutuhan organisasi, dan perkembangan kebijakan yang berlaku.
- e. Memberikan kejelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan kegiatan, berapa waktu yang dibutuhkan, dan sampai di mana tanggung jawab masing-masing pegawai.
- f. Dapat menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan, dan;
- g. Dikomunikasikan secara sistematis kepada semua unit kerja.

SPO bukan hanya menjadi pedoman prosedur kerja rutin yang harus dilaksanakan, tetapi berfungsi juga untuk mengevaluasi pekerjaan yang telah ditentukan, apakah pekerjaan tersebut telah dikerjakan dengan baik atau tidak, kendala apa yang dihadapi, mengapa kendala tersebut terjadi, sehingga kita dapat mengambil keputusan yang tepat melalui SPO. Oleh karena itu, proses penyusunannya pun tak bisa sembarangan.

Menurut Sailendra (2015:57-58) dalam buku *Pedoman Pembuatan Standard Operating Procedures (SOPs)*, dijelaskan beberapa tahapan teknis penyusunan SPO.

1. Tahap Persiapan; dilakukan untuk memahami kebutuhan penyusunan atau pengembangan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta menyusun alternatif tindakan yang harus dilakukan oleh unit kerja. Adapun langkah- langkah yang perlu dilakukan dalam tahap ini adalah:
  - a. Mengetahui kebutuhan.
  - b. Mengevaluasi dan menilai kebutuhan.
  - c. Menetapkan kebutuhan, dan
  - d. Menetapkan alternatif tindakan

Hasil yang didapatkan dari tahapan ini adalah keputusan mengenai alternatif tindakan yang akan dilakukan.

2. Tahap Pembentukan Organisasi Tim

Tujuan dilakukannya tahapan ini adalah untuk menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab untuk melaksanakan alternatif tindakan yang telah dibuat dalam tahap persiapan. Hasil yang didapatkan dari tahap ini



adalah terbentuknya pedoman pembagian tugas dan kontrol pekerjaan. Adapun yang harus dilakukan dalam tahapan ini adalah:

- a. Menetapkan orang atau tim yang bertugas sebagai penanggung jawab pelaksana. Orang-orang ini bisa diambil dari unit kerja.
- b. Menyusun pembagian tugas pelaksanaan.
- c. Menetapkan orang yang diberi tanggung jawab atas pelaksanaan secara garis besar.
- d. Menetapkan mekanisme kontrol pekerjaan.
- e. Membuat pedoman pembagian pekerjaan dan kontrol pekerjaan.

### 3. Tahap Perencanaan

Tahapan ini bertujuan menyusun serta menetapkan strategi, metodologi, rencana dan program kerja yang akan digunakan oleh tim pelaksana penyusunan. Produk dari tahap ini adalah pedoman perencanaan dan program kerja rinci. Langkah-langkah yang bisa dilakukan yaitu :

- a. Menyusun strategi dan metodologi kerja.
- b. Menyusun perencanaan kerja
- c. Menyusun program-program kerja rinci.
- d. Menyusun pedoman perencanaan dan program kerja rinci.

### 4. Tahap Penyusunan

Inilah tahap inti dari penyusunan SPO. Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan SPO sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Adapun produk dari tahapan ini adalah draf pedoman SPO. Adapun beberapa langkah yang perlu dilakukan dalam tahapan ini adalah :

- a. Mengumpulkan informasi terkait dengan metode pendekatan pengumpulan yaitu dengan metode pendekatan sistem atau risiko kegiatan.
- b. Mengumpulkan informasi pelengkap, yaitu alur otorisasi, kebijakan, pihak yang terlibat, formulir, kaitan dengan prosedur lain, dan kode prosedur.
- c. Menetapkan metode dan teknik penulisan SPO yang dipilih.
- d. Melaksanakan penulisan SPO.
- e. Membuat draf pedoman SPO.

Mengingat begitu pentingnya SPO dalam keberlangsungan perusahaan, maka pembuatan SPO pun tak bisa dilakukan dengan asal (sesukanya). Di Indonesia, ada landasan yang digunakan dalam penyusunan SPO yakni:

1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063).
2. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, tambahan Lembaran Negara nomor 5071).
3. Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional Administrasi Pemerintahan.

### **Hambatan dalam Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO)**

Dalam suatu perusahaan atau organisasi apa pun, hampir pasti akan selalu timbul hambatan-hambatan atau friksi dalam pengaplikasian suatu perangkat lunak pengatur, termasuk juga upaya-upaya pengaplikasian SPO. Sebagai landasan dalam penyusunan SPO, beberapa hambatan yang dimaksud perlu dikenal oleh siapa pun yang ingin menyusun dokumen SPO yang akan dipergunakan di dalam jajaran perusahaan atau organisasinya. Langkah mengenal hambatan-hambatan ini penting dan sangat direkomendasikan agar sejauh mungkin dapat disiapkan antisipasinya. Menurut Budihardjo (2014:11-12) ada tiga hambatan dalam penyusunan SPO yakni:

#### **1. Hambatan Individu**

Hambatan Individu atau perseorangan, merupakan hambatan yang paling dominan. Beberapa alasan yang muncul, salah satunya adalah tingkat pendidikan yang kurang memadai menyebabkan seseorang kurang memiliki kemampuan ataupun kompetensi dalam mengaplikasikan SPO. Dalam beberapa kasus ada juga yang dengan mengaplikasikan SPO justru merasa terganggu kepentingan pribadinya.

#### **2. Hambatan Organisasi**

Hambatan organisasi timbul karena struktur organisasi yang terlalu kompleks. Dengan begitu, upaya sinkronisasi antara SPO yang berlaku pada unit kerja

yang satu dan unit kerja yang lain seringkali terjadi friksi kepentingan antar unit kerja. Tentunya friksi atau bahkan konflik ini memakan waktu yang tidak sedikit. Belum lagi upaya sinkronisasi antara unit kerja dalam satu departemen dan unit kerja lintas departemen. Namun bagaimanapun, hambatan sekecil apa pun tetap perlu diperhitungkan dalam penyusunan SPO.

### 3. Hambatan Manajerial

Hambatan manajerial disebabkan oleh adanya perbedaan pandangan dari beberapa anggota manajemen dalam penyusunan serta penerapan SPO dalam unit kerja dari masing-masing departemen. Perusahaan atau organisasi kecil, umumnya tidak mengalami hambatan manajerial yang terlalu signifikan. Sebaliknya, organisasi besar tentu memiliki peluang hambatan yang lebih besar.

## **Sistem Aplikasi Komputer**

Komputer dalam berbagai skala dan ukuran telah banyak mempercepat aktivitas berbasis sehingga perannya dalam kegiatan bisnis begitu sulit dipisahkan. Peranan komputer dari hanya sekedar sebagai alat untuk menghitung, membuat lembar kerja keuangan, sistem kantor otomatis hingga dalam wujud memberikan dukungan pengambilan keputusan. Tuntutan efektifitas, efisiensi dan produktivitas kerja menyebabkan peranan komputer semakin vital.

## **Manfaat Komputer**

Manfaat komputer menurut Baridwan (2000: 5) adalah sebagai berikut:

### 1) Verifikasi

Komputer dapat mengecek kebenaran maupun kelayakan angka- angka yang menjadi input dalam suatu proses, misalnya pengecekan kebenaran kode yang digunakan, pengecekan kelayakan jumlah rupiah dari transaksi, dan lain-lainnya.

### 2) *Sortir*

Komputer memungkinkan dilakukannya pensortiran data ke dalam beberapa klasifikasi yang berbeda dengan cepat, misalnya kumpulan faktur penjualan dapat disortir ke dalam klasifikasi langganan, jenis produk, daerah penjualan, dan lain

sebagainya.

### 3) *Transmission*

Komputer dapat memindahkan dengan lokasi data dari suatu tempat lainnya dengan cepat, misalnya data dari suatu file dipindahkan ke file lainnya.

### 4) Perhitungan

Dengan komputer, perhitungan-perhitungan dapat dilakukan dengan cepat, misalnya menghitung saldo rekening sesudah adanya posting, menghitung sekelompok transaksi.

## **Klasifikasi Komputer**

Komputer umumnya diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu:

1. Menurut Jenis Data: Longkutoy (2000:45) mengemukakan bahwa menurut jenis datanya komputer dibedakan atas:

- a. *Analog Computer* merupakan komputer untuk mengolah data kualitatif melalui pengukuran secara kontinu dan paralel tanpa memerlukan bahasa perantara.
- b. *Digital Computer* merupakan komputer yang mengolah data kuantitatif berupa angka-angka, huruf-huruf dan tanda baca.
- c. *Hybrid Computer* merupakan komputer yang mengolah data kualitatif dan data kuantitatif.

2. Menurut Tujuan Penggunaan

Menurut Longkutoy (2000:46) komputer berdasarkan tujuan penggunaannya dapat dibagi dua yaitu:

- a. *General Computer* yaitu keseluruhan perlengkapan yang dirancang untuk memecahkan berbagai permasalahan yang berbeda.
- b. *Special Purpose* yaitu keseluruhan sistem perlengkapan komputer yang dirancang untuk bekerja berdasarkan satu jenis operasi.

**Sistem Pengolahan Data dengan Komputer:** menurut Hall (2001:84) sistem pengolahan data dengan komputer dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu:

1. *Sistem Batch:* mengatur transaksi ke dalam kelompok-kelompok

pemrosesan. Dalam pendekatan ini, selalu terdapat jeda waktu (*time lag*) antara titik timbulnya suatu peristiwa ekonomi dan titik dimana peristiwa itu direfleksikan dalam akun-akun perusahaan. Panjangnya jeda waktu tersebut bergantung pada frekuensi pemrosesan *batch*. Jeda waktu dapat berkisar antara menit ke minggu. Pemrosesan gaji adalah sebuah contoh dari tipikal sistem *batch*. Peristiwa-peristiwa ekonomi aplikasi, tenaga kerja, muncul secara terus menerus selama periode pembayaran. Pada akhir periode, pembayaran cek disiapkan bersama-sama sebagai sebuah *batch*.

2. *Sistem Real-Time*: memproses transaksi secara individual pada saat peristiwa ekonomi muncul. Karena *record* tidak dikumpulkan *batches*, tidak terdapat jeda waktu antara munculnya peristiwa ekonomi dan pencatatannya. Salah satu contoh dari pemrosesan real-time adalah sistem pemesanan pesawat terbang, yang memproses permintaan jasa dari satu calon penumpang pada saat ia menunggu.

**Pengertian Aplikasi:** merupakan penggunaan dalam suatu komputer, instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output Menurut kamus besar bahasa indonesia (1998 : 52) “Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu”. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna. Aplikasi merupakan rangkaian kegiatan atau perintah untuk dieksekusi oleh komputer. Program merupakan kumpulan *instruction set* yang akan dijalankan oleh pemroses, yaitu berupa *software*.

**Sistem:** terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi didalam sistem. Sedangkan pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya, “*Sistem adalah kumpulan dari elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu*” (Anonim, 2009 a).

**Karakteristik Sistem:** mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, ialah yang mempunyai komponen-komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*process*), dan sasaran (*objectives*) atau tujuan (*goal*).

1. Komponen sistem merupakan suatu sistem yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling berkerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen- komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa satu subsistem atau bagian- bagian sistem.
2. Batasan sistem adalah daerah yang membatasi antara suatu sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan.
3. Lingkungan luar sistem dari suatu sistem adalah apapun diluar batasan dari sistem yang mempengaruhi operasional sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.
4. Penghubung Sistem (*interface*) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya.
5. Masukan Sistem (*input*) adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat berupa perawatan(*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*). Masukan sistem (*maintenance input*) adalah energi yang dimasukan supaya system tersebut dapat beroperasi, kemudian yang dimaksud dengan masukan sinyal (*signal input*) adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.
6. Keluaran Sistem (*output*) adalah suatu sistem yang merupakan hasil dari input yang telah diproses oleh bagian pengolah dan merupakan tujuan akhir sistem. *Output* ini berupa laporan grafik, diagram batang dan lain-lainnya.
7. Pengolah Sistem adalah suatu sistem yang terdiri dari bagian pengolah yang akan merubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*).
8. Sasaran sistem adalah suatu sistem yang jelas mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Jika suatu sistem tidak mempunyai sasaran yang jelas, maka operasional sistem tidak ada gunanya.

## METODE PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan selama tahun 2015 dengan melakukan analisis, pengamatan dan praktek kerja pada PT XYZ. Metode yang digunakan yaitu melakukan penelitian langsung pada salah satu Perusahaan asuransi jiwa dengan mengumpulkan data dan dokumen Standar Prosedur Operasional (SPO) dan prosedur kerja serta mempelajari penggunaan sistem aplikasi yang dirancang untuk menjalankan juga membantu proses kerja penerbitan Polis asuransi jiwa khususnya asuransi jiwa kumpulan. Penelitian dilakukan juga dengan berinteraksi langsung dengan bagian unit terkait untuk mengetahui alur proses kerja secara komprehensif guna mendalami prosedur kerja serta penggunaan sistem aplikasi yang dipergunakan Perusahaan.

**Prosedur Penerbitan Polis Asuransi Jiwa Kumpulan.** Seleksi Risiko (Manajemen Risiko) merupakan prosedur yang harus dilakukan Perusahaan sebagai salah satu bentuk manajemen risiko dalam memberikan keputusan Underwriting untuk permohonan asuransi jiwa kumpulan yang diajukan kepada Perusahaan. Contoh batasan wewenang Underwriting (akseptasi Peserta) yang ada dalam peraturan atau ketetapan Perusahaan sebagai berikut:

### Pasal 2

#### Batasan Kewenangan Berdasarkan Uang Asuransi

1. Batasan Kewenangan Akseptasi Underwriting berdasarkan besarnya Uang Asuransi diatur sebagai berikut:

Nominal	Jabatan
≤ Rp 50.000.000	Asisten Manager Underwriting
≤ Rp 500.000.000	Manager Underwriting
≤ Rp 1.000.000.000	Kepala Divisi Operasional
≤ Rp 2.500.000.000	Direktur Sektor
> Rp 2.500.000.000	Direktur Utama

Tabel 3.1. Peraturan Kewenangan Akseptasi Perusahaan  
**Prosedur Penerbitan Polis Asuransi Jiwa Kumpulan**

PROSEDUR PENERBITAN POLIS ASURANSI JIWA KUMPULAN		
AKTIVITAS	DOKUMEN	KETERANGAN
	<p>SPAJKS &amp; Dokumen pendukung lainnya</p> <p>softcopy &amp; hardcopy Peserta</p> <p>Dokumen Nota Teknik</p>	<p>Dokumen diterima dari Marketing Support dalam bentuk softcopy dan hardcopy (SOP marketing support No:.....)</p> <p>Dokumen terdiri dari: 1. SPAJKS 2. Copy KTP wakil Pemegang Polis 3. Data peserta awal 4. Proposal yang disetujui 5. Dokumen lain jika diperlukan (SIUP, TDP, Akta Pendirian Perusahaan)</p> <p>SPAJKS yang tidak diisi lengkap akan dikembalikan ke Marketing Support/Pemegang Polis. Proses edit entry akan dilakukan setelah revisi data diterima kembali</p> <p>Permohonan Nota teknik didukung dengan proposal yg disetujui berupa soft copy ke aktuaria</p> <p>Nota Teknik diterima dari Aktuaria dalam bentuk softcopy atau hardcopy (SOP Aktuaria No:.....)</p>
	<p>Kelengkapan dokumen: - Polis Asuransi Jiwa Kumpulan - Lampiran - Invoice - Surat Pengantar Polis - Tanda Terima Polis</p>	<p>Polis &amp; Lampiran dapat dikirimkan melalui: - Bagian Umum (direct/pos) - Tenaga Pemasar - Kantor Pemasaran</p> <p>Penandatanganan Polis merujuk kewenangan yang berlaku.</p> <p>Polis diserahkan ke Marketing Support (SOP Marketing Support No.....)</p> <p>Dokumen Kelengkapan Polis yang diberikan kepada Pemegang Polis diantaranya sebagai berikut: - Polis Asuransi Jiwa Kumpulan - Lampiran Polis - Daftar Peserta - Invoice</p>



Gambar 3.1. Prosedur Penerbitan Polis Asuransi Jiwa Kumpulan

**Prosedur yang dilakukan Bagian *Marketing Support* diantaranya:**

1. Bagian *Marketing Support* menerima pengajuan penutupan asuransi jiwa syariah dari Calon Pemegang Polis. Kelengkapan dokumen penutupan asuransi diantaranya sebagai berikut:
  - a. Formulir SPAJSK (Surat Permohonan Asuransi Jiwa Kumpulan) yang telah diisi lengkap dan ditandatangani Wakil Pemegang Polis.
  - b. Copy KTP Wakil Pemegang Polis.
  - c. Data peserta awal (diterima dalam bentuk *softcopy* atau *hardcopy* dari Pemegang Polis)
  - d. Proposal yang disetujui.
  - e. Dokumen lain jika diperlukan (SIUP, TDP, Akta Pendirian Perusahaan)
2. Bagian *Marketing Support* melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen beserta isian SPAJSK pengajuan penutupan asuransi jiwa syariah.
3. Apabila terdapat kekurangan isian atau kelengkapan dokumen pendukung maka Bagian *Marketing Support* akan melakukan konfirmasi kembali (mengembalikan ke Calon Pemegang Polis)
4. Apabila isian SPAJSK dan kelengkapan dokumen telah lengkap maka Bagian *Marketing Support* akan memberikan seluruh dokumen tersebut ke Bagian Underwriting untuk proses selanjutnya.
5. Membuat Memo Internal berjalan, sebagai bukti pengiriman dan penerimaan dokumen permohonan penutupan asuransi jiwa syariah yang di isi dan tandatangani oleh seluruh Bagian yang terlibat dalam proses penerbitan Polis asuransi jiwa syariah.
6. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pengawasan dan pemeriksaan jangka waktu penerbitan Polis.

Prosedur yang dilakukan Bagian Aktuaria diantaranya membuat Nota Teknik yang disesuaikan dengan permintaan spek produk yang disetujui oleh Pemegang Polis dengan beberapa data yang ada dalam Nota Teknik sebagai berikut:

- a. Tanggal Nota Teknik
- b. Nomor Nota Teknik
- c. Produk yang disetujui (kode produk)
- d. Nama Pemegang Polis
- e. Nomor *Quotation* sebagai dasar Nota Teknik
- f. Ujrah Perusahaan
- g. Ujrah Marketing/Komisi
- h. Keterangan pembebanan pajak
- i. Ketentuan usia kepesertaan
- j. Ketentuan masa asuransi
- k. Manfaat asuransi
- l. Ketentuan margin maksimal (untuk Amar Pembiayaan)
- m. Ketentuan Reasuransi
- n. Tarif asuransi
- o. Tarif reasuransi
- p. Ketentuan underwriting/seleksi risiko
- q. Ketentuan kategori medis

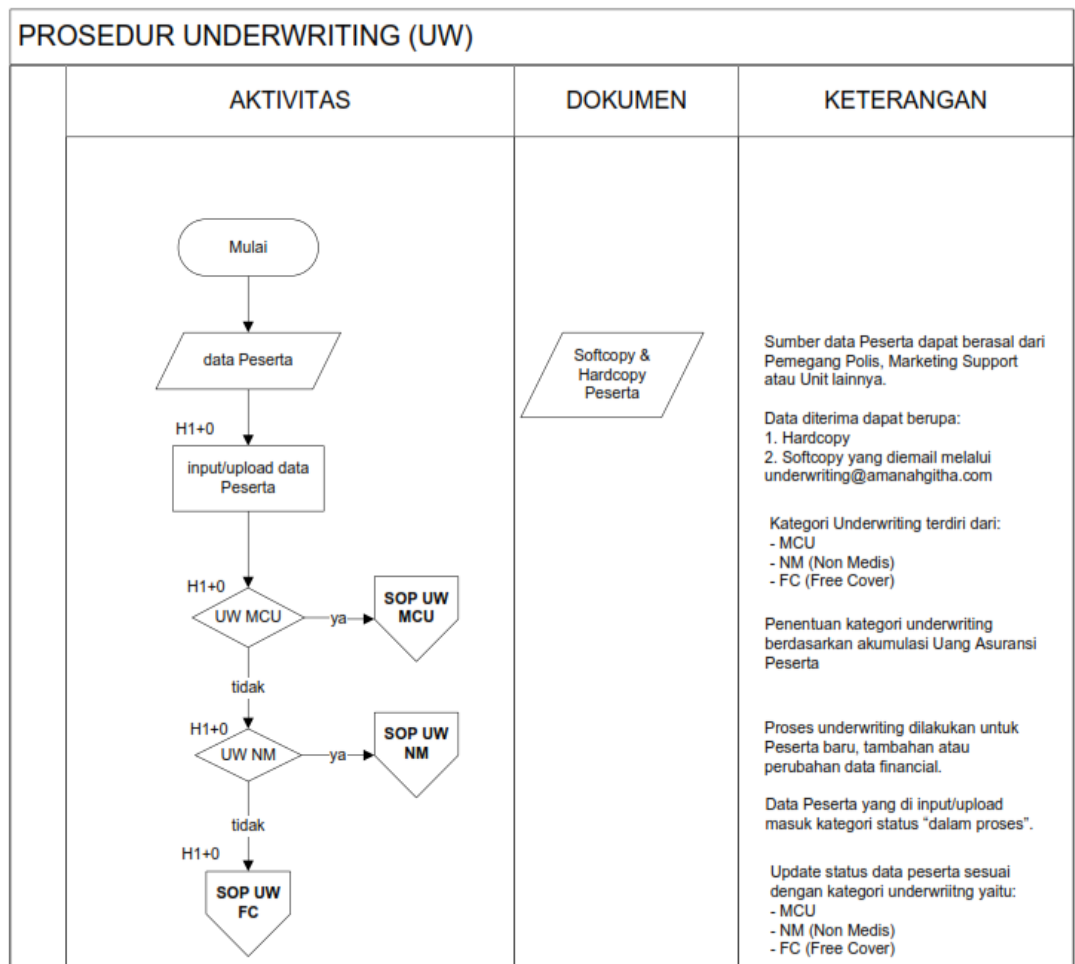
**Prosedur penerbitan Polis yang dilakukan Bagian Underwriting diantaranya:**

1. Menerima SPAJSK dan kelengkapan dokumen pendukung untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen kembali.
2. Mengirimkan permintaan Nota Teknik ke Bagian Aktuaria untuk permohonan penutupan asuransi jiwa syariah tersebut.
3. Setelah permintaan Nota Teknik diproses oleh Bagian Aktuaria maka Bagian Underwriting akan menerima Nota Teknik sebagai dasar penerbitan Polis.

4. Bagian Underwriting akan memeriksa kembali apakah Nota Teknik yang diterima sudah sesuai dengan permohonan dari Calon Pemegang Polis (spek produk yang disetujui).
5. Apabila sudah sesuai maka akan dilakukan proses selanjutnya, namun jika belum sesuai maka akan dikembalikan (dikonfirmasikan) ke Bagian Aktuaria.
6. Selanjutnya proses dilakukan sesuai ketentuan Standar Prosedur Operasional (SPO) Underwriting.
7. Setelah SOP Underwriting dilakukan selanjutnya akan dilakukan proses cetak Polis asuransi jiwa kumpulan dengan urutan sebagai berikut:
  - a. Membuat Ketentuan Umum Polis asuransi jiwa kumpulan
  - b. Membuat Ketentuan Khusus Polis asuransi jiwa kumpulan
  - c. Melakukan input CIF (*Customer Information File*) untuk data Pemegang Polis
  - d. Melakukan input *Entry Application* untuk data produk asuransi jiwa syariah
  - e. Melakukan verifikasi input *Entry Application* untuk data produk asuransi jiwa syariah
  - f. Melakukan input pada sistem aplikasi pada menu Nota Teknik
  - g. Melakukan verifikasi input Nota Teknik pada sistem aplikasi
  - h. Melakukan cetak Polis melalui menu Cetak Polis Kumpulan
  - i. Melakukan cetak surat pengantar Polis melalui menu Surat Pengantar Kumpulan
  - j. Melakukan cetak surat tanda terima Polis melalui menu Surat Tanda Terima Kumpulan
  - k. Melakukan permintaan persetujuan kepada pejabat berwenang diantaranya Manager, Kepala Divisi dan Direksi (paraf dan tandatangan Polis)
  - l. Setelah Polis disetujui (paraf dan ditandatangani) maka dokumen asli akan di scan sebagai dokumen *file* Underwriting

- m. Bagian Underwriting akan dilakukan *package* untuk dikirimkan ke Pemegang Polis

### Prosedur Underwriting Asuransi Jiwa Kumpulan



Gambar 3.2. Prosedur Underwriting Asuransi Jiwa Kumpulan

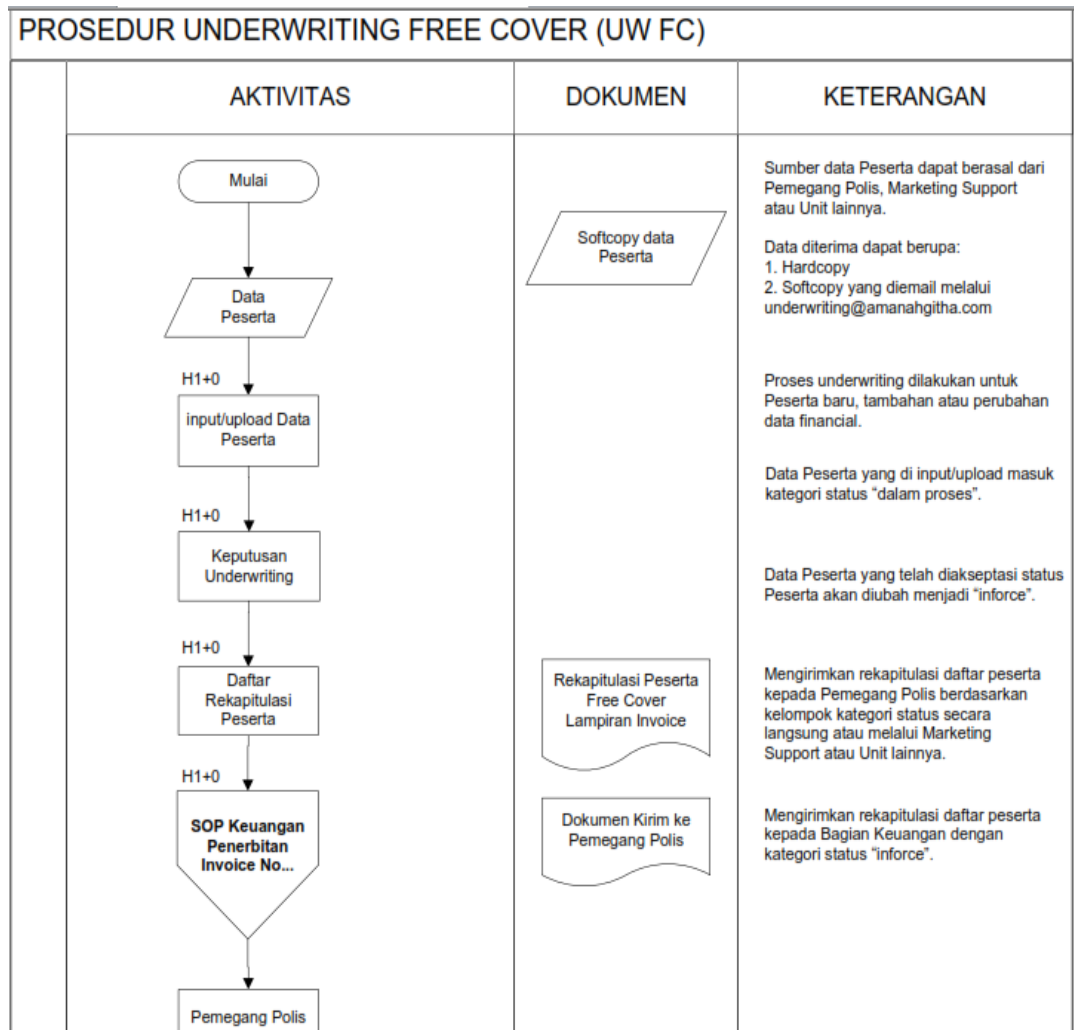
### Prosedur penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan yang dilakukan Bagian Underwriting diantaranya:

1. Menerima daftar Peserta dari Pemegang Polis atau Bagian Marketing Support
2. Melakukan proses input atau upload data Peserta sesuai dengan ketentuan format system application yang tersedia

3. Melakukan pemeriksaan seleksi risiko dan pengelompokan data peserta yang secara umum terbagi menjadi:
  - a. Kategori Free Cover (FC)
  - b. Kategori Non Medis (Non Medis)
  - c. Kategori *Medical Check Up* (MCU)
4. Ketentuan prosedur kategori Underwriting ditetapkan berdasarkan akumulasi Uang Asuransi Peserta
5. Proses Underwriting dilakukan untuk Peserta baru, tambahan atau perubahan data Peserta. Perubahan data peserta terbagi dalam 2 macam:
  - a. Perubahan data financial merupakan perubahan yang mempengaruhi besarnya risiko dan kontribusi/premi Peserta
  - b. Perubahan data *non financial* merupakan perubahan yang tidak mempengaruhi besarnya risiko dan kontribusi/premi PesertaPerubahan data Peserta tidak dijelaskan pada jurnal ini sesuai dengan identifikasi dan perumusan masalah.

**Prosedur penerbitan Polis yang dilakukan Bagian Underwriting  
diantaranya:**

### Prosedur Kategori *Free Cover* (FC)

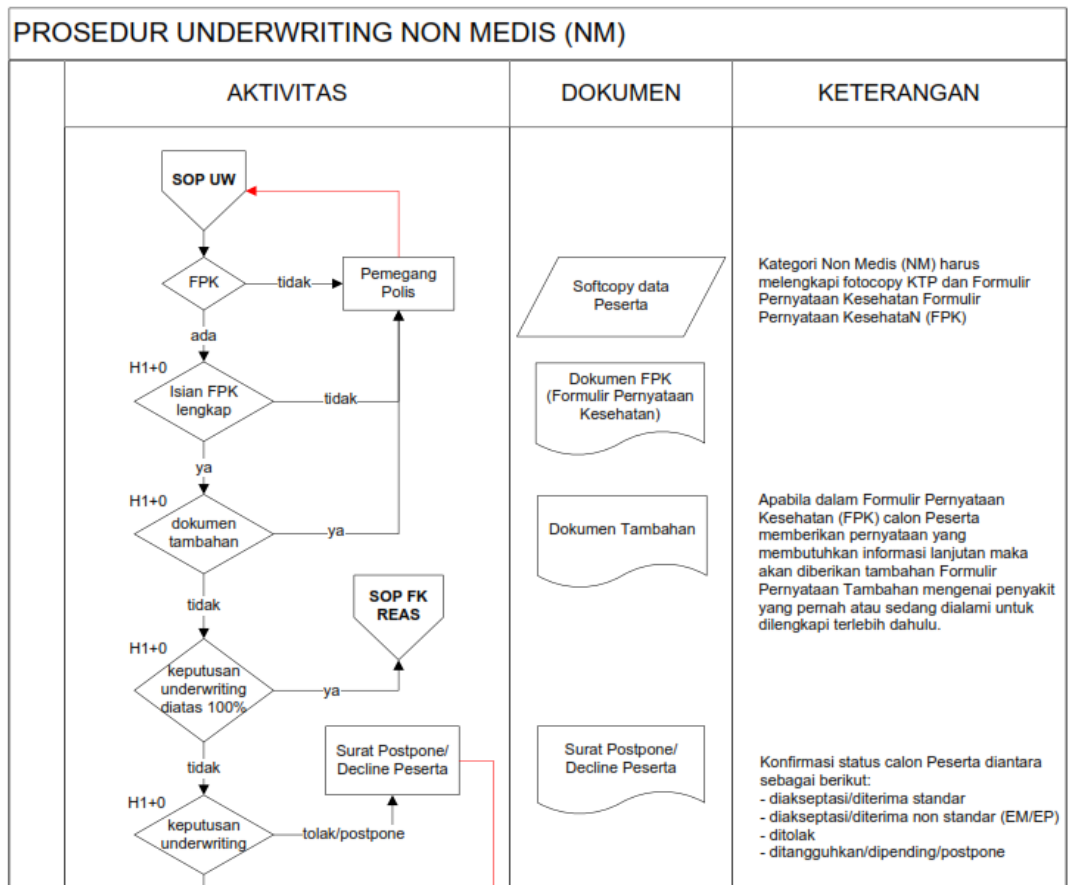


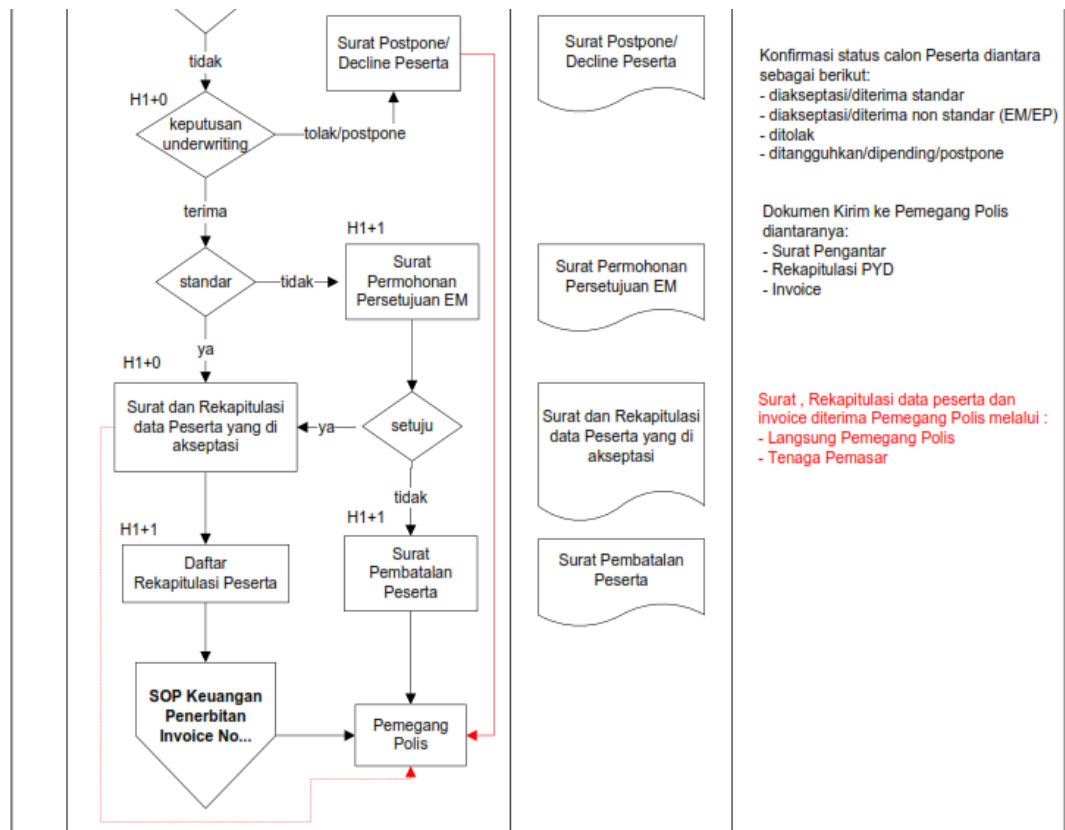
Gambar 3.3. Prosedur Underwriting Kategori *Free Cover* (FC)

#### ➤ **Ketentuan Kategori *Free Cover* (FC)**

1. Peserta otomatis diakseptasi sesuai ketentuan Underwriting Polis
2. Selanjutnya dilakukan proses pembuatan daftar peserta untuk lampiran Polis
3. Daftar Peserta tersebut diberikan kepada Bagian Keuangan untuk dibuatkan invoice/tagihan kepada Pemegang Polis

## Prosedur Kategori Non Medis (Non Medis)





Gambar 3.4. Prosedur Underwriting Kategori *Non Medis* (NM)

➤ **Ketentuan Kategori *Non Medis* (NM)**

1. Ketentuan prosedur Peserta dalam kategori *Non Medis* (NM) yaitu apabila Peserta atau Pemegang Polis telah memberikan/menyerahkan Formulir Pernyataan Kesehatan (FPK) dan *copy* KTP yang telah diisi lengkap kepada Bagian Underwriting
2. Apabila Bagian Underwriting belum menerima FPK dari Peserta atau Pemegang Polis maka akan menginformasikan agar segera melengkapi untuk dapat diproses selanjutnya
3. Memeriksa kelengkapan isian FPK yang diterima dari Peserta atau Pemegang Polis, apabila belum lengkap maka akan dikembalikan agar dapat dilengkapi terlebih dulu
4. Melakukan proses seleksi risiko dan identifikasi data Peserta dari dokumen yang diterima, apakah masih memerlukan konfirmasi lanjutan, dokumen tambahan atau lainnya. Contoh dokumen tambahan

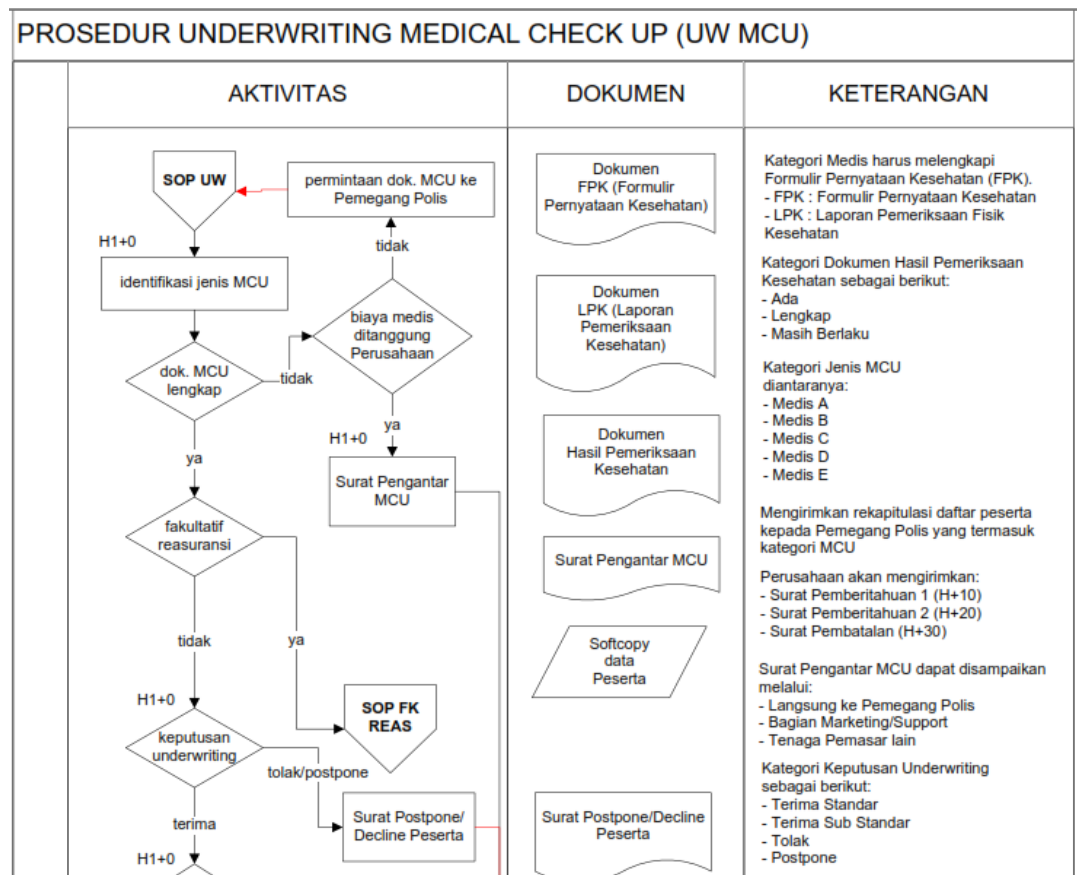


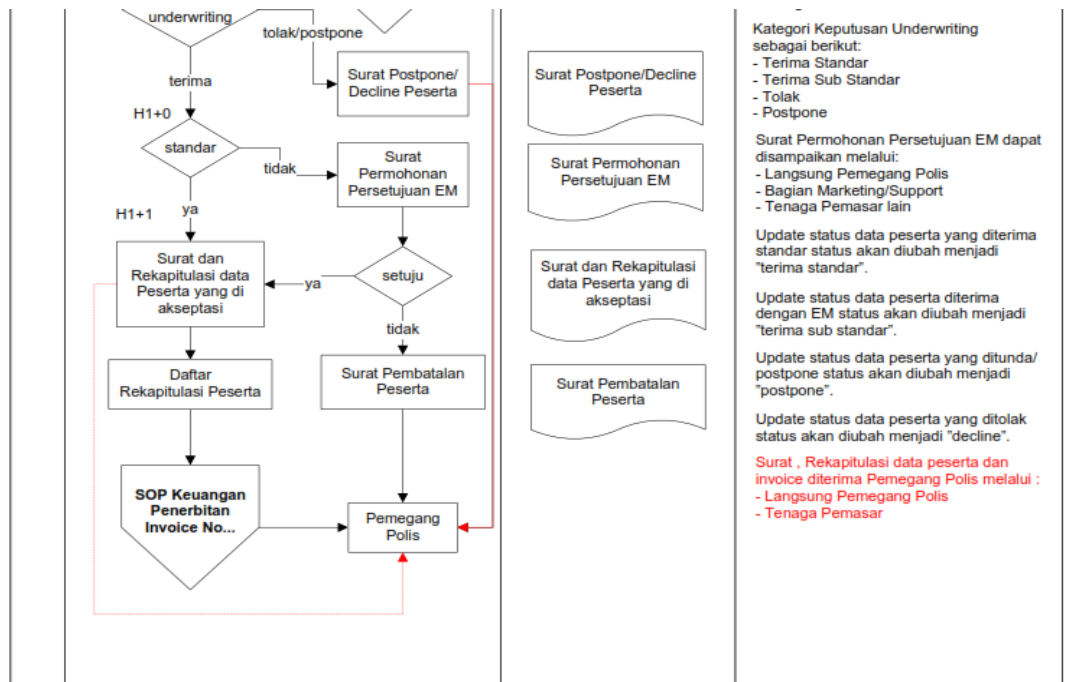
diantaranya adalah kuesioner penyakit yang sedang/telah dialami yang harus dilengkapi Peserta diantaranya Penyakit Demam Berdarah, Penyakit *Diabetes Melitus*, Penyakit *Hypertensi*, Penyakit *Hypotensi*, Penyakit Ginjal dan *Traktus Urinarius*, Penyakit *Poliomeilitis*, Penyakit Gangguan Pencernaan, Penyakit *Thyroid*, Penyakit *Tuberculosis*

5. Hasil seleksi risiko akan ditetapkan sesuai keputusan underwriter dengan kategori sebagai berikut:
  - a. Terima Standar (Normal). Bagian Underwriting otomatis melakukan akseptasi terhadap pengajuan Peserta yang masuk dalam kategori *Free Cover* serta membuat daftar Peserta dan rekapitulasi sebagai lampiran Polis
  - b. Non Standar (*Extra Mortalita*). Keputusan hasil seleksi risiko Bagian Underwriting yang menyebabkan Peserta harus membayarkan kontribusi/premi lebih besar dari tarif standar karena risiko Peserta yang lebih tinggi dari ketentuan standar sesuai dengan isian Formulir Pernyataan Kesehatan (FPK). Misalnya, karena *Body Mass Index* (BMI) terlalu tinggi atau terlalu rendah.
  - c. *Decline* (Tolak). Keputusan hasil seleksi risiko Bagian Underwriting yang menyebabkan Peserta harus ditolak pengajuan asuransinya karena resiko terlalu tinggi diluar perkiraan/ekpektasi ketentuan seleksi risiko.
  - d. *Postpone* (Tunda). Keputusan hasil seleksi risiko Bagian Underwriting yang menyebabkan Peserta harus kembali mengajukan asuransi jiwa pada jangka waktu tertentu setelah hasil *Postpone* disampaikan kepada Peserta Pemegang Polis, misalkan 3 bulan atau 60 bulan.
6. Apabila hasil seleksi risiko menghasilkan *Extra Mortalita* (EM) maka Perusahaan memberikan surat permohonan persetujuan *Extra Mortalita* (EM) kepada Peserta atau Pemegang Polis.

7. Apabila Peserta atau Pemegang Polis menyetujui penambahan *Extra Mortalita* (EM) maka Peserta akan diakseptasi kepesertaannya
8. Apabila Peserta atau Pemegang Polis tidak menyetujui penambahan *Extra Mortalita* (EM) maka akan disampaikan surat pembatalan pengajuan asuransi ke Peserta atau Pemegang Polis
9. Apabila hasil seleksi risiko Peserta diindikasikan harus melakukan pemeriksaan kesehatan maka selanjutnya proses dilakukan sesuai ketentuan kategori *Medical Check Up* (MCU)
10. Seluruh data kepesertaan yang sudah diakseptasi akan dibuatkan rekapitulasi sebagai lampiran Polis dan invoice serta selanjutnya akan disampaikan ke Peserta atau Pemegang Polis.

### Prosedur Kategori *Medical Check Up* (MCU)





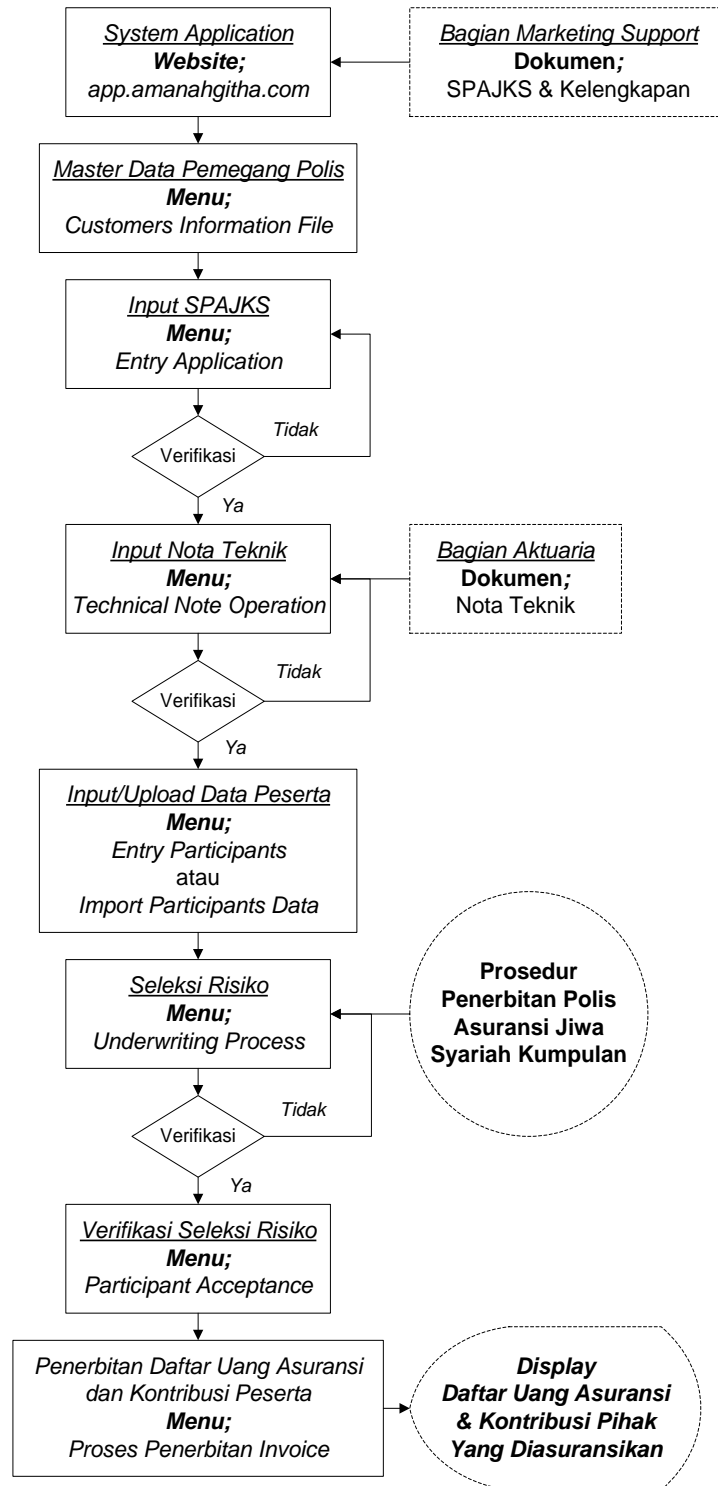
Gambar 3.5. Prosedur Underwriting Kategori *Medical Check Up* (MCU)

➤ **Ketentuan Kategori *Medical Check Up* (MCU)**

1. Menerima dokumen MCU dari Peserta atau Pemegang Polis sesuai dengan Ketentuan Khusus Polis asuransi jiwa kumpulan
2. Apabila belum lengkap maka diinformasikan kepada Peserta atau Pemegang Polis untuk melengkapi dokumen MCU kembali agar dapat diproses selanjutnya.
3. Melakukan pemeriksaan pada Polis apakah biaya pemeriksaan medis menjadi beban Peserta/Pemegang Polis atau Perusahaan
4. Apabila beban pemeriksaan medis dibebankan kepada Perusahaan maka Peserta/Pemegang Polis dapat melakukan reimbursement yang diajukan ke Perusahaan
5. Melakukan identifikasi dan seleksi risiko dari hasil MCU yang telah dilengkapi serta disampaikan dari Peserta atau Pemegang Polis
6. Melakukan pemeriksaan pada Polis bahwa pengajuan Peserta tersebut pada Polis ditetapkan fakultatif reasuransi atau tidak.

7. Apabila termasuk fakultatif reasuransi, maka dilakukan proses sesuai ketentuan SOP Fakultatif Reasuransi.
8. Apabila bukan termasuk fakultatif reasuransi, maka Bagian Underwriting melakukan seleksi risiko serta mengambil keputusan sesuai ketentuan Polis dan Perusahaan.
9. Kategori hasil seleksi risiko diantaranya sebagai berikut:
  - a. Standar (Normal). Apabila Peserta diakseptasi Standar (Normal) maka Bagian Underwriting membuat rekapitulasi daftar Peserta yang selanjutnya disampaikan kepada Pemegang Polis
  - b. *Extra Mortalita* (EM). Apabila Peserta termasuk kategori *Extra Mortalita* (EM) maka Bagian Underwriting akan membuat dan mengirimkan surat konfirmasi persetujuan EM kepada Pemegang Polis. Apabila Peserta atau Pemegang Polis setuju maka Bagian Underwriting membuat rekapitulasi daftar Peserta yang selanjutnya disampaikan kepada Pemegang Polis. Apabila Peserta atau Pemegang Polis tidak setuju dengan pengenaan *Extra Mortalita* (EM) maka Bagian Underwriting membuat surat pembatalan Peserta yang selanjutnya disampaikan kepada Pemegang Polis
  - c. *Decline* (Tolak). Apabila Peserta ditetapkan masuk kategori *Decline* (Tolak) maka Bagian Underwriting membuat surat pembatalan Peserta yang selanjutnya disampaikan kepada Pemegang Polis
  - d. *Postpone* (Tunda). Apabila Peserta ditetapkan masuk kategori *Postpone* (Tunda) maka Bagian Underwriting membuat surat konfirmasi penundaan dan dapat diajukan kembali setelah beberapa waktu periode tertentu yang selanjutnya disampaikan kepada Pemegang Polis
10. Seluruh data kepesertaan yang sudah diakseptasi akan dibuatkan rekapitulasi sebagai lampiran Polis dan invoice serta selanjutnya akan disampaikan ke Peserta atau Pemegang Polis.

## Hubungan Penerapan Prosedur Underwriting dan Sistem Aplikasi Penerbitan Polis Asuransi Jiwa Kumpulan



Gambar 3.6. Hubungan Prosedur Kerja dengan Sistem Aplikasi Penerbitan Polis

Alur proses penggunaan sistem aplikasi yang digunakan untuk penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan sebagai berikut:

1. User Underwriting membuka atau mengakses sistem aplikasi dengan basis penggunaan *web-based* yang dapat diakses dimanapun selama menjangkau jaringan internet.
2. User Underwriting melakukan login sistem aplikasi (*Login UserID*)
3. User Underwriting melakukan input data Master Data Pemegang Polis (*Customers Information File*)
4. User Underwriting melakukan input data SPAJSK (*Entry Application*)
5. User Underwriting melakukan verifikasi hasil input data SPAJSK.
6. User Underwriting melakukan input data Nota Teknik (*Technical Note Operation*)
7. User Underwriting melakukan verifikasi hasil input Nota Teknik.
8. User Underwriting melakukan input/upload data peserta (*Entry Participants* atau *Import Participants Data*)
9. User Underwriting melakukan seleksi risiko dan akseptasi peserta untuk masing-masing peserta (*Underwriting Process*). **Pada menu ini digunakan/diterapkan prosedur penerbitan Polis.**
10. User Underwriting melakukan verifikasi akseptasi peserta (*Participant Acceptanse*).
11. User Underwriting melakukan proses penerbitan Daftar Uang Asuransi dan Kontribusi peserta sebagai lampiran Invoice yang kemudian diterbitkan Bagian Keuangan.

## SIMPULAN

Berdasarkan dengan prosedur kerja dan sistem aplikasi yang ada maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Terdapat dokumen-dokumen yang saling terkait antar bagian agar proses penerbitan Polis dapat berjalan sebagaimana mestinya.
2. Ketentuan waktu kerja dari SPAJSK sampai dengan Polis terbit tergantung pada proses waktu kerja dari masing-masing bagian Perusahaan.

3. Apabila salah satu dokumen belum disampaikan dari bagian satu ke bagian yang lain maka proses penerbitan Polis otomatis berhenti tidak dapat diteruskan.
4. Apabila dokumen belum lengkap maka bagian terkait akan mengembalikan dokumen agar dilengkapi terlebih dahulu oleh bagian terkait.
5. Prosedur kerja yang telah disepakati semua bagian terkait dalam perusahaan menjadi pedoman penerapan dan pengawasan proses Underwriting dalam penerbitan Polis, hal ini sangatlah penting mengingat proses tersebut terkait erat dengan Divisi atau Bagian lain terutama pelayanan kepada Pemegang Polis.
6. Sistem aplikasi yang digunakan sudah sesuai dengan prosedur penerbitan Polis asuransi jiwa kumpulan. Pada prakteknya dalam Perusahaan sistem aplikasi yang terintegrasi mengikuti prosedur penerbitan Polis yang ditetapkan perusahaan. Hal ini tentunya untuk mengurangi kesalahan misalkan human error serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional Perusahaan.
7. Hubungan sangat erat terkait antara ketentuan prosedur dan sistem aplikasi yaitu pada *Menu Underwriting Process* dengan cara *User Underwriting* melakukan seleksi risiko secara fisik, artinya memeriksa dan menganalisis dokumen-dokumen yang disampaikan kemudian hasil analisis seleksi risiko dilakukan update ke sistem aplikasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Undang-Undang No. 2 Th 1992 Tentang Usaha Perasuransian.  
 Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.  
 Kitab Undang Undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia Pasal 246.  
 Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.  
 M. Syafii Antonio, "Bisnis Cara Rasul." Republika.  
 M. Syafii Antonio, Bank Syariah Wacana Ulana dan Cendekiawan. Tazkia, 1999.  
 Hartono, Sri Rejeki, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 1997.  
 Prodjodikoro, Wirjono, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Intermasa, Jakarta, 1986.  
 Mehr & Cammack-A, *Dasar-dasar Asuransi*, Balai Aksara, Jakarta, 1981.