



Standard Operating Procedure

Prepared for: SAKU

Prepared by: Edwin Syahrizal

July 2021

DAFTAR ISI

1. Kaidah Dasar dan Latar Belakang
2. Perbedaan Asuransi Syariah dan Konvensional
3. Maksud dan Tujuan
4. Sasaran
5. Struktur Organisasi
6. Produk
SAKU sebagai marketplace asuransi syariah, terdiri dari beberapa produk yaitu :
 - PA+
 - Asuransi Kendaraan
 - Asuransi Property
 - Asuransi Kesehatan
8. Bagan Alur Kerja
9. Skema Komisi
7. Referensi

KAJIDAH DASAR

PT Legowo Broker Insurance Bergerak di bidang pialang (Broker) Asuransi, Sesuai dengan Undang - undang RI No 40 tahun 2014 dan POJK NO. 68 dan 70/POJK.05/2016. "Bahwa usaha pialang asuransi adalah sebagai usaha jasa konsultasi dan atau keperantaraan dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan penyelesaian klaim dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, bertanggung atau peserta."

Dalam perspektif syariah, menjadi broker itu halal (diperbolehkan) selama barang yang dipasarkannya halal, bisa diserahterimakan, serta kontrak antara broker dengan pemanfaat jasa jelas. Selain itu, kontrak antara pembeli dengan supplier itu jelas dan memenuhi ketentuan akadnya.

Dalam fikih akad, broker dikategorikan wasith atau samasirah (akad wasathah dan akad samsarah). Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) mendefinisikannya sebagai berikut.

Akad wasathah adalah akad keperantaraan (brokerage) yang menimbulkan hak bagi perantara untuk memperoleh imbalan baik berupa keuntungan atau upah yang diketahui atas pekerjaan yang dilakukannya. Sedangkan akad bai' al-samsarah (brokerage) adalah jasa perantara untuk menjual barang. Perantara berhak memperoleh pendapatan atas kelebihan harga jual dari harga yang disepakati sebelumnya. (Fatwa DSN Nomor 93 Tahun 2013).

Profesi broker ini diperbolehkan dengan tiga ketentuan.

Pertama, barang atau jasa yang dipasarkan oleh broker itu adalah halal. Broker asuransi syariah diperbolehkan sebagai alat mitigasi risiko asuransi syariah karena produk yang dipasarkan sebagai objek dan pendapatannya itu sesuai dengan prinsip syariah.

Kedua, produk asuransi syariah yang dipasarkan bisa diserahterimakan oleh penjual (asuransi syariah) kepada pembeli (tertanggung).

Ketiga, pendapatan broker asuransi syariah itu jelas dalam perjanjian yang disepakati bersama antara broker dan pemanfaat jasa (baik itu pemilik produk ataupun konsumen).

Dari aspek fikih, saat pendapatan broker asuransi syariah adalah fee dengan nominal tertentu sebagai kompensasi atas setiap pemasaran yang dilakukannya baik mendapatkan konsumen atau tidak, maka perjanjian yang disepakati adalah ijarah (jual beli jasa). Hal ini sebagaimana fatwa DSN-MUI Nomor 112 tentang Ijarah. Tetapi, jika pendapatannya berupa reward yang didapatkan saat berhasil menggaet konsumen dan melakukan transaksi pembelian merujuk kepada perjanjian ju'alah.

LATAR BELAKANG

Kehidupan manusia itu penuh resiko. Ada resiko berupa kehilangan, kecelakaan bahkan resiko kematian. Untuk mempersiapkan resiko-resiko tersebut, maka diperlukan rasa aman melalui pertanggungan-pertanggungan.

Pertanggungan-pertanggungan tersebut melalui asuransi syariah. Asuransi Syariah (Ta'min, Takaful atau Tadamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Akad-akad yang melekat pada asuransi syariah adalah akad tijarah dan akad tabarru', sedangkan akad yang mengikuti akad tijarah maupun akad tabarru' adalah akad Mudharabah Musytarakah, akad Mudharabah dan akad Wakalah bil Ujah.

Sebagai ummat islam yang terbesar dan terbanyak di Indonesia,

tentu ketika menjalankan kehidupannya selalu berdasarkan pedoman- pedoman yang diajarkan dalam Alqur'an maupun Hadis. Termasuk asuransi merupakan salah satu ajaran dalam Islam yang berdasarkan pada sumber hukum Islam. Asuransi yang sesuai dengan hukum Islam adalah asuransi syariah.

Asuransi Syariah (Ta'min, Takaful atau Tadamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan / atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah (Fatwa DSN No. 21/DSN- MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah).

Ketika seseorang ikut dalam asuransi syari'ah pada perusahaan asuransi akan diikat dengan akad. Akad inilah yang bisa menjadikan halal dan haramnya sebuah asuransi. Yang dimaksud Akad adalah perjanjian tertulis yang memuat kesepakatan tertentu, beserta hak dan kewajiban para pihak sesuai prinsip syariah (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.010/2010 Tentang Penerapan Prinsip Dasar Penyelenggaraan Usaha Asuransi Dan Usaha Reasuransi dengan Prinsip Syariah).

Jumlah penduduk Indonesia berdasarkan data World Population Review sebanyak 273,5 juta jiwa. Namun, Data OJK menyebutkan Jumlah Pengguna Asuransi di Indonesia hanya 11.8% kurang lebih sebanyak 32,27 juta jiwa. Sedangkan kompleksitas resiko yang timbul semakin hari semakin meningkat dan Tuntutan kebutuhan terhadap pertanggungan asuransi terus berkembang. Adanya asuransi mengurangi kerugian yang timbul karena kebutuhan manusia yang tidak terbatas dengan ketidakpastian dan kemungkinan resiko yang diberikan.

Berdasarkan data World Population Review, Jumlah penduduk muslim di Tanah Air mencapai 229 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk Indonesia, data ini menjadi sasaran utama berkembangnya asuransi syariah.

Maraknya asuransi Syariah sejalan dengan Fatwa MUI No.21 tahun 2001 yang menjelaskan bahwa asuransi Syariah (Ta'min, Takaful atau Tadhamun) dengan prinsip tolong-menolong sangat cocok dan relevan untuk mendukung industri keuangan Syariah, sebagaimana Firman Allah tentang perintah untuk saling tolong menolong ;

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“ Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. al-Maidah [5]: 2).

Dasar Hukum Asuransi Syariah

1. Alquran

a. Firman Allah tentang perintah mempersiapkan hari depan:

“Hai orang yang beriman! Bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok (masa depan). Dan bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. al-Hasyr [59]: 18).

b. Firman Allah tentang prinsip-prinsip bermu'amalah, baik yang harus dilaksanakan maupun dihindarkan, antara lain :

“Hai orang-orang yang beriman tunaikanlah akad-akad itu Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS. al-Maidah [5]: 1)

c. Firman Allah tentang perintah untuk saling tolong menolong dalam perbuatan positif, antara lain :

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. al-Maidah [5]:2).

2. Hadis Nabi Muhamad

Hadis-hadis Nabi shallallahu alaihi wasallam tentang beberapa prinsip bermu'amalah, antara lain:

“Barang siapa melepaskan dari seorang muslim suatu kesulitan di dunia, Allah akan melepaskan kesulitan darinya pada hari kiamat; dan Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama ia (suka) menolong saudaranya” (HR. Muslim dari Abu Hurairah).

“Perumpamaan orang beriman dalam kasih sayang, saling mengasihi dan mencintai bagaikan tubuh (yang satu); jikalau satu bagian menderita sakit maka bagian lain akan turut menderita” (HR. Muslim dari Nu'man bin Basyir)

3. Hukum positif di Indonesia

- a. Undang Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian
- b. Fatwa DSN no 21 tahun 2001.

PERBEDAAN ASURANSI SYARIAH DAN KONVENSIONAL

Secara umum, ada beberapa perbedaan antara asuransi syariah dan konvensional, yakni : (Muhamad Syakir Sula, 2004 : 293-319).

No	Prinsip	Asuransi Syariah	Asuransi Konvensional
1	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana <i>tabarru'</i>
2	Asal Usul	Praktek Aqilah di dunia Arab	Perjanjian Hamurabi di Babilonia
3	Sumber Hukum	Alquran, Sunnah, Ijma, Istihsan, Qiyas, Fatwa sahabat, UrfMaslahah Mursalah	Pikiran manusia dan kebudayaan
2	<i>Maisir</i> , <i>Gharar</i> , dan Riba	Tidak selaras dengan syariah Islam karena adanya <i>maisir</i> , <i>gharar</i> , serta riba yang merupakan suatu yang dilarang dalam muamalah	Tidak mengandung unsur <i>maisir</i> , <i>gharar</i> , serta riba
3	DPS (Dewan Pengawas Syariah)	Tidak mempunyai DPS	Mempunyai DPS yang berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan agar terhindar dari praktek-praktek muamalah yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah
4	Akad	Akad jual beli, akad <i>idz'aan</i> , akad <i>gharar</i> , serta akad <i>mulzim</i>	Akad <i>tabarru'</i> dan akad tijarah
5	Jaminan risiko	/ <i>Transfer of risk</i> , dimana adanya perpindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung	<i>Sharing of risk</i> , dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya

6	Pengelolaan dana	Tidak ada pemisahan dana. Ini akan berakibat pada terjadinya dana hangus	Pada produk <i>saving (life)</i> terjadi pemisahan dana yaitu dana <i>tabarru'</i> , derma, serta dana peserta sehingga tidak mengenal dana hangus. Sedangkan untuk asuransi jiwa dan kerugian, semua dana bersifat <i>tabarru'</i>
7	Investasi	Bebas melakukan investasi dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan, dan tidak dibatasi oleh hal halal dan haramnya obyek atau sistem investasi yang digunakan	Dapat melakukan investasi sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah
8	Kepemilikan dana	Dana yang terkumpul dari premi peserta seluruhnya menjadi milik perusahaan.	Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi merupakan milik peserta. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah dalam mengelola dana tersebut
9	Unsur premi	Unsur premi terdiri dari tabel mortalitas, bunga, serta biaya-biaya asuransi	Iuran atau kontribusi terdiri dari unsur <i>tabarru'</i> dan tabungan (yang tidak mengandung unsur riba). <i>Tabarru'</i> juga dihitung dari tabel mortalitas tetapi tanpa perhitungan bunga

10	<i>Loading</i>	<i>Loading</i> cukup besar terutama diperuntukkan untuk komisi agen. Oleh sebab itu, nilai tunai pada awal-awal tahun biasanya kecil atau belum ada	Pada sebagian asuransi syariah, <i>loading</i> tidak dibebankan pada peserta tetapi dari pemegang saham. Sedangkan sebagian yang lainnya, mengambil sekitar 20-30 persen dari premi tahun pertama. Dengan demikian nilai tahun pertama sudah ada.
11	Sumber pembayaran klaim	Dari rekening perusahaan	Dari rekening <i>tabarru</i>
12	Sistem akuntansi	Memakai konsep akuntansi <i>accrual basis</i> yaitu proses akuntansi yang mengakui terjadinya peristiwa atau keadaan non kas. Dan mengakui aset, biaya, serta hutang dalam jumlah yang baru akan diterima dalam waktu yang akan datang	Memakai konsep akuntansi <i>cash basis</i> , mengakui apa yang benar-benar telah terjadi
13	Keuntungan	Diperoleh dari <i>surplus underwriting</i> , komisi reasuransi, serta hasil investasi yang dilakukan perusahaan	Diperoleh dari <i>surplus underwriting</i> , komisi reasuransi, serta hasil investasi. Akan tetapi, seluruh keuntungan itu bukan milik perusahaan karena harus dilakukan bagi hasil (<i>mudharabah</i>) dengan peserta
14	Misi perusahaan	Secara garis besar misi utamanya adalah misi ekonomi dan misi sosial	Misinya adalah misi aqidah, ibadah, ekonomi, serta pemberdayaan umat

MAKSUD DAN TUJUAN

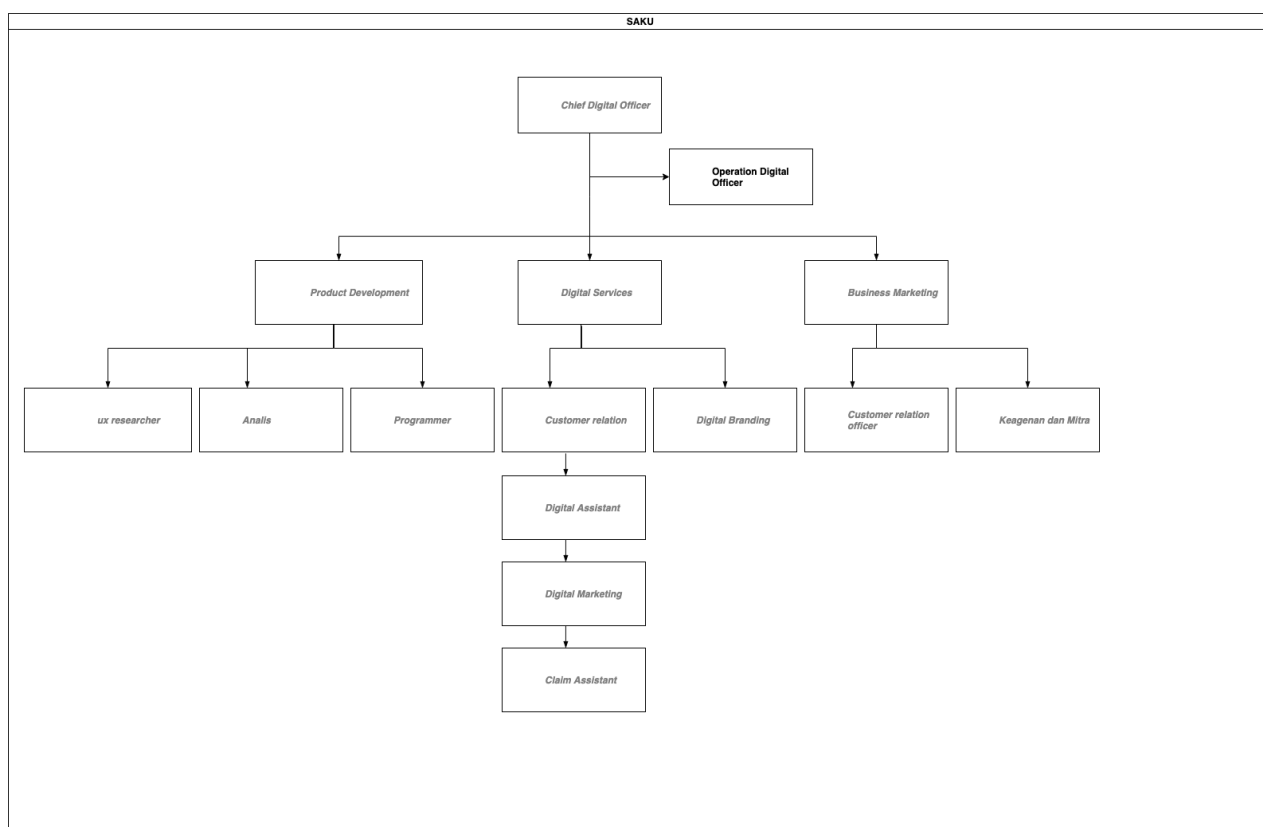
Syariah Asuransiku merupakan sarana penunjang perasuransian di Indonesia yang dimiliki PT LEGOWO dalam rangka penguatan infrastruktur ekonomi dan keuangan salah satu bentuk dakwah syariah dengan produk keuangan sosial (ummat) berbasis digital sebagai wujud kolaborasi ekonomi syariah dengan digital teknologi sebagai perwujudan dalam mendukung ekosistem ekonomi syariah yang dapat terasa manfaat di semua kalangan masyarakat (ummat).

Tujuan SAKU menjadi rujukan Asuransi Syariah Keluarga Indonesia.

SASARAN

- Masyarakat Indonesia terutama masyarakat muslim
- Masyarakat Menengah Kebawah yang belum mendapat perlindungan
- Masyarakat digital (Digital Society) pengguna media sosial

STRUKTUR ORGANISASI



UNIT KERJA TERKAIT

1. Chief Digital Officer
2. Operation Digital Officer
3. Product Development
 - UX researcher
 - Analis
 - Programmer
4. Digital Services
 - Customer relation officer
 - Digital Assistant
 - Digital Marketing
 - Claim Assistant
 - Digital Branding
5. Business Marketing

1. Chief Digital Officer

Deskripsi pekerjaan

Chief Digital Officer (CDO) membantu perusahaan mendorong pertumbuhan dengan mengubah bisnis "analog" tradisional menjadi bisnis digital, dan melihat operasi di sektor digital yang berubah dengan cepat seperti aplikasi seluler, media sosial dan aplikasi terkait, untuk barang virtual.

Seorang Chief Digital Officer diperlukan untuk mengarahkan pengembangan dan revisi kebijakan dan prosedur untuk operasi umum strategi digital perusahaan dan aktivitas terkaitnya.

Beberapa tanggung jawab dari peran ini meliputi:

- Mendapatkan komitmen di seluruh perusahaan - Menyatukan semua orang dengan visi digital adalah tugas usaha besar dengan politik internal dan lanskap digital yang selalu berubah.
- Mengembangkan pernyataan misi strategi digital - CDO bertanggung jawab atas strategi ujung-ke-ujung, desain dan implementasi peta jalan digital perusahaan.
- Membuat jembatan antara data dan operasi bisnis - fokus CDO adalah hubungan antara data dan pelanggan.
- Menjaga hubungan dengan para ahli.
- Menjaga keseimbangan antara bisnis dan teknologi.
- Menghubungkan investasi digital ke Values perusahaan untuk mencapai kesinambungan transformasi digital yang positif.

2. Operational Digital Officer

Operational Digital Officer menjadi entitas yang Melakukan supervisi dalam melakukan monitoring secara berkala terkait keseluruhan proses bisnis dan memberikan rekomendasi solusi maupun keputusan kepada pemegang kewenangan.

- Membantu pencapaian target pekerjaan dan koordinasi lintas departemen
- Berkontribusi dalam penyusunan strategi di setiap perubahan proses bisnis
- Berkontribusi dalam pengembangan kapasitas dan kapabilitas pegawai untuk pencapaian tujuan bisnis
- Inventarisir dokumen dan manajemen data semua divisi
- Menyiapkan timeline pencapaian target
- Melakukan evaluasi secara periodik atas strategi yang ditetapkan untuk pengembangan dan pencapaian target bisnis
- Memastikan adanya solusi dan memastikan solusi tersebut dapat diaplikasikan seluruh jajaran

3. Product Development

Deskripsi pekerjaan

Product Development adalah orang yang bertanggung jawab untuk mencari cara supaya interaksi dari keempat saluran tersebut (teknologi, pelanggan, pasar, dan relasi bisnis) bisa menciptakan peluang bagi perusahaan untuk terus tumbuh.

orang yang bertanggung jawab atas digital business development bukan hanya mengusahakan teknologi yang akan dikembangkan dalam waktu yang singkat.

Mereka juga harus memikirkan strategi dan taktik dalam jangka panjang demi berkembangnya perusahaan tersebut.

- Melakukan riset pasar dan teknologi yang digunakan
- Bekerja sama dengan divisi lain untuk memenuhi kebutuhan pasar atau klien
- Menyusun dan mempresentasikan rencana pengembangan digital bisnis perusahaan
- Melakukan riset perkembangan digital bisnis perusahaan secara berkala
- Memahami produk dari perusahaan, kompetitor, dan posisi bisnis di dalam pasar

4. Digital Services

Deskripsi pekerjaan

Mengelola digital branding dengan cakupan social media management, videographer, graphic designer, fotografer.

Anggota team diantaranya :

- Customer relation officer
 - Digital Assistant
 - Digital Marketing
 - Claim Assistant
- Digital Branding

A. Customer Relation

- Melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pelanggan atau konsumen.
- Memberikan informasi yang diinginkan konsumen mengenai suatu produk selengkap mungkin.
- Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen.
- Membina hubungan baik dengan konsumen.
- Melakukan pencatatan administrasi penjualan di sebuah perusahaan.
- Mempertahankan citra perusahaan di mata konsumen dengan memberikan pelayanan maksimal.
- Membangun hubungan dengan positif yang dapat mendorong loyalitas konsumen.

B. Digital Assistant

- Dapat memahami dan mengerti keinginan konsumen
- Dapat memberikan problem solving kepada konsumen
- Melakukan pencatatan konsumen prioritas
- Melakukan monitoring /reminder kepada pihak eksternal atas pekerjaan yang terpending bersama claim examiner.

C. Digital Marketing

- Merencanakan serta melaksanakan berbagai pengembangan seluruh web yang berkaitan dengan perusahaan, email, iklan online, juga media sosial.
- Mendesain, mengembangkan serta mempertahankan secara kontinuitas aktivitas di media sosial perusahaan.
- Mengukur serta melaporkan seluruh kinerja aktivitas pemasaran digital juga membandingkan dengan target (KPI juga ROI).
- Mengidentifikasi tren juga insights dengan mengoptimalkan seluruh aktivitas channel pada pemasaran online berdasarkan dengan data insights.

- Menjalankan brainstorming dengan berkala dalam menyusun strategi terbaru berkaitan dengan pemasaran secara online.
- Merencanakan, melaksanakan, hingga mengukur berbagai percobaan serta tes konversi.
- Menjalankan kolaborasi bersama tim dalam membuat halaman di web dan user experience.
- Berkolaborasi bersama agen external, media untuk iklan, dan mitra lain.
- Mengevaluasi berbagai teknologi, trend IT, aplikasi yang sedang berkembang juga memberikan pemikiran juga perspektif dalam mengadopsi teknik pemasaran online dengan tepat.
- Mempunyai target juga evaluasi secara terukur, lewat channel iklan yang berbayar, misalkan, Iklan di Facebook maupun kampanye Google Adwords, hingga lewat perangkat lunak canggih CRM (manajemen hubungan pelanggan sosial), misalkan, SAP C4C, Sage CRM, microsoft Dynamics, juga Salesforce CRM.
- Mampu memasarkan produk yang tersedia
- Mencari konsumen baru untuk dapat menaikkan profit perusahaan
- Dapat melakukan Teknik promosi yang efektif yang mempengaruhi kenaikan profit perusahaan
- Memberikan inovasi baru sesuai dengan kebutuhan dan target
- Menguasai periklanan di semua platform

D. Claim Assistant

- Mampu memberikan problem solving seputaran Klaim
- Menguasai pemahaman seputar asuransi
- Melakukan pencatatan administrasi terkait klaim
- Dapat mengelompokkan kosumen berdasarkan prioritas
- Melakukan registrasi klaim, serta administrasi pembayaran klaim.
- Menyiapkan Laporan klaim (klaim Settle/Outstanding, Klaim Ratio, bersama dengan claim examiner).
- Memastikan dan melakukan kontrol bahwa pekerjaan administrasi tidak terdapat kekeliruan/sesuai standar yang telah ditetapkan.
- Membuat laporan untuk dapat mengelompokkan konsumen prioritas
- Membuat rekap laporan waktu berakhirnya polis
- Memastikan bahwa proses administrasi yang dilakukan oleh pihak Bengkel atau Supplier spare-parts rekanan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

E. DIGITAL BRANDING

a. SOCIAL MEDIA MANAGEMENT:

Mengelola akun social media berupa Instagram, facebook, twitter, youtube dan tiktok untuk menunjang eksistensi perusahaan dan menjadi salah satu promosi terhadap produk apa yang ada di perusahaan. Dengan itu untuk menunjang dari job description tersebut perlu adanya SOP dalam pengerjaan dalam setiap aktivitasnya, diantaranya sebagai berikut :

- a. Social Media Management membuat berbagai konten yang dibutuhkan serta yang sesuai dengan akun media sosial yang telah dibangun dan memfasilitasi ide dan kreatifitas karyawan .
- b. Memantau konten yang telah dibuat apakah menuai pro dan kontra, serta melihat berbagai tanggapan yang masuk.
- c. Melakukan manajemen waktu dan tidak boleh sembarangan melakukan update, harus sesuai jam dan jadwal yang memang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Menjaga komunikasi dengan para followers.
- e. Memberi respon kepada para followers agar akun media sosial yang dijalankan dapat berkembang dengan baik.
- f. Dituntut untuk selalu membuat laporan agar kinerja dari admin dapat selalu bisa diketahui perusahaan dan perubahan apa yang diperlukan.
- g. Melakukan update yang sesuai dengan permintaan perusahaan.
- h. Uptodate dengan hal yang sedang terjadi di lingkungan sekitar.
- i. Membuat konten yang orisinal dan menarik kemudian dipublikasikan di berbagai media sosial.
- j. Menciptakan konten yang bermakna bagi sekumpulan orang atau komunitas yang memiliki kekuatan besar (power).
- k. Menciptakan pesan persuasif terutama jika bekerjasama dengan pengiklan (endorsement).

GRAPHIC DESIGNER

Graphic designer (desainer grafis) merupakan sebuah pekerjaan menciptakan ilustrasi, tipografi, fotografi, atau grafis motion baik untuk penerbit maupun media cetak dan elektronik. Seorang graphic designer bertanggung jawab atas tampilan pada media promosi suatu produk. Dengan itu untuk menunjang dari job description tersebut perlu adanya SOP dalam pengerjaan dalam setiap aktivitasnya, diantaranya sebagai berikut :

- a. Memadukan unsur seni, visual, dan bahasa dalam sebuah desain untuk menyampaikan suatu pesan.
- b. Membuat desain yang komunikatif dan mudah dipahami dari tampilan visualnya.
- c. Menyampaikan pesan dengan cara yang unik dan kreatif, misalnya dengan mengangkat fenomena yang terjadi di masyarakat.
- d. Melakukan pendayagunaan elemen desain, layout, dan proses teknis, sehingga tercipta karya desain grafis yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.
- e. Memberikan solusi atas suatu permasalahan yang timbul dalam ruang lingkup tertentu, seperti lewat iklan layanan masyarakat.
- f. Mengikuti perkembangan zaman agar inovasi desain yang diciptakan sesuai dengan kebutuhan zaman.

VIDEOGRAPHER

Seseorang yang bertanggung jawab untuk merekam atau membuat produksi video. Secara umum ada tiga tugas videografer, yakni pra produksi, produksi, dan pasca produksi. Tiga tugas ini harus dilakukan secara berurutan agar tidak terjadi kesalahan. Berikut penjabarannya :

- a. Melakukan pemilihan shot dalam produksi video.
- b. Menyunting atau mengumpulkan video yang sudah diambil maupun direkam.

- c. Menyusun ulang potongan rekaman video sesuai dengan naskah atau skenario.
- d. Memotong video sesuai dengan durasi.
- e. Menyusun ulang potongan video yang telah disesuaikan dengan durasi.
- f. Memilih gambar-gambar yang dibutuhkan, memberikan efek dan manipulasi grafik lainnya untuk meningkatkan tampilan video agar lebih menarik.
- g. Membuat informasi teks atau keterangan lain yang berhubungan sama materi video.

FOTOGRAFER

Seorang yang bekerja dengan cara membuat dan mengambil gambar, dengan cara menangkap cahaya dari objek gambar dengan menggunakan kamera maupun peralatan fotografi lain. Dan SOP yang terkait yaitu sebagai berikut :

- a. Mengabadikan peristiwa.
- b. Mengirimkan pesan kepada masyarakat melalui gambar atau objek yang di foto.
- c. Meningkatkan kepedulian dan menuturkan kisah yang tidak muncul ke permukaan.
- d. Meningkatkan pemahaman masyarakat atas suatu persoalan.
- e. Memberi konsultasi dan saran kepada klien mengenai teknis dalam pemotretan.

Perbedaan Customer Relation dan Customer Service

Keduanya memiliki konsep yang sama dengan satu perbedaan.

Customer service atau layanan pelanggan adalah apa yang diberikan perusahaan untuk memastikan customer success. Hal tersebut merupakan fungsi inbound yang diharapkan pelanggan ketika berinteraksi pertama kali dengan bisnis. Fungsi ini diberikan sebagai respon dari tindakan pelanggan.

Customer relation terdiri dari fungsi inbound dan outbound yang dilakukan perusahaan. Hal tersebut meliputi kemampuan perusahaan ketika menghadapi kendala sekaligus pendekatan untuk pengalaman ke depan yang lebih baik. Hubungan pelanggan berfokus pada tindakan proaktif yang dilakukan untuk terhubung dengan pelanggan dan meningkatkan customer experience.

Customer relations mencakup seluruh fungsi penting pada customer service, sekaligus usaha yang dilakukan sebelum dan sesudah interaksi dengan pelanggan berlangsung.

3 manfaat utama:

1. Customer retention

Perusahaan yang dapat mengelola hubungan pelanggan dengan baik akan memiliki tingkat customer retention yang lebih tinggi. Dengan meningkatkan customer retention sebesar 5% saja, bisnis dapat meningkatkan keuntungan 25% hingga 95%.

2. Customer loyalty

Loyalitas pelanggan sangat bernilai untuk bisnis, sebab potensi pelanggan lama untuk membeli mencapai 9 kali lipat dibandingkan menarik pelanggan baru. Membangun hubungan pelanggan yang positif dapat mendorong loyalitas pelanggan secara tidak langsung.

Membangun hubungan pelanggan yang positif memang memerlukan investasi, namun hal tersebut sebanding dengan loyalitas pelanggan yang didapat untuk menghasilkan pendapatan secara konsisten.

3. Customer satisfaction

Mengukur kepuasan pelanggan terkadang sulit. Pelanggan bisa saja tidak kembali tanpa Anda tahu penyebabnya. Memiliki hubungan pelanggan yang kuat dapat menjadi jaminan untuk mencegah hal tersebut terjadi.

Hubungan pelanggan yang positif memberikan insight lebih ke perusahaan tentang masalah pelanggan karena pelanggan dapat menyampaikan feedback mereka dengan leluasa. Hal tersebut memberikan interaksi personal yang lebih baik dengan pelanggan. Seiring berjalannya waktu, kepercayaan akan terbangun dan mempengaruhi keputusan mereka dalam membeli.

Customer relation officer

terdiri dari fungsi inbound dan outbound yang dilakukan perusahaan. Hal tersebut meliputi kemampuan perusahaan ketika menghadapi kendala sekaligus pendekatan untuk pengalaman ke depan yang lebih baik. Hubungan pelanggan berfokus pada tindakan proaktif yang dilakukan untuk terhubung dengan pelanggan dan meningkatkan customer experience.

Ada beberapa tugas dan tanggung jawab dari customer relation officer, di antaranya adalah:

1. Memahami customer

Posisi ini harus menemukan cara terbaik untuk memenangkan hati dari para customer. Orang di posisi ini harus bisa bertanya sekaligus mendengar pelanggan dengan baik.

Empati menjadi hal yang penting dari profesi ini. Hal ini karena terkadang mereka harus berinteraksi terus-menerus dengan customer dan merasakan apa yang pelanggan rasakan.

2. Berkomunikasi dengan internal perusahaan

Orang dengan pekerjaan ini harus mampu menjadi penghubung antara pelanggan dengan perusahaan, terutama tim customer service dan sales.

Mereka akan menyampaikan keluhan dari konsumen kepada pihak internal perusahaan yang dianggap bisa memberikan solusi.

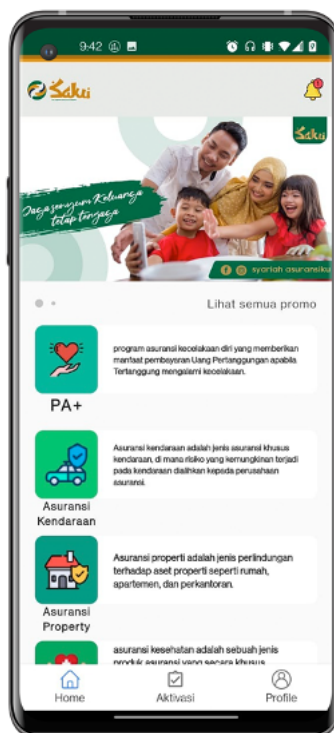
3. Menyelidiki masalah

Terkadang, menemukan jawaban dari segala masalah customer bukanlah hal yang mudah. Jika hal ini terjadi, maka customer relation officer harus mampu menemukan apa yang salah, dan terkadang menyelesaikannya

4. Berhubungan dengan publik

Profesi ini juga memiliki tanggung jawab untuk membangun koneksi. Mereka bisa menghubungi customer untuk menanyakan kepuasan mereka, membangun jejaring, atau sekadar menjaga koneksi.

1. PRODUK PA+



Deskripsi singkat

Asuransi jiwa adalah sebuah layanan asuransi yang digunakan sebagai bentuk perlindungan terhadap timbulnya kerugian finansial atau hilangnya pendapatan seseorang atau keluarga akibat adanya kematian anggota keluarga (tertanggung) yang biasanya menjadi sumber nafkah bagi keluarga tersebut.

TERM AND CONDITION



POLIS INDUK
JASINDO – PA + SANTUNAN ND DENGAN PERLUASAN COVID 19
209.785.300.21.20001/000/000

Nama Peserta	: PT. LEGOWO INSURANCE BOKERS QQ PESERTA
Alamat	: PONDOK PINANG CENTER BLOK A NO 26 LANTAI 2, JL. CIPUTAT RAYA RT. 01, RW. 05, PONDOK PINANG, KEBAYORAN LAMA, JAK- SEL.
Nama Program	: Jasindo Syariah PA
Manfaat Asuransi	: Memberikan jaminan pelunasan pinjaman/pembiayaan sebesar sisa pokok pinjaman apabila Peserta : a. Meninggal Dunia akibat kecelakaan (Personal Accident) b. Meninggal Dunia biasa/akibat sakit (Natural Death) c. Meninggal Dunia Akibat Covid 19
Tarif Kontribusi	: Rp. 20.000,00 / peserta / tahun
Jangka Waktu Pertanggungan:	05 Mei 2021 sampai dengan 05 Mei 2022
Harga Pertanggungan	: 1. Meninggal Dunia Akibat kecelakaan Rp. 20.000.000,00 per orang 2. Meninggal Dunia biasa/Akibat Sakit (Natural Death) Rp. 5.000.000,00 per orang.
Resiko Sendiri	: Nill
Mata Uang Polis	: Rupiah (IDR)
Kondisi Polis	: PA + SANTUNAN ND DENGAN PERLUASAN COVID 19
Syarat & Ketentuan	: Terlampir

Jakarta, 05 Mei 2021

PT. Asuransi Jasindo Syariah

M. FIRMANSYAH
Branch Manager



Kondisi Khusus :

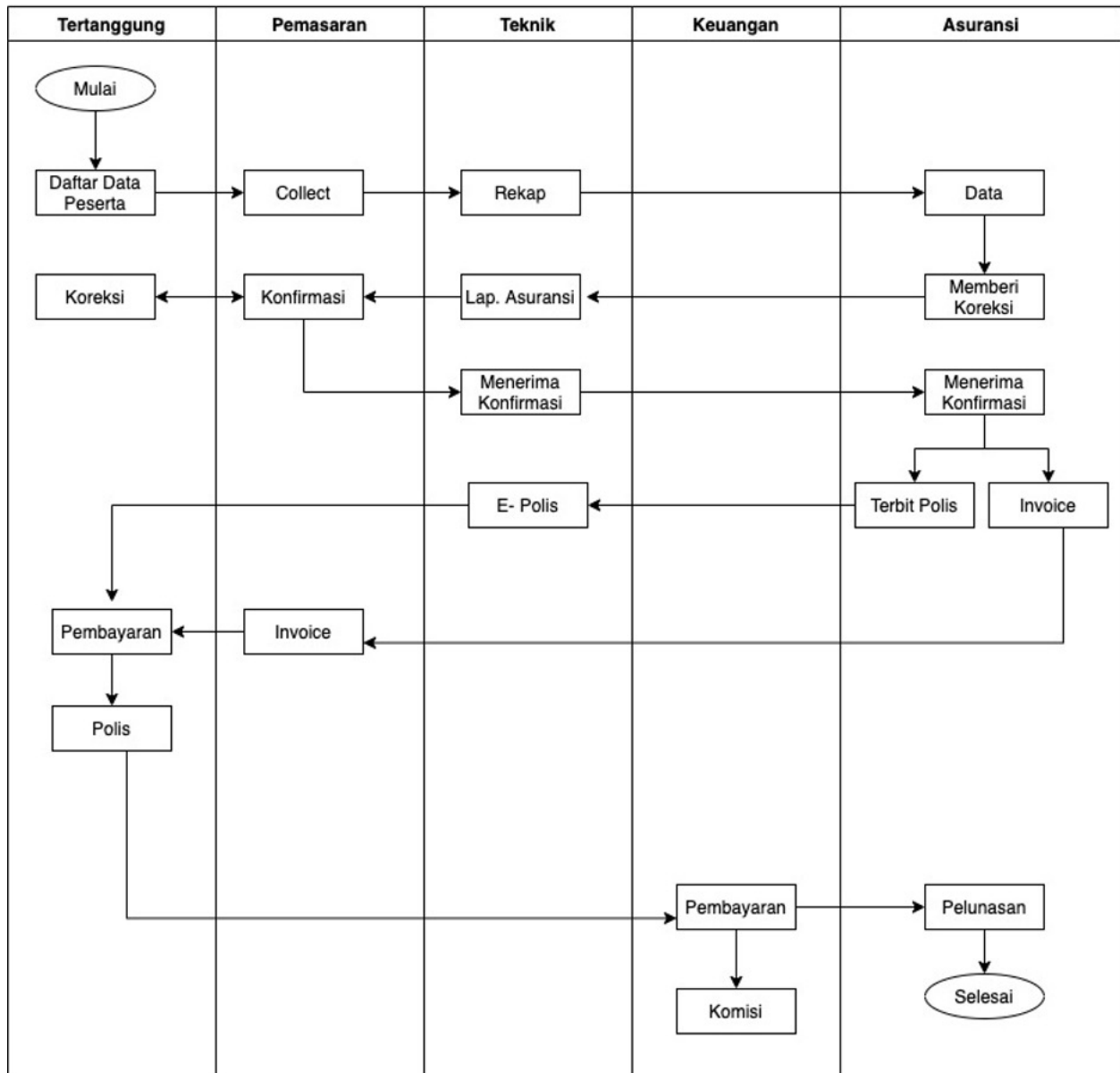
1. Peserta/Warga yang dijamin adalah WNI dengan usia masuk 5 – 59 tahun, terdaftar berdasarkan Kartu Keluarga untuk setiap Rumah Tangga
2. Melampirkan Fotocopy KTP
3. Melampirkan Fotocopy Kart Keluarga atau Surat Keterangan Domisili dari RT (untuk keluarga yang masih di proses Kartu Keluarga nya), apabila diperlukan optional untuk mengakomodir apabila ahli waris yang diberikan tidak terdapat di dalam Kartu Keluarga.
4. Premi dikenakan per orang bukan per KK (Kepala Keluarga)

Pengecualian :

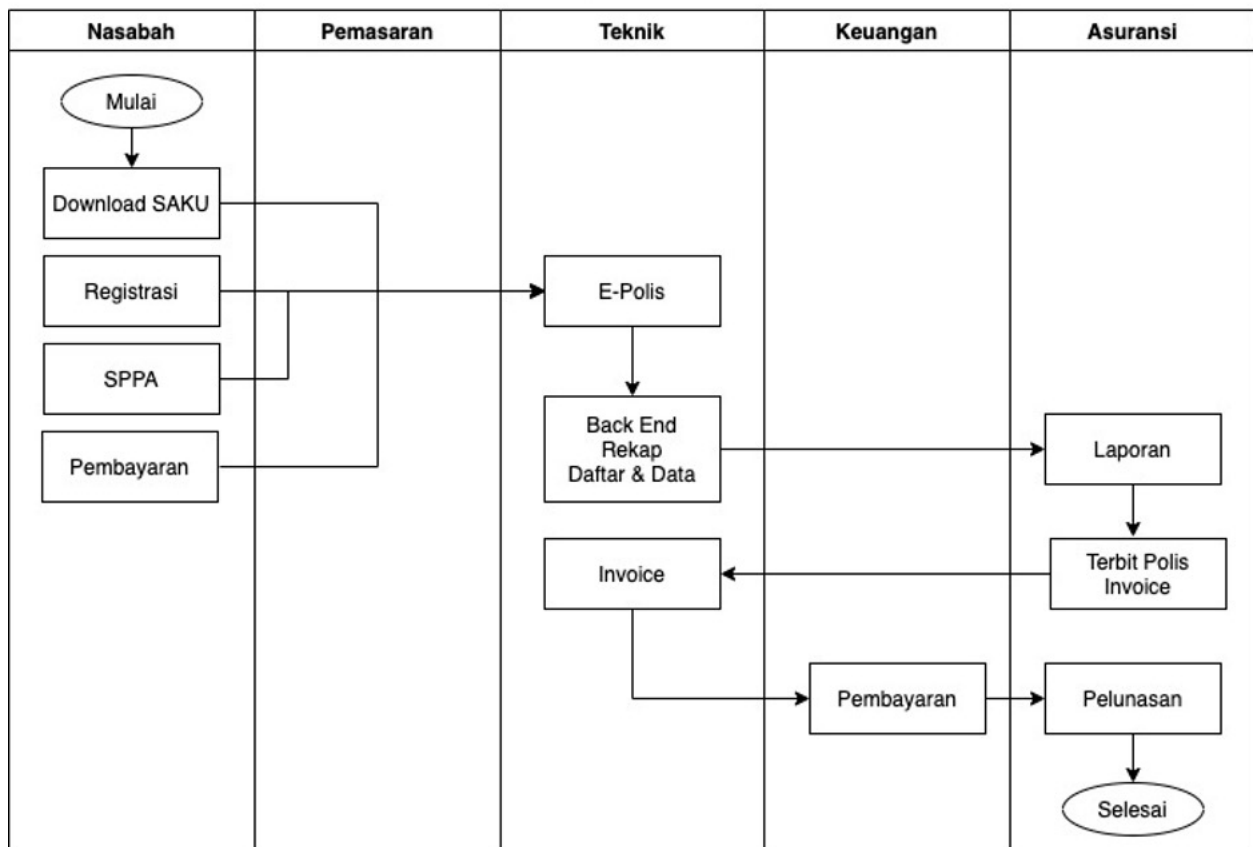
1. Mengidap Acquired Immune Defecisncy Syndrome (AIDS), AIDS related complex atau infeksi Human Immunodeficiency Virus (HIV) atau wabah penyakit walaupun diperoleh secara tidak sengaja.
2. Mengalami tindakan kejahatan yang dilakukan oleh pihak yang memiliki atau turut memiliki kepentingan dalam perlindungan Asuransi ini.
3. Melakukan upaya melukai diri sendiri secara sengaja atau upaya percobaan bunuh diri atau bunuh diri.
4. Terlibat dalam perkelahian atau turut serta dalam suatu perkelahian baik aktif maupun tidak, kecuali terbukti menurut hukum sebagai pihak yang mempertahankan diri.
5. Dijatuhi Hukuman Mati
6. Mengonsumsi Alkohol atau penyalahgunaan atau ketergantungan pad anarkotika, zat lain, atau obat obatan tanpa resep. Secara sengaja berada dalam keadaan bahaya (kecuali dalam usaha untuk menyelamatkan diri), atau mengendarai kendaraan tanma Surat Izin Mengemudi (SIM)
7. Mengalami gangguan mental dan atau kejiawaan.
8. Melakukan tindakan kejahatan atau suatu percobaan tindakan kejahatan atau ikut serta dalam tindakan melawan hukum atau peraturan perundang undangan yang berlaku du negara dimana tindakan tersebut dilakukan oleh peserta yang diasuransikan.
9. Ikut serta atau menjadi korban peperangan (baik dideklarasikan atau tidak), operasi sejenis perang, invasi, kegiatan militer, pemberontakan, demonstrasi, kekacauan sipil, aktifitas kriminal atau ilegal.
10. Menjadi penumpang pesawat terbang yang diselenggarakan oleh Penerbangan non komenrial atau komersial tetapi tidak senang menjalani jalur penerbangan untuk pengangkutan umum yang berjadwal tetap dan teratur, termasuk penerbangan dengan helicopter.
11. Terlibat dalam kegiatan berbahaya (ikut serta dalam latihan khusus atau hobi atau perlomaan atau olah raga), termasuk tetapi tidak terbatas pada kegiatan menyelam dengan menggunakan alat pernafasan, pendakian gunung dengan menggunakan tali atau petunjuk jalan, pot holing,

T/C POLIS INDUK NO. 209.785.300.21.20001/000/000	PERMINTAAN PERSETUJUAN PERUBAHAN MENJADI ;	PERSETUJUAN JASINDO SYARIAH ;
Tarif Kontribusi Rp. 20,000,- (Single premium)	Tarif Kontribusi Variatif terdiri dari ; 1. Premi Rp. 10,000 / Tahun (Limit santunan di sesuaikan) 2. Premi Rp. 20,000 / Tahun	Di Setujui
Jangka Waktu Pertanggungan 05/05/2021 s.d 2022 (Tanpa ada " Perpanjangan Otomatis")	Jangka Waktu Pertanggungan 05/05/2021 s.d 2022 (Mencantumkan : Perpanjangan Otomatis) terkait polis-polis peserta yang akan di terbitkan, tanggal awal pertanggungan dan tanggal berakhirnya pertanggungan tidak sama untuk masing-masing peserta	Sesuai pembicaraan dengan Pak Chandra via tlp tadi malam tanggal 22 Juni 2021, bahwa pada prinsipnya apabila Klaim yang terjadi di luar masa pertanggungan Polis Induk adalah Dijamin sehubungan polis induk hanya mengacu sebagai terms and condition, tapi perlu di sampaikan kembali agar kepada Jasindo Syariah agar mendapatkan persetujuan secara tertulis
Nilai Pertanggungan / Santunan : (Premi Rp 20,000) 1. Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Rp.20 Jt/org 2. Meninggal Natural Death Rp. 5 jt/org	Nilai Pertanggungan / Santunan : (Premi Rp 20,000) 1. Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Rp.20 Jt/org 2. Meninggal Natural Death Rp. 5 jt/org Nilai Pertanggungan / Santunan : (Premi Rp 10,000) 1. Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Rp.10 Jt/org 2. Meninggal Natural Death Rp.3 jt/org	Di Setujui Nilai Pertanggungan / Santunan : (Premi Rp 10,000) 1. Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Rp.10 Jt/org 2. Meninggal Natural Death Rp. 2,5 jt/org
SYARAT DAN KETENTUAN ; (KONDISI KHUSUS) 1. Peserta / Warga yang di jamin WNI dengan Usia Peserta 5 – 59 Tahun, terdaftar berdasarkan Kartu Keluarga (KK) untuk setiap rumah tangga 2. Melampirkan KTP pada saat penutupan asuransi 3. Melampirkan KK atau surat Keterangan Domisili dari RT (Untuk kel yang masih proses KK nya) di perlukan untuk mengakomodir apabila ahli waris yang ditunjuk tidak terdaftar di dalam KK	SYARAT DAN KETENTUAN ; (KONDISI KHUSUS) 1. Usia Peserta menjadi : 5 – 65 Tahun, peserta tidak harus terdaftar di KK untuk setiap rumah tangga 2. untuk proses akseptasi tidak melampirkan KK dan KTP , hal ini untuk mengakomodir peserta yang tidak mempunyai KK dan KTP (usia dibawah 17 thn), hanya dengan mengisi form data peserta yang berada di dalam Aplikasi SAKU (dalam bentuk filed-filed) 3. Ahli waris yang di tunjuk tidak harus tercantum di dalam KK , untuk mengakomodir Ahli waris yang di tunjuk oleh peserta tidak tercantum di KK Ahli waris yang di tunjuk lebih dari 1 Orang , untuk menghindari peserta dan ahli waris meninggal bersamaan (Cth : Suami Istri meninggal bersama, ahli warisnya adalah istrinya atau sebaliknya)	SYARAT DAN KETENTUAN ; (KONDISI KHUSUS) 1. Benefit/ manfaat untuk peserta dengan usia 60 s/d 65 tahun sebesar 50% . 2. Jika ahli waris adalah keluarga , maka dok akseptasi dan klaim sesuai kebijakan/ ketentuan Group Teknik AJS 3. Jika ahli waris bukan keluarga , maka dok akseptasi disesuaikan menjadi: adanya keterangan pada form SPPA/ SPAJ mengenai data detail ahli waris yang ditunjuk. Untuk dok klaim, tidak mempersyaratkan copy KK

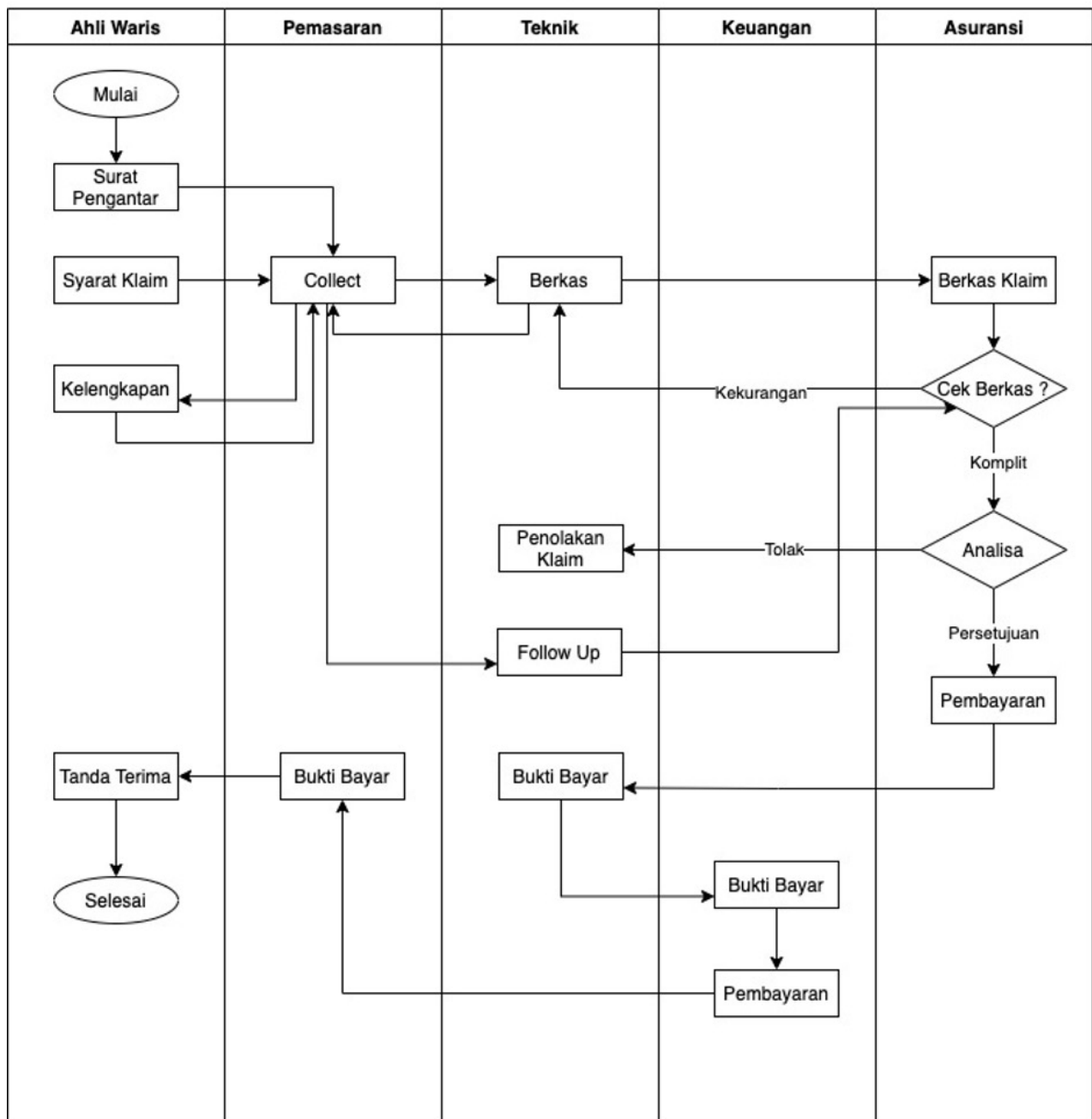
Alur Akseptasi Baku Secara Teknis



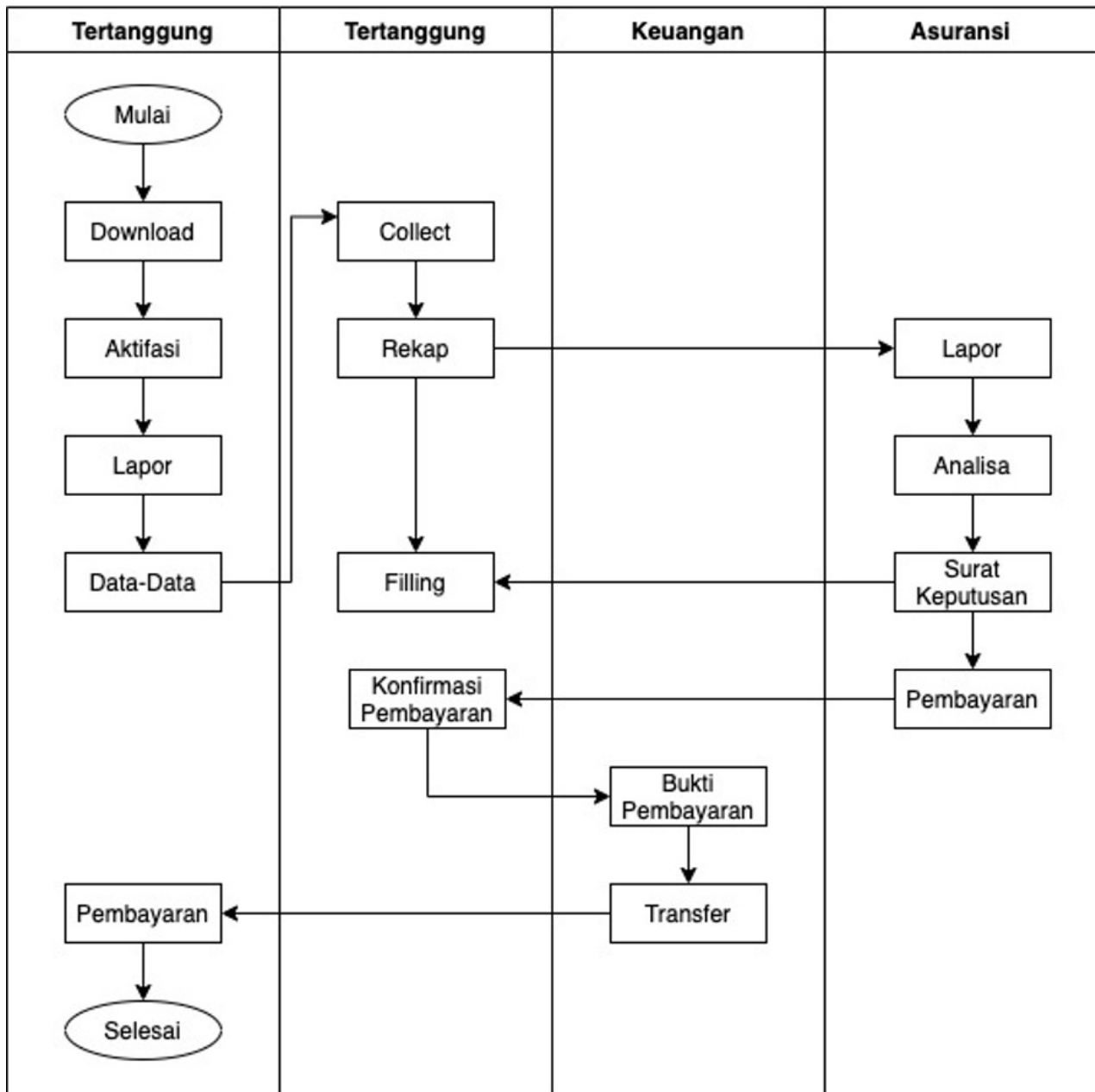
Akseptasi Ritel



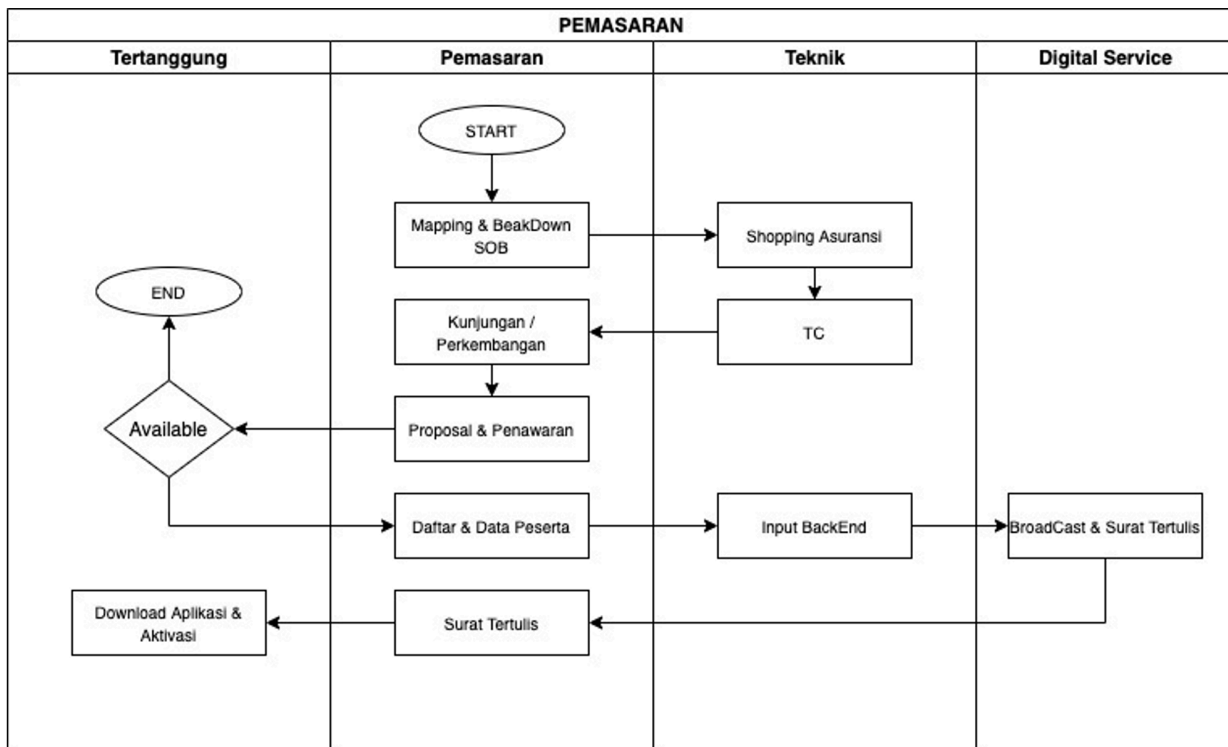
Klaim Corporate



Klaim Ritel



SKEMA KOMISI



1.SOB PARTNERS

•% Sharing Profit

⇒ Opsi antara 33% ; 33% ; 34% atau 60% ; 40%

a.

33% Pembawa
33% Legowo
34% Operasional

a.

60% Pembawa (Termasuk biaya operasional)
40% Legowo (Pendapatan bersih)

•Tax (Plus Minus)

⇒ Legowo membayarkan itu menjadi pengurangan untuk komisi pembawa

⇒ Pembawa yang membayar menjadi penambah untuk komisi pembawa
Legowo berhak menerima Faktur dari pembawa

•PPh 23 (Pajak penghasilan)

Pajak akan di bebaskan kemasing-masing pihak

•Upping Rate >= (lebih besar sama dengan) maks

⇒ Pembawa tidak mendapatkan pembagian keuntungan

2.KUMPULAN

- % Sharing Profit

- ⇒ Opsi antara 33% ; 33% ; 34% atau 60% ; 40%

- a.

- 33% Pembawa

- 33% Legowo

- 34% Operasional

- a.

- 60% Pembawa (Termasuk biaya operasional)

- 40% Legowo (Pendapatan bersih)

- Tax (Plus Minus)

- ⇒ Legowo membayarkan itu menjadi pengurangan untuk komisi pembawa

- ⇒ Pembawa yang membayar menjadi penambah untuk komisi pembawa Legowo berhak menerima Faktur dari pembawa

REFERENSI

- Fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah
- Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 51/DSN-MUI/III/2006 Tentang Akad Mudharabah Musytarakah Pada Asuransi Syariah
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 52/DSN-MUI/III/2006 Tentang Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Asuransi Syari'ah Dan Reasuransi Syari'ah
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 53/DSN-MUI/III/2006 Tentang Akad Tabarru' Pada Asuransi Syari'ah
- Hasan Ali, 2004, Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam, Kencana, Jakarta.
- Muhammad Syakir Sula, (2004), Asuransi Syari'ah; Konsep dan Sistem Operasional, Gema Insani, Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.010/2010 Tentang Penerapan Prinsip Dasar Penyelenggaraan Usaha Asuransi Dan Usaha Reasuransi dengan Prinsip Syariah
- Undang Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian

LEMBAR PERSETUJUAN

Bandung, 2 Juli 2021

Menyetujui ;
Pemegang Saham Pengendali

Direktur Utama

Rio Sukmawan

Rachmat Fauzi

Mengetahui ;
Chief Digital Officer

Edwin Syahrizal