

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Pengertian Prosedur**

Pada setiap kegiatan atau pekerjaan di perusahaan pasti memiliki alur yang jelas, yang biasa kita sebut sebagai prosedur. Sebelum membahas prosedur klaim asuransi, maka lebih baik mengetahui terlebih dahulu apa yang dimaksud prosedur.

Menurut Nana Sahroni dan Euis Rosidah (2018:169) yang dimaksud dengan “Prosedur adalah komponen fisik yang berupa panduan atau instruksi dalam menjalankan sistem informasi manajemen”.

Menurut Mulyadi (2016:4) yang dimaksud dengan “Prosedur adalah suatu kegiatan urutan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang”.

Berdasarkan kesimpulan para ahli yang penulis kutip diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur adalah sebuah proses atau alur kegiatan yang dilakukan perusahaan secara sistematis, terperinci yang dilakukan secara berulang-ulang dengan tujuan agar dapat menyelesaikan permasalahan.

##### **2.1.2. Manfaat Prosedur**

Suatu Prosedur dapat Memberikan manfaat menurut Mulyadi (2016:14) diantaranya:

1. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsi masing-masing.

#### **2.1.1. Klaim**

Menurut Ratri, (2020:11) yang dimaksud dengan klaim adalah “bentuk tuntutan dari pihak pemegang polis asuransi atau tertanggung untuk mendapatkan hak perlindungan terhadap kerugian finansial sesuai kesepakatan dalam polis dan prosedur yang sudah ditentukan”.

Menurut santi dan qomariah, (2015:186) yang dimaksud dengan klaim adalah bentuk “permintaan atau tuntutan pembayaran manfaat sesuai ketentuan yang diatur dalam polis”.

Jadi dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa klaim merupakan pengajuan hak tertanggung yang merupakan pemegang polis terhadap penanggung yang merupakan pihak asuransi.

### 2.1.2. Polis

Menurut Pieloor, (2017: 12) yang dimaksud dengan “polis asuransi adalah kontrak pertanggungan (Perlindungan) di antara nasabah dan penanggung yang memperjanjikan risiko yang dijamin, berikut kondisi dan persyaratannya yang telah disepakati oleh kedua belah pihak”.

Commented [a1]: Diatas tahun 2015

Menurut Santi dan Qomariah, (2015: 189) yang dimaksud dengan polis pada asuransi adalah sebuah “perjanjian asuransi antara penanggung dan tertanggung (pemegang polis)”.

Menurut Santyaningtyas, (2020:50) yang dimaksud dengan dokumen perjanjian polis adalah:

“polis adalah dokumen yang memuat kesepakatan diantara para pihak, dimana pihak pihak tertanggung telah membagikan resiko yang akan terjadi dilain hari kepada pihak penanggung dengan membayarkan sejumlah uang dan isi perjanjian tersebut ditulis didalam polis sebagai bukti perjanjian penutupan asuransi”.

Menurut Pasal 19 ayat (1) peraturan pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 yang dimaksud dengan dengan polis adalah”

“Bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata, kata-kata atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewjiaan penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus haknya”.

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa polis adalah dokumen yang menyatakan bahwa pihak penanggung bersedia menanggung resiko yang mungkin dialami oleh tertanggung sesuai dengan ketentuan dan perjanjian yang terdapat pada polis tersebut.

### 2.1.3. Asuransi

Di Indonesia pengertian Asuransi menurut Undang -Undang Nomor 2

Tahun 1992 tentang usaha Asuransi adalah:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 dijelaskan bahwa yang dimaksud asuransi atau pertanggungan adalah:

“suatu perjanjian (timbang balik), dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang 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 tak tentu”.

Menurut Pieloor, (2017:2) yang dimaksud dengan asuransi adalah “sebuah perangkat atau sarana dimana dua atau lebih orang atau perusahaan yang bersepakat untuk berkontribusi membiayai klaim yang terjadi”.

**Commented [a2]:** Diatas tahun 2015

Menurut Arthur wiliam dan Richard, dalam Pieloor (2017:1) yang dikatakan sebagai “Asuransi adalah salah satu solusi daripada penerapan Manajemen Risiko yang komprehensif “.

**Commented [a3]:** Diatas tahun 2015 untuk semua buku ya

Menurut Satria, (2017:11) yang dimaksud dengan “Asuransi adalah sebuah kegiatan yang bersifat mengalihkan risiko sesuatu kepada pihak ketiga. Dengan demikian apabila kita mendapatkan musibah atau bencana, maka semua kerugian kita akan diganti oleh pihak asuransi”.

Dari kutipan pengertian asuransi diatas dapat penulis tarik kesimpulan bahwa asuransi adalah persetujuan kedua belah pihak yang dimana salah satunya merupakan pihak tertanggung dan yang satunya merupakan pihak penanggung resiko yang mungkin akan dialami oleh tertanggung suatu saat nanti sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati kedua pihak tersebut.

#### **2.1.4. Tujuan Asuransi**

Menurut, Untung (2015:98) Tujuan asuransi terbagi menjadi dua pokok pembahasan yaitu:

##### **1. Pengalihan Risiko**

Tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan risiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya. Dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung), sejak saat itu pula risiko beralih kepada penanggung.

##### **2. Pembayaran Ganti Kerugian**

Bila suatu ketika sungguh-sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian), maka kepada tertanggung akan dibayarkan ganti kerugian yang besarnya seimbang dengan jumlah asuransinya

Dari tujuan asuransi yang dikutip diatas dapat penulis simpulkan bahwa tujuan asuransi adalah untuk memindahkan risiko yang mungkin akan terjadi kepada tertanggung yang nantinya akan diganti kerugian tersebut untuk meringankan risiko yang terjadi.

### **2.1.5. Manfaat Asuransi**

Menurut santyaningtyas, (2020:14) Asuransi menjadi hal krusial dalam kehidupan ekonomi karena dapat melahirkan banyak manfaat, diantaranya yaitu:

1. Merangsang masyarakat untuk lebih mempersiapkan kehidupan di masa mendatang dengan tanpa takut akan resiko yang mengancam.
2. Premi yang dikumpulkan oleh perusahaan asuransi akan sangat berharga, karena dapat diklaim sebagai investasi masa depan.
3. Membangun kemandirian masyarakat.
4. Fasilitas konsultasi kepada ahli ekonomi dan asuransi untuk mempersiapkan hal-hal penting mendatang.

### **2.1.6. Prinsip Dasar Asuransi**

Menurut Untung, (2015: 99) ada enam prinsip asuransi yang melandasi hukum asuransi yang perlu diketahui oleh para pengguna asuransi ataupun perusahaan penyedia asuransi:

1. *Insurable interest* adalah hak pertanggungan yang muncul dari hubungan keuangan, dan diakui oleh hukum
2. *Utmost good faith* memaksudkan segala sesuatu yang dipertanggungkan yang harus diungkapkan secara detail dan lengkap. Oleh karena itu, kedua belah pihak harus jujur mengenai objek yang dipertanggungkan
3. *Proximate cause* adalah kejadian yang tidak terduga yang menyebabkan kerugian, tentu tanpa adanya intervensi yang menyebabkan kerugian tersebut.

4. *Indemnity* adalah tanggung jawab penanggung untuk mengembalikan posisi finansial si tertanggung ke posisi semula sebelum terjadi kerugian.
5. *Subrogation* adalah hak tuntutan yang dimiliki oleh tertanggung kepada si penanggung, atau sering disebut sebagai klaim.
6. *Contribution* adalah hak penanggung untuk mengajak penanggung lainnya Kerja sama.

#### **2.1.7. Jenis- Jenis Asuransi**

Menurut Ratri, (2020:23) Jenis-jenis asuransi umum yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Asuransi Kecelakaan diri

Jenis asuransi umum yang pertama ini akan memberikan perlindungan terhadap kerugian ekonomi yang dialami oleh tertanggung akibat kecelakaan. Ada santunan meninggal, cacat tetap, pengobatan, hingga memberikan jaminan perlindungan terhadap kerusakan kendaraan juga.

##### 2. Asuransi kendaraan motor

Asuransi kendaraan bermotor merupakan jenis asuransi umum yang akan memberikan ganti rugi jika terjadi risiko-risiko pada kendaraan bermotor milik anda.

##### 3. Asuransi Rumah

Jenis asuransi umum ketiga ini akan memberikan manfaat perlindungan rumah atau properti yang anda miliki dari risiko *fire* (kebakaran), *lightning* (tersambar petir), *explosion* (ledakan), *aircraft impact* (menjadi korban pesawat jatuh), dan *smoke* (asap) yang disingkat *FLEXAS*.

#### 4. Asuransi perjalanan

Jenis asuransi umum keempat ini merupakan salah satu jenis asuransi yang berjangka waktu pendek, karena produk ini hanya akan memberikan manfaat perlindungan buat anda ketika sedang berpergian sehingga kembali pulang.

#### 5. Asuransi bisnis

Jenis asuransi terakhir ini biasanya dimiliki oleh para pelaku bisnis untuk keperluan bisnis juga. Ada beberapa yang cukup terkenal yaitu:

- a. Asuransi pengangkutan barang: jenis asuransi umum ini yang memberikan manfaat perlindungan terhadap barang-barang yang dikirim, baik dalam maupun ke dan dari luar negeri.
- b. Asuransi rekayasa teknik: jenis asuransi yang memberi manfaat perlindungan terhadap alat-alat konstruksi, peralatan elektronik, dan barang-barang teknikal lainnya saat sedang dilangsungkan proyek pembangunan atau pemasangan mesin.
- c. Asuransi kredit: jenis asuransi yang memberikan jaminan perlindungan atas kegagalan bayar pinjaman dana. Biasanya ini disediakan sebagai fasilitas di aplikasi pinjaman online legal yang sudah diawasi oleh ojk.

#### **2.1.8. Asuransi Kredit**

Menurut, Ratri (2020:12) yang dimaksud asuransi kredit adalah “asuransi yang memberikan jaminan perlindungan atas kegagalan bayar pinjaman dana. Biasanya ini disediakan sebagai fasilitas di aplikasi pinjaman online legal yang sudah diawasi oleh ojk”.

Menurut, Ali (2015:39) yang dimaksud dengan jenis asuransi kredit adalah:

“penggantian kerugian yang disebabkan kredit yang diberikan oleh tertanggung. Asuransi kredit sering mempunyai kredit bersifat komersial, termasuk di sini adalah bentuk pertanggungan yang bersangkutan dengan kredit biasanya jangka pendek. Pertanggungan ini menutup risiko, bahwa debitur yang terlibat dalam kesulitan keuangan tidak dapat memenuhi kewajibannya”.

Menurut, Nugraha (2018:12) yang dimaksud dengan asuransi kredit adalah:

“Asuransi yang memberikan perlindungan dan jaminan kepada pihak tertanggung (Bank Umum atau Lembaga Keuangan lainnya) dari risiko kegagalan debitur dalam membayar pelunasan kredit atau pinjaman tunai seperti kredit modal usaha, kredit pembelian barang dan lainnya yang telah diberikan oleh Bank Umum atau Lembaga Keuangan lainnya”.

#### **2.1.9. Manfaat asuransi kredit**

Menurut, Ali (2015:69) asuransi kredit sesuai dengan tujuannya memiliki beberapa manfaat yaitu:

1. Dapat membantu kelancaran, pengarahan dan pengamanan kredit bank-bank, terutama di bidang usaha menengah dan kecil,
2. Dapat menutup asuransi terhadap resiko kredit lainnya di luar perbankan,
3. Dapat menutup reasuransi dan melakukan usaha-usaha yang berhubungan dengan asuransi kredit.

#### **2.1.10. Jenis- Jenis asuransi kredit**

Menurut, Ali (2015:67) Jenis-Jenis asuransi kredit yang berkembang di Indonesia adalah sebagai berikut:

#### 1. Asuransi Piutang Dagang

Asuransi ini melindungi kreditur terhadap kegagalan atau ketidaksanggupannya menagih piutang sangsi (*bed debts*) karena musnahnya *records* akunting oleh bencana tertentu seperti kebakaran, dan lain-lain.

#### 2. Asuransi Deposito

Asuransi terhadap kerugian deposito karena kegagalan bank atau asosiasi tabungan dan pinjaman disebut asuransi deposito.

#### 3. Asuransi Kredit Pinjaman

Asuransi ini umumnya untuk pinjaman pembangunan perumahan. Dalam tahun 1934, berdiri FHA (*Federal Housing Administration*) di Amerika Serikat. FHA ini menanggung kira-kira sepertiga dari semua rumah yang dibangun dalam tahun 1969. Sekarang program FHA telah diperluas sehingga juga menutup rumah sewa multi keluarga, rehabilitasi rumah, harta tetap dari korban bencana, perumahan untuk orang-orang tua, perumahan percobaan, pengembangan tanah, perumahan desa, masyarakat baru, parkir mobil, perumahan pembangunan kota, condominium, rumah sakit non profit, dan fasilitas pengoatan berkelompok.

#### 4. Asuransi Obligasi

Asuransi ini bertujuan meningkatkan mutu investasi dan menurunkan biaya bunga. Asuransi ini menanggung kegagalan instrumen kredit seperti obligasi.

## 5. Asuransi Garansi Bisnis Internasional

Asuransi ini telah terbukti berfaedah sebagai alat program pemerintah untuk merangsang bisnis internasional. Melalui asuransi kredit ekspor dan jaminan penanaman modal asing, pembatalan izin ekspor, dan kejadian internasional lain diluar kontrol pengusaha itu sendiri.

## 6. Asuransi kredit Barang Dagang dalam Negeri

Di Amerika Serikat, Kanada, Meksiko, dan sebagian besar negara-negara Eropah. Para penjual dapat memperoleh asuransi terhadap *insolvency* debitur dalam negeri atas kredit penjualan barang dagang tanpa jaminan.

### 2.2. Pendekatan Masalah

Commented [a4]: Dibuat model

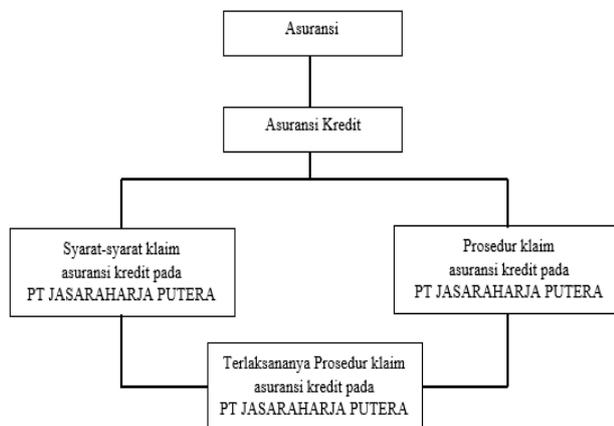
Terdapat banyak produk yang ditawarkan oleh PT. Jasaraharja Putera untuk menangani berbagai macam risiko salah satunya yaitu JP-Askred atau asuransi kredit yang merupakan bentuk perlindungan terhadap perbankan atau lembaga keuangan dalam memberikan fasilitas pembiayaan atau kredit.

Karena aktivitas kredit di kalangan perbankan meningkat dari tahun ke tahun. Kenaikan ekspansi kredit yang dilakukan oleh pihak perbankan tersebut, tentu bukan tanpa risiko. Karena bagaimanapun sempurnanya Analisa risiko terhadap kredit yang dilakukan masih ada saja penyimpangan-penyimpangan yang akan menimbulkan risiko atas pemberian kredit. Asuransi kini sudah berkembang ke berbagai macam sektor salah satunya adalah asuransi kredit.

Asuransi kredit ini bertujuan agar perbankan dapat menyalurkan kreditnya tanpa harus takut akan risiko debitur gagal bayar kreditnya karena

debitur meninggal dunia. Hal tersebut terjadi karena banyaknya faktor-faktor ketidakpastian mengenai masa yang akan datang diluar perhitungan manusia. Pada kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari yang namanya risiko yang mungkin akan terjadi. Banyak cara untuk mengalihkan risiko tersebut Salah satunya adalah dengan asuransi kredit.

Sebagai perusahaan asuransi, Jasaraharja putera mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan terhadap risiko yang mungkin akan terjadi melalui produk-produk yang disediakanya sesuai dengan risiko yang ingin ditanggung. Hal tersebut yang menjadi pendekatan masalah penulis dalam menyusun tugas akhir prosedur klaim polis asuransi kredit pada PT. Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalaya.



*Sumber: data diolah oleh penulis 2021*

**Gambar 2.1**  
**Skema Pendekatan Masalah**