

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1. Prosedur

Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Prosedur adalah suatu urutan rangkaian klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. (Mulyadi, 2008:5)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah tugas-tugas yang terangkai dan saling berhubungan serta melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih untuk melaksanakan transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang menurut waktu dan tata cara tertentu.

2.1.2. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi adalah transaksi pertanggungan, yang melibatkan pihak tertanggung dan penanggung. Dimana pihak penanggung akan menjamin pihak tertanggung bahwa ia akan mendapatkan suatu penggantian terhadap suatu kerugian yang

mungkin akan diderita oleh tertanggung diwaktu yang akan datang sebagai akibat dari suatu peristiwa yang belum dapat dipastikan kapan terjadinya. Sebagai kontra prestasinya tertanggung diwajibkan membayar sejumlah uang kepada penanggung, yang besarnya sekian persen dari nilai pertanggungan, yang biasa sering disebut *premi*.

 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”.

 Definisi asuransi menurut Prof. Mark R. Green :

 “Asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi risiko, dengan jalan mengkombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah obyek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu”.

 Definisi asuransi menurut Prof. Mehr dan Cammack :

 “Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit exposure dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung”.

Definisi asuransi menurut C. Arthur William Jr. Dan Richard M. Heins terdapat dua sudut pandang yaitu :

- a. Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian finansial yang dilakukan oleh seorang penanggung.
- b. Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian finansial.

Kesimpulan dari dua sudut pandang diatas yaitu, asuransi adalah suatu perjanjian dimana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan yang dialami akibat suatu peristiwa yang tidak tentu, dengan cara mengumpulkan dan mendistribusikan unit-unit kerugian.

2. Manfaat Asuransi

Asuransi memberikan manfaat bagi pihak-pihak yaitu tertanggung, penanggung, dan pemerintah. Manfaat untuk tertanggung itu sendiri adalah sebagai berikut :

- a. Rasa aman dan perlindungan
Sebagai individu maupun pengusaha, polis yang dimiliki memberikan rasa aman atas kerugian yang mungkin terjadi.
- b. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil
Nilai pertanggungan dan besarnya premi diperhitungkan secara akurat dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang akan mempengaruhinya.

Maka besar nilai pertanggungan semakin besar pula premi yang dibayar oleh tertanggung.

- c. Polis asuransi dapat dijadikan jaminan untuk memperoleh kredit dan dapat dijadikan kelengkapan untuk memperoleh kredit

Besarnya kredit yang akan diberikan oleh perusahaan asuransi kepada tertanggung sesuai dengan nilai tunai pertanggungan. Dan untuk memperoleh kredit dari bank diperlukan suatu jaminan atau agunan (berupa rumah, gedung, tanah, atau surat berharga) dan jaminan atau agunan tersebut haruslah diasuransikan.

- d. Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan

Premi yang dibayar oleh tertanggung memiliki unsur tabungan yang memperoleh pendapatan berupa bunga dan bonus sesuai perjanjian.

Manfaat asuransi bagi penanggung adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong peningkatan kegiatan usaha

Apabila penanggung dapat menarik banyak anggota masyarakat (petani, karyawan, pengusaha, pegawai negeri) menjadi tertanggung, maka kegiatan usaha pihak penanggung akan menjadi besar.

- b. Memperoleh keuntungan

Dana/premi yang dihimpun dari masyarakat perlu dikelola secara efektif dan efisien. Dana tersebut tidak hanya disimpan diperusahaan dan digunakan untuk memberikan ganti rugi kepada tertanggung apabila terjadi peristiwa yang merugikan, tetapi diinvestasikan ke berbagai sektor yang produktif sehingga nantinya akan diperoleh suatu keuntungan.

Selain itu manfaat asuransi bagi pemerintah adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong peningkatan investasi
Dana/premi yang berhasil dihimpun dari masyarakat merupakan sumber modal di berbagai bidang usaha.
- b. Mendorong peningkatan kesempatan kerja
Dengan meningkatnya bisnis jasa asuransi maka akan menciptakan banyak kesempatan kerja.
- c. Meningkatkan penerimaan pajak
Berkembangnya industri asuransi akan meningkatkan penerimaan pajak untuk dijadikan sumber biaya pembangunan oleh negara.

3. Prinsip Asuransi

Asuransi mempunyai beberapa prinsip yang dipegang teguh oleh perusahaan perasuransian. Prinsip-prinsip tersebut merupakan ciri khas lembaga keuangan non bank ini. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1) *Insurable Interest*

Prinsip ini mempertanggungkan suatu risiko yang terjadi terhadap suatu objek asuransi. Jika risiko itu terjadi maka tertanggung akan mengalami kerugian finansial karena objek tersebut tidak dapat berfungsi untuk menghasilkan suatu nilai finansial tertentu. Dalam kondisi tertanggung tidak mendapatkan kerugian finansial karena suatu kejadian risiko maka tertanggung tidak berhak untuk mendapatkan penggantian. Masyarakat Asuransi Indonesia (MAI) mendefinisikan *Insurable Interest* sebagai berikut:

“Hak untuk mengasuransikan yang timbul dari adanya hubungan keuangan antara tertanggung dengan objek pertanggungan, yang dilindungi hukum atau sah menurut hukum yang berlaku”.

Berdasarkan definisi MAI tersebut maka terdapat beberapa unsur penting didalam prinsip ini. Beberapa unsur tersebut adalah :

- a. Terdapat sesuatu yang dapat diasuransikan. Sesuatu tersebut antara lain adalah harta benda, suatu hak, suatu kepentingan, jiwa dan raga serta beban tanggung jawab hukum.
- b. Sesuatu tersebut menjadi objek pertanggungan atau objek asuransi.
- c. Tertanggung harus berada dalam suatu keadaan bahwa tertanggung akan mendapat manfaat apabila tidak terjadi suatu risiko atas objek pertanggungan tersebut. Tertanggung akan mengalami/menderita kerugian finansial apabila objek pertanggungan tersebut mengalami sesuatu risiko. Dengan demikian, tertanggung mempunyai hubungan atau kepentingan keuangan atas objek pertanggungan yang bersangkutan.
- d. Hubungan atau kepentingan tertanggung terhadap objek pertanggungan harus mempunyai hubungan yang sah menurut hukum.

2) *Utmost Good Faith*

Pada prinsip ini kedua belah pihak baik tertanggung maupun penanggung sama-sama mempunyai itikad baik untuk terikat di dalam suatu perjanjian asuransi. Pihak tertanggung memberikan informasi tentang barang yang ditanggung dengan baik dan benar kepada penanggung. Demikian pula

dengan penanggung yang memberikan dan menjelaskan dengan jelas mengenai aturan main didalam perjanjian asuransi.

Prinsip ini dapat menjadi batal jika terdapat hal yang melanggar prinsip ini. Pelanggaran yang terjadi antara lain adalah adanya data-data penting yang tidak diungkapkan (*non disclosure*) dan secara sengaja melakukan kebohongan (*concealment*). Hal lain yang dapat melanggar prinsip tersebut adalah sengaja memberikan gambaran yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya (*fraudulent misrepresentation*), dan secara tidak sengaja memberi gambaran yang salah yang memiliki pengaruh besar dalam proses asuransi (*innocent misrepresentation*). Bila hal-hal diatas terjadi atau salah satu terjadi maka prinsip asuransi ini sudah tidak berlaku.

3) *Indemnity*

Konsep ini adalah mekanisme penanggung untuk mengkompensasi risiko yang menimpa tertanggung dengan ganti rugi finansial. Prinsip ini tidak dapat dilaksanakan dalam asuransi kecelakaan dan kematian. Dalam kedua jenis asuransi tersebut, pihak penanggung tidak dapat mengganti nyawa yang hilang atau anggota tubuh yang cacat/hilang karena *indemnity* berkaitan dengan ganti rugi finansial. *Indemnity* ini dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu pembayaran tunai, penggantian, perbaikan, dan pembangunan kembali yang nilainya disetujui bersama dalam kontrak asuransi.

4) *Proximate cause*

Setiap kejadian terhadap suatu risiko mempunyai suatu atau beberapa penyebab. Di dalam asuransi, perusahaan harus menemukan dan mengidentifikasi penyebab utama yang menyebabkan suatu kejadian. Setelah itu, perusahaan asuransi akan menentukan apakah penyebab utama itu merupakan salah satu risiko yang ditanggung atau bukan merupakan satu risiko yang ditanggung. Misalnya, suatu kapal laut tenggelam di Laut Banda. Sebelum kapal ini tenggelam, kapal tersebut sudah pernah menabrak karang dan mengalami kebocoran. Setelah dilakukan investigasi maka akan diketahui penyebab utama kapal tenggelam tersebut. Jika penyebab utama tersebut termasuk dalam risiko yang ditanggung maka perusahaan asuransi harus membayar ganti rugi sesuai perjanjian.

5) *Subrogation*

Prinsip ini terjadi pada suatu kejadian risiko yang menimpa tertanggung sebagai akibat dari kesalahan pihak ketiga. Tertanggung sudah mempunyai polis asuransi sebelum kejadian tersebut sehingga tertanggung berhak untuk mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi. Oleh karena tertanggung sudah mengajukan klaim dan mendapatkan penggantian maka tertanggung tidak berhak untuk mendapatkan penggantian lain dari pihak ketiga tersebut. Tertanggung harus memilih antara mengajukan klaim untuk mendapatkan penggantian finansial dari perusahaan asuransi atau mendapatkan penggantian dari pihak ketiga. Tertanggung tidak boleh mendapatkan penggantian dari kedua belah pihak baik perusahaan asuransi maupun pihak ketiga. Untuk itulah prinsip ini diterapkan agar tertanggung tidak mendapatkan

keuntungan dari suatu risiko yang terjadi atau mendapatkan ganti rugi yang lebih besar dari kerugian yang diderita. Pada kejadian seperti diatas, pihak perusahaan asuransi juga dapat mengajukan tuntutan kepada pihak ketiga setelah perusahaan asuransi membayar klaim kepada tertanggung.

6) *Contribution*

Menurut Masyarakat Asuransi Indonesia (MAI), prinsip kontribusi mengatakan bahwa apabila terjadi jaminan asuransi harta benda oleh lebih dari satu perusahaan asuransi yang masing-masing mengeluarkan polis asuransi dengan harta pertanggungan yang sama sebesar nilai/harga suatu benda yang menjadi objek pertanggungan, perusahaan asuransi hanya wajib membayarkan ganti rugi secara pro rata sesuai dengan tanggung jawab menurut perbandingan yang seimbang.

4. Macam-macam Asuransi

Menurut Djojosoedarso asuransi dapat dibagi menjadi beberapa macam yaitu sebagai berikut :

- 1) Dari segi jenis objeknya, usaha asuransi dapat dibedakan menjadi :
 - a. Asuransi orang yang meliputi asuransi jiwa, asuransi kecelakaan, asuransi kesehatan, asuransi beasiswa, asuransi hari tua, dan lain-lain dimana objek yang menjadi pertanggungan adalah manusia.
 - b. Asuransi umum atau asuransi kerugian yang meliputi asuransi kebakaran, asuransi pengangkutan barang, asuransi kendaraan

bermotor, asuransi penerbangan, dan lain-lain dimana objek pertanggungannya adalah hak/harta atau milik kepentingan seseorang.

- c. Perusahaan re-asuransi umum yaitu perusahaan asuransi yang bidang usahanya menanggung risiko yang benar-benar terjadi dari pertanggungangan yang telah ditutup oleh perusahaan asuransi jiwa maupun asuransi kerugian. Jadi, reasuransi adalah mempertanggungkan kembali sebuah risiko oleh sebuah perusahaan asuransi kepada perusahaan asuransi lainnya. Hal ini terjadi karena biasanya ketika perusahaan asuransi akan menentukan suatu batas maksimum nilai pertanggungangan yang akan ditanggung, sehingga kalau ada suatu pertanggungangan yang diterima, dan nilainya melebihi batas maksimum, maka kelebihan tersebut diasuransikan lagi kepada perusahaan asuransi yang lain. Ada kemungkinan pula bahwa perusahaan reasuransi karena suatu pertimbangan mengasuransikan lagi pertanggungangan yang telah diterima. Pertanggungangan ini disebut "*retrosessi*".
 - d. Perusahaan asuransi sosial yaitu perusahaan asuransi yang bidang usahanya menanggung risiko finansial masyarakat kecil yang kurang mampu. Perusahaan ini diselenggarakan oleh pemerintah atau badan-badan yang ditunjuk/dibentuk oleh pemerintah.
- 2) Dari segi sifatnya, usaha asuransi dapat dibedakan menjadi :
- a. Asuransi sosial atau asuransi wajib dimana untuk ikut serta dalam asuransi tersebut terdapat unsur paksaan atau wajib bagi setiap warga negara. Jadi semua warga negara (menurut kriteria tertentu) wajib

menjadi anggota atau membeli asuransi tersebut. Asuransi ini biasanya diusahakan oleh pemerintah atau badan usaha milik negara.

- b. Asuransi sukarela, yaitu asuransi ini tidak ada paksaan bagi siapapun untuk menjadi anggota atau pembeli. Jadi setiap orang bebas memilih untuk menjadi anggota atau tidak. Jenis asuransi ini biasanya diselenggarakan oleh pihak swasta, tetapi ada juga yang diselenggarakan oleh pemerintah.

5. Pengertian Klaim Asuransi

Menurut Abdullah Amrin, Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta asuransi yang telah mendaftar untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Menurut pengertian diatas klaim asuransi merupakan sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan asuransi untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Tujuan dari klaim asuransi yaitu untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).

6. Proses Pengajuan Klaim

Pada perusahaan asuransi sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat proses penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah proses yang telah diantisipasi atau dihindari sejak awal oleh semua perusahaan asuransi.

Proses pengajuan klaim menurut Veithzal Rivai (2008: 661), adalah sebagai berikut :

- 1) Tertanggung harus segera memberitahukan kepada lembaga keuangan secara lisan terlebih dahulu begitu terjadi peristiwa /musibah objek pertanggungan. Pada kesempatan pertama, lembaga keuangan akan memberitahukan kepada *broker/asurador*, secara lisan terlebih dahulu, paling lambat waktu 4x24 jam.
- 2) Berdasarkan laporan lembaga keuangan *broker/asurador* akan melakukan *on the spot* ke lokasi kejadian. Dalam hal kerugian cukup besar atau sulit mencari sebab kejadian, pihak *asurador* biasanya menunjuk adjuster untuk melakukan *survey* klaim.
- 3) Pihak tertanggung bersama dengan lembaga keuangan (dibantu *broker*) mempersiapkan segala sesuatunya mengenai data klaim, termasuk perkiraan kerugian serta surat pendukung klaim.

Tertanggung dapat kehilangan hak menuntut ganti rugi (klaim) apabila pemberitahuan adanya accident telah lewat dari 4x24 jam dan akan kehilangan hak mendapat ganti rugi apabila dalam waktu satu tahun tidak ada tuntutan pembayaran ganti rugi.

7. Prinsip- prinsip Klaim

Terdapat tiga prinsip klaim yang harus diperhatikan sejak berkas klaim diterima sampai klaim dibayarkan kepada peserta (Anwar, 2007:62), yaitu :

- 1) Tepat waktu, klaim yang dibayar sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Biasanya rentang waktu pembayaran klaim pada perusahaan asuransi berbeda-beda.
- 2) Tepat jumlah, klaim yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan santunan yang menjadi hak peserta atau ahli warisnya, atau sesuai nilai kerugian atau nilai maksimal yang menjadi haknya.
- 3) Tepat orang, klaim dibayarkan harus benar-benar kepada orang yang berhak. Dengan prinsip ini, perusahaan tidak akan membayarkan santunan kepada ahli waris jika nama ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis. Meskipun demikian, terkadang dalam kondisi tertentu perusahaan asuransi membutuhkan bukti sah untuk membayarkan manfaat asuransi kepada pihak yang tidak tercantum dipolis.

8. Klaim Meninggal Dunia

Anwar (2007: 63-64), jenis klaim yang diakibatkan terjadinya peristiwa kematian peserta asuransi yang mengajukan klaim adalah pihak ahli waris yang tercantum dalam polis, bisa juga pihak yang diberi kuasa, atau pihak lain yang berkepentingan terhadap manfaat asuransi, seperti lembaga keuangan bank ataupun leasing. Dokumen-dokumen yang diperlukan adalah sebagai berikut :

- 1) Formulir pengajuan klaim
- 2) Fotocopy kartu identitas diri peserta dan ahli waris yang masih berlaku
- 3) Polis asli

- 4) Surat keterangan sebab meninggal dari rumah sakit atau dokter yang merawat
- 5) Surat kematian dari desa
- 6) Daftar pernyataan untuk ahli waris
- 7) Surat keterangan dari kepolisian RI jika sebab musibah karena kecelakaan lalu lintas

9. Administrasi Klaim

Fungsi dari administrasi klaim yaitu untuk melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak, apabila klaim tersebut layak bayar atau tidak. Setiap dokumen yang diterima akan dilakukan verifikasi, secara umum meliputi hal-hal (Anwar, 2007 : 60-61), sebagai berikut :

1) Dokumen klaim

Dokumen klaim diajukan peserta pada pihak perusahaan asuransi harus secara lengkap, menyangkut semua informasi mengenai peristiwa yang menyebabkan peserta mengalami kerugian dan besarnya nominal kerugian yang dialami. Jika dokumen yang diajukan tidak lengkap, perusahaan asuransi berhak meminta agar peserta melengkapinya.

2) Polis masih dalam kondisi *in force*

Artinya polis tersebut masih aktif, dibuktikan dengan premi lanjutan tidak dibayar atau tertunggak melewati masa *grace priode* yang telah ditentukan, pengajuan klaim dapat ditolak, terutama klaim meninggal dunia.

3) Peristiwa kejadian masih dalam masa kontrak

Verifikasi klaim juga meneliti apakah peristiwa kerugian yang dialami oleh peserta masih dalam masa kontrak atau diluar kontrak. Jika peristiwa tersebut terjadi sebelum perjanjian dimulai atau sesudah perjanjian berakhir, klaim akan ditolak.

4) Peristiwa kerugian tidak dalam pengecualian polis

Peristiwa yang menyebabkan terjadinya kerugian pada pihak peserta tidak termasuk dalam klausa pengecualian, sebagaimana tercantum dalam polis. Misalnya, kematian yang disebabkan oleh peserta bunuh diri dengan cara apapun, klaimnya tidak dapat diproses.

5) Tidak mengandung kecurangan atau tidak melanggar peraturan

Harus juga dilakukan verifikasi, apakah klaim tersebut sesuai dengan peristiwa yang sesungguhnya terjadi, apa tidak ada kecurangan didalamnya atau unsur-unsur mencari keuntungan.

2.1.3. Kredit

1. Pengertian Kredit

Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau suatu badan usaha untuk meminjam uang, untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat disamakan berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan tingkat bunga tertentu. Pemberian dana kredit

tersebut tidak hanya berupa kredit konvensional namun juga dapat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

Menurut Kent kredit adalah hak untuk menerima pembayaran atau kewajiban melakukan pembayaran pada waktu diminta atau pada waktu yang akan datang, karena penyerahan barang-barang pada waktu sekarang.

Kasim (2011:72) kredit berasal dari bahasa Yunani *Credere* yang berarti kepercayaan akan kebenaran.

Pengertian kredit dapat disimpulkan sebagai sarana keuangan yang mewajibkan seseorang atau badan usaha untuk melakukan pembayaran pada waktu tertentu sesuai dengan perjanjian awal.

2. Jenis-jenis Kredit

Jenis-jenis kredit menurut Kasim (2011:111) adalah sebagai berikut :

- a. Dilihat dari segi kegunaan :
 - 1) Kredit investasi, yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan perluasan usaha atau membangun proyek baru atau untuk keperluan rehabilitasi.
 - 2) Kredit modal kerja, yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya, misalnya untuk membeli bahan baku atau membayar gaji karyawan.
- b. Dilihat dari segi tujuan :
 - 1) Kredit produktif, yaitu kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha produksi atau investasi untuk menghasilkan barang dan jasa.

- 2) Kredit konsumtif, yaitu kredit yang digunakan untuk konsumsi secara pribadi seperti kredit untuk perumahan, dan kredit mobil pribadi.
 - 3) Kredit perdagangan, yaitu kredit yang digunakan untuk perdagangan, biasanya untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan.
- c. Dilihat dari segi waktu :
- 1) Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang memiliki jangka waktu kurang dari satu tahun atau paling lama 1 tahun dan diperlukan untuk modal kerja.
 - 2) Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang memiliki jangka waktu antara satu sampai tiga tahun, biasanya digunakan untuk investasi.
 - 3) Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang masa pengembaliannya paling anjang yaitu 3 tahun.
- d. Dilihat dari segi jaminan :
- 1) Kredit dengan jaminan, yaitu kredit yang diberikan dengan suatu jaminan yang dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud atau jaminan orang.
 - 2) Kredit tanpa jaminan, yaitu kredit yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang.
- e. Dilihat dari segi sektor usaha :
- 1) Kredit pertanian
 - 2) Kredit peternakan
 - 3) Kredit industry

- 4) Kredit pertambangan
- 5) Kredit pendidikan
- 6) Kredit profesi
- 7) Kredit perumahan

3. Unsur-unsur Kredit

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit menurut Kasmir (2011:103) adalah sebagai berikut :

a. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bagi si pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (baik berupa uang, barang atau jasa) benar-benar diterima kembali dimasa yang akan datang sesuai jangka waktu kredit.

b. Kesepakatan

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

c. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

d. Risiko

Dengan adanya tenggang waktu maka pengembalian kredit akan memungkinkan adanya suatu risiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit.

e. Balas jasa

Bagi bank balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemerian suatu kredit yang dikenal dengan nama bunga.

4. Fungsi dan Tujuan Kredit

Kredit memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Secara garis besar fungsi kredit menurut Veithzal (2013:200) dalam perekonomian, perdagangan, dan keuangan adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan utility (daya guna) dari modal/uang;
- b. Meningkatkan utility (daya guna) barang;
- c. Meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang;
- d. Menimbulkan gairah berusaha masyarakat;
- e. Alat stabilitas ekonomi
- f. Jembatan untuk peningkatan pendapatan nasional;
- g. Sebagai alat meningkatkan hubungan ekonomi internasional.

Untuk tujuan kredit menurut Kasmir (2011) yaitu sebagai berikut :

- a. Mencari Keuntungan

Hasil keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah.

- b. Membantu Usaha Nasabah

Tujuan berikutnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana untuk investasi maupun dana untuk modal kerja.

- c. Membantu Pemerintah Tujuan lainnya adalah membantu pemerintah dalam berbagai bidang.

5. Tujuan Asuransi Kredit

Menurut Triandaru dan Budisantosa, asuransi kredit mempunyai dua tujuan utama yaitu :

- a. Melindungi pemberi kredit dari kemungkinan tidak diperolehnya kembali kredit yang diberikan kepada nasabahnya.
- b. Membantu kegiatan, pengarahan, dan keamanan perkreditan baik kredit perbankan maupun kredit lainnya diluar perbankan.

2.1.4. Bank

1. Pengertian Bank

Kata bank berasal dari bahasa Italia, yaitu *banco* yang berarti bangku. Bangku di sini dimaksudkan sebagai meja operasional para bankir zaman dahulu dalam melayani nasabahnya. Istilah bangku ini kemudian menjadi populer dengan nama bank. Bank adalah lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *banknote*. Kata bank berasal dari bahasa Italia, banca, berarti tempat penukaran uang.

Pengertian bank adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang keuangan atau jasa keuangan, produk utama yang biasa dilayani berupa simpanan giro, tabungan, maupun deposito. Bank juga digunakan sebagai tempat untuk simpan pinjam atau kredit bagi masyarakat yang membutuhkan dana pinjaman.

Ada beberapa pengertian bank yang dikemukakan oleh para pakar ekonomi dan perbankan. Di bawah ini ada beberapa pengertian bank yang dikutip dari berbagai sumber, diantaranya adalah :

- 1) Kata bank berasal dari bahasa Italia yaitu banca yang berarti tempat penukaran uang.
- 2) Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri maupun dengan uang yang diperolehnya dari pihak lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral (Prof. G. M. Verryn Stuart).
- 3) Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan dan lain-lain (A. Abdurrachman).
- 4) Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Kasmir (2014:12)
- 5) Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan).

- 6) Bank adalah Lembaga Keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang (Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan)

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan, giro dan deposito. Kegiatan penyaluran dana yaitu berupa pemberian pinjaman atau kredit kepada masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama bank. Perbankan merupakan salah satu institusi yang sangat berperan penting dalam bidang perekonomian suatu negara khususnya di bidang pembiayaan perekonomian.

2. Fungsi Bank

Secara umum, fungsi bank menurut Totok (2006:130) adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau financial intermediary. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai berikut :

- 1) *Agent Of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan. Pihak

bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi unsur kepercayaan.

2) *Agent Of Development*

Sektor dalam perekonomian masyarakat yaitu sektor moneter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut berinteraksi saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Kegiatan bank yang berupa menghimpun dana dan menyalurkan dana memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Hal itu merupakan kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3) *Agent Of Service*

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa lain kepada masyarakat yang erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian. Jasa bank ini antara lain jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang, jasa pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

3. Jenis- Jenis Bank

Berikut akan dijabarkan beberapa jenis bank berdasarkan fungsi, kepemilikan, status, dan cara menentukan harga.

1) **Bank Berdasarkan Fungsinya**

Menurut Undang-undang Pokok Perbankan No. 14 Tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari Bank Umum, Bank Pembangunan,

Bank Tabungan, Bank Pasar, Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pegawai, dan Lain-lain.

Namun setelah keluar UU Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya UU RI No. 10 Tahun 1998 maka jenis perbankan dibagi menjadi Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat.

a) Bank Sentral

Menurut UU No. 3 Tahun 2004, Bank Sentral adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan serta menjalankan fungsi sebagai *lender of the last resort*. Bank Sentral yang dimaksud adalah Bank Indonesia. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang.

b) Bank Umum

Pengertian Bank Umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.

c) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

2) Bank Berdasarkan Kepemilikannya

Apabila ditinjau dari segi kepemilikannya, jenis bank terdiri atas bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, dan bank milik swasta asing.

a) Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank dimana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia 46 (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Mandiri. Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contoh Bank Jabar Banten (BJB), BPD DKI, BPD Jateng, dan sebagainya.

b) Bank Milik Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu juga pembagian keuntungannya dipertunjukkan untuk pihak swasta. Contoh bank milik swasta yaitu Bank Sentral Asia (BCA), Bank Danamon, Bank Mega, dan sebagainya.

c) Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi adalah bank yang kepemilikan saham nyadimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh bank jenis ini adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

d) Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada diluar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing. Kepemilikannya juga dimilliki oleh luar negeri. Contoh dari bank milik asing ini adalah City Bank, Hongkong Bank, dan sebagainya.

e) Bank Milik Campuran

Bank milik campuran adalah bank yang sahamnya dimiliki oleh dua belah pihak yaitu pihak asing dan pihak swasta nasional. Komposisi saham secara maoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

3) Bank Berdasarkan Status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, maka bank umum dapat dibagi ke dalam dua macam. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut.

Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu. Status bank yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a) Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer ke luar negeri, inkaso keluar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *letter of credit* serta transaksi lainnya.

b) Bank Non Devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa.

4) Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga

a) Bank Konvensional

Pengertian kata “Konvensional” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah “Menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “Berdasarkan kesepakatan umum” seperti adat, kebiasaan, kelaziman.

Berdasarkan pengertian itu, bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil.

Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, dan simpanan giro. Kemudian menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit

modal kerja, kredit konsumtif kredit jangka pendek, dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *letter of credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, *bank draft*, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.

Bank konvensional dapat memperoleh dana dari pihak luar, misalnya dari nasabah berupa rekening giro, deposit on call, sertifikat deposito, dana transfer, saham, dan obligasi. Sumber ini merupakan pendapatan bank yang paling besar. Pendapatan bank tersebut, kemudian dialokasikan untuk cadangan primer, cadangan sekunder, penyaluran kredit, dan investasi.

b) Bank Syariah

Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam.

Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan

keluarannya. Kebersamaan mengacu ada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.

Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan.

Prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- e. Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah waa iqtina*)

Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Al-Qur'an dan Al-Hadist. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah, bunga bank adalah riba.

4. Tugas Bank

Mengenai tugas bank, Kasmir, (2014:19) menjelaskan bahwa ada tugas bank yaitu :

1. Tugas Bank Menetapkan dan Melaksanakan Kebijakan Moneter

Tugas bank menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter guna mencapai dan memelihara ke stabilan nilai uang. Arah kebijakan tersebut didasarkan pada sasaran laju inflasi yang ingin dicapai dan juga memperhatikan berbagai sasaran ekonomi makro lainnya, baik itu dalam jangka pendek, maupun jangka panjang. Implementasi kebijakan moneter dilakukan dengan menetapkan suku bunga. Dalam hal ini perkembangan indikator tersebut dikendalikan melalui pranti moneter tidak langsung, yaitu menggunakan operasi pasar terbuka penetapan cadangan wajib minimum bagi perbankan dan penentuan tingkat diskonto.

2. Tugas Bank Mengatur dan Menjaga Kelancaran Sistem Pembayaran

Bank merupakan satu-satunya lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan dan mengedarkan uang serta mencabut, menarik dan juga memusnahkan uang dari peredarannya. Namun dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, bank berwenang melaksanakan, memberi persetujuan maupun perizinan atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, hal ini meliputi sistem transfer dana yang bersifat *real time*, sistem kliring, maupun juga sistem pembayaran lainnya, yaitu sistem berbasis kartu.

3. Tugas Mengatur dan Mengawasi Bank

Tugas bank mengatur dan mengawasi merupakan salah satu tugas yang penting untuk menciptakan sistem perbankan yang akhirnya dapat mendorong

efektifitas dan kebijakan moneter. Perbankan selain itu menjalankan fungsi intermediasinya, juga berfungsi sebagai media transmisi dan kebijakan moneter serta pelayanan jasa sistem pembayaran.

2.2. Pendekatan Masalah

Kegiatan bank dalam menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit akan sangat berisiko. Salah satu risiko yang mungkin saja terjadi adalah debitur meninggal dunia sebelum melakukan pelunasan atas kredit nya. Untuk menghindari hal tersebut bank memerlukan pihak ketiga untuk bisa mengcover risiko debitur meninggal dunia sebelum kreditnya lunas yaitu pihak asuransi. Bank perlu mengajukan klaim asuransi atas nasabah yang meninggal dunia yang prosedurnya telah diatur sebelumnya.

Menurut Abdullah Amrin, Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta asuransi yang telah mendaftar untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Menurut pengertian diatas klaim asuransi merupakan sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan asuransi untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah

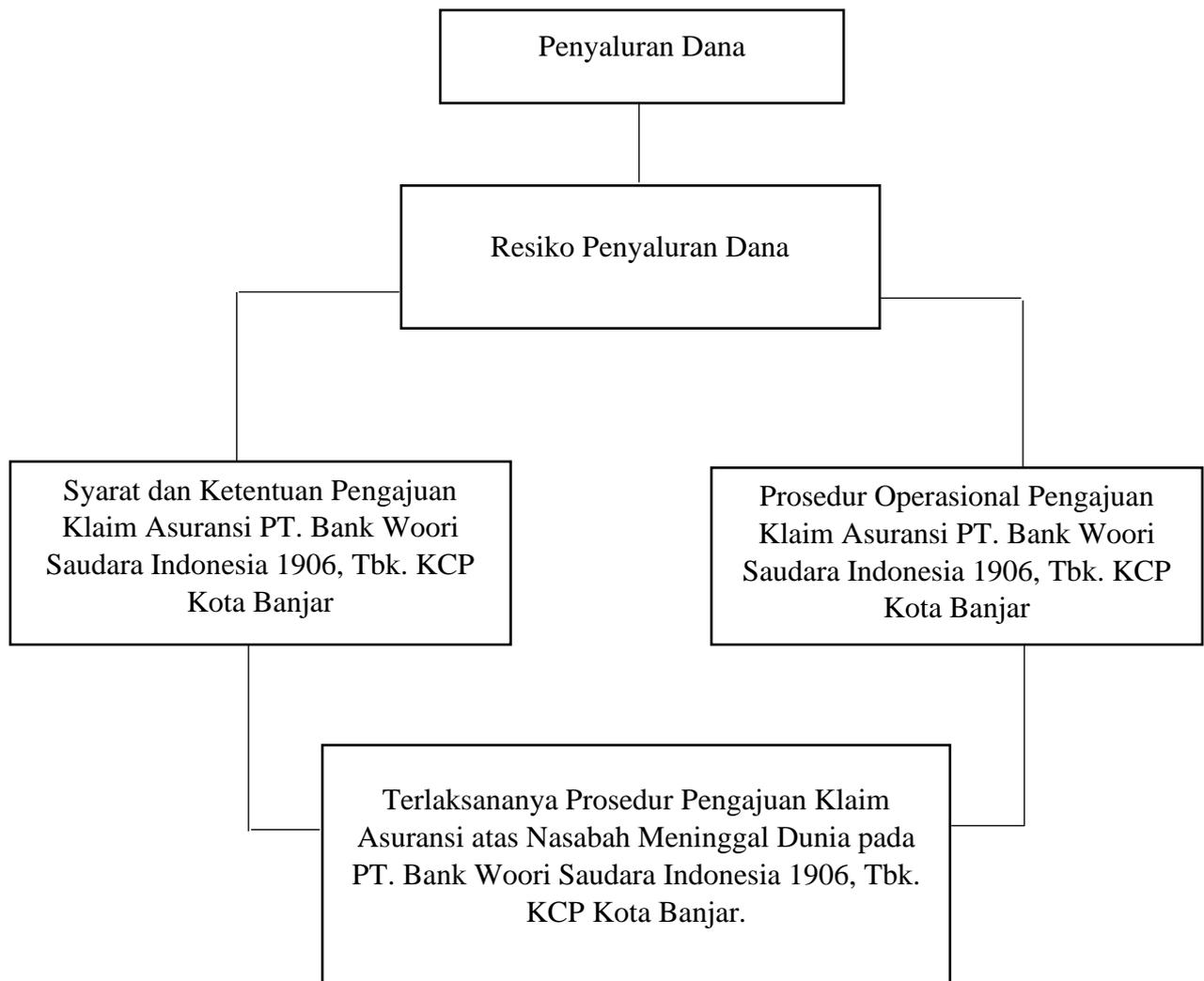
disetujui. Tujuan dari klaim asuransi yaitu untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).

Maka dari itu bank memerlukan adanya suatu prosedur sebagai acuan dalam melakukan kegiatan klaim asuransi supaya berjalan lancar dan tidak menimbulkan gagal klaim yang bisa merugikan bank. PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. dalam melakukan proses kegiatan klaim asuransi mengacu pada E-Sisdur *Woori Global Standar System (WGSS)* yaitu tentang Ketentuan Pelaksanaan Klaim Asuransi dan Prosedur Operasional Klaim Asuransi.

Berdasarkan pembahasan diatas penulis melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi yang dilakukan PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. atas nasabah yang meninggal dunia. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yakni data yang diperoleh langsung dari responden dan sekunder dimana penulis terlibat langsung dengan kegiatan klaim asuransi serta melakukan studi kepustakaan untuk melengkapi data primer yang diperoleh.

Gambar 1.1.

Skema Pendekatan Masalah



Sumber: data diolah oleh penulis 2021

