

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Prosedur

Dalam sebuah institusi atau perusahaan pastinya akan membutuhkan sebuah arahan atau alur tentang prosedur kerja yang terdiri dari hal hal apa saja yang harus dilakukan di suatu pekerjaannya karena hal ini dapat menunjang tercapainya efisiensi perusahaan dengan baik.

Menurut lilis dan sri (2011:23) “Prosedur adalah serangkaian Langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan permasalahan”.

Menurut Mulyadi (2010:5) “Prosedur adalah suatu kegiatan biasanya melibatkan orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang ulang”.

Menurut Maryati (2008:43) “Prosedur adalah serangkaian dari suatu tahapan atau urutan dari Langkah Langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Prosedur adalah faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan perkantoran. Prosedur kerja dibuat untuk memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh instansi atau perusahaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan dan Sasarannya. Prosedur prosedur berkaitan dengan suatu

Langkah yang bertahap dan berkaitan sama lain yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya” .

2.1.2 Manfaat Prosedur

Menurut Mulyadi (2009:5) Menjelaskan mengenai manfaat dari Prosedur, diantaranya adalah :

1. agar lebih memudahkan suatu perusahaan atau organisasi dalam menentukan langkah langkah kegiatan perusahaan atau organisasi tersebut dimasa yang akan datang. Apabila prosedur yang dijalankan tidak berhasil sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi, maka akan lebih mudah menentukan langkah langkah yang harus diambil kedepanya. Hal tersebut dikarenakan adanya prosedur maka dengan mudah diketahui kesalahan kesalahan yang terjadi dalam perusahaan atau organisasi tersebut.
2. Dapat merubah pekerjaan yang dilakukan berulang ulang adanya prosedur yang terlaksana secara teratur, pekerjaan tidak perlu dilakukan berulang ulang dan sehingga pelaksanaan kegiatan akan teratur dan menjadi lebih sederhana.
3. Dengan adanya prosedur pekerjaan lebih jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana. Dengan adanya prosedur setiap bagian mengetahui fungsi dan tugasnya masing masing dalam suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini tentunya akan lebih mempermudah bagian mana yang belum menjalankan fungsi dan tugasnya secara baik.

4. Adanya suatu prosedur akan meningkatkan produktifitas kerja orang orang yang ada dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dengan adanya prosedur setiap bagian dalam perusahaan atau organisasi hanya akan mengerjakan apa yang menjadi tugasnya sehingga produktifitas kinerja akan meningkat, dan menghasilkan kegiatan yang efisien dan efektif.
5. Adanya prosedur akan mencegah terjadinya penyimpangan dan lebih mempermudah pengawasan. Pengawasan dapat lebih mudah dilakukan apabila setiap orang tidak menjalankan fungsi atau tugasnya sesuai prosedur sebagaimana yang telah ditetapkan.

2.1.3 Klaim

Klaim Asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran akibat terjadinya resiko yang telah di perjanjikan bertanggung dan penanggung berdasarkan akta polis. Klaim asuransi juga adalah tuntutan dari pihak bertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak bertanggung yang masing masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak bertanggung ketika terjadi musibah yang di derita oleh pihak bertanggung.

Menurut Hasan (2004:90) “klaim dari suatu perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk memenuhi pembayaran uang sebagaimana yang dinjanjikan oleh perusahaan dalam polis asuransi. Untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan kepada para pemegang polis, ahli waris dan bertanggung”.

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”.

2.1.4 Polis

Banyak yang belum Mengetahui mengenai polis bahkan kadang ada yang mengira polis ada pembayaran yang harus di bayarkan tiap bulan atau tiap tahun agar pertanggungan masih berlaku padahal hal tersebut adalah premi.

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”.

Menurut Martono K,& Tjahjono (2011:35) “bahwa polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan denganya, tidak boleh mengandung kata atau kalimat yang mengandung penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang di tutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung negurus hak nya”.

Bisa disimpulkan oleh penulis polis adalah dokumen dokumen yang nantinya sebagai bentuk perjanjian antara tertanggung dan penanggung yang bila nanti ada sebuah musibah bisa mengajukan kepada pihak penaggung sesuai kesepakatan antara kedua nya yang berada pada polis tersebut

2.1.5 Asuransi

Kata Asuransi berasal dari Bahasa Inggris yaitu insurance atau dalam Bahasa Indonesia yaitu “pertanggungan” dalam Bahasa Belanda biasa disebut dengan istilah *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 1992 tentang usaha peransuransian Bab I Pasal I : “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum 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”.

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”.

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”.

Menurut Santryaningtyas (2020:25) “Asuransi adalah salah satu solusi daripada penerapan Manajemen Risiko yang komprehensif “.

Jadi, dapat disimpulkan oleh penulis bahwa Asuransi adalah sesuatu yang telah di persiapkan Ketika mengalami suatu kecelakaan, kehilangan atau pun kerugian yang menimpa salah seorang dengan Melakukan pembayaran premi yang nanti nya akan ada pergantian ganti rugi oleh pihak asuransi.

2.1.6 Tujuan Asuransi

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

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.

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.

2.1.7 Prinsip Prinsip Asuransi

Menurut Kasmir (2012 : 263) Prinsip prinsip asuransi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. *Insurable Interest*

merupakan hal berdasarkan hukum untuk mempertanggungkan suatu risiko berkaitan dengan keuangan, yang diakui secara sah secara hukum antara tertanggung dan suatu yang dipertanggungkan dan dapat menimbulkan hak dan kewajiban keuangan secara hukum. Semua ini tergambar dari kontak asuransi. Kemudian dalam hal ini perlu menyebutkan adanya kepetingan terhadap barang yang dipertanggungkan.

2. *Utmost Good Faith* (itikad baik)

Dalam penetapan setiap suatu kontrak haruslah didasarkan kepada itikad baik anantara tertanggung dan penanggung mengenai seluruh informasi baik materil ataupun immaterill.

3. *Indemnity* (ganti rugi)

Mengendalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian seperti pada posisi sebelum terjadinya kerugian tersebut. Dalam hal ini tidak berlaku bagi kontrak asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan karena prinsip ini didasarkan kepada kerugian yang bersifat keuangan.

4. *Proximate cause*

Adalah sebab akibat, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai atau berurutan dan intervensi kekuatan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari suatu sumber baru dan independen.

5. *Subrogation*

Merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian. Artinya dengan prinsip ini penggantian kerugian tidak mungkin lebih besar dari kerugian yang benar benar dideritanya.

6. *Contribution*

Suatu prinsip dimana penanggung berhak mengajak penanggung penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut bersama membayar ganti rugi kepada seseorang tertanggung, meskipun jumlah tanggungan masing masing penanggung belum tentu sama besar.

2.1.8 Jenis jenis produk asuransi

Menurut Kasmir (2012:260) jenis jenis asuransi yang berkembang di Indonesia ini jika dilihat dari berbagai segi adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari segi dari segi fungsinya :

1) Asuransi kerugian (*non life insurance*)

Jenis asuransi kerugian seperti yang terdapat dalam Undang Undang nomor 2 tahun 1992 tentang usaha asuransi menjelaskan bahwa asuransi kerugian menjalankan usaha memberikan jasa untuk menaggulang suatu risiko atas kerugian, kehilangan Manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ini tidak diperkenakan Melakukan usaha di luar asuransi kerugian dan reasuransi kemudian yang termasuk dalam asuransi kerugian adalah sebagai berikut :

6. Asuransi Kebakaraan adalah salah satu jenis asuransi umum yang memberikan perlindungan atau jaminan berupa penggantian kerugian kepada tertanggung atas kerusakan atau kerugian terhadap benda-benda yang di asuransikan terhadap risiko kebakaran.
7. Asuransi pengangkutan adalah asuransi yang memberikan perlindungan atau jaminan kepada tertanggung atas kerusakan, kehilangan atau penyusutan barang yang di asuransikan.
8. Asuransi aneka yaitu asuransi yang bukan termasuk dalam asuransi kebakaran dan pengangkutan seperti :
 - Asuransi kendaraan bermotor

Asuransi ini adalah asuransi yang mempertanggungkan kemungkinan kerugian atas risiko yang di derita oleh pengendara kendaraan bermotor akibat tabrakan, benturan, pencurian, dan kebakaran.
 - Asuransi Kecelakaan diri

Yang dimaksud asuransi kecelakaan diri dalam perjanjian asuransi kecelakaan adalah suatu peristiwa yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak di duga sebelumnya oleh tertanggung.
 - Asuransi Kebongkaran

Asuransi kebongkaran adalah asuransi yang mempertanggungkan risiko kemungkinan hilangnya barang-barang akibat pencurian yang dilakukan dengan membongkar tempat penyimpanan barang dengan cara kekerasan.

2) Asuransi jiwa

merupakan perusahaan asuransi yang dikaitkan dengan penanggulan jiwa atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan. Jenis jenis asuransi jiwa adalah :

1. Asuransi berjangka (*term insurance*)
2. Asuransi tabungan (*endowment insurance*)
3. Asuransi seumur hidup (*whole life insurance*)
4. *Annuity kontrak insurance* (Anuitas)

3) Reasuransi (reinsurance)

Merupakan perusahaan yang memberikan jasa asuransi dalam pertanggunghan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian. Jenis asuransi ini sering disebut asuransi dari asuransi dan asuransi ini di golongan kedalam :

1. Bentuk *treaty*
2. Bentuk *facultative*
3. Kombinasi dari keduanya

2. Dilihat dari segi kepemilikanya

Dalam hal ini yang dilihat adalah siapa pemilik dari perusahaan asuransi tersebut, baik asuransi kerugian, asuransi jiwa ataupun reasuransi.

1. Asuransi milik pemerintah

Yaitu asuransi yang sahamnya dimiliki Sebagian besar atau bahkan 100% oleh pemerintah Indonesia.

2. Asuransi milik swasta nasional

Asuransi ini kepemilikannya sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh swasta nasional sehingga siapa yang paling banyak memiliki saham, maka memiliki suara terbanyak dalam rapat umum pemegang saham (RUPS).

3. Asuransi milik perusahaan asing

Perusahaan asuransi jenis ini biasanya beroperasi di Indonesia hanyalah merupakan cabang dari negara lain dan jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh 100% oleh pihak asing.

4. Asuransi milik campuran

Merupakan jenis asuransi yang sahamnya dimiliki campuran antara swasta nasional dengan pihak asing.

2.1.9 Asuransi kecelakaan diri

Menurut Abdul(2002:12) “Asuransi kecelakaan diri adalah asuransi yang memberikan jaminan atas kematian, cacat tetap, dan biaya-biaya perawatan atau pengobatan akibat adanya suatu kecelakaan yang datang tiba-tiba, akibat kekerasan, dan lain sebagainya. Kecelakaan tersebut menimbulkan luka badan yang mana harus ditentukan dengan ilmu kedokteran”.

Menurut Santryaningtyas (2020:94) “Asuransi kecelakaan diri dalam persetujuan asuransi kecelakaan diri ialah suatu peristiwa yang terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga sebelumnya, datang dari luar diri tertanggung bersifat kekerasan, tidak dikehendaki dan tidak ada unsur unsur kesenjangan dalam peristiwa itu”.

Asuransi ini memberikan tanggungan untuk nasabahnya bila mengalami kecelakaan lalu lintas ataupun kecelakaan. Baik mendapatkan kerugian berupa mengalami meninggal dunia ataupun mendapatkan kerugian berupa cacat tetap ataupun cacat sementara yang merugikan diri sendiri.

Menurut Santryaningtyas (2020:96) Asuransi Kecelakaan diri, ada beberapa risiko yang dijamin menurut jenis risikonya adalah sebagai berikut :

1. Meninggal dunia

Dalam hal ini kecelakaan yang mengakibatkan tertanggung meninggal dunia, maka dalam batas 180 hari sejak terjadinya kecelakaan kepada ahli warisnya atau yang ditunjuk diberikan santunan sebesar uang pertanggungan untuk risiko meninggal dunia.

2. Cacat Tetap

Dalam hal ini terjadi kecelakaan yang mengakibatkan tertanggung menderita cacat tetap sebagian atau total bagian yang tertimpa kecelakaan tidak berfungsi lagi, kepada tertanggung diberikan santunan sebesar uang pertanggungan.

3. Cacat sementara

Dalam hal ini terjadi kecelakaan yang mengakibatkan tertanggung menderita cacat sementara di bagian yang tertimpa kecelakaan tidak berfungsi lagi namun ada kemungkinan di kemudian hari masih bisa berfungsi normal kembali sesuai dengan apa yang nanti disampaikan oleh pihak medis, kepada tertanggung diberikan santunan sebesar uang pertanggungan.

4. Biaya Pengobatan

Perusahaan asuransi mengganti biaya pengobatan atau perawatan dokter atau rumah sakit yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan dengan jumlah maksimum penggantian uang pertanggungan menurut polis.

2.1.10 Keuntungan Asuransi

Menurut Kasmir (2012:263) keuntungan dari usaha asuransi untuk masing masing pihak adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan asuransi

- Keuntungan dari premi yang diberikan ke nasabah.
- Keuntungan dari hasil penyertaan modal di perusahaan lain.
- Keuntungan dari hasil bunga dari investasi di surat surat berharga.

2. Bagi Nasabah

- Memberikan rasa aman.
- Merupakan simpanan yang pada saat jatuh tempo dapat ditarik Kembali.
- Terhindar dari risiko kerugian atau kehilangan.
- Memperoleh penghasilan di masa yang akan datang.
- Memperoleh penggantian akibat kerusakan atau kehilangan.

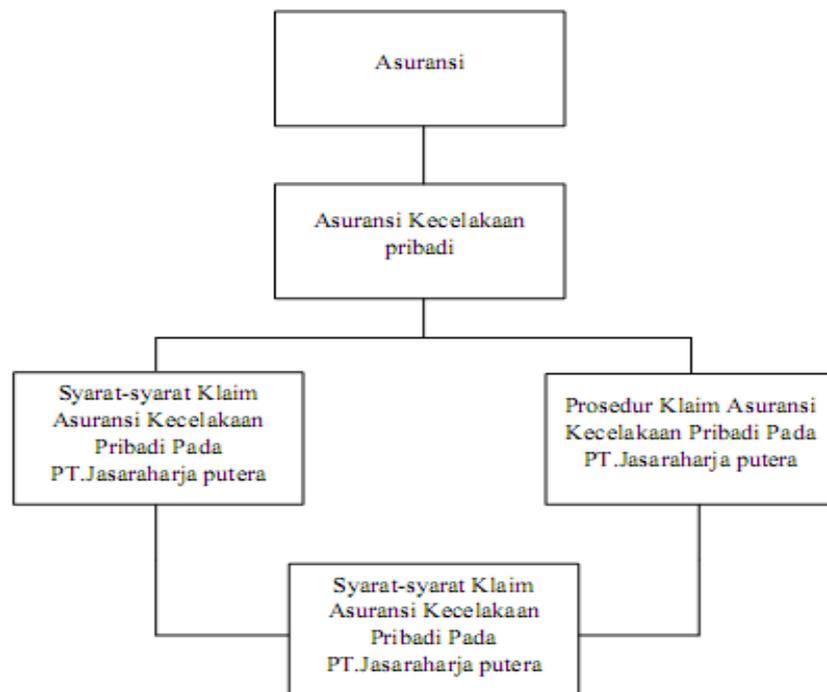
2.2 Pendekatan masalah

Ada Beragam macam produk yang ditawarkan oleh PT.Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya salah satu produknya adalah JP-ASPRI PLUS. JP-ASPRI PLUS adalah salah satu produk asuransi yang memberikan pertanggunguhan atau pemberian pengurangan risiko mengenai kecelakaan diri yang bisa di dapatkan oleh nasabah PT.Jasaraharja Putera kantor perwakilan Tasikmalaya.

Asuransi JP-ASPRI PLUS ini bisa sangat bermanfaat sekali untuk nasabah yang menginginkan perlindungan berupa diri pribadi untuk pertanggungungan terhadap kecelakaan demi mengurangi risiko pasca nasabah nantinya mengalami kecelakaan berupa meninggal dunia, Cacat Tetap, Cacat sementara, ataupun hanya perlu mendapatkan pengobatan dari rumah sakit ataupun dokter.

Keunggulan yang dimiliki JP-ASPRI PLUS ini adalah banyak nya kecelakaan apapun bisa di klaim oleh nasabah asalkan kecelakaan tersebut sesuai polis yang telah disepakati oleh kedua belah pihak pembayaran premi yang terjangkau dan juga proses pengajuan klaim yang begitu mudah.

JP-ASPRI PLUS akan sangat berguna bagi masyarakat yang memang selalu melakukan aktivitas sehari hari diluar rumah untuk meminimalisir risiko yang dihadapi juga untuk tidak terlalu merugikan masyarakat.



Gambar 2.1 Skema Pendekatan masalah

