

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menurut ketentuan Pasal 246, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tertentu. Tertanggung adalah istilah bagi badan yang menyalurkan risiko dan badan yang menerima risiko disebut penanggung. Perjanjian antara kedua badan ini disebut kebijakan. Kebijakan adalah sebuah kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi. Biaya yang dibayar oleh pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk risiko yang ditanggung disebut premi.

Jenis-jenis asuransi adalah sebagai berikut:

a. Asuransi Rangkap

Asuransi rangkap berdasarkan ketentuan Pasal 252 KUHD dan ketentuan Pasal 277 KUHD, dapat disimpulkan bahwa ada asuransi rangkap apabila atas benda yang sama, peristiwa yang sama dan waktu yang sama diadakan beberapa asuransi. Namun asuransi rangkap itu dilarang apabila asuransi pertama sudah diadakan dengan nilai penuh.

b. Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran diatur dalam Buku I Bab 10 Pasal 287 – Pasal 298 KUHD. Pengaturan ini sangat sederhana, sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan perkembangan asuransi sekarang, Karena pengaturannya sangat sederhana, maka perjanjian bebas antara tertanggung dan penanggung yang dituangkan dalam polis mempunyai fungsi penting dalam praktik asuransi kebakaran.

c. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.

d. Asuransi Sosial

Asuransi Sosial Kecelakaan penumpang (Askep) diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang, Lembaran Negara Nomor 137 Tahun 1964 yang mulai berlaku 31 Desember 1964. Undang-undang ini dilaksanakan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 yang mulai berlaku 10 April 1965. Undang – undang ini beserta peraturan pelaksanaannya.

2.2 Manfaat Asuransi

Menurut Dahlan Siamat (2005:656) asuransi pada dasarnya dapat memberi manfaat bagi tertanggung (*insured*) antara lain sebagai berikut :

1. Rasa aman dan perlindungan. Dengan memiliki polis asuransi maka tertanggung akan terhindar dari kerugian-kerugian yang mungkin timbul.
2. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil. Semakin besar kemungkinan terjadinya suatu kerugian dan semakin besar kerugian yang mungkin ditimbulkannya, makin besar juga premi pertanggungannya.
3. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit
4. Berfungsi sebagai tabungan
5. Alat penyebaran resiko. Dengan asuransi, resiko kerugian dapat disebarkan kepada penanggung.
6. Membantu meningkatkan kegiatan usaha. Tertanggung akan melakukan investasi atas suatu bidang usaha apabila investasi tersebut dapat ditutup oleh asuransi yang dimaksudkan untuk mengurangi resiko.

2.3 Jenis Resiko

Menurut Dahlan Siamat (2008:657) jenis resiko yang umum dikenal dalam usaha perasuransian antara lain meliputi :

a. Resiko Murni

Resiko murni atau *pure risk* yaitu ketidakpastian terjadinya suatu kerugian, bilamana terjadi akan memberikan kerugian dan apabila tidak terjadi tidak menimbulkan kerugian tetapi juga tidak memberikan keuntungan.

b. Resiko Spekulatif

Resiko spekulatif atau *speculative risk* yaitu resiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian *finance* atau peluang keuntungan.

c. Resiko Individu

Resiko individu dibagi menjadi 3 (tiga) macam resiko, yaitu :

1. Resiko Pribadi

Resiko pribadi yaitu yang mempengaruhi kapasitas atau kemampuan seseorang memperoleh keuntungan.

2. Resiko Harta

Resiko harta yaitu resiko terjadi kerugian keuntungan keuangan apabila kita memiliki sesuatu benda atau harta.

3. Resiko Tanggung Gugat

Resiko tanggung gugat yaitu resiko yang mungkin kita alami atau derita sebagai tanggung jawab akibat kerugian atau lukanya pihak lain.

2.4 Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller (2009:139) bahwa kepuasan nasabah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa serta

kesesuaian dengan harapannya”. Sedangkan menurut Tjiptono dkk (2008:433) kata ‘kepuasan atau *satisfaction*’ (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, menimbulkan respons positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan menganjurkan konsumen lain agar membeli produk yang sama. Keuntungan berlipat ganda akan diperoleh produsen, melalui penyebaran informasi positif dari konsumen ke konsumen lain. Sehingga jika keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi maka nasabah akan sangat puas. Seorang nasabah yang memiliki kepuasan yang sangat puas akan merasakan :

- a. Bertahan lebih lama
- b. Membeli lebih banyak produk
- c. Berbicara baik mengenai produk
- d. Kurang perhatian terhadap pesaing lain, seperti iklan dan harga
- e. Menawarkan ide dan produk kepada orang lain

Kepuasan nasabah juga bisa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

2.5 Peran Pentingnya Kepuasan Nasabah

Ada beberapa peran mementingkan kepuasan nasabah bagi diri sendiri maupun perusahaan terkait yaitu adalah sebagai berikut bagi :

2.5.1 Perusahaan

Nilai – nilai perusahaan dalam hal ini merupakan landasan dalam pencapaian visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, sebelum merumuskan nilai – nilai perusahaan, perlu dirumuskan visi dan misi perusahaan. Walaupun nilai – nilai perusahaan pada dasarnya universal, namun dalam merumuskannya perlu disesuaikan dengan sektor usaha serta karakter dan letak geografis dari masing – masing perusahaan. Nilai – nilai perusahaan yang universal antara lain adalah terpecaja, adil, dan jujur.

Sumber daya manusia adalah sistem dalam sebuah sistem. Segala sesuatu yang terjadi dalam SDM, sampai pada tingkat tertentu memengaruhi sistem yang lebih besar. SDM memengaruhi organisasi karena ia merupakan bagian dari organisasi. Untuk berfungsi optimal, SDM memerlukan sebuah misi. Visi yang menyatukan staf dan menyediakan untuk keputusan dimasa mendatang.

2.5.2 Pedoman Perilaku

Pedoman perilaku merupakan penjabaran nilai – nilai perusahaan dan etika bisnis dalam melaksanakan usaha sehingga menjadi panduan bagi orang perusahaan dan semua karyawan perusahaan, pedoman perilaku mencakup panduan tentang benturan kepentingan, pemberian dan penerimaan hadiah dan donasi, kepatuhan terhadap peraturan, kerahasiaan informasi, dan pelporan terhadap perilaku yang tidak etis.

Sebagian besar eksekutif puncak mengklaim bahwa kunci utama keberhasilan bisnis adalah kemampuan menarik dan mempertahankan tenaga berbakat kunci (*key talent*). Sebagian orang meyakini apa yang mereka katakan, sementara sebagian yang meyakini secara pribadi bahwa sistem dan teknologi dapat mengatasi pengaruh tenaga berbakat.

