

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Prosedur Pembayaran Klaim

Didalam melakukan suatu aktivitas atau kegiatan diperlukan adanya suatu prosedur agar kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai aturan. Prosedur merupakan suatu urutan kegiatan yang menjadi suatu pola dan telah ditentukan untuk digunakan suatu aktivitas atau pekerjaan yang akan dilakukan.

Untuk lebih jelas mengenai pengertian mengenai prosedur berikut beberapa pendapat menurut para ahli:

Menurut Ida Nuraida (2008:35) prosedur adalah urutan kegiatan (atau pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan dilakukan berhubungan dengan apa yang dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, bilamana mengerjakannya, di mana mengerjakannya, dan siapa yang mengerjakannya.

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:23) prosedur adalah serangkaian aktivitas klerikal yang tersusun secara sistematis sesuai dengan urutan terperinci dan harus diikuti untuk mencapai tujuan.

Menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2014:90) prosedur adalah panduan tertulis sebagai acuan dalam menyelesaikan pekerjaan rutin atau pekerjaan berulang secara efektif dan efisien, untuk menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan yang dapat mempengaruhi hasil pekerjaan organisasi secara keseluruhan.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan dalam melaksanakan pekerjaan rutin atau berulang sesuai dengan urutan terperinci secara efektif dan efisien meliputi apa

pekerjaan yang akan dikerjakan, bagaimana cara mengerjakannya, di mana tempat pengerjaannya, dan siapa yang mengerjakannya. Sehingga dengan adanya prosedur memudahkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai tujuan dan menghindari terjadinya penyimpangan.

2. 1. 1 Karakteristik Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:8) karakteristik prosedur yakni sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi;
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik menggunakan biaya seminimal mungkin;
3. Prosedur menunjukkan langkah – langkah yang logis dan sederhana;
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab;
5. Prosedur menunjukkan ketidak adanya keterlambatan dan hambatan.

2. 1. 2 Manfaat Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:8) prosedur dapat memberikan beberapa manfaat yakni diantaranya:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan urutan – urutan kegiatan yang akan datang;

2. Mengubah pekerjaan berulang – ulang menjadi sederhana pelaksanaannya dan untuk selanjutnya mengerjakan yang perlu saja;
3. Adanya suatu petunjuk atau program pekerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana;
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien;
5. Mencegah terjadinya penyimpangan kerja, apabila terjadi penyimpangan maka segera diadakan perbaikan – perbaikan dalam tugas dan fungsinya masing – masing.

2. 1. 3 Pengertian Pembayaran

Menurut Tirto Waluyo (2010:1) pembayaran adalah suatu tindakan menukarkan sesuatu (uang/barang) dengan maksud dan tujuan yang sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Menurut UU No 23 Pasal 1 1999 “Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.”.

Menurut Hasibuan (2010:117) pembayaran adalah berpindahnya suatu hak kepemilikan atas sejumlah uang atau dan dari pembayar kepada penerima, baik langsung ataupun melalui jasa – jasa perbankan.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas dapat diartikan bahwa pembayaran merupakan suatu sistem berpindahnya suatu

hak kepemilikan dengan menggunakan alat bayar (uang/dana) yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Dalam melakukan transaksi pembayaran atas sejumlah uang dapat dilakukan dengan dua cara yakni secara tunai dan non tunai.

1. Pembayaran Tunai

Sistem pembayaran tunai merupakan sistem pembayaran menggunakan bentuk fisik uang baik itu kertas ataupun logam yang dilakukan untuk menukarkannya dengan beberapa barang atau jasa.

2. Pembayaran Non Tunai

Sistem pembayaran non tunai merupakan sistem pembayaran yang tidak menggunakan bentuk fisik uang secara langsung. Beberapa cara yang dilakukan dengan pembayaran non tunai menggunakan e-money, kartu debit, kartu kredit, cek atau bilyet giro.

2. 1. 4 Pengertian Klaim

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia klaim merupakan suatu tindakan pengakuan atas kepemilikan bahwa seseorang memiliki suatu hak atas sesuatu, dan juga pernyataan tentang kebenaran suatu fakta.

Dalam industri perasuransian klaim merupakan kegiatan yang umum dilakukan dengan memberikan santunan kepada peserta yang mengalami kerugian akibat dari musibah yang menimpanya. Klaim dalam istilah asuransi merupakan suatu tuntutan pembayaran manfaat yang diajukan peserta berdasarkan kesepakatan dan diatur oleh polis asuransi.

Klaim merupakan pengajuan hak tanggungan kepada penanggung dilakukan oleh tertanggung untuk memperoleh haknya berupa uang pertanggungan berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat. Dapat diartikan bahwa klaim merupakan suatu proses pengajuan oleh peserta kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan uang pertanggungan kerugian setelah peserta melakukan beberapa kewajiban untuk melakukan klaim, berupa pembayaran iuran yang sesuai dengan kesepakatan.

Menurut Pamjaki (2014) klaim adalah sesuatu dimana tertanggung membuktikan kerugian yang ditanggung dan menyertakan bukti yang diperlukan kepada perusahaan asuransi untuk menerima klaim dan memberikan manfaat untuk menggambarkan proses tersebut.

Menurut Ilyas (2011) definisi klaim adalah suatu permintaan dari salah satu pihak diantara dua belah pihak yang mempunyai ikatan atau telah melakukan perjanjian agar haknya terpenuhi. Salah satu dari kedua belah

pihak yang mempunyai ikatan tersebut mengajukan klaimnya terhadap pihak penanggung sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang telah disepakati bersama.

Menurut Khoiril (2007:37) klaim adalah suatu tuntutan peserta, ahli warisnya, atau pihak yang terlibat dalam perjanjian dengan perusahaan asuransi akibat musibah yang menimpa peserta hingga menyebabkan kerugian dan peserta berhak memperoleh pertanggungan sesuai dengan perjanjian.

2. 1. 5 Tahapan Klaim

Menurut Handayani (2017:80) terdapat tiga tahapan klaim, yakni sebagai berikut:

1. Notification

Merujuk kepada batas waktu pelaporan klaim, 7, 14, 30 hari sesuai dengan ketentuan polis. Melaporkan kepada perusahaan asuransi secara tertulis (verbal dan diikuti dengan laporan tertulis).

2. Investigation

Permintaan beberapa dokumen pembuktian atas nilai kerugian dan lainnya (estimasi nilai klaim diperlukan).

3. Submission

Tertanggung mengirimkan dokumen pendukung klaim yang diminta oleh penanggung. Penanggung melakukan pemeriksaan kesesuaian dokumen dengan polis, kelengkapan dokumen yang diminta oleh penanggung dan mengirimkan kepada pihak penanggung.

2.2 Pengertian Tabungan Hari Tua (THT)

Pengertian tabungan menurut Undang – Undang RI nomor 10 tahun 1998 yaitu “Tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan syarat – syarat yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik menggunakan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu”.

Program layanan Tabungan Hari Tua (THT) yang diatur dalam pasal 1 ayat 5 PP No. 25 Tahun 1981 merupakan suatu program asuransi, terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian.

Berdasarkan penjelasan dalam pasal 1 ayat 5 PP No. 25 Tahun 1981 mengenai asuransi dwiguna, merupakan jenis asuransi yang memberikan jaminan bagi peserta apabila memasuki usia pensiun dan bagi ahli warisnya apabila peserta tersebut meninggal sebelum memasuki usia pensiun.

Untuk iuran peserta program layanan Tabungan Hari Tua (THT) dalam pasal 6 ayat 2b PP No. 25 Tahun 1981 sebesar $3\frac{1}{4}\%$ dari penghasilan sebulan.

Jadi Tabungan Hari Tua (THT) merupakan bentuk simpanan jangka panjang yang memiliki manfaat dwiguna bagi peserta dan keluarganya. Peserta dapat menerima manfaat Tabungan Hari Tua (THT) pada saat memasuki usia pensiun, apabila peserta meninggal dunia sebelum memasuki usia pensiun maka ahli warisnya yang berhak memperoleh manfaat Tabungan Hari Tua (THT).

Menurut pasal 9 ayat 2 PP No. 25 Tahun 1981 hak atas Tabungan Hari Tua (THT) diberikan dalam hal peserta berhenti karena pensiun, meninggal dunia, atau karena sebab – sebab lain.

Menurut pasal 10 ayat 2 PP No. 25 Tahun 1981 sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat 2 PP No. 25 tahun 1981, yang berhak memperoleh Tabungan Hari Tua (THT) yakni:

- a. Peserta yang bersangkutan berhenti dengan hak pensiun atau berhenti sebelum saat pensiun;
- b. Isteri/suami, anak atau ahli waris peserta yang sah dalam hal peserta meninggal dunia.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa yang berhak memperoleh manfaat Tabungan Hari Tua (THT) berdasarkan PP No. 25 Tahun 1981 yakni peserta yang memasuki usia pensiun/berhenti oleh sebab – sebab lain, atau ahli waris dari peserta yang meninggal dunia sebelum memasuki usia pensiun.

2.3 Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi berdasarkan Pasal 246 KUHD, yaitu “Pertanggungan adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk menggantikan kepadanya karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu peristiwa yang belum tentu terjadi”.

Menurut Julius R. Latumaerissa (2011:447) asuransi merupakan perjanjian antara pihak tertanggung dengan pihak penanggung, dimana pihak tertanggung membayar premi kepada pihak penanggung untuk mendapatkan suatu keinginan, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi di masa mendatang.

Sedangkan menurut Ktut Silvanita (2009:40) asuransi adalah suatu permintaan dimana satu pihak memiliki intensif untuk mentransfer resiko dengan membayar sejumlah dana untuk menjauhi resiko kehilangan sejumlah harta yang dimilikinya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa asuransi merupakan suatu kegiatan dimana pihak tertanggung membayar sejumlah premi kepada pihak penanggung dan berhak memperoleh pertanggungan apabila mengalami risiko kerugian di masa mendatang yang belum pasti terjadi.

2. 3. 1 Unsur – Unsur dalam Asuransi

Menurut Danarti (2011:13) terdapat empat unsur yang terkandung dalam asuransi, yakni:

1. Pihak Tertanggung (*Insured*)

Pihak yang berjanji untuk memenuhi pembayaran premi asuransi kepada pihak penanggung, baik secara langsung atau diangsur.

2. Pihak Penanggung (*Insure*)

Pihak yang berjanji membayar tanggungan atau santunan kepada pihak tertanggung, apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pihak tertanggung.

3. Suatu Peristiwa (*accident*)

Adanya suatu peristiwa atau insiden yang tidak diketahui sebelumnya.

4. Kepentingan (*Interest*)

Sesuatu yang terjadi baik itu keinginan, kerugian, atau kehilangan karena peristiwa yang tidak tertentu.

2. 3. 2 Manfaat Asuransi

Menurut Martono (2002:145-146) terdapat beberapa manfaat dari asuransi, yakni:

1. Rasa aman dan perlindungan, polis yang dimiliki memberikan rasa aman atas kerugian terjadi dimasa mendatang.
2. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil, nilai pertanggungan dan besarnya premi dihitung secara akurat. Semakin besar pertanggungan yang diberikan maka semakin besar pula premi yang harus dibayarkan oleh pihak tertanggung.
3. Polis asuransi dapat dijadikan jaminan memperoleh kredit dan dapat dijadikan sebagai kelengkapan memperoleh kredit.
4. Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan, premi yang dibayar oleh pihak tertanggung memiliki unsur tabungan yang memperoleh pendapatan berupa bunga atau bonus sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

2. 3. 3 Jenis – Jenis Asuransi

Seiring dengan berjalannya waktu, banyak sekali kebutuhan masyarakat akan perlindungan yang dibutuhkan. Dari sinilah yang memunculkan berbagai jenis asuransi yang ditawarkan kepada masyarakat. Menurut Danarti (2011:42) terdapat beberapa jenis – jenis asuransi diantaranya sebagai berikut:

A. Dari segi sifat:

1. Asuransi sosial atau asuransi wajib merupakan asuransi yang keikutsertaannya wajib bagi warga Negara yang diselenggarakan oleh pemerintah berdasarkan undang – undang. Maksud dan tujuan asuransi sosial untuk memberikan jaminan bagi masyarakat dan tidak mendapat keuntungan komersil.

Contoh : Askes, Taspen, dll

2. Asuransi sukarela merupakan asuransi yang tidak memaksa siapa pun untuk ikut serta menjadi anggota. Jadi setiap orang berhak untuk mengikuti atau tidak asuransi sukarela.

Contoh : PT Jasa INDONESIA, PT Prudential, PT Lippo Live, dll

B. Dari segi objek dan bidang usaha:

1. Asuransi orang, meliputi:

- a. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa merupakan asuransi yang menghindarkan atau mengurangi risiko yang diakibatkan oleh risiko kematian, dan risiko hari tua.

- b. Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan merupakan asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan dan perawatan para anggota asuransi akibat dari jatuh sakit atau mengalami kecelakaan.

- c. Asuransi Dana Pensiun

Asuransi dana pensiun merupakan asuransi yang menjamin hari tua anggota saat masa produktif berakhir.

2. Asuransi umum atau kerugian

Asuransi kerugian terdiri dari berbagai jenis pertanggungan yakni:

- a. Asuransi Kebakaran
- b. Asuransi Paket Rumah Tangga
- c. Asuransi Paket Toko
- d. Asuransi *Property All Risks*
- e. Asuransi Kecelakaan
- f. Asuransi Keluarga
- g. Asuransi Kesehatan
- h. Asuransi Pendidikan
- i. Asuransi Perjalanan
- j. Asuransi Jaminan

3. Perusahaan Reasuransi Umum

Perusahaan reasuransi umum merupakan perusahaan asuransi yang menanggung risiko dari pertanggungan yang telah ditutup oleh perusahaan asuransi jiwa atau asuransi kerugian.

4. Perusahaan Asuransi Sosial

Perusahaan asuransi sosial merupakan perusahaan asuransi yang menanggung risiko financial masyarakat kecil yang kurang mampu diselenggarakan oleh pemerintah.