

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Dalam sebuah perusahaan tentunya akan membutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja yang terdiri dari tahapan-tahapan suatu pekerjaan, karena hal ini dapat menunjang tercapainya efisiensi perusahaan dengan baik. Pengertian prosedur menurut Maryati (2008:43) adalah serangkaian dari suatu tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Menurut Ardiyose (2013:734) prosedur adalah sebuah sistem berupa serangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang telah ditetapkan sehingga menjamin agar suatu kegiatan usaha ataupun transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam. 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 satu sama lain yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.2 Manfaat Prosedur

Menurut penjelasan menteri pendayagunaan aparatur negara (permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), manfaat prosedur secara umum bagi perusahaan adalah:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai yang menyelesaikan pekerjaan khusus untuk mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Prosedur membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara kongkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan *training* yang dapat membantu pegawai baru untuk dapat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja sebuah perusahaan dapat dikelola dengan efisien dan baik.
7. Menyediakan setiap pedoman bagi pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.

8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan dalam memberikan pelayanan. Dan menjamin proses pelayanan terap berjalan dengan baik.

2.2 Asuransi

2.2.1 Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi menurut Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian 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 pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2014 tentang Asuransi, Asuransi terbagi menjadi dua (2) yaitu Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional :

1. Asuransi Syariah

Asuransi Syariah adalah sebuah sistem di mana para peserta saling menanggung risiko (*sharing of risk*) dengan menghibahkan sebagian atau seluruh kontribusi melalui dana tabarru yang akan digunakan untuk

membayar klaim, atau jika terjadi musibah yang dialami oleh sebagian peserta. Peranan perusahaan di sini adalah sebagai pemegang amanah dalam mengelola dan menginvestasikan dana dari kontribusi peserta. Perusahaan bertindak sebagai pengelola operasional saja, bukan sebagai penanggung seperti pada asuransi konvensional.

2. Asuransi Konvensional

Asuransi konvensional adalah asuransi yang berdasarkan akad jual beli, atau asuransi ini merupakan asuransi yang berdasarkan pada investasi dana yang bebas dengan menggunakan aturan prinsip tertentu. Asuransi ini mengemban sebuah misi dari perusahaan yakni di bidang ekonomi dan sosial.

Dalam hal ini Asuransi Syariah maupun Konvensional mempunyai perbedaan di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Asuransi Syariah

a. Menggunakan sistem operasional berdasarkan syariat islam.

Segala bentuk pengelolaan keuangan dan operasionalnya berdasarkan hukum islam. Asuransi syariah juga memperhatikan pengelolaan keuangan berdasarkan haram halal.

b. Sistem tolong menolong. Maksudnya di sini ialah nasabah satu membantu nasabah lainnya dengan menggunakan dana asuransi yang disetorkan tersebut. Di dalam asuransi syariah tidak ada sistem untuk menguntungkan salah satu pihak, khususnya menguntungkan pihak perusahaan asuransi.

- c. Adanya dewan pengawas. Asuransi syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan tidak adanya penyelewengan investasi ataupun manajemen sistem pengelolaan yang tidak berdasarkan hukum islam.
- d. Kewajiban membayar zakat. Asuransi syariah mewajibkan nasabah untuk membayar zakat dari hasil keuntungan investasi tersebut.
- e. Tidak ada dana hangus. Asuransi syariah tidak menggunakan sistem dana hangus. Nasabah yang tidak sanggup meneruskan pembayaran premi atau mengundurkan diri tetap bisa mengambil dana yang sebelumnya sudah masuk ke dalam tabungan asuransi.
- f. Sistem pembukuan finansialnya terbuka. Asuransi syariah memiliki pembukuan keuangan yang terbuka karena berdasarkan hukum islam. Segala pihak, terutama nasabah asuransi dapat mengetahui semua pembukuan dananya, sehingga semua keuangan bersifat transparan.

2. Asuransi Konvensional

- a. Menggunakan hukum yang berlaku. Asuransi konvensional memiliki konsep bisnis berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku dari yang sudah ditetapkan.
- b. Memiliki pembukuan yang tertutup. Asuransi konvensional memiliki sistem pembukuan yang tidak terbuka. Semua

pembukuan sepenuhnya dikelola oleh pihak perusahaan dan nasabah tidak perlu tahu hal itu.

- c. Dewan pengawas berdasarkan hukum. Asuransi konvensional tidak memiliki dewan pengawas khusus. Dewan pengawas untuk asuransi konvensional ialah berdasarkan hukum yang berlaku di negara tersebut.
- d. Terdapat sistem dana hangus. Apabila nasabah tidak bisa membayar dana premi atau mengundurkan diri dari perusahaan asuransi tersebut, maka dana yang telah dimasukkan akan hangus dan nasabah tidak mendapatkan pengembalian dana sedikitpun.
- e. Menggunakan prinsip transfer of risk. Prinsip ini merupakan pemindahan resiko dari nasabah asuransi kepada perusahaan asuransi. Pengelolaan risiko ini menjadi salah satu hal yang ditanggung oleh satu pihak saja.
- f. Nasabah tidak harus membayar zakat. Di asuransi konvensional, nasabah tidak diharuskan untuk membayar zakat dari uang pertanggungan yang telah diperoleh.

Dari perbedaan asuransi tersebut sebenarnya memiliki keuntungan dan resiko masing-masing, maka para calon nasabah harus memahami dan mempertimbangkan asuransi apa yang akan di pakai dan produk asuransi apa yang akan diambil, agar jika suatu saat terjadi resiko yang tidak diinginkan pihak nasabah tahu persis apa yang akan dilakukan.

2.2.2 Jenis-Jenis Produk Asuransi

Pada dasarnya produk asuransi terbagi menjadi 2 golongan yaitu (Sendra, 2007:37) :

1. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa dibagi kedalam 4 jenis asuransi yaitu asuransi jiwa seumur hidup, asuransi jiwa anuitas, asuransi jiwa jangka warsa dan asuransi dwiguna.

a. Asuransi jiwa Seumur Hidup

Dalam asuransi jiwa seumur hidup, tertanggung membayar premi seumur hidupnya tanpa menerima manfaat atau santunan langsung. Santunan asuransi dibayarkan kepada “termaslahat atau penerima manfaat” atau orang yang ditunjuk jika tertanggung meninggal dunia.

b. Asuransi Jiwa Anuitas

Polis asuransi jiwa ini dibeli secara tahunan dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan. Termaslahat akan menerima santunan apabila dalam masa pembayaran premi tertanggung meninggal dunia.

Asuransi jiwa ini biasanya digunakan dalam kaitannya dengan kredit bank.

c. Asuransi Jangka Warsa

Dalam asuransi jiwa jangka warsa ini, jumlah uang pertanggungan hanya akan dibayarkan jika tertanggung meninggal

pada masa pertanggungan (kontrak). Tetapi jika tertanggung hidup 10 sampai akhir masa petanggungan, tidak ada satu pembayaran apapun dari penanggung.

d. Asuransi Jiwa Dwiguna

Jenis asuransi ini memberikan jaminan ganda berupa membayar santunan sebesar nilai pertanggungan kepada tertanggung jika masih hidup sampai akhir masa kontrak asuransinya, namun jika tertanggung meninggal sebelum akhir masa kontrak, akan dibayarkan santunan kepada termaslahat yang ditunjuk sebesar nilai pertanggungan.

2. Asuransi Umum (kerugian) Berikut ini adalah beberapa jenis produk dasar asuransi kerugian :

a. Asuransi Kredit

Asuransi kredit merupakan suatu pertanggungan yang dilakukan atas kerugian kreditur dimana debitur tidak mampu membayar kewajibannya kepada kreditur. Apabila nantinya debitur benar-benar tidak melunasi kewajibannya kepada kreditur, maka asuransi akan menutupi kerugian yang dialami oleh kreditur itu sendiri.

b. Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran merupakan pertanggungan yang menjamin kerugian atau kerusakan atas harta benda (harta tetap dan

harta bergerak) akibat kebakaran, baik itu yang terjadi akibat sebuah kelalaian diri sendiri ataupun orang lain.

c. Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi kendaraan bermotor akan menjamin apabila terjadinya kecelakaan ataupun hilangnya kendaraan yang telah ditanggungkan kepada pihak asuransi.

d. Asuransi Pengangkutan Barang Melalui Laut

Asuransi ini akan menjamin apabila terjadi kerugian atas barang yang diangkut yang menggunakan angkutan laut, angkutan darat, maupun angkutan sungai atau perairan dalam .

e. Asuransi Rangka Kapal

Asuransi ini akan menjadi apabila terjadi kerugian akibat terjadinya kecelakaan atas kapal yang telah diasuransikan.

f. Asuransi Alat-Alat Berat

Asuransi ini akan menjamin apabila terjadi kerugian fisik pada alat-alat berat yang disebabkan oleh kecelakaan.

g. Asuransi Pesawat Terbang

Asuransi ini akan menjamin kerugian yang dialami pemilik pesawat terbang (perorangan/badan usaha) atas terjadinya kerusakan atau kecelakaan pesawat terbang.

h. Asuransi Konstruksi

Asuransi ini akan menjamin kerugian/kerusakan fisik pada proyek pekerjaan teknik sipil (pengembangan gedung, jalan, jembatan, dan sebagainya) yang disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi dalam masa pelaksanaan pekerjaan (pembangunan).

i. Asuransi Uang

Dalam Pengangkutan Asuransi ini akan menjamin kerugian akibat rusak atau hilangnya uang kontan dalam perjalanan dari suatu tempat pengiriman ketujuan.

j. Asuransi Perjalanan

Asuransi ini akan menjamin kerugian akibat terjadinya kecelakaan yang dialami tertanggung selama perjalanan (mulai tanggal meninggalkan kediamannya yang tertera dalam kartu peserta sampai berakhirnya kartu peserta tersebut).

k. Asuransi Keluarga

Asuransi ini akan menjamin kerugian keuangan yang dialami oleh tertanggung dan/atau suami/istri dan anak-anak tertanggung, yang disebabkan karena kecelakaan termasuk pemberian beasiswa bagi anak-anak tertanggung.

1. Asuransi Haji

Asuransi ini akan menjamin kerugian keuangan yang diderita oleh para jamaah haji selama yang bersangkutan menunaikan ibadah haji, yang disebabkan karena kecelakaan termasuk kehilangan bagasi.

2.2.3 Manfaat Asuransi

Asuransi mempunyai banyak manfaat antara lain sebagai berikut:

(Darmawi, 2006:4)

1. Asuransi melindungi risiko investasi

Dengan adanya asuransi suatu perusahaan untuk memperoleh keuntungan usahanya, maka kehadiran risiko dan ketidakpastian tidak dapat dihindarkan. Sehingga dengan asuransi akan menghilangkan ataupun mengurangi risiko tersebut, maka para usahawan dimungkinkan dan didorong untuk mengkonsentrasikan energi dan modal dalam usaha-usaha yang kreatif.

2. Asuransi sebagai sumber dana investasi

Pembangunan ekonomi suatu negara tentunya memerlukan investasi dalam jumlah memadai. Oleh karena itu, perlunya usaha keras untuk mengerahkan dana masyarakat melalui lembaga keuangan bank dan non bank. Adanya perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang menghimpun dana

masyarakat, memegang peranan penting sebagai sumber modal untuk investasi di berbagai bidang.

3. Asuransi untuk melengkapi persyaratan kredit

Dalam menyalurkan dana biasanya kreditor akan lebih percaya kepada perusahaan yang risiko kegiatannya diasuransikan. Kreditor tidak hanya melihat atas keadaan perusahaan serta kekayaannya yang ada, akan tetapi juga sejauh mana perusahaan tersebut telah melindungi diri dari kejadian-kejadian yang tidak terduga di masa depan, salah satunya dengan menggunakan produk asuransi.

4. Asuransi dapat mengurangi kekhawatiran

Fungsi primer dari asuransi adalah mengurangi kekhawatiran akibat ketidakpastian. Perusahaan asuransi tidak kuasa mencegah terjadinya kerugian-kerugian tak terduga. Jadi, perusahaan asuransi tidaklah mengurangi ketidakpastian terjadinya penyimpangan yang tak diharapkan itu. Misalnya, perusahaan asuransi tidak akan dapat mencegah badai, kecelakaan mobil, kematian, atau sakit. Akan tetapi, perusahaan asuransi dapat mengurangi ketidakpastian beban ekonomi dari kerugian yang tidak pasti itu.

5. Asuransi menjamin kestabilan perusahaan

Perusahaan-perusahaan dewasa ini menyadari arti penting asuransi salah satu faktor yang menciptakan goodwill (jasa baik)

antara kelompok pimpinan dan karyawan. Perusahaan-perusahaan tersebut telah menyediakan polis secara berkelompok untuk para karyawan tertentu dengan cara perusahaan membayar keseluruhan atau sebagian dari premi yang telah ditetapkan. Polis tersebut ditulis sedemikian rupa untuk menekankan nilai dari karyawan-karyawan yang telah mengabdikan cukup lama dalam perusahaan.

6. Asuransi dapat menyediakan layanan profesional

Jasa para ahli yang telah bekerja dalam perusahaan asuransi akan dinikmati oleh tertanggung tanpa adanya bayaran tambahan selain dari premi yang harus mereka bayar. Tidak seperti halnya bidang profesi lain, seperti pengacara, dokter, konsultan, dan ahli-ahli lainnya yang harus dibayar atas jasa yang mereka berikan. Jasa-jasa yang diberikan oleh tenaga ahli dari perusahaan asuransi tidak dibayar oleh tertanggung, tetapi dibayar oleh perusahaan asuransi tempat mereka bekerja. Tenaga-tenaga ahli tersebut adalah karyawan dari perusahaan asuransi. Oleh karena itu, apa pun yang mereka lakukan bagi pihak tertanggung merupakan pelayanan dari perusahaan asuransi.

7. Asuransi dapat mendorong usaha pencegahan kerugian

Sebagai contoh perusahaan asuransi kebakaran menyarankan cara penginstalan air pada gedung-gedung yang besar sedang dibangun, menyarankan untuk konstruksi bangunan yang lebih

aman, serta memberikan pinjaman untuk perbaikan bangunan-bangunan dengan tingkat bunga yang pantas. Dorongan-dorongan yang pada dasarnya untuk menghemat premi asuransi ini merupakan perangsang untuk tercapainya perlindungan terhadap kerugian.

8. Asuransi membantu pemeliharaan kesehatan

Usaha lain yang sangat erat hubungannya dengan usaha-usaha yang dilakukan untuk menghindari atau memperkecil penyebab timbulnya kerugian adalah kampanye yang dilakukan oleh asuransi jiwa kepada para pemegang polis khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Misalnya dalam hal bantuan pada kecelakaan pertama, sanitasi, gizi, dan usahausaha lain untuk mencegah timbulnya penyakit. Adapun perusahaanperusahaan asuransi jiwa yang melakukan pengecekan kesehatan secara berkala kepada para pemegang polis dengan harapan untuk dapat mendeteksi penyakit lebih dini serta mengadakan pengobatan bilamana perlu.

2.3 Polis

2.3.1 Pengertian Polis

Polis asuransi adalah kontrak tertulis antara perusahaan asuransi (penanggung) dan nasabah (tertanggung) yang berisi pengalihan risiko dan syarat-syarat berlaku (jumlah uang pertanggungan, jenis risiko yang ditanggung, jangka waktu dan lain sebagainya).

Pengertian polis Menurut Martono K. & Tjahjono Eka Budi (2011) Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 bahwa polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata atau kalimat yang mengandung penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus haknya. Di samping itu, polis juga memuat kesepakatan mengenai syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban untuk mencapai tujuan asuransi.

Polis asuransi jiwa disebut juga dengan istilah kontrak, kontrak polis, sertifikat asuransi. Polis asuransi sangat penting untuk nasabah dan perusahaan asuransi, sebagai:

1. Bukti tertulis bagi kedua belah pihak yang sudah sepakat.
2. Jaminan untuk nasabah, untuk mengganti kerugian dari pihak perusahaan asuransi. Termasuk pada saat nasabah melakukan klaim atau tuntutan hukum jika terjadi kesalahpahaman.
3. Perusahaan asuransi menganggap polis adalah tanda terima dari nasabah dan nasabah tunduk pada aturan yang berlaku.

Mengingat pentingnya fungsi polis asuransi, maka sebagai nasabah kita harus mengetahui betul manfaat asuransi yang dibeli, membaca kembali poin-poin yang ada di dalam polis. Begitu polis asuransi dikeluarkan, ada yang namanya *free look period* yang artinya Anda (pemegang polis) boleh

membatalkan polis apabila tidak menyetujui syarat dan ketentuan di polis karena satu atau beberapa alasan. Perusahaan asuransi jiwa akan mengembalikan premi yang sudah dibayar dan dikurangi biaya pembatalan polis.

