

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Prosedur

Menurut Rasto (2015:49), prosedur adalah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis yang berulang secara seragam dan konsisten. Sedangkan menurut Asriel, Armiami dan Frista (2016:25), menyatakan prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan definisi diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu langkah-langkah untuk menyelesaikan kegiatan yang lebih efisien dan terarah.

2.2 Jenis Prosedur

Menurut Rasto (2015: 50), prosedur dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu prosedur primer dan prosedur sekunder:

1. Prosedur Primer, dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur pesanan, penagihan, dan pembelian.
2. Prosedur Sekunder, dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur surat-menyurat, layanan telepon, dan layanan arsip.

2.3 Tujuan Prosedur

Menurut Rasto (2015: 50), tujuan dari penetapan prosedur adalah:

1. Menjamin kelancaran arus informasi dalam urutan yang benar
2. Menghindari kemungkinan kecurangan
3. Menyediakan batas pengendalian yang tepat
4. Memungkinkan penyisipan informasi yang hilang sesuai dengan persyaratan sistem.
5. Menyesuaikan informasi yang tidak akurat
6. Memasukkan informasi tambahan yang dianggap perlu
7. Mengkonfirmasi persyaratan umum
8. Memberikan informasi yang tepat kepada supervisor dan manajer tepat waktu.
9. Mengintegrasikan prosedur dan sistem lainnya
10. Menjadi ekonomis

11. Menjawab dengan cepat pertanyaan dari staf, pelanggan, pemasok, dan lain-lain
12. Mempertahankan kinerja karyawan pada level tertinggi
13. Menyajikan semua informasi dalam bentuk yang paling cocok
14. Menunjukkan keakuratan informasi

2.4 Manfaat Prosedur

Menurut Rasto (2015: 51), manfaat prosedur, sebagai berikut:

1. Prosedur Memberikan Urutan Tindakan
Melakukan aktivitas apapun, setiap karyawan diinstruksikan untuk mengikuti alur tertentu, dengan tujuan meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam kerja.
2. Ekonomis dalam Penggunaan Sumber Daya
Hal ini memungkinkan karena prosedur dapat meningkatkan efisiensi melalui penghapusan gerakan yang tidak perlu dan tidak adanya penundaan pekerjaan.
3. Memfasilitasi Koordinasi
Prosedur berfungsi sebagai dasar untuk melakukan koordinasi antar bagian yang berbeda dalam organisasi.
4. Berfungsi Sebagai Dasar Pengendalian
Prosedur menyediakan mekanisme untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar. Sehingga prosedur dapat memfasilitasi koreksi penyimpangan.
5. Dapat Digunakan untuk Melatih Karyawan Baru
Jika mereka mengetahui prosedur kerja, maka karyawan dapat memahami rincian pekerjaan mereka dengan mudah.
6. Memastikan Kelancaran Operasional
Tujuan utama dari prosedur kantor adalah untuk melakukan aktivitas kantor secara efektif dan ekonomis. Hal ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur, menghilangkan formulir, dokumen yang tidak perlu, dan menghindari duplikasi kegiatan.

2.5 Karakteristik Prosedur

Menurut Rasto (2015:53), prosedur yang dirancang harus memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Efisien
Prosedur dikatakan efisien jika mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan waktu, upaya, dan peralatan yang minimum. Nilai *output* lebih besar dari nilai *input*.
2. Efektif
Prosedur dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan.

3. Sederhana
Prosedur harus sederhana sehingga mudah dipahami dan diikuti. Prosedur perlu didesain sedemikian rupa sehingga cocok dengan persyaratan organisasi.
4. Konsisten
Prosedur harus memiliki hasil yang konsisten untuk setiap waktu. Jika tidak, kehandalan prosedur dipertanyakan. Prosedur yang konsisten memiliki jumlah kesalahan yang minimum.
5. Fleksibel
Prosedur harus didefinisikan dengan baik dan terstruktur. Prosedur seharusnya tidak begitu kaku sehingga tidak menerima ide-ide inovatif. Prosedur harus cukup fleksibel dengan perubahan organisasi. Prosedur juga harus fleksibel jika dihadapkan pada masalah yang luar biasa.
6. Diterima
Prosedur harus dapat diterima oleh para pengguna. Oleh karena itu, prosedur harus dirancang dengan memperhatikan unsur sumber daya manusia.

2.6 Pengertian Asuransi

Menurut Salim (2012: 1), asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti.

Menurut Nopriansyah (2016: 9), asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan pihak penanggung yang mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung. Disebabkan oleh 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 pada meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Menurut Sunyoto dan Putri (2017: 98), asuransi adalah alat untuk mengurangi risiko yang melekat pada perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena risiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar kemungkinan kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugian yang diramalkan terjadi akan dibagi secara proporsional oleh semua pihak dalam gabungan itu.

Berdasarkan perumusan tersebut dapat disimpulkan bahwa asuransi adalah orang yang bersedia membayar kerugian yang sedikit untuk masa sekarang supaya dapat menghadapi kerugian-kerugian besar yang mungkin terjadi pada waktu mendatang.

2.7 Jenis Asuransi

Menurut John dalam Salim (2012: 2), mengklasifikasikan asuransi sebagai berikut:

1. Jaminan Sosial (*Social Insurance*)
 Jaminan sosial merupakan asuransi wajib karena itu setiap orang atau penduduk harus memilikinya. Jaminan ini bertujuan supaya setiap orang mempunyai jaminan untuk hari tuanya (*old age*).
2. Asuransi Sukarela (*Voluntary Insurance*)
 Asuransi ini terbagi menjadi:
 1. *Government Insurance*, yaitu asuransi yang dijalankan oleh pemerintah atau negara, misalnya jaminan yang diberikan kepada prajurit yang cacat sewaktu berperang.
 2. *Commercial Insurance*, yaitu asuransi yang bertujuan untuk melindungi seseorang atau keluarga serta perusahaan dari risiko-risiko yang bisa mendatangkan kerugian. *Commercial Insurance* digolongkan pada:
 - a. Asuransi Jiwa (*Personal Life Insurance*)
 Asuransi jiwa bertujuan untuk memberikan jaminan kepada seseorang atau keluarga yang disebabkan oleh kematian, kecelakaan, serta sakit.
 - b. Asuransi Kerugian (*Property Insurance*)
 Bertujuan untuk memberikan jaminan kerugian yang disebabkan oleh kebakaran, pencurian, asuransi laut, dan lain-lain.

2.8 Tujuan Asuransi

Menurut Salim (2012: 8), asuransi bertujuan untuk mengurangi risiko yang sudah ada dalam masyarakat, dengan jalan mempertanggungkan pada perusahaan asuransi (*reducing of risk*).

Menurut Salim (2000) dalam Sunyoto dan Putri (2017: 107), tujuan asuransi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan jaminan perlindungan dari risiko yang diderita suatu pihak.
2. Untuk meningkatkan efisiensi, karena kita tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu, dan biaya.
3. Untuk membantu mengadakan pemerataan biaya, yaitu cukup hanya dengan mengeluarkan biaya untuk premi yang jumlahnya sudah tertentu secara tetap setiap periode.
4. Untuk dasar pemberian kredit, terutama dalam sistem perkreditan yang dilakukan oleh pihak bank. Bank memerlukan jaminan atau angunan yang diberikan oleh peminjam uang.

5. Sebagai tabungan, bahkan lebih daripada itu karena yang dibayar kepada asuransi akan diterima kembali.
6. Untuk memupuk *earning power* seseorang, badan usaha yang akan digunakan pada waktu terjadi keadaan dimana ia tidak dapat berfungsi.
7. Untuk modal investasi, bagi pihak lain melalui penggunaan dana yang dikelola oleh asuransi.

Sedangkan menurut Abdulkadir (2006) dalam Sunyoto dan Putri (2017: 107), menyatakan bahwa asuransi memiliki tujuan-tujuan utama yang hendak dicapai, antara lain:

1. Teori Pengalihan Risiko.

Menurut teori pengalihan risiko, (*risk transfer theory*), tertanggung menyadari bahwa ancaman bahaya terhadap harta kekayaan miliknya atau terhadap jiwanya. Jika harta kekayaan atau jiwanya terancam, dia akan menderita kerugian atau korban jiwa atau cacat raga. Untuk mengurangi atau menghilangkan beban risiko tersebut, pihak tertanggung berusaha mencari jalan bila ada pihak lain yang bersedia mengambil alih beban risiko ancaman bahaya dan dia sanggup membayar kontra prestasi yang disebut dengan premi. Tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan risiko yang mengancam harta kekayaan dan jiwanya. Dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung) sejak saat itu risiko beralih kepada pihak penanggung.

2. Pembayaran Ganti Kerugian.

Dalam hal tidak terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka tidak ada masalahnya terhadap risiko yang ditanggung oleh penanggung. Dalam praktiknya tidak selamanya bahaya yang mengancam itu sungguh-sungguh akan terjadi. Ini merupakan kesempatan kepada penanggung mengumpulkan premi dari tertanggung yang mengikatkan diri kepadanya. Jika suatu ketika peristiwa itu sungguh-sungguh terjadi, yang menimbulkan kerugian, maka kepada tertanggung akan dibayarkan ganti kerugian seimbang dengan jumlah asuransi. Dengan demikian, tertanggung mengadakan asuransi bertujuan untuk memperoleh pembayaran ganti kerugian yang dideritanya.

3. Pembayaran Santunan

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian bebas (sukarela) antara penanggung dengan tertanggung (*voluntary insurance*). Akan tetapi, undang-undang mengatur asuransi yang bersifat wajib (*compulsory insurance*), artinya tertanggung terikat dengan penanggung karena undang-undang, bukan karena perjanjian. Asuransi jenis ini disebut dengan jenis asuransi sosial (*social security insurance*). Asuransi sosial bertujuan melindungi masyarakat dari ancaman bahaya kecelakaan yang mengakibatkan kematian atau cacat tubuh.

4. Kesejahteraan Anggota

Apabila beberapa orang berhimpun dalam suatu perkumpulan dan membayar kontribusi (iuran) kepada perkumpulan, maka perkumpulan

itu berkedudukan sebagai penanggung. Sedangkan anggota perkumpulan bertindak sebagai tertanggung. Jika terjadi peristiwa yang mengakibatkan kerugian atau kematian bagi anggota (tertanggung), perkumpulan akan membayarkan sejumlah uang kepada anggota (tertanggung) yang bersangkutan.

2.9 Manfaat Asuransi

Menurut Riegel and Miller dalam Salim (2012: 12), manfaat asuransi sebagai berikut:

1. Asuransi menyebabkan atau membuat masyarakat dan perusahaan-perusahaan berada dalam keadaan aman. Dengan membeli asuransi, para pengusaha atau orang-orang akan menjadi tenang jiwanya.
2. Dengan asuransi efisiensi perusahaan (*business efficiency*) dapat dipertahankan. Guna menjaga kelancaran perusahaan (*going concern*), maka dengan jalan pertanggungan, resiko dapat dikurangi.
3. Dengan adanya asuransi terdapat suatu kecenderungan, penarikan biaya akan dilakukan seadil mungkin (*the equitable assessment of cost*) maksudnya ialah ongkos-ongkos asuransi harus adil menurut besar kecilnya resiko yang dipertanggungkan.
4. Asuransi sebagai dasar pemberian kredit (*insurance serves as a basis of credit*)
5. Asuransi merupakan alat penabung (*saving*)
6. Asuransi dapat dipandang sebagai suatu sumber pendapatan (*earning power*)

2.10 Unsur-Unsur Asuransi

Menurut Sunyoto dan Putri (2017: 99), asuransi mengandung 4 unsur, yaitu:

1. Pihak tertanggung (*Insured*) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (*Insure*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu.
3. Suatu peristiwa (*accident*) yang tak menentu (tidak diketahui sebelumnya)
4. Kepentingan (*Interest*) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa karena peristiwa yang tak tertentu.

2.11 Pengertian Klaim

Menurut Salim (2012: 18), klaim adalah tuntutan ganti rugi dari pihak ketiga kepada tertanggung (nasabah), dalam waktu selambat-lambatnya 72 jam setelah diketahui adanya tuntutan dari pihak ketiga itu, memberitahukan kepada penanggung disertai dengan penjelasan mengenai sebab-sebab dan macam kerugian atau kerusakan yang terjadi oleh pihak ketiga dan segera mengirimkan segala dokumen pendukung tuntutan kepada penanggung.