

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

Menurut Ardiyos (2006:457), prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

Menurut Dwiermayanti (2009:1), Prosedur adalah suatu urutan kegiatan kretikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Dalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi, akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain.

Prosedur merupakan urutan kegiatan kretikal, sedangkan kegiatan kretikal terdiri dari kegiatan yang dilakukan untuk mencatat informasi dalam formulir, buku jurnal dan buku besar maka kegiatan yang dilakukan adalah menulis, menggandakan, menghitung, memberi kode, mendaftar, memilih (mensortasi), memindah dan membandingkan.

2.2 Penjualan

Menurut Swastha Dan Irawan (20 08 : 403) Penjualan adalah sejumlah produk yang dihasilkan yang dapat dijual dari produsen ke konsumen. penjualan merupakan hasil yang dicapai dari kegiatan pemasaran yang ditunjukkan dengan sasaran dan hasil penjualan.

Menurut Nasution, Sudarso, dan Trisunarno (2006 : 133), penjualan adalah suatu kegiatan penghubung antara perusahaan dengan konsumen untuk merealisasi tujuan akhir pemasaran. Penjualan dapat dikatakan sebagai ujung

tombak perusahaan dalam berperang dimedan pasar untuk meraih kemenangan. Maka ditarik kesimpulan penjualan adalah suatu kejadian yang menawarkan dan mengalihkan suatu produk dari penjual kepada pembeli dengan tujuan untuk mndapatkan imbalan sesuai dengan nilai yang sudah ditentukan dari produk yang bersangkutan, dan pada umumnya imbalan tersebut diwujudkan dalam bentuk uang.

2.3 Volume Penjualan

Menurut Ismaya dalam Kamelia (2006:38) mengemukakan pengertian sales volume sebagai berikut: “Sales volume adalah penjualan yang berhasil dicapai atau ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam suatu jangka waktu tertentu”. Menurut Pass dan Lowes yang diterjemahkan oleh Santoso dalam Kamelia (2006:38) menemukan pengertian volume penjualan sebagai berikut: “Sales volume adalah jumlah produk atau merek suatu perusahaan yang terjual dalam suatu periode”. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa volume penjualan adalah hasil penjualan yang berhasil dicapai atau hasil yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan melalui jumlah produk atau merek suatu perusahaan yang terjual dalam suatu jangka waktu tertentu.

2.4 Hubungan Harga Jual

Menurut Dharmesta dan Irawan dalam Kamelia (2006:38) mengemukakan hubungan antara harga dan volume penjualan dalam pernyataan sebagai berikut: “Untuk beberapa jenis barang, harga dan volume penjualan berbanding terbalik; artinya jika terjadi kenaikan harga maka penjualan akan menurun dan jika terjadi penurunan harga maka penjualan akan akan meningkat”.

Menurut Dharmesta dan Irawan dalam Kamelia (2006:38) mengemukakan hubungan antara harga dan volume penjualan melalui dua sifat permintaan sebagai berikut:

1. Inelastis Jika permintaan itu bersifat inelastis, maka perubahan harga akan mengakibatkan perubahan yang lebih kecil pada volume penjualan.

2. Elastis Apabila permintaan itu elastis maka perubahan harga akan menyebabkan terjadinya perubahan volume penjualan dan perbandingan yang besar. Dari pernyataan-pernyataan yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa harga jual merupakan hal yang cukup berperan dalam pencapaian target perusahaan yang berkaitan dengan volume penjualan.

2.5 Tahap Tahap Penjualan

Menurut Swasta (2001:122) Persiapan Sebelum Penjualan Tahap pertama dalam penjualan tatap muka adalah mengadakan persiapan-persiapan sebelum melakukan penjualan. kegiatan yang dilakukan adalah memberikan pengertian tentang barang yang dijualnya, pasar yang dituju dan teknik-teknik penjualan yang harus dilakukan. Penentuan Lokasi Pembeli Potensial Dengan menggunakan data pembeli yang lalu maupun sekarang, penjual dapat menentukan karakteristik calon pembeli atau pembeli potensial. Penentuan calon pembeli beserta karakteristiknya dapat dilakukan dengan segmentasi pasar. Oleh karena itu, pada tahap ini ditentukan lokasi dari segmen pasar yang menjadi sasarannya.

Dari lokasi ini dapatlah dibuat sebuah daftar tentang orang-orang atau perusahaan yang secara logis merupakan pembeli potensial dari produk yang ditawarkan. Pendekatan Pendahuluan Sebelum melakukan penjualan, penjual harus mempelajari semua masalah tentang individu atau perusahaan yang dapat diharapkan sebagai pembelinya. Melakukan Penjualan Penjualan yang dilakukan bermula dari suatu usaha untuk memikat perhatian calon konsumen, kemudian diusahakan untuk mengetahui daya tarik minat mereka. Jika minat mereka dapat diikuti dengan munculnya keinginan untuk membeli,

Maka penjual tinggal merealisasikan penjual produknya. Pada saat ini penjualan dilakukan. Pelayanan Jurnal Penjual Sebenarnya kegiatan penjualan tidak berakhir pada saat pesanan dari pembeli telah dipenuhi, tetapi masih perlu dilanjutkan dengan memberikan pelayanan pada mereka.

2.5.1 Jenis-Jenis Penjualan

Menurut (Swasta 2009:11) Jenis Jenis Penjualan ada 5 yaitu :

1. *Trade Selling Trade selling* dapat terjadi bilamana produsen dan pedagang besar mempersilahkan pengecer untuk berusaha memperbaiki distributor produk-produk mereka. hal ini melibatkan para penyalur dengan kegiatan promosi, peragaan, persediaan dan produk baru.
2. *Missionary Selling* Merupakan penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang-barang dari penyalur perusahaan.
3. *Technical Selling* yaitu berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasehat kepada pembeli akhir dari barang dan jasanya.
4. *New Businies Selling* Merupakan berusaha membuka transaksi baru dengan merubah calon pembeli menjadi pembeli.
5. *Responsive Selling* ialah setiap tenaga penjualan diharapkan dapat memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli.

2.5.2 Cara Penjualan

Menurut Swasta (2001:124) ada 2 cara penjualan yaitu :

1. Penjualan Langsung Penjualan langsung merupakan cara penjualan di mana penjualan langsung berhubungan / berhadapan / bertemu muka dengan calon pembeli atau langganannya. Penjualan langsung ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu: (a) Penjualan melalui took (b) penjualan diluar took.
2. Penjualan Tidak Langsung Dimuka telah dibahas tentang pengertian menjual beserta definisinya dalam mana penjualan itu terjadi antara penjualan dan pembeli dengan bertemu muka. namun dalam praktek terdapat variasi “menjual” yang

dilakukan oleh para penjual, yaitu tidak menggunakan individu atau tenaga-tenaga penjualan. Penjualan tidak langsung antara lain: Penjualan surat/pos, Penjualan melalui telepon, Penjualan dengan mesin otomatis.

2.6 Asuransi

Asuransi atau dalam bahasa belanda *Verzekering* yang berarti pertanggungan. Dalam pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD), bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri dengan seseorang tertanggung dengan menerima uang premi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan.

Premi biasanya ditentukan dalam suatu presentase dari jumlah pertanggungan, dimana dalam persentase menggambarkan penilaian penanggung terhadap resiko yang ditanggung nya, penilaian penanggung berbeda-beda. Sedangkan mengenai pembayaran premi, biasanya dibayar tunai pada saat perjanjian pertanggungan ditutup. Tetapi jika premi diperjanjikan dengan angsuran maka premi dibayar pada permulaan tiap-tiap waktu angsuran.

Menurut Ardiansyah, (2010:213) asuransi adalah “institusi ekonomi yang mengurangi risiko dengan menggabungkan di bawah satu pengurusan dan kumpulan objek dalam keadaan supaya kerugian besar yang ditanggung oleh suatu kumpulan boleh diramalkan dalam skop yang lebih kecil”.

Menurut Supriyono, (2013:12) mendefinisikan asuransi “sebagai alat untuk mengurangi risiko dengan menggabungkan beberapa unit berisiko supaya kerugian individu boleh diramalkan secara kolektif. Kerugian yang dapat diramal kemudian dibahagikan dan diedarkan secara proporsional antara semua unit dalam gabungan”. (Ardiansyah, 2010) lihat asuransi dari dua pandangan. Pertama, asuransi adalah “perlindungan terhadap risiko kewangan oleh syarikat asuransi dan kedua, asuransi adalah alat di mana risiko dua atau lebih orang atau syarikat digabungkan melalui sumbangan premium yang ditentukan atau

ditentukan sebagai dana yang digunakan untuk membayar tuntutan”. Daripada pelbagai pendapat ini, dapat disimpulkan bahawa insurans merupakan institusi kewangan yang berfungsi untuk menanggung risiko kewangan (Ardiansyah, 2010).

Asuransi jiwa adalah “insurans yang menyediakan perkhidmatan dalam tindak balas risiko yang berkaitan dengan kehidupan atau kematian orang yang diinsuranskan”. Insurans kerugian adalah “perniagaan insurans yang menyediakan perkhidmatan untuk mengatasi risiko kerugian, kehilangan faedah, dan tanggung jawab undang-undang terhadap pihak ketiga yang timbul daripada peristiwa yang tidak menentu” Menurut Ardiansyah, (2010:15) Syarikat insurans hayat mesti memenuhi kesihatan kewangan mengikut peruntukan undang-undang dalam bidang insurans, seperti had tahap solvabilitas (*solvency margin*).

2.7 Klaim Asuransi

Asuransi atau dalam bahasa Belanda *verzekering* yang berarti pertanggungan. Dalam pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD), bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri dengan seseorang tertanggung dengan menerima uang premi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan. Premi biasanya ditentukan dalam suatu presentase dari jumlah pertanggungan, dimana dalam presentase menggambarkan penilaian penanggung terhadap resiko yang ditanggungnya, penilaian penanggung berbedabeda. Sedangkan mengenai pembayaran premi, biasanya dibayar tunai pada saat perjanjian pertanggungan ditutup. Tetapi jika premi diperjanjikan dengan anggaran maka premi dibayar pada permulaan tiap-tiap waktu angsuran.

Definisi klaim bruto menurut Ikatan Akuntan Indonesia yang terdapat dalam SAK No. 28 (2009), tentang perusahaan asuransi kerugian yaitu, klaim bruto adalah klaim yang jumlahnya telah disepakati, termasuk biaya penyelesaian klaim.

2.8 Konsep Asuransi

Menurut Farodi (2014: 11) menyatakan asuransi merupakan suatu system atau tindakan untuk mengalihkan atau mentransfer risiko yang ditanggung kepada pihak lain dengan syarat melakukan pembayaran premi dalam rentang waktu tertentu secara teratur sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan terhadap risiko yang dimungkinkan terjadi dimasa depan seiring dengan ketidakpastian itu sendiri. Asuransi bermanfaat dalam bentuk tabungan dan dapat menjaga stabilitas sosial dan ekonomi masyarakat. Terdapat beberapa istilah dalam asuransi yaitu premi dan klaim.

Menurut Hastuti & Fitri (2016: 120) dalam buku asuransi menyatakan premi adalah upah untuk asuransi atau harga yang dipungut oleh pihak penjamin agar dapat melaksanakan kewajibannya. Sedangkan klaim adalah suatu permintaan resmi kepada perusahaan untuk melakukan pembayaran kepada nasabah berdasarkan ketentuan perjanjian.

2.9 Asuransi Jiwa

Merupakan jenis asuransi yang melindungi tertanggung akibat dari hal-hal yang tidak diinginkan atau kejadian yang timbul akibat kemampuan tertanggung yang menyangkut kematian, cacat dan lain-lain (Hastuti & Fitri, 2016: 13). Perlindungan-perlindungan yang demikian dapat diperoleh dari perusahaan asuransi jiwa. Karakteristik asuransi jiwa adalah sebagai berikut:

- a) Asuransi jiwa merupakan sistem proteksi dalam menghadapi resiko keuangan atas hidup atau meninggalnya seseorang dan upaya penghimpunan dana masyarakat.
- b) Premi merupakan pendapatan perusahaan asuransi.
- c) Investasi berfungsi untuk memenuhi seluruh kewajiban manfaat yang diberikan kepada tertanggung.
- d) Kewajiban keuangan bagi asuransi jiwa terkait ketidakpastian terjadinya suatu peristiwa.

- e) Laporan laba rugi sangat dipengaruhi oleh unsur estimasi, misalnya: estimasi mengenai besarnya premi yang belum merupakan pendapatan (unearned premium income) dan estimasi mengenai besarnya klaim yang menjadi beban pada periode berjalan (estimasi klaim tanggungan sendiri).
- f) Pihak tertanggung membayar terlebih dahulu premi asuransi kepada perusahaan asuransi sebelum peristiwa yang diasuransikan terjadi.
- g) Perusahaan asuransi jiwa harus memenuhi kesehatan keuangan yang sesuai.