

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Prosedur

Menurut Djatmika dan pambudi (2018:4) Prosedur adalah gambaran yang menunjukkan suatu proses dan menjelaskan setiap proses secara rinci satu per satu.

Prosedur merupakan suatu proses, langkah–langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departmen di dalam perusahaan

Menurut Ardios dalam (Wijaya & Irawan, 2018:16) 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 secara berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

Dari pengertian prosedur diatas dapat di simpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang yang sudah di rencanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.2 Jenis – Jenis Prosedur

Menurut Rasto, dalam Veraniansyah (2019:67) menjelaskan bahwa prosedur dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Prosedur Primer

Dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Beberapa contoh jenis ini adalah prosedur pesanan, penagihan, dan prosedur pemberian.

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.

2.1.3 Manfaat Prosedur

Menurut Sukmadian, dalam Syahreza (2020:2) prosedur mempunyai beberapa manfaat, berikut macam-macam manfaat prosedur :

1. Lebih mempermudah dalam memastikan pengambilan langkah.
2. Sebagai sesuatu petunjuk kerja yang jelas yang pastinya wajib dipatuhi.
3. Merubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin serta terbatas, sehingga membuat pelaksana dalam melakukan pekerjaannya.

4. Mencegah dalam terjadinya penyimpangan serta memudahkan pengawasan, apabila terjadi penyimpangan maka dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan.

2.1.4 Karakteristik Prosedur

Karakteristik Prosedur menurut Mulyadi (dalam puspita, 2018:8) diantaranya adalah :

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

2.2 Santunan

2.2.1 Pengertian Santunan

Pengertian dari kata “Santunan” menurut KBBI adalah Bantuan uang yang diberikan sebagai pengganti kerugian kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang).

Santunan adalah sejumlah uang yang diserahkan kepada korban atau ahli waris korban, yang dananya dihimpun dari Iuran Wajib menurut UU No.33/1964 jo. PP No. 17/196.

Menurut (Muhammad dan Sri 2020 :16) santunan atau ganti rugi merupakan bila mana terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian, maka kepada tertanggung akan dibayarkan sejumlah finansial yang besarnya seimbang dengan jumlah asuransinya).

Santunan wajib dana santunan kecelakaan lalu lintas jalan adalah santunan yang sangat berfungsi sebagai jaminan bagi pengendara jika seandainya pengendara tersebut mengalami kecelakaan lalu lintas. Dana yang terkumpul selanjutnya di kelola oleh PT. Jasa Raharaja selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Dari pengertian diatas tersebut dapat disimpulkan bawa santunan atau pembayaran ganti kerugian yaitu sejumlah finansial yang di limpahkan oleh pihak penanggung atau perusahaan asuransi, atas kerugian akibat dari risiko yang dijaminakan.

2.2.2 Jenis-Jenis Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Setiap korban kecelakaan lalu lintas yang berada dalam jaminan pertanggung jawaban berdasarkan UU No. 33/1964 Jo. PP No.17/1965 dan UU No. 34/1964 Jo. PP No.18/1965, diberi hak atas suatu penyerahan santunan yang terbagi menjadi beberapa jenis santunan sebagai berikut:

1. Santunan Meninggal Dunia

Dalam pengajuan meninggal dunia berlaku ketentuan sebagai berikut :

- a) Jaminan santunan meninggal dunia berlaku apabila kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan dan kematian korban terjadi dalam kurun waktu 365 hari sejak terjadinya kecelakaan.
- b) Kewenangan untuk memastikan bahwa kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan dimiliki oleh dokter yang merawat korban atau berdasarkan pendapat dokter konsultan perusahaan.
- c) Sekalipun kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan tetapi kematian korban terjadi setelah 365 hari sejak terjadinya kecelakaan, maka kematian korban tersebut tidak dijamin dan tidak dapat diserahkan santunan meninggal.

2. Santunan Luka-luka

Dapat dipastikan bahwa kegiatan yang dilaksanakan untuk menyembuhkan korban dari cedera akibat kecelakaan adalah kombinasi dari tindakan perawatan dan tindakan pengobatan. Dalam pengajuan santunan luka-luka berlaku ketentuan sebagai berikut :

- a) Biaya yang dijamin (mendapatkan penggantian) adalah biaya perawatan/pengobatan medis yang dilaksanakan di Fasilitas Kesehatan dalam rangka penyembuhan cedera yang diderita korban sebagai akibat langsung dari kecelakaan selang waktu paling lama 365 hari.
- b) Sepanjang tindakan perawatan/pengobatan diberikan kepada korban dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan, maka biaya perawatan/pengobatan tersebut dijamin sekalipun kuintansinya diterbitkan dan diajukan setelah lewat daei 365 hari sejak kecelakaan.
- c) Sekalipun tindakan perawatan/pengorbanan korban dalam rangka penyembuhan cedera yang di derita sebagai akibat langsung dari kecelakaan tetapi tindakan perawatan atau pengobatan tersebut diberikan kepada korban setelah lewat dari 365 hari sejak kcelakaan, maka biaya perawatan atau pengobatan tidak dijamin dan tidak dapat diberikan penggantian.

3. Santunan Cacat tetap

Dalam pengajuan santunan cacat tetap berlaku sebagai berikut :

- a) Cacat tetap yang dijamin adalah cacat tetap yang merupakan akibat langsung dari kecelakaan.
- b) Cacat tetap yang dijamin adalah cacat tetap yang berdasarkan penetapan oleh dokter dan terjadi atau timbul dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan.
- c) Cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang bersifat menetap dan tidak dapat dipulihkan atau disembuhkan kembali untuk selama-lamanya.

4. Santunan penguburan

Dalam pelaksanaannya jaminan santunan penguburan berlaku bagi korban dengan kondisi sebagai berikut :

- a) Korban yang diketahui identitasnya namun berdasarkan hasil penelitian korban yakni tidak mempunyai ahli waris, baik janda/duda, anaknya maupun orang tuanya, termasuk tidak mempunyai orang yang dapat dipersamakan sebagai anak yang sah atau sebagai orang tua yang sah.
- b) Korban yang sampai dengan pelaksanaan penguburannya, belum diketahui identitasnya.
- c) Korban yang ahli warisnya diketahui pergi meninggalkan domisilinya dalam keadaan hidup, tetapi pada saat pengajuan

santunan ahli waris tersebut sama sekali tidak diketahui keberadaanya dan sama sekali tidak dapat dihubungi.

- d) Korban yatim piatu yang tinggal dipanti asuhan yang dikelola yayasan/lembaga sosial lainnya dan korban tidak mempunyai istri/suami yang sah dan anak yang sah.

2.2.3 Pengertian Pemberian Dana Santunan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan Lalu lintas jalan

Dana santunan adalah dana yang dikeluarkan oleh instansi untuk diberikan kepada korban/ahli waris yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Menurut undang-undang No.34 Tahun 1964 Jo. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965, dana santunan merupakan sejumlah uang yang dibayarkan kepada korban yang dihimpun dari sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Pemberian Dana santunan yang diberikan kepada korban cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang merupakan akibat langsung dari kecelakaan dan berdasarkan penetapan oleh dokter yang merawat korban tersebut, yang terjadi/timbul dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan. Kemudian cacat tetap yang bersifat menetap dan tidak dapat dipulihkan/disembuhkan kembali untuk selama-lamanya.

Kecelakaan lalu lintas jalan adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja, melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain, yang seketika itu mengakibatkan luka badani

pada korban manusia, yang sifat dan tempatnya dapat ditentukan ilmu kedokteran.

2.3 Asuransi

2.3.1 Pengertian Asuransi

Di Indonesia pemerintah membentuk program asuransi sosial sebagai sarana untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi (Abdullah 2018:2).

Asuransi menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia. “Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan nama seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.

Asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

1. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga

yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.

2. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Sebagaimana telah dibahas, bahwa menurut pasal 1 undang-undang perasuransian No. 40 Tahun 2014 tentang asuransi, maka ia harus tunduk kepada ketentuan-ketentuan hukum perjanjian, yang bagian dari hukum perdata. Dengan demikian sumber hukum asuransi di Indonesia adalah :

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
2. Kitab Undang-undang Hukum Dagang
3. Undang-undang Perasuransian No. 40 tahun 2014 Tentang perasuransian
4. Yurisprudensi

2.3.2 Manfaat Asuransi

Menurut Simajuntak (2022:14) Asuransi memberikan manfaat baik bagi tertanggung maupun penanggung. Manfaat asuransi bagi tertanggung sendiri yaitu :

1. Rasa aman dan perlindungan

Sebagai individu maupun pengusaha, polis yang dimiliki memberikan rasa aman atas kerugian yang mungkin terjadi.

2. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil

Nilai pertanggungan dan besarnya premi diperhitungkan secara akurat dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang akan mempengaruhinya. Maka besar nilai pertanggungan semakin besar pula premi yang dibayar oleh tetanggung.

3. Polis asuransi dapat dijadikan jaminan untuk memperoleh kredit dan dapat dijadikan kelengkapan untuk memperoleh kredit.

Besarnya kredit yang diberikan asuransi kepada tetanggung sesuai dengan nilai tunai pertanggungan. Dan untuk kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian. Artinya dengan prinsip ini penggantian kerugian tidak mungkin lebih besar dari kerugian yang benar benar dideritanya. Misalnya jika terjadi kecelakaan diri yang disebabkan oleh pihak lain, asuransi dapat meminta hak subrogasinya kepada tanggungannya.

Manfaat Asuransi bagi penanggung adalah sebagai berikut :

1. Mendorong Peningkatan Kegiatan Usaha

Apabila penanggung dapat menarik banyak anggota masyarakat (petani,karyawan,pengusaha, dan pegawai negeri) menjadi tertanggung, maka kegiatan usaha pihak penanggung akan menjadi besar

2. Memperoleh Keuntungan

Dana atau premi yang dihimpun oleh masyarakat perlu di kelola secara efektif dan efisien. Dana tersebut tidak hanya disimpan diperusahaan dan digunakan untuk memeberikan ganti rugi kepada tertanggung apabia terjadi peristiwa yang merugikan, tetapi diinvestasikan ke berbagai sektor yang produktif sehingga nantinya akan diperoleh suatu keuntungan.

2.3.3 Tujuan Asuransi

Apabila tujuan dari adanya asuransi menurut Muhammad dan Sri (2020:16) yaitu untuk :

1. Pengalihan Risiko

Pihak tertanggung mangalihkan risiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya. Sehingga dengan pihak tertanggung membayar sejumlah premi kepada penanggung (Perusahaan asuransi), maka sejak itu pula risiko beralih pada penggung.

2. Pembayaran ganti kerusakan

Apabila suatu ketika benar-benar terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian) maka pihak penanggungan akan membayar ganti kerugian terhadap pihak tertanggung biaya perawatan yang melebihi batasan maksimum ganti rugi yang di tetapkan dalam keputusan Menteri Keuangan. Demikian pula dalam hal

kerugian cacat tetap dan meninggal dunia, karena anggota tubuh dan jiwa tidak terbatas nilainya.

Pergantian kerugian atau santunan yang dilakukan perusahaan asuransi kepada tertanggung dapat dilakukan dengan cara :

- a. Membayar tunai (*cash*)
- b. Memperbaiki (*repair*)
- c. Mengganti dengan barang yang sama (*replacement*)
- d. Membangun kembali (*reinstatement*)

Pergantian ini dapat dipilih dengan cara mana yang akan dilakukan sesuai dengan kesepakatan berdua.

3. Sebab Terdekat (*Proximate Cause*)

Bahwa pihak ketiga yang berada diluar kendaraan bermotor yang menimbulkan kecelakaan dalam hal ini kendaraan yang merupakan penyebab kejadian yang menimbulkan rangkaian kejadian yang menimbulkan sebab suatu akibat, tanpa adanya intervensi dari suatu sumbernya yang mulai dan secara aktif dari sumber yang independen, yang menjadi korban kecelakaan sebagai akibat dari pengguna kendaraan tersebut, berhak atas perngnatian kerugian dari Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

2.4 Pendekatan Masalah

Peristiwa kecelakaan yang sering terjadi setiap harinya tidak dapat dihindarkan bagi siapapun, dimanapun dan kapanpun. Peningkatan kecelakaan lalu lintas semakin meningkat setiap harinya seiring meningkatnya pembangunan infrastruktur bagi kenyamanan masyarakat seperti akses jalan semakin banyak sehingga dapat dilalui pengendara bermotor untuk memudahkan mereka mencapai tempat tujuan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang penting untuk memahami suatu fenomena sosial dan perspektif individu yang diteliti. Pendekatan kualitatif juga merupakan yang mana prosedur penelitiannya menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata yang secara tertulis ataupun lisan dari perilaku yang diamati.

PT. Jasa Raharja merupakan perusahaan BUMN yang menangani asuransi sosial dan mempunyai produk perusahaan yaitu pelayanan santunan bagi korban kecelakaan. Adanya PT. Jasa Raharja merupakan salah satu pelaksanaan UU No. 33 dan 34 Tahun 1964 tentang dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Setiap masyarakat memiliki hak dalam menerima dana santunan yang telah di cantumkan di dalam undang-undang sebesar kerugian kecelakaan yang mereka alami, tetapi setiap proses yang dilakukam PT. Jasa Raharja dalam melayani masyarakat tentunya memiliki hambatan yang muncul dari pihak internal maupun eksternal. Hambatan yang sering terjadi ialah Data korba/ahli waris yang tidak lengkap, pihak korban/ahli waris yang tidak melapor kejadian kecelakaan kepada pihak Kepolisian, karena masyarkat kurang mengetahui adanya pemberian santunan, sehingga hal tersebut menghambat proses pencairan dana santunan.

Namun, dengan demikian PT. Jasa Raharja membuat strategi atau kerja sama dengan melalui media elektronik, kerjasama dengan pihak Kepolisian dan Rumah Sakit serta melakukan peningkatan pengetahuan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat.