

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Prosedur

Prosedur ialah sebuah rangkaian aksi yang jelas atau dikatakan juga sebuah tindakan yang musti dilakukan dengan cara atau teknik yang sama dengan yang tertera pada sebuah teks prosedur, agar dapat menghasilkan hal yang sama. sebuah prosedur bisa juga sebagai rangkaian kegiatan atau tahap-tahap yang musti dijalankan agar dapat menghasilkan sesuatu yang di inginkan. (Fani & Wibowo, 2021 : 56)

Prosedur adalah urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan, dan bagaimana mengerjakannya (Lpkia, 2018 : 11).

Pengertian Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai berikut:

1. Tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.
2. Metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Prosedur tidak hanya melibatkan aspek *financial* saja, tetapi aspek manajemen juga memiliki peranan penting. Maka setiap perusahaan memerlukan suatu prosedur yang baik untuk menyelesaikan kegiatan

atau aktivitas operasional sehingga keputusan yang diambil harus tepat, efektif dan efisien agar perusahaan tidak mendapat kerugian dan konsumen tidak dirugikan.

Dari pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pastinya akan tercantum cara bagaimana setiap tugas dilakukan, berhubungan dengan apa, bilamana tugas tersebut dilakukan dan oleh siapa saja tugas harus diselesaikan. Hal ini tentu sangat wajar dilakukan karena sebuah prosedur yang dibuat memiliki tujuan untuk mempermudah kita dalam melaksanakan suatu kegiatan.

2.1.2 Asuransi

Pengertian asuransi adalah suatu perjanjian yang termasuk dalam jenis perjanjian untunguntungan dimana perjanjian ini dengan sengaja didasarkan atas kejadian yang belum tentu terjadi di kemudian hari, kejadian mana yang akan menentukan untung ruginya salah satu pihak. Menurut Emmy Pangaribuan Dalam (Sinaga & Mangindaan, 2019 : 23-26) pengertian asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung dengan menikmati suatu premi mengikatkan dirinya terhadap tertanggung untuk membebaskan diri dari kerugian karena kehilangan, kerugian atau ketiadaan keuntungan yang diharapkan yang akan dapat diderita olehnya karena suatu kejadian yang belum pasti.

Jenis Asuransi :

Asuransi pada umumnya dibagi menjadi dua bagian besar yaitu: Asuransi Kerugian dan Asuransi Jiwa. Menurut (Guntara, 2018 : 29-46):

1. Asuransi Kerugian terdiri dari:

- a. Asuransi Kebakaran;
- b. Asuransi Kehilangan dan Kerusakan;
- c. Asuransi laut;
- d. Asuransi Pengangkutan;
- e. Asuransi Kredit.

2. Asuransi Jiwa terdiri dari

- a. Asuransi Kecelakaan;
- b. Asuransi Kesehatan;
- c. Asuransi Jiwa Kredit.

Asuransi memiliki tujuan untuk memindahkan risiko kepada pihak lain dengan cara pihak lain tersebut telah membayarkan sejumlah premi yang diberikan kepada pemberi asuransi. Dengan kata lain, bagi penerima asuransi, asuransi memiliki tujuan untuk meminimalisasi risiko yang akan dihadapinya. Sedangkan bagi pemberi asuransi, asuransi memiliki tujuan untuk mengumpulkan dana yang akan dijadikan sebagai modal untuk pembiayaan suatu usaha.

Sedangkan tujuan asuransi menurut Abbas Salim (2016) adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan jaminan kepada perlindungan dari risiko yang diderita suatu pihak
2. Untuk meningkatkan suatu 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 dengan mengeluarkan biaya untuk premi saja yang jumlahnya sudah tentu secara tetap per periode.
4. Untuk dasar pemberian kredit, terutama dalam sistem perkreditan yang dilakukan oleh bank. Bank memerlukan jaminan atau agunan 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 dikapitalisasi oleh asuransi.

2.1.3 Pencairan

Proses pembayaran sejumlah uang baik tunai maupun non tunai dari pihak pembayar kepada pihak penerimanya melalui mekanisme prosedur asuransi kecelakaan, kesederhanaan dalam pelayanan santunan asuransi kecelakaan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan atas santunan asuransi kecelakaan, tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan guna mewujudkan prosedur santunan (Fani & Wibowo, 2021 : 56)

Sebagaimana telah ditegaskan dalam Pasal 2, ayat 3 (1) dan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang sebagaimana Pasal 2 berbunyi :

“hubungan hukum pertanggung jawaban kecelakaan penumpang diciptakan antara pembayar iuran dana dan penguasa dana”.

Sedangkan Pasal 3 ayat (1) :

- Tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan penerbangan nasional dan kapal perusahaan perkapalan/pelayaran nasional, wajib membayar iuran melalui pengusaha/pemilik yang bersangkutan untuk menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalanan.
- Penumpang kendaraan bermotor umum di dalam kota dibebaskan dari pembayaran iuran wajib.

- Iuran wajib tersebut pada sub a di atas digunakan untuk mengganti kerugian berhubungan dengan kematian dan cacat tetap akibat dari kecelakaan penumpang.

Pasal 3 ayat (2) adalah :

“Dengan Pemerintah dapat diadakan pengecualian dan pembayaran iuran wajib seperti termaksud pada ayat (1) sub a di atas”.

Dalam Pasal 10, ketentuan mengenai terjadinya kecelakaan lalu lintas, telah menetapkan ketentuan mengenai dalam hal kendaraan bermotor umum antara saat penumpang naik kendaraan yang bersangkutan di tempat berangkat dan turunnya dari kendaraan tersebut di tempat tujuan. Pasal tersebut menjelaskan bahwa PT. Jasa Raharja (persero) menjamin pertanggungjawaban bagi penumpang yang masih di dalam kendaraan angkutan dan jika terjadi kecelakaan lalu lintas maka kepadanya berhak atas santunan Jasa Raharja.

2.1.4 Santunan

Santunan adalah dana yang dikeluarkan oleh suatu instansi untuk diberikan kepada korban/ahli waris yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan.

Untuk memperoleh santunan tersebut, PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki prosedur pembayaran klaim yang telah diatur oleh perusahaan. Korban atau ahli waris yang ingin mengajukan klaim terlebih dahulu harus melengkapi syarat pengajuan klaim yang telah ditetapkan. Setelah syarat

dilengkapi, Korban atau ahli waris mengajukan berkas ke bagian pelayanan klaim. Nantinya penanggung jawab bagian pelayanan akan melakukan pengecekan untuk memastikan kelengkapan berkas. Tidak hanya pengecekan kelengkapan berkas, untuk memastikan kebenaran kejadian dan agar tidak ada penipuan penanggung jawab bagian administrasi pelayanan juga akan melakukan survey/penelitian kasus tersebut. (Fani & Wibowo, 2021 : 56)

2.1.5 Ahli Waris

Pengertian ahli waris dalam hukum waris adat, hukum waris perdata, dan hukum waris islam mempunyai konsep yang berbeda.

Ahli waris menurut hukum waris adat dibedakan dalam tiga sistem kekeluargaan sebagai Patrilineal, Matrilineal, Parental.

Ahli waris dalam hukum waris adat dengan system kekeluargaan patrilineal menentukan bahwa hanya anak laki-laki yang menjadi ahli waris dari orang tuanya. Namun anak laki-laki tidak dapat menentang jika orang tua memberikan sesuatu kepada anak perempuannya. Ahli waris dalam system ini, sebagai berikut :

- Anak laki-laki. Semua anak laki-laki yang sah mempunyai hak untuk mewarisi harta pencaharian dan harta pusaka.
- Anak angkat berkedudukan sama dengan anak kandung tetapi sebatas harta pencaharian.

- Ayah dan ibu serta saudarasiswa sekandung. (Apabila tidak ada anak kandung laki-laki maupun anak angkat, orang tua beserta saudara-saudara kandung pewaris merupakan ahli waris.)
- Keluarga terdekat dalam derajat tidak tertentu Apabila ahli waris tersebut sebelumnya tidak ada, keluarga terdekat dalam derajat tidak tertentu adalah ahli warisnya.
- Persekutuan adat. Apabila tidak ada ahli waris ahli waris sebagaimana di atas, harta warisan jatuh ke persekutuan adat. Hukum waris adat dengan sistem kekeluargaan patrilineal menentukan bahwa anak-anak hanya dapat menjadi ahli waris dari ibu, baik harta pencaharian, maupun harta bawaan (harta pusaka). (Oktarini, 2021)

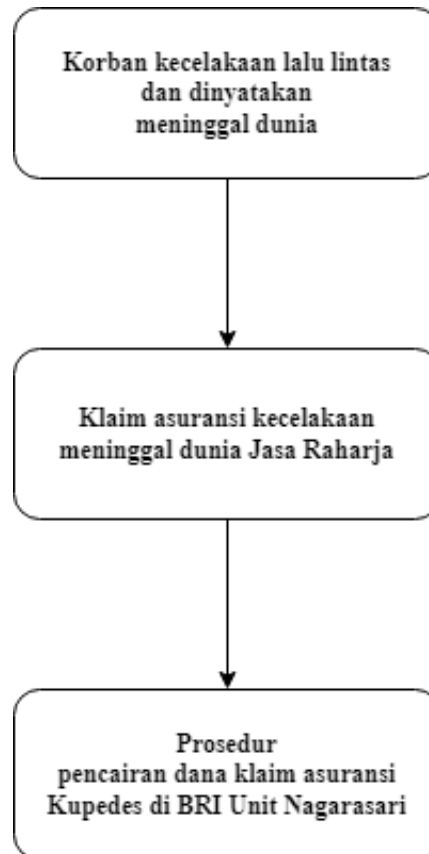
Dalam Islam wajib hukumnya untuk membagi harta warisan sesuai syariah islam (Honggowibowo et al., 2017). Hukum waris islam atau ilmu faraidh telah dituliskan di dalam Al-Qur'an atau sunnah Rasul Shallallahu Alaihi Wasallam, serta kesepakatan para ulama (Satria et al., 2015). Pada dasarnya Agama Islam memberikan kemudahan bagi umat manusia dalam menjalankan setiap syariatnya termasuk juga hukum-hukum Islam (Mulyani et al., 2015)

2.2 Pendekatan Masalah

Dalam prosedur pencairan dana santunan Jasa Raharja, terdapat beberapa masalah yang sering muncul. Salah satu masalah utama adalah ketidaklengkapan dokumen yang diajukan oleh pihak yang mengajukan klaim. Dokumen-dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai persyaratan dapat menyebabkan penundaan dalam proses verifikasi dan pencairan dana santunan. Selain itu, masalah juga dapat timbul dalam tahap verifikasi klaim.

Jasa Raharja harus melakukan pengecekan menyeluruh untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan memenuhi syarat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Proses verifikasi yang rumit dan ketat dapat menyebabkan penundaan dalam pencairan dana santunan kepada penerima yang berhak. Oleh karena itu, penting bagi Jasa Raharja untuk terus meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam prosedur pencairan, sambil tetap memastikan integritas dan keakuratan proses verifikasi.

Berikut adalah skema dari pendekatan masalah dalam penelitian sebagai berikut :



Sumber: Jasa Raharja Tasikmalaya, data diolah oleh penulis, 2023

Gambar 2. 1 Skema Pendekatan Masalah