

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang kekurangan dan kelebihan dana, membantu kelancaran sistem pembayaran serta lembaga yang membantu pemerintah dalam melaksanakan kebijakan moneter.

Menurut Undang-Undang Dasar RI No. 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Secara umum bank didefinisikan sebagai salah satu badan yang bertugas sebagai perantara untuk mempertemukan pihak yang kelebihan dana dan kekurangan dana. Bank juga mempunyai kedudukan yang strategis sebagai penunjang pembangunan. Kasmir (2014 : 3) menyatakan “Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat sertamemberikan jasa-jasa lainnya”.

Dari uraian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya.

2.1.1 Fungsi Bank

Menurut Budisantoso Totok dan Nuritomo (2014 : 9) fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara spesifik bank dapat berfungsi sebagai :

1. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank karena adanya kepercayaan. Pihak bank juga akan menyalurkan dananya kepada debitur karena adanya unsur kepercayaan.

2. *Agent of development*

Kegiatan bank yang berupa menghimpun dan menyalurkan dana memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent of services*

Bank memberikan penawaran jasa perbankan lain, seperti jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

2.1.2 Jenis-Jenis Bank

Dalam praktiknya perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Jika melihat jenis perbankan Nomor 10 Tahun 1998 mengatur beberapa jenis bank di Indonesia berdasarkan fungsi, kepemilikan, status, hingga cara menentukan harga. Berikut ini klasifikasi bank, diantaranya :

1. Jenis bank dilihat dari fungsi

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang kemudian ditegaskan dalam Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, jenis bank dilihat dari fungsinya, antara lain :

- a. Bank Sentral
- b. Bank Umum
- c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

2. Jenis bank dilihat dari kepemilikan

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan secara garis besar dibagi menjadi empat, yaitu sebagai berikut :

- a. Bank Milik Pemerintah
- b. Bank Milik Swasta Nasional
- c. Bank Milik Asing
- d. Bank Milik Campuran

3. Jenis bank dilihat dari status

Pembagian klasifikasi bank menurut status yang dimaksud adalah kemampuan bank dalam melayani masyarakat dari segi jumlah produk, modal, hingga

kualitas pelayanan. Klasifikasi bank yang dilihat dari status dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Bank Devisa
 - b. Bank non Devisa
4. Jenis bank dilihat dari cara menentukan harga
- a. Bank yang berdasarkan prinsip Konvensional
 - b. Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah

Menurut Kamir (2014 : 31) bank dibagi dalam beberapa jenis salah satunya jenis bank jika ditinjau dari segi fungsi dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu :

1. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersil.
2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya di sini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

2.1.3 Kegiatan Usaha Bank

Menurut Kasmir (2014 : 24) sebagai lembaga keuangan, kegiatan usaha bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat dikatakan adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat umum. Kegiatan perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan yang disebut *funding*. Kegiatan perbankan yang kedua adalah memutar kembali dana yang telah dihimpun dari masyarakat dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau dikenal dengan istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Besarnya bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan. Semakin besar atau semakin mahal bunga simpanan, maka semakin besar pula bunga pinjaman dan demikian pula sebaliknya.

2.1.4 Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi adalah transaksi pertanggungan, yang melibatkan pihak tertanggung dan penanggung. Dimana pihak penanggung akan menjamin pihak tertanggung bahwa ia akan mendapatkan suatu penggantian terhadap suatu kerugian yang mungkin akan diderita oleh tertanggung di waktu yang akan datang sebagai akibat dari suatu peristiwa yang belum dapat dipastikan kapan terjadinya. Sebagai kontra prestasinya tertanggung diwajibkan membayar sejumlah uang kepada penanggung, yang besarnya sekian persen dari nilai pertanggungan, yang biasa sering disebut *premi*.

Definisi asuransi menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia : “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana 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”.

Definisi asuransi menurut Prof. Mark R. Green :

“Asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi risiko, dengan jalan mengkombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah obyek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu”.

Definisi asuransi menurut Prof. Mehr dan Cammack :

“Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit *exposure* dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung”.

Definisi asuransi menurut C. Arthur William Jr. Dan Richard M. Heins terdapat dua sudut pandang yaitu :

- a. Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian finansial yang dilakukan oleh seorang penanggung.

- b. Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian finansial.

Kesimpulan dari dua sudut pandang di atas yaitu, asuransi adalah suatu perjanjian dimana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan yang dialami akibat suatu peristiwa yang tidak tentu, dengan cara mengumpulkan dan mendistribusikan unit-unit kerugian

2. Manfaat Asuransi

Manfaat asuransi bagi penanggung (M. Nur Rianto, 2012 : 212) adalah :

- a. Mendorong peningkatan kegiatan usaha

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

- b. Memperoleh keuntungan

Dana/premi yang dihimpun dari masyarakat perlu dikelola secara efektif dan efisien. Dana tersebut tidak hanya disimpan diperusahaan dan digunakan untuk memberikan ganti rugi kepada tertanggung apabila terjadi peristiwa yang merugikan, tetapi diinvestasikan ke berbagai sektor yang produktif sehingga nantinya akan di peroleh suatu keuntungan.

Selain itu manfaat asuransi bagi pemerintah adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong peningkatan investasi

Dana/premi yang berhasil dihimpun dari masyarakat merupakan sumber

modal di berbagai bidang usaha.

b. Mendorong peningkatan kesempatan kerja

Dengan meningkatnya bisnis jasa asuransi maka akan menciptakan banyak kesempatan kerja.

c. Meningkatkan penerimaan pajak

Berkembangnya industri asuransi akan meningkatkan penerimaan pajak untuk dijadikan sumber biaya pembangunan oleh negara.

3. Prinsip Asuransi

Asuransi mempunyai beberapa prinsip yang dipegang teguh oleh perusahaan perasuransian. Prinsip-prinsip tersebut merupakan ciri khas lembaga keuangan non bank ini. Prinsip-prinsip (M. Nur Rianto, 2012 : 213) adalah sebagai berikut :

a. *Insurable Interest*

Prinsip ini mempertanggungkan suatu risiko yang terjadi terhadap suatu objek asuransi. Jika risiko itu terjadi maka tertanggung akan mengalami kerugian finansial karena objek tersebut tidak dapat berfungsi untuk menghasilkan suatu nilai finansial tertentu. Dalam kondisi tertanggung tidak mendapatkan kerugian finansial karena suatu kejadian risiko maka tertanggung tidak berhak untuk mendapatkan penggantian. Masyarakat Asuransi Indonesia (MAI) mendefinisikan *Insurable Interest* sebagai berikut:

“Hak untuk mengasuransikan yang timbul dari adanya hubungan keuangan antara tertanggung dengan objek pertanggungan, yang dilindungi hukum atau sah menurut hukum yang berlaku”.

Berdasarkan definisi MAI tersebut maka terdapat beberapa unsur penting didalam prinsip ini. Beberapa unsur tersebut adalah :

- a. Terdapat sesuatu yang dapat diasuransikan. Sesuatu tersebut antara lain adalah harta benda, suatu hak, suatu kepentingan, jiwa dan raga serta beban tanggung jawab hukum.
 - b. Sesuatu tersebut menjadi objek pertanggungan atau objek asuransi.
 - c. Tertanggung harus berada dalam suatu keadaan bahwa tertanggung akan mendapat manfaat apabila tidak terjadi suatu risiko atas objek pertanggungan tersebut. Tertanggung akan mengalami/menderita kerugian finansial apabila objek pertanggungan tersebut mengalami sesuatu risiko. Dengan demikian, tertanggung mempunyai hubungan atau kepentingan keuangan atas objek pertanggungan yang bersangkutan.
 - d. Hubungan atau kepentingan tertanggung terhadap objek pertanggungan harus mempunyai hubungan yang sah menurut hukum.
- b. *Utmost Good Faith*

Pada prinsip ini kedua belah pihak baik tertanggung maupun penanggung sama-sama mempunyai itikad baik untuk terikat di dalam suatu perjanjian asuransi. Pihak tertanggung memberikan informasi tentang barang yang ditanggung dengan baik dan benar kepada penanggung. Demikian pula dengan penanggung yang memberikan dan menjelaskan dengan jelas mengenai aturan main didalam perjanjian asuransi.

Prinsip ini dapat menjadi batal jika terdapat hal yang melanggar prinsip ini. Pelanggaran yang terjadi antara lain adalah adanya data-data penting yang tidak diungkapkan (*non disclosure*) dan secara sengaja melakukan kebohongan (*concealment*). Hal lain yang dapat melanggar prinsip tersebut adalah sengaja memberikan gambaran yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya (*fraudulent misrepresentation*), dan secara tidak sengaja memberi gambaran yang salah yang memiliki pengaruh besar dalam proses asuransi (*innocent misrepresentation*). Bila hal-hal di atas terjadi atau salah satu terjadi maka prinsip asuransi ini sudah tidak berlaku.

c. *Indemnity*

Konsep ini adalah mekanisme penanggung untuk mengkompensasi risiko yang menimpa tertanggung dengan ganti rugi finansial. Prinsip ini tidak dapat dilaksanakan dalam asuransi kecelakaan dan kematian. Dalam kedua jenis asuransi tersebut, pihak penanggung tidak dapat mengganti nyawa yang hilang atau anggota tubuh yang cacat/hilang karena *indemnity* berkaitan dengan ganti rugi finansial. *Indemnity* ini dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu pembayaran tunai, penggantian, perbaikan, dan pembangunankembali yang nilainya disetujui bersama dalam kontrak asuransi.

d. *Proximate cause*

Setiap kejadian terhadap suatu risiko mempunyai suatu atau beberapa penyebab. Di dalam asuransi, perusahaan harus menemukan dan mengidentifikasi penyebab utama yang menyebabkan suatu kejadian. Setelah itu, perusahaan asuransi

akan menentukan apakah penyebab utama itu merupakan salah satu risiko yang ditanggung atau bukan merupakan satu risiko yang ditanggung. Misalnya, suatu kapal laut tenggelam di Laut Banda. Sebelum kapal ini tenggelam, kapal tersebut sudah pernah menabrak karang dan mengalami kebocoran. Setelah dilakukan investigasi maka akan diketahui penyebab utama kapal tenggelam tersebut. Jika penyebab utama tersebut termasuk dalam risiko yang ditanggung maka perusahaan asuransi harus membayar ganti rugi sesuai perjanjian.

e. Subrogation

Prinsip ini terjadi pada suatu kejadian risiko yang menimpa tertanggung sebagai akibat dari kesalahan pihak ketiga. Tertanggung sudah mempunyai polis asuransi sebelum kejadian tersebut sehingga tertanggung berhak untuk mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi. Oleh karena tertanggung sudah mengajukan klaim dan mendapatkan penggantian maka tertanggung tidak berhak untuk mendapatkan penggantian lain dari pihak ketiga tersebut. Tertanggung harus memilih antara mengajukan klaim untuk mendapatkan penggantian finansial dari perusahaan asuransi atau mendapatkan penggantian dari pihak ketiga. Tertanggung tidak boleh mendapatkan penggantian dari kedua belah pihak baik perusahaan asuransi maupun pihak ketiga. Untuk itulah prinsip ini diterapkan agar tertanggung tidak mendapatkan keuntungan dari suatu risiko yang terjadi atau mendapatkan ganti rugi yang lebih besar dari kerugian yang diderita. Pada kejadian seperti di atas, pihak perusahaan asuransi juga dapat mengajukan tuntutan kepada pihak ketiga setelah perusahaan asuransi membayar klaim kepada tertanggung.

f. *Contribution*

Menurut Masyarakat Asuransi Indonesia (MAI), prinsip kontribusi mengatakan bahwa apabila terjadi jaminan asuransi harta benda oleh lebih dari satu perusahaan asuransi yang masing-masing mengeluarkan polis asuransi dengan harta pertanggungan yang sama sebesar nilai/harga suatu benda yang menjadi objek pertanggungan, perusahaan asuransi hanya wajib membayarkan ganti rugi secara pro rata sesuai dengan tanggung jawab menurut perbandingan yang seimbang.

4. Macam-Macam Asuransi

Menurut (Djojosoedarso, 2003 : 6) asuransi dapat dibagi menjadi beberapa macam yaitu sebagai berikut :

- 1) Dari segi jenis objeknya, usaha asuransi dapat dibedakan menjadi :
 - a. Asuransi orang yang meliputi asuransi jiwa, asuransi kecelakaan, asuransi kesehatan, asuransi beasiswa, asuransi hari tua, dan lain-lain dimana objek yang menjadi pertanggungan adalah manusia.
 - b. Asuransi umum atau asuransi kerugian yang meliputi asuransi kebakaran, asuransi pengangkutan barang, asuransi kendaraan bermotor, asuransi penerbangan, dan lain-lain dimana objek pertanggungannya adalah hak/harta atau milik kepentingan seseorang.
 - c. Perusahaan re-asuransi umum yaitu perusahaan asuransi yang bidang usahanya menanggung risiko yang benar-benar terjadi dari pertanggungan yang telah ditutup oleh perusahaan asuransi jiwa maupun asuransi kerugian. Jadi, reasuransi adalah mempertanggungkan

kembali sebuah risiko oleh sebuah perusahaan asuransi kepada perusahaan asuransi lainnya. Hal ini terjadi karena biasanya ketika perusahaan asuransi akan menentukan suatu batas maksimum nilai pertanggungan yang akan ditanggung, sehingga kalau ada suatu pertanggungan yang diterima, dan nilainya melebihi batas maksimum, maka kelebihan tersebut diasuransikan lagi kepada perusahaan asuransi yang lain. Ada kemungkinan pula bahwa perusahaan reasuransi karena suatu pertimbangan mengasuransikan lagi pertanggungan yang telah diterima. Pertanggungan ini disebut "*retrosessi*".

- d. Perusahaan asuransi sosial yaitu perusahaan asuransi yang bidang usahanya menanggung risiko finansial masyarakat kecil yang kurang mampu. Perusahaan ini diselenggarakan oleh pemerintah atau badan-badan yang ditunjuk/dibentuk oleh pemerintah.
- 2) Dari segi sifatnya, usaha asuransi dapat dibedakan menjadi :
- a. Asuransi sosial atau asuransi wajib dimana untuk ikut serta dalam asuransi tersebut terdapat unsur paksaan atau wajib bagi setiap warga negara. Jadi semua warga negara (menurut kriteria tertentu) wajib menjadi anggota atau membeli asuransi tersebut. Asuransi ini biasanyadiusahakan oleh pemerintah atau badan usaha milik negara.
 - b. Asuransi sukarela, yaitu asuransi ini tidak ada paksaan bagi siapapun untuk menjadi anggota atau pembeli. Jadi setiap orang bebas memilih untuk menjadi anggota atau tidak. Jenis asuransi ini biasanyadiselenggarakan oleh pihak swasta, tetapi ada juga yang diselenggarakan oleh pemerintah.

5. Pengertian Klaim Asuransi

Menurut Abdullah Amrin Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta asuransi yang telah mendaftar untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Menurut pengertian di atas klaim asuransi merupakan sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan asuransi untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Tujuan dari klaim asuransi yaitu untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung)

6. Proses Pengajuan Klaim

Pada perusahaan asuransi sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat proses penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah proses yang telah diantisipasi atau dihindari sejak awal oleh semua perusahaan asuransi.

Proses pengajuan klaim menurut (Veithzal Rivai, 2008 : 661) adalah sebagai berikut :

- 1) Tertanggung harus segera memberitahukan kepada lembaga keuangan secara lisan terlebih dahulu begitu terjadi peristiwa /musibah objek pertanggung. Pada kesempatan pertama, lembaga keuangan akan memberitahukan kepadabroker/ asurador, secara lisan terlebih dahulu, paling lambat waktu 4x24 jam.
- 2) Berdasarkan laporan lembaga keuangan broker/ asurador akan melakukan *on the spot* ke lokasi kejadian. Dalam hal kerugian cukup besar atau sulit mencari sebab kejadian, pihak asurador biasanya menunjuk adjuster untuk melakukansurvey klaim.
- 3) Pihak tertanggung bersama dengan lembaga keuangan (dibantu broker) mempersiapkan segala sesuatunya mengenai data klaim, termasuk perkiraan kerugian serta surat pendukung klaim.

Tertanggung dapat kehilangan hak menuntut ganti rugi (klaim) apabila pemberitahuan adanya *accident* telah lewat dari 4x24 jam dan akan kehilangan hakmendapat ganti rugi apabila dalam waktu satu tahun tidak ada tuntutan pembayaranganti rugi.

7. Prinsip-Prinsip Klaim

Terdapat tiga prinsip klaim yang harus diperhatikan sejak berkas klaim diterima sampai klaim dibayarkan kepada peserta (Anwar, 2007 : 62), yaitu :

- 1) Tepat waktu, klaim yang dibayar sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Biasanya rentang waktu pembayaran klaim pada perusahaan asuransi berbeda-beda.

Tepat jumlah, klaim yang harus dibayarkan keada peserta sesuai dengan

- 2) santunan yang menjadi hak peserta atau ahli warisnya, atau sesuai nilai kerugian atau nilai maksimal yang menjadi haknya.
- 3) Tepat orang, klaim dibayarkan harus benar-benar kepada orang yang berhak. Dengan prinsip ini, perusahaan tidak akan membayarkan santunan kepada ahli waris jika nama ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis. Meskipun demikian, terkadang dalam kondisi tertentu perusahaan asuransi membutuhkan bukti sah untuk membayarkan manfaat asuransi kepada pihak yang tidak tercantum dipolis.

8. Klaim Meninggal Dunia

(Anwar, 2007 : 63-64), jenis klaim yang di akibatkan terjadinya peristiwa kematian peserta asuransi yang mengajukan klaim adalah pihak ahli waris yang tercantum dalam polis, bisa juga pihak yang diberi kuasa, atau pihak lain yang berkepentingan terhadap manfaat asuransi, seperti lembaga keuangan bank ataupun leasing. Dokumen-dokumen yang diperlukan adalah sebagai berikut :

- 1) Formulir pengajuan klaim
- 2) Fotocopy kartu identitas diri peserta dan ahli waris yang masih berlaku
- 3) Polis asli
- 4) Surat keterangan sebab meninggal dari rumah sakit atau dokter yang merawat
- 5) Surat kematian dari desa
- 6) Daftar pernyataan untuk ahli waris
- 7) Surat keterangan dari kepolisian RI jika sebab musibah karena

kecelakaan lalu lintas.

9. Administrasi Klaim

Fungsi dari administrasi klaim yaitu unntuk melakukan verifikasi berkas klaim peserta untuk memenuhi perjanjian kontrak, apabila klaim tersebut layak bayar atau tidak. Setiap dokumen yang diterima akan dilakukan verifikasi, secara umum meliputi hal-hal (Anwar, 2007 : 60-61), sebagai berikut :

1) Dokumen klaim

Dokumen klaim diajukan peserta pada pihak perusahaan asuransi harus secara lengkap, menyangkut semua informasi mengenai peristiwa yang menyebabkan peserta mengalami kerugian dan besarnya nominal kerugian yang dialami. Jika dokumen yang diajukan tidak lengkap, perusahaan asuransi berhak meminta agar peserta melengkapinya.

2) Polis masih dalam kondisi *in force*

Artinya polis tersebut masih aktif, dibuktikan dengan premi lanjutan tidak dibayar atau tertunggak melewati masa *grace priode* yang telah ditentukan, pengajuan klaim dapat ditolak, terutama klaim meninggal dunia.

3) Peristiwa kejadian masih dalam masa kontrak

Verifikasi klaim juga meneliti apakah peristiwa kerugian yang dialami oleh peserta masih dalam masa kontrak atau diluar kontrak. Jika peristiwa tersebut terjadi sebelum perjanjian dimulai atau sesudah perjanjian berakhir, klaim akan ditolak.

- 4) Peristiwa kerugian tidak dalam pengecualian polis

Peristiwa yang menyebabkan terjadinya kerugian pada pihak peserta tidak termasuk dalam klausa pengecualian, sebagaimana tercantum dalam polis. Misalnya, kematian yang disebabkan oleh peserta bunuh diri dengan cara apapun, klaimnya tidak dapat diproses.

- 5) Tidak mengandung kecurangan atau tidak melanggar peraturan

Harus juga dilakukan verifikasi, apakah klaim tersebut sesuai dengan peristiwa yang sesungguhnya terjadi, apa tidak ada kecurangan didalamnya atau unsur-unsur mencari keuntungan.

2.1.5 Mekanisme

Mekanisme adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Mekanisme adalah cara untuk mendapatkan sesuatu secara teratur sehingga menghasilkan suatu pola atau untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut definisi dari mekanisme merupakan suatu interaksi bagian satu dengan bagian lainnya sehingga sistem secara keseluruhan serta menghasilkan fungsi atau kegiatan dengan tujuannya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah tugas-tugas yang terangkai dan saling berhubungan serta melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih untuk melaksanakan transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang menurut waktu dan tata cara tertentu.

2.2 Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.

Penelitian ini diawali dengan mempelajari prosedur kredit dalam kenyataan atau berdasarkan fakta yang di dapat secara objektif di lapangan baik berupa pendapat, sikap dan perilaku yang didasarkan dengan identifikasi penulis yang akan dibahas mengenai bagaimana cara syarat-syarat, mekanisme, kendala-kendala, solusi-solusi melakukan Mekanisme Pencairan Asuransi di PTBank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.