

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Klaim

##### 2.1.1. Definisi Klaim

Umumnya klaim merupakan tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian asuransi. Secara khusus, klaim asuransi jiwa merupakan tuntutan dari pemegang polis/ penerima pengalihan hak kepada penanggung atas pembayaran jumlah uang pertanggungan (UP) atau saldo tunai sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian asuransi.

Definisi klaim menurut (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016) adalah “tuntutan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu.”

Menurut Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia dalam (*PRU Fast Start*, 2017) definisi klaim adalah “tuntutan yang diajukan pemegang Polis terhadap pelayanan atau janji yang diberikan penanggung pada saat kontrak asuransi dibuat.”

Menurut (Rohmawati, Diba, & Saepudin, 2017) klaim asuransi adalah Jaminan yang diberikan asuransi kepada pelanggan atas risiko kerugian yang terjadisesuai dengan kesepakatan bersama. Klaim yang diajukan akan ditinjau validitasnya sesuai dengan peraturan polis asuransi yang telah disepakati bersama. Waktu pengajuan klaim tidak bisa ditentukan kapan saja klaim tersebut datang. Sehingga akan digunakan distribusi Eksponensial untuk menganalisis waktu kedatangan klaim. Klaim yang digunakan sebagai bahan pengujian adalah frekuensi klaim atau banyaknya klaim yang terjadi pada satuan waktu tertentu, sehingga analisis distribusi Poisson akan digunakan untuk mengantisipasi banyaknya klaim yang terjadi pada waktu tertentu.

Berdasarkan defisini klaim diatas dapat disimpulkan bahwa klaim adalah sebuah tuntutan atas dasar ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan perusahaan terhadap pelanggan.

### 2.1.2. Berkas Klaim

Menurut (A, Asis, & Lisnawaty, 2017)Berkas klaim adalah semua data dan informasi mengenai identitas, surat perintah rawat inap, SEP, dan resume medis yang mencantumkan diagnosa dan prosedur pelayanan kesehatan serta di tanda tangani oleh dokter penanggung jawab pasien.

### 2.1.3 Mekanisme Klaim

Menurut (Syamsiar, 2005) mekanisme klaim Asuransi Prudential secara umum melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Formulir klaim diisi bertanggung(pemegang polis/ahli waris (untuk klaim meninggal dunia) dengan menyertakan surat keterangan dokter.
2. Apabila klaim kecelakaan maka bertanggung/ahli waris menyerahkan dokumen penunjang kepada perusahaan seperti kwitansi asli, hasil rekaman medis, hasil laboratoriom, laporan kepolisian.
3. PT Asuransi Prudential akan memvalidasi seluruh dokumen pelengkap dan verifikasi bertanggung/ahli waris/dokter klaim/rumah sakit jika diperlukan. Selanjutnya dana ditransfer ke rekening pihak terkait.



### 2.1.4 Manajemen Klaim

Menurut (Hansen & Rostiyanti, 2017) Manajemen klaim adalah sebuah proses pengelolaan sumber daya dalam pengajuan klaim. Tujuan utama dari manajemen klaim adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul antara kedua belah pihak secara efektif dan efisien. Setiap pihak pada dasarnya akan berusaha menghindari dan meminimalkan permasalahan yang dapat mengarah kepada klaim. Kunci dari proses ini adalah mengantisipasi dan mencegah terjadinya permasalahan sejak awal. Dalam manajemen klaim, prinsip-prinsip hukum dan teori manajemen menjadi landasan penting terutama pada tahap pra-konstruksi. Hal ini dituangkan dalam bentuk standar kontrak konstruksi, teori manajemen risiko dan sistem pengadaan proyek. Pemahaman atas prinsip dan teori ini diharapkan dapat menghindari klaim dan perselisihan konstruksi serta memastikan bahwa pengelolaan klaim berjalan dengan benar jika klaim tidak dapat dihindari.



## 2.2. Asuransi

### 2.2.1. Definisi Asuransi

Asuransi merupakan suatu kesepakatan bersama antara anggota masyarakat untuk saling menjamin dan menanggung dengan cara mengumpulkan uang dan membuat sebuah tabungan dana keuangan bersama yang digunakan sebagai dana bantuan bagi seseorang yang ditimpa kesusahan. Hal ini dilakukan sebagai suatu usaha untuk menghadapi peristiwa yang mungkin akan terjadi yang menimpa seseorang dan membawa kepada kerugian.

## Definisi Asuransi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2

Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1, Pasal 1 dalam Puspitasari (2015:

1):

Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena 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 atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Menurut Mehr dan Cammack dalam Sunyoto & Putri (2017: 97) memberikan definisi “asuransi sebagai alat untuk mengurangi resiko 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”.

Pengertian asuransi menurut M. Arif. Khan dalam Hasan (2014: 35) asuransi adalah :

Usaha seseorang menghadapi sebuah kemungkinan bahaya kerugian yang dapat melindungi diri serta usahanya. Selain itu juga ia menyatakan bahwa asuransi adalah usaha bersama dalam menyebarluaskan suatu kerugian yang disebabkan oleh bencana tertentu kepada beberapa orang yang terlibat dalam asuransi itu dan setuju untuk mengasuransikan diri mereka dalam menghadapi bencana itu.

Berdasarkan definisi asuransi menurut beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk mengurangi resiko keuangan dalam menghadapi sebuah kemungkinan bahaya kerugian yang dapat melindungi diri serta usahanya.

### 2.2.2. Tujuan Asuransi

Tujuan asuransi menurut Abbas Salim dalam (Sunyoto & Putri (2017: 106) 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 saja yang jumlahnya sudah tertentu 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 di mana ia tidak dapat berfungsi.
7. Untuk modal investasi, bagi pihak lain melalui penggunaan dana yang dikapitalisasi oleh asuransi.



### 2.2.3. Macam-Macam Asuransi

Menurut Puspitasari (2015: 3) jenis-jenis asuransi ditinjau dari berbagai aspek, baik dari aspek peserta, pertanggunggaan, maupun dari aspek sistem yang digunakan:

1. Asuransi ditinjau dari aspek peserta, maka dibagi menjadi :

- a. Asuransi Pribadi (*Ta'min Fardi*): yaitu asuransi yang dilakukan oleh seseorang untuk menjamin dari bahaya tertentu. Asuransi ini mencakup hampir seluruh bentuk asuransi, selain asuransi sosial.
- b. Asuransi Sosial (*Ta'min Ijtima'i*), yaitu asuransi (jaminan) yang diberikan kepada komunitas tertentu, seperti pegawai negeri sipil (PNS), anggota ABRI, orang-orang yang sudah pensiun, orang-orang yang tidak mampu dan lain-lainnya. Asuransi ini biasanya diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat mengikat, seperti Asuransi Kesehatan (Askes), Asuransi Pensiunan dan Hari Tua (PT Taspen), Astek (Asuransi Sosial Tenaga Kerja) yang kemudian berubah menjadi Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), Asabri (Asuransi Sosial Khusus ABRI), asuransi kendaraan, asuransi pendidikan, dan lain-lain.

2. Asuransi ditinjau dari bentuknya

Jika dilihat dari bentuknya, maka asuransi syariah dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Asuransi *Takaful* atau *Ta'awun*. (*at Ta'min at Ta'awun*)
- b. Asuransi Niaga (*at Ta'min at Tijari*) ini mencakup: asuransi kerugian dan asuransi jiwa.

3. Asuransi ditinjau dari aspek pertanggungangan atau objek yang dipertanggungkan

Jika ditinjau dari aspek pertanggungangan, maka asuransi syariah dikelompokkan menjadi:

Pertama :

Asuransi Umum atau Asuransi Kerugian (*Ta'min al Adhrrar*)

Asuransi Kerugian adalah asuransi yang memberikan ganti rugi kepada tertanggung yang menderita kerugian barang atau benda miliknya, kerugian mana terjadi karena bencana atau bahaya terhadap mana terjadi karena bencana atau bahaya terhadap mana pertanggungannya ini diadakan, baik kerugian itu berupa: Kehilangan nilai pakai atau kekurangan nilainya atau kehilangan keuntungan yang diharapkan oleh tertanggung. Penanggung tidak harus membayar ganti rugi kepada tertanggung kalau selama waktu perjanjian objek pertanggungannya tidak mengalami bencana atau bahaya yang dipertanggungkan.

Kedua :

Asuransi Jiwa. (*Ta'min al Askhas*)

Asuransi jiwa adalah sebuah janji dari perusahaan asuransi kepada nasabahnya bahwa apabila si nasabah mengalami risiko kematian dalam hidupnya, maka perusahaan asuransi akan memberikan santunan dengan jumlah tertentu kepada ahli waris dari nasabah tersebut. Asuransi jiwa biasanya mempunyai tiga bentuk:



a. *Term Assurance* (Asuransi Berjangka)

*Term assurance* adalah bentuk dasar dari asuransi jiwa, yaitu polis yang menyediakan jaminan terhadap risiko meninggal dunia dalam periode waktu tertentu.

b. *Whole Life Assurance* (Asuransi Jiwa Seumur Hidup)

Merupakan tipe lain dari asuransi jiwa yang akan membayar sejumlah uang pertanggungannya ketika tertanggung meninggal dunia kapan pun. Merupakan polis permanen yang tidak dibatasi tanggal berakhirnya polis seperti pada *term assurance*. Karena klaim pasti akan terjadi maka

premium akan lebih mahal dibanding premi *term assured* dimana klaim hanya mungkin terjadi. Polis *whole life* merupakan polis substantif dan sering digunakan sebagai proteksi dalam pinjaman.

c. *Endowment Assurance* (Asuransi Dwiguna)

Pada tipe ini, jumlah uang pertanggungan akan dibayarkan pada tanggal akhir kontrak yang telah ditetapkan.

4. Asuransi ditinjau dari sistem yang digunakan

Jika ditinjau dari sistem yang digunakan, maka aktivitas asuransi dapat dioperasional secara:

a. Asuransi konvensional

b. Asuransi Syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan Syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator.



#### 2.2.4. Manfaat Asuransi

Menurut Hasan (2014: 98) pada dasarnya asuransi memberikan manfaat bagi pihak tertanggung, antara lain:

1. Rasa aman dan perlindungan

Polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin timbul. Kalau risiko atau kerugian tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung (*insured*) berhak atas nilai kerugian sebesar nilai polis atau ditentukan berdasarkan perjanjian antara tertanggung dan penanggung.

2. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil

Prinsip keadilan diperhitungkan dengan matang untuk menentukan pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara periodik dengan memperhatikan secara cermat faktor-faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut. Untuk mendapatkan nilai pertanggungan, pihak penanggung sudah membuat kalkulasi yang tidak merugikan kedua belah pihak. Semakin besar nilai pertanggungan, semakin besar pula premi periodik yang harus dibayar oleh tertanggung.

3. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.

4. Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan

Premi yang dibayarkan setiap periode memiliki substansi yang sama dengan tabungan. Pihak penanggung juga memperhatikan bunga atas premi yang dibayarkan dan juga bonus (sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak).

5. Alat penyebaran risiko

Risiko yang harusnya ditanggung oleh tertanggung ikut dibebankan juga pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.

6. Membantu meningkatkan kegiatan usaha

Investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani dengan risiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh berbagai macam sebab (pencurian, kebakaran, kecelakaan, dan lain-lain).

### 2.2.5. Karakteristik Asuransi

Menurut Nitisusastro (2013: 43) Asuransi identik dengan ihwal transfer risiko dari pihak yang memiliki harta benda (*property*) dan tanggung jawab



kepada pihak ketiga (*lisibility*), kepada pihak lain (*insurer*) yang bidang usahanya bergerak dalam pengelolaan risiko, yaitu asuransi. Perusahaan asuransi menawarkan berbagai jenis produk jasa berupa proteksi atau jaminan finansial atas dampak kerugian apabila risiko yang diperjanjikan tertentu terjadi baik terhadap *property* maupun pada *liability*.

Dengan demikian maka jaminan asuransi diberikan berupa penggantian kerugian sebagai dampak terjadinya risiko (tertentu) pada suatu saat (tertentu) yang menimbulkan dampak kerugian (tertentu). Risiko tertentu dimaksud, bisa kerusakan, kecelakaan, kematian, kebakaran, banjir, kecurian, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, dan risiko-risiko lainnya. Saat tertentu maksudnya sepenggal waktu yang diperjanjikan, bisa satu kali perjalanan, satu bulan, satu tahun, lima tahun dan atau selama waktu yang disepakati bersama antara penjual dan pembeli. Dan kerugian tertentu artinya, bisa kerugian terhadap individu maupun institusi, demikian juga bisa *property* dan bisa *liability*.

Dengan demikian maka karakteristik asuransi merupakan usaha yang berkaitan dengan pengelolaan risiko. Risiko yang dikelola oleh perusahaan asuransi merupakan risiko milik orang lain yang ditransfer kepada perusahaan asuransi. Dengan menerima transfer risiko ini, maka apabila risiko yang diperjanjikan benar-benar terjadi akan menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi.

Karakteristik asuransi adalah usaha yang melakukan pengelolaan risiko (*RiskManagement*), suatu proses dimana manajer perusahaan melakukan identifikasi adanya risiko pada seluruh bagian di dalam organisasi yang berpotensi

menimbulkan kerugian, kemudian mengembangkan rencana untuk meniadakan atau memperkecil jumlah kerugian yang mungkin terjadi.

Tujuan Manajemen Risiko untuk meminimalkan berbagai dampak yang paling minimum sejalan dengan sasaran dan tujuan perusahaan atau keluarga. Pakar lain berpendapat bahwa tujuan Manajemen Risiko adalah merencanakan sumber daya secara efektif guna mengembalikan keseimbangan dan keefektifan operasional organisasi sesudah mengalami gangguan kerugian yang sangat hebat.

### 2.2.6. Produk dan Jenis Asuransi

Menurut Sunyoto & Putri(2017: 109) dalam garis besarnya ada 2 jenis asuransi yaitu asuransi sejumlah uang (*soorten verzekering*) dan asuransi ganti kerugian (*schade verzekering*). Sering perkembangan zaman dan usaha perasuransian munculah 3 (tiga) jenis asuransi lagi yakni asuransi varia (*varia verzekering*), Asuransi Rekayasa (*Engineering Insurance*), dan Asuransi Syariah. Dari 5 jenis asuransi yang disebutkan di atas dapat ditarik penjelasan yaitu:

#### 1. Asuransi sejumlah uang

Asuransi sejumlah uang artinya asuransi yang besarnya uang asuransi sudah ditentukan sebelumnya tanpa perlu ada suatu hubungan antara kerugian yang diderita dengan besarnya jumlah uang yang diberikan penanggung. Jenis-jenis asuransi sejumlah uang antara lain: Asuransi Jiwa, Asuransi Kesehatan, Asuransi tenaga kerja, Asuransi Pendidikan.

#### 2. Asuransi Kerugian

Asuransi kerugian dapat diartikan ganti kerugian yang diberikan perusahaan asuransi (penanggung) kepada pemegang polis (tertanggung) harus seimbang



dengan kerugian itu adalah akibat dari peristiwa untuk mana asuransi itu diadakan. Jenis-jenis asuransi kerugian antara lain: Asuransi kebakaran, asuransi kendaraan, asuransi huru-hara, asuransi kerusakan, asuransi kecurian, dan kebongkaran.

### 3. Asuransi Varia

Asuransi varia merupakan asuransi yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Asuransi varia disebut juga asuransi campuran karena merupakan campuran unsur-unsur yang ada dalam asuransi sejumlah uang dan asuransi kerugian. Asuransi varia berkembang untuk mengantisipasi kekakuan KUHD yang hanya mengatur asuransi varia antara lain: Asuransi Kredit, Asuransi Deposito, *Surety Bond*, Bank Garansi, Asuransi Ekspor Impor, Asuransi Pengangkutan, Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Pertambangan.

### 4. Asuransi Rekayasa (*Engineering Insurance*)

Asuransi Rekayasa (*Engineering Insurance*) adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan kepada pemegang polis (tertanggung) terhadap risiko-risiko yang timbul selama kegiatan pengerjaan proyek, pembangunan rumah, pemasangan mesin, *testing* dan *missioning*. Jenis-jenis Asuransi Rekayasa (*Engineering Insurance*) antara lain: Asuransi *Engineering* Proyek, Asuransi *Engineering* Non-Proyek. Asuransi *Engineering* Non-Proyek terbagi atas Asuransi Peralatan Elektronika (*electronic equipment insurance/e.e.i*) dan Asuransi Kerusakan Mesin (*Machinery Breakdown insurance/MB*).



## 5. Asuransi Syariah

Dalam perspektif ekonomi Islam, asuransi dikenal dengan istilah takaful yang berasal dari bahasa Arab yakni *takafala-yatakafulu-ta-kaful* yang berarti saling menanggung atau saling menjamin. Pengertian asuransi adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan/atau tabaru (sumbangan) yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai syariah.

