

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Badan Usaha Milik Negara

Badan Usaha Milik Negara adalah suatu badan usaha yang kepemilikan modalnya sebagian besar bersumber dari kas Negara atau Pemerintah dan di kelola sedemikian rupa untuk kemakmuran rakyat. Di Indonesia, definisi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menurut Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003, yaitu:

“Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan”.

Menurut Moh Nurhadi Cahyono dan Fadjar Judisiawan dalam jurnalnya yang berjudul Menilik Alat Ukur Penilaian Kinerja BUMN Jurnal Riset Kementerian BUMN terbitan kedua bulan Oktober tahun 2011, mengemukakan pengertian BUMN adalah sebagai berikut: “Suatu badan usaha disebut sebagai BUMN apabila kepemilikan Negara minimal 51%.”

Di Indonesia sendiri terdapat 3 (tiga) bentuk BUMN yaitu, Perusahaan Perseroan (Persero), Perusahaan Umum (Perum), dan Perusahaan Jawatan (Perjan). Adapun tujuan dari BUMN secara umum yaitu untuk mengelola sumberdaya yang dimiliki oleh Negara untuk kepentingan dan kemakmuran rakyat dan Negara.

2.1.1 Pengertian Persero

Persero adalah salah satu badan usaha yang dikelola oleh Negara atau Daerah yang bentuk usahanya adalah perseroan terbatas atau disebut PT. Saham kepemilikan Persero sebagian besar harus dikuasai oleh Pemerintah minimal 51%. Tujuan didirikannya Persero adalah untuk mencari laba atau keuntungan yang sebesar-besarnya dan juga untuk memberikan pelayanan kepada umum. Modal pendirian Persero berasal sebagian atau seluruhnya dari kekayaan Negara yang dipisahkan berupa saham-saham.

Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007,

“Perseroan Terbatas adalah salah satu dari bentuk badan usaha yang merupakan persekutuan modal yang didirikan berdasarkan perjanjian melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham, dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan di dalam Undang-undang”.

Menurut Farida Hasyim (2011;147), mengemukakan pengertian persero adalah :

“Suatu bentuk perseroan yang didirikan untuk menjalankan perusahaan dengan modal perseroan tertentu yang terbagi atas saham-saham, dan para pemegang saham ikut serta mengambil suatu saham atau lebih dan melakukan perbuatan hukum dibuat oleh nama bersama, dengan tidak bertanggungjawab sendiri untuk persetujuan perseroan itu.”

Persero dipimpin oleh direksi dan status pegawainya adalah pegawai swasta. Setiap kebijakan yang menentukan keberlangsungan perusahaan ditentukan oleh para pemegang saham yang memiliki saham lebih dari 30 % dari total saham perusahaan. Adapun contoh Persero yaitu : PT Jasamarga, PT Asuransi Jiwasraya, PT Jamsostek, PT PLN, PT Asuransi Jasa Indonesia, dan lain sebagainya.

2.2 Pengertian Perusahaan Asuransi

Pengertian perusahaan asuransi adalah suatu lembaga yang sengaja dirancang dan dibentuk sebagai lembaga pengambil alih dan penerimaan risiko. Dengan demikian, perusahaan asuransi pada dasarnya menawarkan jasa proteksi sebagai bentuk produknya kepada masyarakat yang membutuhkan, dan selanjutnya diharapkan akan menjadi pelanggannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan asuransi akan mengajak setiap pihak untuk bergabung ataupun bekerjasama untuk menghadapi kemungkinan-kemungkinan kerugian yang mungkin terjadi yang biasanya tidak disadari dan tidak siap dihadapi. Ada beberapa definisi tentang asuransi antara lain :

1. Definisi asuransi menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) RI : “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikat 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”.
2. Definisi asuransi menurut Prof. Mehr dan Cammack : “Asuransi merupakan suatu 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 diramal itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung”.

3. Definisi asuransi menurut Prof Mark R. Green : “Asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi resiko, dengan jalan mengkombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu”.
4. Definisi asuransi menurut C. Arthur William Jr dan Richard M. Heins :
 - a. “Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian financial yang dilakukan oleh seorang penanggung”.
 - b. “Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan yang mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian financial”.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko yang melekat pada perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena resiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat diramalkan dan kerugian yang diramalkan terjadi akan dibagi secara proporsional oleh semua pihak dalam gabungan itu”.

2.2.1 Prinsip-prinsip Pokok Asuransi

Ada beberapa prinsip asuransi yang sangat penting dan harus dipenuhi oleh tertanggung maupun penanggung agar kontrak atau perjanjian asuransi berlaku (tidak batal). Adapun prinsip-prinsip pokok asuransi adalah sebagai berikut :

1. Prinsip itikad baik (*Utmost Good Faith*)

Suatu tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap, semua fakta yang material mengenai suatu yang akan diasuransikan baik diminta maupun tidak. Artinya adalah si penanggung harus dengan jujur menerangkan dengan jelas segala sesuatu tentang luasnya syarat atau kondisi dari asuransi dan si tertanggung juga harus memberikan keterangan yang dipertanggungjawabkan.

2. Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan (*Insurable Interest*)

Hal untuk mengasuransikan, yang timbul dari suatu hubungan, antara tertanggung dengan yang diasuransikan dan diakui secara hukum.

3. Prinsip ganti rugi (*Indemnity*)

Suatu mekanisme dimana penanggung menyediakan kompensasi *financial* dalam upayanya menempatkan tertanggung dalam posisi keuangan yang ia miliki sesaat sebelum terjadinya kerugian (KUHD pasal 252, 253, dan dipertegas dalam pasal 278).

4. Prinsip Subrogasi (*Subrogation*)

Pengalihan hak tuntutan dari tertanggung kepada penanggung setelah klaim dibayar.

5. Prinsip Kontribusi (*Contribution*)

Hak penanggung untuk mengajak penanggung lainnya yang sama-sama menanggung, tetapi tidak harus sama kewajibannya terhadap tertanggung untuk ikut memberikan *indemnity*.

6. Prinsip sebab akibat (*Proximate Cause*)

Suatu penyebab aktif, efisien yang menimbulkan rangkaian kejadian yang menimbulkan suatu akibat tanpa adanya intervensi suatu yang mulai dan secara aktif dari sumber yang baru dan independen.

2.2.2 Fungsi dan Tujuan Asuransi

Disamping sebagai bentuk pengendalian risiko (secara financial), asuransi juga memiliki berbagai manfaat yang diklasifikasikan kedalam beberapa fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi Utama (Primer)

a. Pengalihan resiko

Sebagai sarana atau mekanisme pengalihan kemungkinan resiko/kerugian (*chance of loss*) dari tertanggung sebagai "*Original Risk Bearer*" kepada satu atau beberapa penanggung (*a risk transfer mechanism*). Sehingga ketidakpastian yang berupa kemungkinan terjadinya kerugian sebagai akibat suatu peristiwa tidak terduga, akan berubah menjadi proteksi asuransi yang pasti merubah kerugian menjadi ganti rugi atau santunan klaim dengan syarat pembayaran premi.

b. Penghimpun Dana

Sebagai penghimpun dana dari masyarakat (pemegang polis) yang akan dibayarkan kepada mereka yang mengalami musibah, dana yang dihimpun tersebut berupa premi atau biaya berasuransi yang dibayar

oleh tertanggung kepada penanggung, dikelola sedemikian rupa sehingga dana tersebut berkembang, yang kelak akan dipergunakan untuk membayar kerugian yang mungkin akan diderita salah seorang tertanggung.

c. Premi seimbang

Untuk mengatur sedemikian rupa sehingga pembayaran premi yang dilakukan oleh masing-masing tertanggung adalah seimbang dan wajar dibandingkan dengan risiko yang dialihkannya kepada penanggung, dan besar kecilnya premi yang harus dibayarkan tertanggung dihitung berdasarkan suatu tarif premi (*rate of premium*) dikalikan dengan nilai pertanggungan.

2. Tujuan Asuransi

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang diderita satu pihak.
- b. Meningkatkan efisiensi, karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu dan biaya.
- c. Pemerataan biaya, yaitu cukup hanya dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti/membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu dan tidak pasti.
- d. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

2.2.3 Kategori Asuransi

Secara garis besar, asuransi terdiri dari tiga kategori, yaitu :

a. Asuransi Kerugian

Terdiri dari asuransi untuk harta benda (*property*, kendaraan), kepentingan keuangan (*pecuniary*), tanggungjawab hukum, dan asuransi diri (kecelakaan/kesehatan).

b. Asuransi Jiwa

Merupakan suatu bentuk kerjasama antara orang-orang yang menghindarkan atau minimal mengurangi risiko yang diakibatkan oleh risiko kematian (yang pasti terjadi tetapi tidak pasti kapan terjadinya), risiko hari tua (yang pasti terjadi dan dapat diperkirakan kapan terjadinya, tetapi tidak pasti berapa lama), risiko kecelakaan (yang pasti terjadi tapi tidak mustahil terjadi). Kerjasama ini dikoordinir oleh perusahaan asuransi, yang bekerja atas dasar hukum bilangan besar (*the law of large number*), yang menyebarkan risiko kepada orang-orang yang mau bekerjasama. Asuransi pendidikan, pension, investasi, tahapan, kesehatan, termasuk kedalam jenis asuransi jiwa.

c. Asuransi Sosial

Program asuransi ini wajib diselenggarakan pemerintah berdasarkan Undang-undang. Maksud dan tujuan asuransi sosial adalah menyediakan jaminan dasar bagi masyarakat dan tidak bertujuan untuk mendapatkan keuntungan komersial.

2.3 Sistem Informasi Akuntansi

Bagian terpenting yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan diantaranya adalah informasi akuntansi. Salah satu informasi berupa data keuangan yang dimanfaatkan oleh pihak manajemen perusahaan maupun pihak luar perusahaan dan harus disajikan dalam bentuk yang baik. Untuk melakukan semua itu diperlukan sistem yang mengatur arus dan pengolahan data akuntansi yang biasa disebut sistem informasi akuntansi. Adapun pengertian dari sistem informasi akuntansi akan dijelaskan melalui sub bab berikut :

2.3.1 Pengertian Sistem

Menurut Mustakini (2009:34), bahwa “Sistem adalah kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu”.

Menurut Moekijat dalam Prasajo (2011:152), mengatakan bahwa :

“Sistem adalah setiap sesuatu terdiri dari obyek-obyek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata kaitan dan bertata hubungan satu sama lain, sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan satu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.”

Menurut Yakub (2012:1), “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau tujuan tertentu.”

Menurut Gordon B. Davis yang dikutip oleh Tata Sutabri (2012:17) dalam bukunya menyatakan,

“Sistem bisa berupa abstrak atau fisis. Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi yang saling bergantung. Sedangkan sistem yang bersifat fisis adalah serangkaian unsur yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas mengenai definisi sistem, dapat disimpulkan bahwa suatu sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dan berinteraksi melalui kegiatan input-proses-output untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.3.2 Pengertian Sistem Informasi

Menurut O'brian dalam Yakub (2012:16), mengatakan bahwa :

“sistem informasi (information system) merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi”.

Menurut Agus mulyanto (2009 : 29) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Alter dalam Kadir (2009:7), bahwa “sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.”

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam media menyampaikan data yang berguna bagi pemakainya. Sistem informasi lenih mengarah pada penggunaan teknologi 18omputer didalam sebuah perusahaan.

2.3.3 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mujilan (2012:3) mengemukakan pengertian sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut,

“Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan sumberdaya seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data menjadi suatu informasi. Informasi ini dikomunikasikan kepada beragam pengambil keputusan.”

Menurut pendapat Xu yang dikutip oleh Mudjilan (2012:3) mengemukakan bahwa, “Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem yang paling penting di organisasi dan merubah cara menangkap , memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi.”

Menurut Mulyadi (2010:3) berpendapat bahwa,

“Sistem informasi akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.”

Dari ketiga pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari kegiatan organisasi yang saling berhubungan satu sama lain dan bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan kepada pihak yang berkepentingan, seperti manajer maupun konsumen.

2.3.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mulyadi (2010:19-20) mengemukakan bahwa, sistem informasi akuntansi memiliki empat tujuan dalam penyusunannya, yaitu :

1. “Menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha
2. Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya.

3. Memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan (reliability) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan kekayaan perusahaan.
4. Mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.”

Menurut Romney dan Steinbart (2009;29) tujuan utama penyusunan sistem informasi akuntansi bagi organisasi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. “Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut, dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga asset-asset organisasi, termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat, dan andal.”

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa suatu sistem informasi akuntansi harus berguna, tepat waktu dan relevan untuk pengambilan keputusan, serta meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dalam memberikan informasi dari segi intern dan ekstern yang akan berguna bagi manajemen dalam rangka mencapai tujuan suatu perusahaan.

Secara umum fungsi sistem informasi akuntansi adalah untuk mendorong seoptimal mungkin agar sistem akuntansi dapat menghasilkan berbagai informasi akuntansi yang terstruktur yaitu tepat waktu, relevan, dan dapat dipercaya, serta secara keseluruhan informasi tersebut mengandung arti yang berguna.

2.3.5 Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mulyadi (2010:4-5), bahwa “Sistem Informasi Akuntansi terdiri dari formulir, jurnal, buku besar, buku pembantu, dan laporan.”

Adapun penjelasan dari kelima unsur di atas adalah sebagai berikut :

1. Formulir

Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi, sehingga data yang bersangkutan dengan transaksi direkam pertama kalinya sebagai dasar pencatatan dalam catatan.

2. Jurnal

Jurnal merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan, dan meringkas data keuangan dan data lainnya yang sesuai dengan informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan.

3. Buku Besar

Buku besar (*general ledger*) terdiri dari akun-akun yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal. Akun-akun dalam buku besar ini disediakan sesuai dengan unsur-unsur informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan.

4. Buku Pembantu

Jika data keuangan yang digolongkan dalam buku besar diperlukan rinciannya lebih lanjut, dapat dibentuk buku pembantu (*subsidiary ledger*). Buku pembantu ini terdiri dari akun-akun pembantu yang merinci yang merinci data keuangan yang tercantum dalam akun tertentu dalam buku

besar. Buku besar dan buku pembantu disebut sebagai catatan akuntansi terakhir karena setelah data akuntansi keuangan dicatat dalam buku-buku tersebut, proses akuntansi selanjutnya adalah penyajian laporan keuangan, bukan pencatatan lagi ke dalam catatan akuntansi.

5. Laporan

Hasil akhir proses akuntansi adalah laporan keuangan yang dapat berupa neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan laba yang ditahan, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran, laporan harga pokok penjualan, daftar umur piutang, daftar utang yang akan dibayar, daftar saldo persediaan yang lambat penjualannya.

Unsur-unsur sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2009:28) yaitu :

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi.
2. Prosedur-prosedur, baik manual maupun yang terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
3. Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
4. *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk *komputer*, peralatan pendukung (*peripheral device*), dan peralatan untuk komunikasi jaringan.
6. *Internalcontrol* dan langkah-langkah keamanan yang menjaga data dalam sistem informasi akuntansi.”

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur yang terkait sistem informasi akuntansi adalah manusia, peralatan, buku atau catatan baik berbentuk manual maupun komputerisasi, kegiatan atau prosedur dan laporan atau hasil akhir yang bisa didokumentasikan.

2.3.6 Cara Kerja Sistem Informasi Akuntansi

Tujuan kinerja sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu kinerja sistem yang ada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan. Setiap sistem informasi akuntansi melaksanakan lima fungsi utama, yaitu pengumpulan data, pemrosesan data, manajemen data, pengendalian data (termasuk *security*), dan penghasil informasi.

Adapun penjelasan dari kelima fungsi di atas adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Fungsi pengumpulan data terdiri atas memasukkan data transaksi melalui formulir, mensyahkan serta memeriksa data untuk memastikan ketepatan dan kelengkapannya. Jika data bersifat kuantitatif, data dihitung dahulu sebelum dicatat. Jika data jauh dari lokasi pemrosesan, maka data harus ditransmisikan lebih dahulu.

2. Pemrosesan Data

Pemrosesan data terdiri atas proses perubahan input menjadi output.

Fungsi pemrosesan data terdiri atas langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menyalin data ke dokumen atau media lain.
- b) Mengurutkan, atau menyusun data menurut karakteristiknya.
- c) Mengelompokkan atau mengumpulkan transaksi sejenis.
- d) Menggabungkan atau mengkombinasikan dua atau lebih data atau arsip.
- e) Melakukan penghitungan.
- f) Peringkasan, atau penjumlahan data kuantitatif.

g) Membandingkan data untuk mendapatkan persamaan atau perbedaan yang ada.

3. Manajemen Data

Fungsi manajemen data terdiri atas tiga tahap, yaitu: penyimpanan, pemutakhiran dan pemunculan kembali (*retrieving*).

4. Pengendalian Data

Fungsi pengendalian data mempunyai dua tujuan dasar :

a) untuk menjaga dan menjamin keamanan aset perusahaan, termasuk data, dan

b) untuk menjamin bahwa data yang diperoleh akurat dan lengkap serta diproses dengan benar. Berbagai teknik dan prosedur dapat dipakai untuk menyelenggarakan pengendalian dan keamanan yang memadai.

5. Penghasil Informasi

Fungsi penghasil informasi ini terdiri atas tahapan pemrosesan informasi seperti penginterpretasian, pelaporan dan pengkomunikasian informasi.

2.4 Tinjauan Umum Tentang Klaim Kendaraan

2.4.1 Pengertian Klaim

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2012) klaim adalah “Ganti rugi yang dibayarkan atau yang menjadi kewajiban kepada tertanggung oleh perusahaan asuransi (Ceding Company) sehubungan dengan telah terjadinya kerugian.”

Definisi klaim yang terdapat dalam PSAK No. 28 (2012) tentang perusahaan asuransi kerugian yaitu, “Klaim bruto adalah klaim yang jumlahnya telah disepakati, termasuk biaya penyelesaian klaim.”

Pada klaim, yang harus dilakukan adalah *establish cause of loss*. Mencari penyebab yang sebenarnya dari kerugian dan metode yang digunakan adalah :

- a. *Proximate cause*
- b. *Insurable interest*
- c. *Indemnity*

Dengan perkataan lain *Proximate cause, Insurable interest, dan indemnity* merupakan *filter* atau saringan untuk pengeluaran premi dari *fund* di dalam pembayaran klaim, sehingga dapat disimpulkan bahwa klaim merupakan puncak dari asuransi.

2.4.2 Proses Penyelesaian Klaim

Menurut Herman Darmawi (2010:46-47) menyebutkan bahwa :

“Ada dua tindakan dasar yang terbuka bagi perusahaan asuransi jika dikonfrontasikan dengan suatu klaim, yaitu membayar dan menolaknya. Dalam kebanyakan kegiatan hanya sedikit masalah sehubungan dengan jumlah pembayaran santunan (klaim) itu. Karena itu pembayaran kerugian adalah prosedur biasa. Tetapi pada hal-hal lain bahwa perusahaan asuransi merasa tidak perlu membayar tuntutan maka penanggung akan menolak tanggung jawabnya dan mendebat tuntutan itu.”

Herman Darmawi juga mengatakan bahwa, “Ada dua hal yang mendasari perusahaan menolak pembayaran, yaitu: karena kerugian tidak terjadi dan karena polis yang bersangkutan tidak menutupi kerugian.”

Suatu kerugian tidak tertutupi polis karena diluar lingkungan persetujuan pertanggungan. Itu terjadi bila polis tidak berlaku lagi atau pihak tertanggung telah menyalahi ketentuan polis yang berlaku.

Herman Darmawi (2010:47) mengatakan bahwa dalam penentuan apakah perusahaan asuransi harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian klaim dengan empat langkah pokok yaitu :

- “1. Pemberitahuan kerugian
2. Penyelidikan kerugian
3. Bukti kerugian
4. Pembayaran atau menolak tuntutan tersebut.”

Prosedur penyelesaian klaim adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Umum Klaim

Setelah mengalami musibah, yang harus dilakukan oleh tertanggung adalah :

- a) Segera menghubungi pihak yang berwajib (untuk kasus tertentu).
- b) Sedapat mungkin menyelamatkan dan menjaga objek asuransi yang masih berharga.
- c) Menghubungi pihak asuransi melalui sarana komunikasi yang tercepat seperti telepon, faksimili, email, dan yang sejenisnya.
- d) Penjelasan prosedur serta kelengkapan berkas klaim oleh petugas klaim.
- e) Survey akan diadakan bila perlu

f) Setelah mendapatkan laporan petugas klaim dari pihak asuransi akan segera meneliti keabsahan polis tertanggung. Keabsahan polis dapat dilihat dari tiga hal :

1. Periode asuransi : apakah masih berlaku?
2. *Insurable interest* : apakah mempunyai kepentingan?
3. Pelunasan premi : apakah premi sudah dilunasi?

Hal penting yang harus disampaikan kepada tertanggung adalah harus menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan. Setelah melihat keabsahan polis, data lengkap survey serta dokumen-dokumen yang diperlukan, proses klaim akan segera diselesaikan oleh pihak asuransi. Agen asuransi juga dituntut berinisiatif untuk membantu kliennya dalam proses klaim yang sedang berjalan.

2. Penyelesaian Klaim

Berdasarkan hasil survey klaim, dokumen klaim yang tertanggung berikan dan kondisi polis, dapat diketahui secara jelas status klaim tersebut serta besarnya kerugian yang menjadi tanggung jawab pihak asuransi. Pihak asuransi akan memberikan penjelasan kepada tertanggung mengenai dasar penyelesaian klaim yang diajukan. Seandainya penjelasan tersebut dapat diterima dan disetujui maka tahap berikutnya adalah penyelesaian administrasi dan pembayaran klaim.

Dalam pembayaran klaim, akan diperhitungkan juga risiko sendiri dan depresiasi. Mengenai depresiasi, setiap benda biasanya akan mengalami penyusutan nilai yang bervariasi tergantung pada jenisnya, hingga pada khir nilai ekonomisnya menjadi nol dalam waktu tertentu, misalnya 5 tahun (kendaraan)

atau 25 tahun (bangunan). Penyusutan nilai ini diperhitungkan dalam mengkalkulasi nilai klaim mengingat tertanggung pun telah menikmati obyek asuransi tersebut sebelum terjadi musibah.

Setelah semua masalah diselesaikan, pihak asuransi akan segera melaksanakan kewajiban membayar klaim, baik secara tunai, melalui cek, atau giro atau transfer rekening, melakukan perbaikan atau penggantian atau dengan melakukan pemulihan kembali. Selanjutnya, pihak tertanggung berhak menerima salinan dokumen yang berisi bukti-bukti transaksi dari pihak-pihak terkait. Apabila terdapat keganjilan dalam proses penyelesaian klaim, maka pihak tertanggung berhak mengajukan keberatan atau *complain* kepada perusahaan asuransi.

2.4.3 Rasio Klaim

Pengukuran kinerja perusahaan selain dilihat dari aspek keuangan, juga dapat dilihat dari aspek operasional perusahaan. Klaim merupakan salah satu kegiatan operasional perusahaan asuransi yang harus diselesaikan antara pihak asuransi dengan tertanggung atau pemegang polis.

Perusahaan dapat mengetahui berapa besar pembayaran klaim yang telah dilakukan akibat terjadinya kerugian yang dialami oleh pemegang polis (tertanggung). Untuk mengukur rasio klaim dalam perusahaan asuransi kerugian dilakukan dengan perbandingan antara klaim bruto dengan premi bruto.

Sebagaimana yang tercantum dalam *Statement of Corporate Intent* PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) tahun 2012 bahwa rasio klaim dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Klaim Ratio} = \frac{\text{Klaim Bruto}}{\text{Premi Bruto}}$$

Dengan adanya perhitungan klaim rasio, maka pihak bertanggung lebih mudah mengetahui dan memprediksikan jumlah klaim yang dikeluarkan oleh perusahaan dan bisa menyesuaikan dengan bukti-bukti transaksi yang salinannya akan diberikan pada saat proses klaim telah selesai.

2.4.4 Pengertian Asuransi Kendaraan

Asuransi Kendaraan adalah asuransi yang diperuntukkan khusus untuk kendaraan. Perusahaan asuransi mengambil alih resiko yang mungkin terjadi pada kendaraan pengikut asuransi. Sebelum mengikuti asuransi kendaraan kita harus memperhatikan service (jasa), kekuatan keuangan (security), dan beban atau biaya perusahaan asuransi.

Adapun jenis asuransi kendaraan adalah asuransi untuk mobil dan asuransi motor. Jenis perlindungan yang ditawarkan perusahaan asuransi adalah :

1. Perlindungan Komprehensif (*Comprehensive*)

Perlindungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi berupa jaminan ganti rugi (berupa biaya) jika kendaraan tersebut hilang atau mengalami kerusakan sebagian ataupun keseluruhan akibat kebakaran, kejatuhan benda, pencurian, tabrakan, perbuatan jahat, perampasan, benturan, atau

kecelakaan yang lain. Mengacu pada PSAKBI, usia kendaraan maksimal delapan tahun.

2. Perlindungan TLO (*Total Loss Only*)

Perlindungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi atas kehilangan atau kerusakan total pada kendaraan yang di akibatkan oleh kebakaran, kejatuhan benda, perbuatan jahat, perampasan, pencurian, benturan, tabrakan atau kecelakaan lalu lintas lainnya. Mengacu pada PSAKBI, usia kendaraan maksimal 15 tahun.

