

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

Pengertian 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.

Pengertian prosedur menurut beberapa para ahli diantaranya:

- a. Mulyadi (2016:4) “prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.
- b. Rudi M (2013:84) “prosedur sebagai pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis”.

- c. Ira Crisyanti (2011:43) “Prosedur adalah Tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

2.2 Pengertian Sistem

Pengertian Sistem menurut beberapa ahli diantaranya:

- a. Menurut West Chruchman yang diambil dari buku krismiaji dalam bukunya Sistem Informasi Akuntansi (2015:1) sebuah sistem dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk mencapai serangkaian tujuan.
- b. Menurut Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart dalam bukunya yang *Accounting Information System* (2014:3) sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan.

2.3 Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik menurut beberapa para ahli diantaranya:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih 2013:5).
- b. Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan dalam (Rohman, dkk 2010:3)

2.4 Dana Santunan Asuransi Kecelakaan

1. Pengertian Dana Santunan Asuransi Kecelakaan

Dana santunan asuransi di PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan dana santunan yang berasal dari sumbangan wajib dan iuran wajib pengguna kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Dana santunan tersebut mengacu pada 2 (dua) undang-undang peransuransian yang dikeluarkan oleh pemerintah, yaitu undang-undang No. 33 tahun 1964 tentang dana

wajib kecelakaan penumpang dan undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.

2. Unsur-Unsur Dalam Asuransi:

Berdasarkan definisi tentang asuransi yang dikemukakan oleh berbagai sumber tersebut, maka di dalam asuransi terkandung beberapa unsur, di antaranya adalah :

- a. Pihak tertanggung (*insured*), merupakan pihak yang menjadi obyek asuransi dan memiliki kewajiban untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung secara sekaligus atau berangsur-angsur.
- b. Pihak penanggung (*insure*), merupakan pihak yang bersedia untuk menanggung kerugian yang mungkin terjadi pada seseorang yang menjadi tanggungannya berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Pihak penanggung akan membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung secara langsung atau berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu dikemudian hari.
- c. Suatu peristiwa (*accident*), merupakan suatu peristiwa atau kejadian yang tidak tentu (tidak terduga sebelumnya).
- d. Kepentingan (*interest*), yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tidak tentu.

3. Ahli Waris

Masyarakat yang mengalami kecelakaan meninggal dunia maka yang menerima dana santunan asuransi adalah Ahli Waris korban. Berikut ini yang termasuk kedalam ahli waris korban adalah:

a. Ketentuan Ahli Waris

Santunan meninggal dunia diserahkan langsung kepada Ahli Waris korban yang sah, yaitu:

- 1) Janda atau dudanya yang sah
- 2) Dalam hal tidak ada janda/dudanya, kepada anak-anaknya yang sah.
- 3) Dalam hal tidak ada janda/dudanya dan anak-anaknya yang sah kepada orang tua yang sah.

b. Disamakan kedudukannya dengan Anak dan Orang Tua yang sah.

- 1) Pengertian dari anak dan orang tua yang sah tidak selalu pengertian anak kandung dan orang tua kandung, akan tetapi anak tiri dan orang tua tiri disamakan kedudukannya sebagai Ahli Waris yang sah.
- 2) Demikian juga anak angkat dan orang tua angkat disamakan kedudukannya sebagai Ahli Waris yang sah apabila telah mendapat putusan dari Pengadilan Negeri atau Instansi yang berwenang.

2.5 Prosedur Santunan Asuransi Kecelakaan

1. Pengertian Prosedur Santunan Asuransi Kecelakaan

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 yang baik yang dikeluarkan PT. Jasa Raharja (Persero) Purwokerto.

2. Syarat untuk memperoleh dana Santunan:

Untuk memperoleh dana santunan dari PT Jasa Raharja (Persero) ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Persyaratan untuk mendapatkan dana santunan dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Untuk korban Meninggal Dunia.
 - Bagi Korban Yang Telah Berkeluarga
 - a) Laporan Polisi + Fotocopy STNK, Notice Pajak & SIM.
 - b) Fotocopy KTP Ahli Waris.
 - c) Fotocopy Surat Nikah.
 - d) Fotocopy Kartu Keluarga.
 - e) Surat Keterangan Kesehatan dari Rumah Sakit (Jika ada biaya pengobatan).
 - f) Surat Keterangan Ahli Waris.
 - g) Surat Kematian dari Rumah Sakit atau Kelurahan.

- h) Fotocopy buku Tabungan BRI.
- i) Formulir Pengajuan Santunan (Form.Terlampir).
- Bagi Korban Yang Belum Berkeluarga
 - a) Laporan Polisi + Fotocopy STNK, Notice Pajak & SIM.
 - b) Fotocopy KTP Ahli Waris.
 - c) Surat Keterangan Belum Menikah Bagi Korban Yang Sudah Dewasa (17 Tahun ke atas).
 - d) Akta Kelahiran atau Copy Ijazah atau Raport Korban.
 - e) Fotocopy Kartu Keluarga.
 - f) Surat Keterangan Kesehatan dari Rumah Sakit (Jika ada biaya pengobatan).
 - g) Surat Keterangan Ahli Waris (Form.Terlampir).
 - h) Surat Kematian dari Rumah Sakit atau Kelurahan.
 - i) Fotocopy buku Tabungan BRI.
 - j) Formulir Pengajuan Santunan (Form.Terlampir).
- b. Untuk korban Luka-Luka
 - a) Laporan Polisi + Fotocopy STNK, Notice Pajak & SIM.
 - b) Fotocopy KTP Korban.
 - c) Kwitansi asli Rumah Sakit bermaterai + Rincian Biaya, Dokter, Apotik, Copy Resep.
 - d) Surat Rujukan dari Rumah Sakit yang pertama menangani.
 - e) Formulir Keterangan Kesehatan Korban dari Rumah Sakit yang diisi oleh dokter yang merawat korban.
 - f) Formulir Pengajuan Santunan (Form.Terlampir).

3. Prosedur Pencairan Dana Santunan

Prosedur pencairan dana santunan atau klaim yang diterapkan oleh PT Jasa Raharja (Persero), yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur Penerimaan Klaim

- a) Front Office menerima Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris dari Klaim.
- b) Front Office meneliti kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris dari Klaimen.
- c) Front Office memberikan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris dari Klaimen tersebut ke bagian pelayanan.

2. Prosedur Pelayanan Klaim

- a) Bagian Pelayanan melakukan pengecekan kembali kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris.
- b) Bagian Pelayanan meneliti keabsahan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris

dan kasus kecelakaan yang diterima dari bagian Front Office.

- c) Bagian Pelayanan memproses administrasi penerimaan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris.
- d) Bagian Pelayanan menyerahkan kembali Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris kepada Klaim untuk difotocopy sebanyak 3 rangkap.
- e) Bagian Pelayanan menerima kembali Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris dari Klaim yang telah diperbanyak.
- f) Bagian Pelayanan mengentry data Klaim ke dalam komputer dan membuat Tanda Terima Berkas (TTB) dan Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB).
- g) Bagian Pelayanan menyerahkan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris serta TTB dan LDPB kepada Kepala Perwakilan.
- h) Bagian Pelayanan menyerahkan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan

Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris serta TTB dan LDPB dari Kepala Perwakilan beserta perintah untuk dilakukannya suatu tindakan.

i) Bagian Pelayanan melaksanakan perintah dari Kepala Perwakilan, perintah tersebut berisi bahwa:

- 1) Jika terjamin maka Bagian Pelayanan melakukan pengecekan domisili Klaimen, membuat janji ke Klaimen dan membuat Kuitansi Pembayaran Klaim.
- 2) Jika tidak terjamin dibuatkan Surat Penolakan kemudian diberikan ke Klaimen.
- 3) Jika domisili Klaimen diluar wilayah kerja PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Purwokerto maka dibuatkan Surat Pelimpahan ke cabang atau perwakilan lainnya sesuai dengan domisili Klaimen.
- 4) Jika domisili didalam wilayah PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Purwokerto maka Bagian Pelayanan melakukan cek keabsahan, jika sesuai maka Kepala Perwakilan menyerahkan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi kepada Bagian Pelayanan.
- 5) Jika tidak sesuai atau meragukan, diserahkan kepada Bagian Pelayanan untuk dilakukan survey baik ke Tempat Kejadian Perkara (TKP) maupun ke rumah korban, setelah melakukan survey Bagian Pelayanan membuat Laporan Hasil Survey (LHS).

- j) Bagian Pelayanan memberikan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB dan LHS serta Kuitansi Pembayaran Klaim ke PJ Keuangan.

3. Prosedur Pengesahan

- a) Kepala Perwakilan menerima Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris serta TTB dan LDPB dari Bagian Pelayanan untuk menetapkan otorisasi terhadap berkas atau kasus kecelakaan.
- b) Kepala Perwakilan memberikan kembali Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris serta TTB dan LDPB ke Bagian Pelayanan beserta perintah untuk dilakukannya suatu tindakan.
- c) Kepala Perwakilan menerima Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta Kuitansi Pembayaran Klaim dari PJ Keuangan.
- d) Kepala Perwakilan melakukan persetujuan atas pembayaran klaim asuransi kepada Klaimen.

- e) Kepala Perwakilan memberikan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta Kuitansi Pembayaran Klaim ke Kasir.
- f) Kepala Perwakilan menerima Bukti Pengeluaran Kas yang telah ditandatangani PJ Keuangan, Surat Perintah Transfer dan Bilyet Giro dari Kasir, lalu mendatangi dokumen-dokumen tersebut kemudian dikembalikan ke Kasir untuk dilakukan pembayaran klaim asuransi ke Klaimen.

4. Prosedur Verifikasi

- a) PJ Keuangan menerima Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB dan LHS serta Kuitansi Pembayaran Klaim dari Bagian Pelayanan.
- b) PJ Keuangan melakukan verifikasi terhadap kuitansi biaya-biaya dari Rumah Sakit dengan Kuitansi Pembayaran Klaim dan memberikan pendapat atau petunjuk pada lembar Disposisi Pengawasan Berkas.
- c) PJ Keuangan membeikan Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS

serta Kuitansi Pembayaran Klaim ke Kepala Perwakilan untuk dilakukan persetujuan pembayaran klaim.

5. Prosedur pembayaran Klaim Asuransi

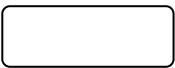




- a) Kasir menerima Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta Kuitansi Pembayaran Klaim dari Kepala Perwakilan.
- b) Kasir membuat Bukti Pengeluaran Kas dan secara otomatis jurnal tercatat pada saat Bukti Pengeluaran tercetak, Surat Perintah Transfer dan Bilyet Giro.
- c) Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta Kuitansi Pembayaran Klaim yang diterima dari Kepala Perwakilan diarsip sementara berdasarkan nomor sambil menunggu Bukti Pengeluaran Kas, Surat Perintah Transfer dan Bilyet Giro ditandatangani Kepala Perwakilan.
- d) Kasir meminta tanda tangan Kepala Perwakilan sebagai otorisasi terhadap pembayaran klaim asuransi dengan memberikan Bukti Pengeluaran Kas, Surat Perintah Transfer dan Bilyet Giro ke Kepala Perwakilan.




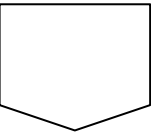
- e) Kasir menerima Bukti Pengeluaran Kas, Surat Perintah Transfer dan Bilyet Giro dari Kepala Perwakilan.
- f) Dokumen Pengajuan Klaim Asuransi, Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, Keterangan Ahli Waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta Kuitansi Pembayaran Klaim yang diarsip sementara berdasarkan nomor dibuka kembali dan dijadikan satu dengan Bukti Pengeluaran Kas, Surat Perintah Transfer dan Bilyet Giro untuk dilakukan pembayaran.
- g) Kasir melakukan wawancara untuk memastikan kebenaran penerimaan santunan sebelum melakukan pembayaran klaim asuransi.
- h) Kasir mencocokkan data yang ada di KTP klaimen sebelum penyerahan uang santunan, lalu meminta tanda tangan klaimen untuk Bukti Kas Keluar.
- i) Kasir melakukan pembayaran kepada klaimen jika pembayaran dilakukan secara tunai.

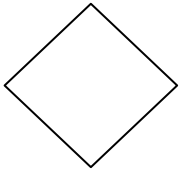


2.6 Simbol-Simbol Dalam Pembuatan Flowchart

Simbol *Flowchart*

Flowchart disusun menggunakan simbol-simbol. Simbol ini dipakai sebagai alat bantu menggambarkan proses didalam program. Simbol-simbol yang dipakai antara lain:

No	Simbol	Nama	Fungsi
1.		Terminal	Menyatakan permulaan atau akhir suatu program
2.		Flow	Menyatakan jalannya arus suatu proses
3.		Manual Operation	Menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh komputer
4.		Input / Output	Menyatakan proses input atau output tanpa tergantung jenis peralatannya
5.		Process	Menyatakan suatu tindakan (proses) yang dilakukan oleh computer

6.		Document	Mencetak keluaran dalam bentuk dokumen (melalui printer)
7.		Rangkap dari sebuah dokumen	Rangkap dokumen diindikasikan dengan pemberian nomor dokumen pada sudut sebelah kanan symbol dokumen.
8.		Pengetikan online	Memasukan data menggunakan perangkat online, seperti terminal atau komputer personal
9.		Offline Connector	Menyatakan sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang berbeda

10.		Decision	Menunjukkan suatu kondisi tertentu yang akan menghasilkan dua kemungkinan jawaban : ya / tidak
11.		Extract	Menunjukkan indikator langkah yang menggabungkan dari satu set menjadi beberapa set
12.		Offline Storage	Data dalam simbol akan disimpan ke suatu media tertentu

Gambar 2.1 Simbol-Simbol *Flowchart*

Sumber: Sitorus (2015:14)