**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Tenaga Kerja**

**2.1.1 Pengertian Tenaga Kerja**

Menurut UU No.13 tahun 2003 pasal 2 ayat (2) tentang ketenagakerjaan Tenaga Kerja adalah Setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Dalam bukunya Mulyadi (2012,59) menyatakan tenaga kerja adalah :

Penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Menurut (Zaeni Asyhadie,2019:3) Tenaga kerja adalah “Penduduk yang dalam batas usia kerja dan mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat” .

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian tenaga kerja adalah setiap orang yang berada dalam usia kerja yang mampu melakukan pekerjaan yang menghasilkan barang maupun jasa untuk dapat memenuhi kebutuhannya.

**2.1.2 Jenis-jenis Tenaga Kerja**

Menurut (Maila Niamas, 2018, 87) Tenaga kerja secara umum dapat digolongkan berdasarkan :

1. Menurut Kemampuannya

Jenis-jenis tenaga kerja berdasarkan kemampuannya adalah sebagai berikut:

1. Tenaga kerja terdidik

Tenaga kerja terdidik adalah tenaga kerja yang memiliki riwayat pendidikan yang tinggi. Pendidikan tertinggi pada tenaga kerja terdidik ialah minimal lulusan S1 (sarjana). **Contoh** dari tenaga kerja terdidik adalah guru, dokter, insinyur, polisi.

1. Tenaga Kerja Terlatih

Tenaga kerja terlatih adalah tenaga kerja yang mengandalkan keterampilan atau kemampuan kreatifitas dalam bekerja dan keahlian khusus yang dimilikinya. Tenaga kerja terlatih ini tidak harus orang-orang yang memiliki riwayat pendidikan yang tinggi namun mampu menguasai keterampilan tertentu dan memiliki daya tangkap yang baik. **Contoh** tenaga kerja terlatih adalah akuntan, mekanik, teknisi.

1. Tenaga Kerja Tidak Terdidik

Tenaga kerja tidak terdidik adalah tenaga kerja yang tidak memiliki riwayat pendidikan yang tinggi dan tidak memiliki keterampilan atau kemampuan tertentu, misalnya hanya sampai lulusan SMP ataupun SD. Contoh tenaga kerja tidak terdidik adalah kuli bangunan, buruh cuci, buruh rongsokan.

1. Menurut Sifatnya

Jenis-jenis tenaga kerja menurut sifatnya adalah sebagai berikut :

1. Tenaga Kerja Rohani

Tenaga kerja rohani adalah tenaga kerja yang lebih memanfaatkan dan menggunakan kemampuan otak atau pikirannya dibandingkan dengan tenaganya. Tenaga kerja rohani ini biasanya orang-orang yang bekerja di daerah yang bersih, berpenampilan baik dan sopan serta memiliki gaji yang lebih tinggi daripada tenaga kerja yang menggunankan tenaga. Tenaga kerja rohani memiliki banyak keahlian atau fasilitas yang lebih apabila dibandingkan dengan tenaga kerja jasmani. Contoh tenaga kerja rohani adalah direktur, manajer, kepala devisi, kepala cabang.

1. Tenaga Kerja Jasmani

Tenaga kerja jasmani adalah tenaga kerja yang lebih mengandalkan tenaganya dibandingkan kemampuan otak atau pikirannya. Biasanya jumlah tenaga kerja jasmani ini sangat banyak dibandingkan tenaga kerja rohani. Contoh tenaga kerja jasmani adalah buruh pabrik.

1. Menurut Hubungan dengan Produk

Jenis-jenis tenaga kerja menurut Hubungan dengan Produk adalah sebagai berikut :

1. Tenaga Kerja Langsung

Tenaga kerja langsung adalah tenaga kerja yang biasanya terjun langsung terhadap suatu barang atau produk. **Contoh** tenaga kerja langsung adalah tenaga kerja yang berada dibagian produksi barang.

1. Tenaga Kerja Tidak Langsung

Tenaga kerja tidak langsung adalah tenaga kerja yang ada hubungannya dengan suatu barang atau produk namun tidak terjun langsung terhadap produk tersebut**. Contoh** tenaga kerja tidak langsung adalah tenaga kerja yang mendesain suatu produk yang akan dipasarkan.

1. Menurut Jenis Pekerjaanya

Jenis-jenis tenaga kerja berdasarkan jenis pekerjaannya adalah :

1. Tenaga kerja Lapangan

Tenaga kerja lapangan adalah tenaga kerja yang langsung terjun dilapangan. Contohnya marketing lapangan.

1. Tenaga Kerja Pabrik

Tenaga kerja pabrik adalah tenaga kerja yang biasanya bekerja disuatu pabrik.contohnya buruh pabrik yang bekerja dibagian produksi.

1. Tenaga Kerja Kantor

Tenaga kerja kantor adalah tenaga kerja yang bekerja dalam suatu kantor atau perusahaan. Contohnya sekretaris, akuntan perusahaan.

**2.1.3 Perjanjian Kerja**

Perjanjian kerja adalah perjanjian yang dibuat antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memenuhi syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban para pihak (Pasal 1 angka 14 UUK). Perjanjian kerja dapat dibuat secara lisan (Pasal 51 ayat (1) UUK). Pada dasarnya perjanjian kerja hanya dilakukan oleh dua belah pihak yakni pengusaha atau pemberi kerja atau buruh. Mengenai hal-hal apa saja yang diperjanjikan diserahkan sepenuhnya kepada kedua belah pihak yakni antara pengusaha atau pemberi kerja dan pekerja atau buruh. Apabila salah satu dari para pihak tidak menyetujuinya maka pada ketentuannya tidak akan terjadi perjanjian kerja, karena pada aturannya pelaksanaan perjanjian kerja akan terjalin dengan baik apabila sepenuhnya kedua belah pihak setuju tanpa adanya paksaan.

Perjanjian kerja dibuat atas dasar Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yakni :

1. Kesepakatan kedua belah pihak Kesepakatan kedua belah pihak yang lazim disebut kesepakatan bagi yang mengikatkan dirinya maksudnya bahwa pihak-pihak yang mengadakan perjanjian kerja harus setuju/sepakat, seia-sekata mengenai hal-hal yang akan diperjanjikan. Apa yang dikehendaki pihak yang satu dikehendaki pihak yang lain. Pihak pekerja menerima pekerjaan yang ditawarkan, dan pihak pengusaha menerima pekerja tersebut untuk dipekerjakan.
2. Kemampuan atau kecakapan Kemampuan atau kecakapan kedua belah pihak yang membuat perjanjian maksudnya pihak pekerja maupun pengusaha cakap membuat perjanjian. Seseorang dipandang cakap membuat perjanjian jika yang bersangkutan telah cukup umur. Ketentuan hukum ketenagakerjaan memberi batasan umur minimal 18 Tahun bagi seseorang dianggap cakap membuat perjanjian kerja, sebagaimana diatur didalam ketentuan Pasal 1 ayat (26) Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
3. Adanya pekerjaan yang diperjanjikan Adanya pekerjaan yang diperjanjikan, artinya bahwa adanya hal tertentu yang diperjanjikan. Pekerjaan yang diperjanjikan merupakan objek dari perjanjian kerja antara pemberi kerja/pengusaha dengan pekerja/buruh, yang akibat hukumnya melahirkan hak dan kewajiban para pihak.
4. Pekerjaan yang diperjanjikan tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila perjanjian kerja yang dibuat oleh pihak-pihak tidak memenuhi 2 syarat awal sahnya (perjanjian kerja) sebagaimana tersebut yakni tidak ada kesepakatan dan ada pihak yang tidak cakap untuk bertindak, maka perjanjian kerja dapat dibatalkan. Sebaliknya apabila perjanjian kerja dibuat tidak memenuhi 2 syarat terakhir sahnya (perjanjian kerja) yakni obyek (pekerjaannya) tidak jelas dan causanya tidak memenuhi ketentuan, maka perjanjiannya batal demi hukum (*null and void*).

**2.1.4 Hak dan Kewajiban Tenaga Kerja**

Hak merupakan milik, kepunyaan, kewenangan, wewenang dan kekuasaan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan kewajiban berasal dari kata wajib yang memiliki arti sesuatu yang harus dilaksanakan. Hak dan kewajiban saling beriringan memiliki timbal balik di antara keduanya.

Hak-hak tenaga kerja menurut UU No.13 Tahun 2003 adalah sebagai berikut

1. Hak memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi. Artinya, Pengusaha harus memberikan hak dan kewajiban pekerja tanpa memandang suku, ras, agama, jenis kelamin, warna kulit, keturunan, dan aliran politik. Hak ini diatur dalam Pasal 6.
2. Hak memperoleh pelatihan kerja.

Artinya, selama bekerja pada suatu perusahaan maka setiap pekerja berhak mendapatkan pelatihan kerja. Pelatihan kerja yang dimaksud merupakan pelatihan kerja yang memuat hard skills maupun soft skills. Pelatihan kerja boleh dilakukan oleh pengusaha secara internal maupun melalui lembaga-lembaga pelatihan kerja milik pemerintah, ataupun lembaga-lembaga pelatihan kerja milik swasta yang telah memperoleh izin. Biaya terkait pelatihan tersebut harus ditanggung oleh perusahaan. Hak ini diatur dalam pasal 11.

1. Hak pengakuan kompetensi dan kualifikasi kerja. Artinya, setelah pekerja mengikuti pelatihan kerja yang dibuktikan melalui sertifikat kompetensi kerja maka perusaahaan/pengusaha wajib mengakui kompetensi tersebut. Sehingga, dengan adanya pengakuan maka dapat menjadi dasar bagi pekerja untuk mendapatkan hak-hak yang sesuai dengan kompetensinya. Hak ini diatur dalam pasal 18.
2. Hak Memilih penempatan kerja Artinya, setiap pekerja memiliki hak untuk memilih tempat kerja yang diinginkan. Tidak boleh ada paksaan ataupun ancaman dari pihak pengusaha jika pilihan pekerja tidak sesuai dengan keinginan pengusaha. Hak ini diatur dalam pasal 31.
3. Hak lamanya waktu bekerja
   1. 7 jam sehari setara 40 jam seminggu untuk 6 hari kerja dalam seminggu, atau
   2. 8 jam sehari dan 40 jam seminggu untuk 5 hari kerja dalam seminggu.

Hak ini diatur dalam pasal 77.

1. Hak bekerja lembur
   1. Waktu kerja lembur hanya dapat dilakukan paling banyak 3 jam dalam sehari.
   2. Waktu kerja lembur hanya dapat dilakukan paling banyak 14 jam seminggu.
   3. Berhak Mendapatkan Upah lembur.

Hak ini diatur dalam pasal 78.

1. Hak istirahat dan cuti bekerja
   1. Istirahat antara jam kerja, sekurang-kurangnya setengah jam setelah bekerja selama 4 jam terus menerus dan waktu istirahat tersebut tidak termasuk jam kerja;
   2. Istirahat mingguan sehari untuk 6 hari kerja dalam seminggu atau 2 hari untuk 5 hari kerja dalam seminggu ;
   3. Cuti tahunan, sekurang-kurangnya 12 hari kerja setelah pekerja/buruh yang bersangkutan bekerja selama 12 bulan secara terus-menerus.
   4. Istirahat panjang, sekurang-kurangnya 2 bulan dan dilaksanakan pada tahun ketujuh dan kedelapan masing-masing 1 bulan bagi pekerja/buruh yang telah bekerja selama 6 tahun secara terus-menerus pada perusahaan yang sama dengan ketentuan pekerja/buruh tersebut tidak berhak lagi atas istirahat tahunannya dalam 2 tahun berjalan dan selanjutnya berlaku untuk setiap kelipatan masa kerja 6 tahun.

Hak ini diatur dalam Pasal 79 ayat (2)

1. Hak beribadah

Pekerja/buruh berhak untuk mendapatkan kesempatan melaksanakan ibadah yang diwajibkan oleh agamanya. Dalam hal ini, bagi pekerja yang beragama islam berhak mendapatkan waktu dan kesempatan untuk menunaikan Sholat saat jam kerja, dan dapat mengambil cuti untuk melaksanakan Ibadah Haji. Sedangkan untuk pekerja beragama selain islam, juga dapat melaksanakan ibadah-ibadah sesuai ketentuan agama masing-masing. Hak ini diatur dalam Pasal 80.

1. Hak perlindungan kerja.

Dalam hal perlindungan kerja, setiap pekerja/buruh dalam pasal 86 berhak mendapatkan perlindungan yang terdiri dari:

1. Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
2. Moral dan Kesusilaan.
3. Perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia dan nilai – nilai agama.
4. Hak mendapatkan upah.
5. Setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan layak bagi kemanusiaan yang disesuaikan denagan upah minimum provinsi atau upah minimum kota, atau upah minimum sektoral.
6. Setiap pekerja/buruh yang menggunakan hak istirahat sesuai pasal 79 ayat 2, pasal 80, dan pasal 82, berhak mendapatkan upah penuh.
7. Setiap pekerja/buruh yang sedang sakit sehingga tidak dapat melakukan pekerjaan, maka berhak untuk mendapatkan upah dengan ketentuan pada pasal 93 ayat 2 UU No 13 Tahun 2003 :

1). 4 bulan pertama mendapatkan upah 100%

2). 4 bulan kedua mendapatkan upah 75%

3). 4 bulan ketiga mendapatkan upah 50%

4).Untuk bulan selanjutnya mendapatkan upah 25%, selama tidak dilakukan PHK.

1. Hak Kesejahteraan.

Setiap pekerja/buruh beserta keluarganya sesuai dengan yang tertera pada pasal 99 UU No 13 Tahun 2003 berhak mendapatkan jaminan sosial tenaga kerja. Jaminan sosial tenaga kerja pada saat ini dapat berupa BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan.

1. Hak bergabung dengan serikat pekerja.

Setiap pekerja/buruh berhak untuk membentuk dan menjadi anggota serikat pekerja/buruh sesuai dengan yang tertera pada pasal 104 UU No 13 Tahun 2003.

Dalam KUH Perdata ketentuan mengenai kewajiban buruh/ tenaga kerja diatur dalam pasal 1603, 1603a, 1630b dan 1603c, KUH Perdata yang pada intinya adalah sebagai berikut:

1. Buruh/pekerja wajib melakukan pekerjaan, melakukan pekerjaan adalah tugas utama dari seorang pekerja yang harus dilakukan sendiri, meskipun demikian dengan seizin pengusaha dapat diwakilkan.
2. Buruh/pekerja wajib menaati  aturan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.Dalam melakukan pekerjaan buruh/ pekerja wajib menaati petunjuk yang diberikan oleh pengusaha.
3. Kewajiban membayar ganti rugi dan denda.  
   Jika buruh/pekerja melakukan perbuatan yang merugikan perusahaan baik karena kesengajaan atau kelalaian, maka sesuai dengan prinsip hukum pekerja wajib membayar ganti rugi dan denda.

Menurut Jimmy Sembiring (2016, 38) yang menjadi kewajiban tenaga kerja adalah sebagai berikut :

* 1. Kewajiban Ketaatan

Artinya setiap tenaga kerja yang memasuki sebuah perusahaan tertentu memiliki konsekunsi untuk taat dan patuh terhadap perintah dan petunjuk yang diberikan perusahaan. Namun, tenaga kerja tidak harus mematuhi semua perintah yang diberikan oleh atasannya apabila perintah tersebut dinilai tidak bermoral dan tidak wajar. Seorang tenaga kerja juga tidak harus mentaati perintah yang perusahaan tersebut apabila penugasan yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian kerja yang telah disepakati.

* 1. Kewajiban Konfidensialitas

Artinya kewajiban untuk menyimpan informasi yang sifatnya sangat rahasia. Setiap tenaga kerja dalam perusahaan, terutama yang memiliki akses kerahasiaan peruahaan seperti akuntan, bagian operasi, manajer dan lain-lain memiliki konsekuensi untuk tidak membuka rahasia perusahaan kepada khalayak umum. Kewajiban ini tidak hanya dipegang oleh tenaga kerja tersebut selama ia masih bekerja disana, tetapi juga setelah tidak bekerja ditempat itu lagi.

* 1. Kewajiban loyalitas

Artinya konsekuansi yang dimiliki seorang tenaga kerja jika dia bekerja didalam sebuah peerusahaan adalah dia harus memiliki loyalitas terhadap perusahaan. Tenaga kerja harus mendukung tujuan-tujuan, visi dan misi dari perusahaan tersebut. loyalitas karyawan tidak hanya sekedar dilihat dari lamanya masa kerja, tapi juga dilihat dari peningkatan kinerja. Bagi perusahaan, loyalitas karyawan menjadi jaminan bahwa karyawan siap bekerja secara optimal demi kemajuan perusahaan. Bagi karyawan, loyalitas terhadap perusahaan membuat segala pekerjaan terasa lebih ringan untuk dikerjakan.

**2.1.5 Pengelolaan Tenaga Kerja dalam Meningkatkan Kinerja**

Dalam suatu organisasi peran tenaga kerja sangat penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan karena berfungsi dalam merencanakan, menggerakkan, pemikir, dan pengawas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebuah organisasi yang ingin membangun kualitas kinerja yang baik tidak akan tercapai tanpa adanya dukungan dari kinerja pegawainya. Perusahaan merencanakan pengembangan kualitas para pegawai artinya organisasi tersebut berusaha membangun dan menciptakan kekuatan yang bersinsergi dalam menciptakan tenaga kerja yang berkualitas.

Menurut (Suryono, 2009) terdapat 11 pilar pengelolaan karyawan yang harus dilakukan oleh perusahaan :

* 1. Membuat Visi dan Misi

Visi dan Misi sangat penting dibuat oleh suatu perusahaan karena tanpa itu sebuah perusahaan tidak akan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Jika perusahaan tidak memiliki visi dan misi yang dapat dibaca dan dimengerti para karyawa, maka mereka hanya akan bekerja menuruti perintah kita saja tanpa pernah berusaha bekerja untuk mencapai tujuan sebenarnya yang diinginkan.

* 1. Membuat Struktur Organisasi

Supaya teratur, organisasi/perusahaan perlu dibuatkan struktur organisasinya. Struktur organisasi usaha memperjelas posisi/kedudukan karyawan dan garis komandonya. Tujuannya adalah efektifitas kinerja masing-masing karyawan.

3. Membuat Deskripsi pekerjaan Karyawan

Tujuannya adalah memberikan informasi terperinci tentang tanggung jawab pekerjaan seorang karyawan. Ini juga mencakup tugas, fungsi penting dan tugas pekerjaan yang terperinci. Ini melibatkan sejumlah besar detail seperti apa yang perlu dilakukan seorang karyawan, bagaimana hal itu harus dilakukan dan apa standar kinerja.

1. Membuat Peraturan Perusahaan

Setiap perusahaan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan harus membuat peraturan untuk dipatuhi setiap karyawan agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Peraturan perusahaan bertujuan untuk menjamin keseimbangan antara hak dan kewajiban pekerja, serta antara kewenangan dan kewajiban pengusaha, memberikan pedoman bagi pengusaha dan pekerja untuk melaksanakan tugas kewajibannya masing-masing, menciptakan hubungan kerja harmonis, aman dan dinamis antara pekerja dan pengusaha, dalam usaha bersama memajukan dan menjamin kelangsungan perusahaan.

1. Membuat Peraturan Disiplin Karyawan

Mayoritas karyawan hanya menunggu gaji bulanan dan seringkali mengabaikan kewajiban. Untuk itulah diperlukan aturan disiplin karyawan. Tujuannya adalah supaya perusahaan tidak rugi menggaji dan karyawan bisa memanfaatkan waktu kerja yang tersedia untuk menghasilkan karya. Tanpa aturan disiplin ini, perusahaan akan kesulitan mengatur karyawan jika jumlahnya lebih dari 10 orang.

1. Membuat Kontrak Kerja Karyawan

Kontrak kerja pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang berkenaan dengan hubungan kerja, yaitu hak dan kewajiban tenaga kerja serta hak dan kewajiban majikan. Tanpa kontrak kerja, perusahaan akan kesulitan memisahkan hak dan kewajiban mereka, khususnya yang berkaitan dengan produktifitas dan gaji (kesejahteraan karyawan).

1. Membuat Sistem Penghargaan & Hukuman (*Reward & Punishment*)

Peraturan disiplin saja tidak cukup untuk menghasilkan kinerja yang luar biasa produktif. Supaya perusahaan tidak merugi, maka dibuatlah sistem penghargaan dan hukuman yang jelas. Karyawan yang produktif sesuai target perusahaan akan mendapatkan penghargaan. Sedangkan karyawan yang tidak produktif atau melakukan pelanggaran/kejahatan akan mendapatkan hukuman.

1. Membuat Sistem Promosi & Demosi

Bekerja terus menerus pada satu bidang dalam jangka waktu yang lama akan menimbulkan kejenuhan bagi karyawan. Kejenuhan merupakan awal dari menurunnya produktifitas. Untuk menghindari hal ini perlu dibuat sistem promosi atau demosi. Promosi diberikan kepada karyawan yang berprestasi tinggi dan banyak menyumbangkan keuntungan bagi perusahaan. Sedangkan demosi diberikan kepada karyawan yang produktifitasnya rendah.

1. Membuat Sistem Regenerisasi dan Kaderisasi

Regenerasi diperlukan bukan hanya untuk menjaga kelangsungan individu tetapi ada hal penting lain yaitu untuk kehidupan organisasi itu sendiri. Kaderisasi bertujuan sebagai sebuah proses pentrasformasian nilai-nilai yang membuat tenaga kerja agar mampu meningkatkan potensi yang dimilikinya (spiritual, intelektual dan moral).

1. Membuat Sistem Gaji dan Keselamatan Karyawan

Gaji adalah hal yang utama bagi karyawan. Untuk mendapatkan produktifitas mereka, perusahaan harus mampu memenuhi harapan karyawan akan gaji dan kesejahteraan karyawan. Perusahaan harus mampu membuat sistem gaji dan kesejahteraan yang dinamis mengikuti produktifitas dan pertumbuhan perusahaan. Cara ini sangat elegan karena baik perusahaan, pengusaha maupun karyawan sama-sama diuntungkan.

1. Membuat Prosedur Standar Operasi

Perusahaan harus menciptakan sebuah sistem yang mampu mempertahankan produktifitas. Inilah yang disebut *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan pedoman atau acuan dalam bekerja sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pegawai yang sesuai dengan prosedur dan tata kerja yang ada di perusahaan.

**2.2 Prosedur**

**2.2.1 Pengertian Prosedur**

Prosedur adalah suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi (Baridwan, 2009, 30).

Ardiyos (2016, 457 ) mengatakan dalam bukunya bahwa Prosedur adalah

Suatu bagian system yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam.

Pengertian Prosedur adalah

Prosedur merupakan urutan-urutan pekerjaan yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, untuk menjamin adanya perlakuan seragam terhadap peristiwa atauke jadian yang berlangsung berulang-ulang (Maron, 2012,1).

Dalam bukunya Mulyadi (2013, 5) mengatakan prosedur adalah

Suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang

Berdasarkan pengertian distas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling berkaitan dalam menyelesaikan pekerjaan.

**2.2.2 Manfaat Prosedur**

Menurut Mulyadi (2009:5) manfaat dari prosedur adalah:

1. Lebih memudahkan dalam menetukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang

Jika prosedur telah dilakukan dengan baik dan benar maka akan dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang.

1. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas

Dengan prosedur yang dilaksanakan secara teratur, pelaksana pekerjaan tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang, sehingga para pelaksana dapat melaksanakan kegiatannya secara sederhana dan hanya mengerjakan pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya.

1. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh

seluruh pelaksana

Prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengatahui tugasnya masing-masing, karena telah terdapat program kerja yang harus dilaksanakan.

1. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efesien

Prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka para pelaksana dapat melaksankan tugasnya masing-masing, hal ini akan meningkatkan produktifitas kinerja para pelaksana, sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

1. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan

Pengawasan terhadap kegiatan dapat dilakukan dengan mudah jika para pelaksana melaksanakan kegiatan sesuai prosedur, bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksaan tugas dan fungsinya msing-masing.

**2.2.3 Tujuan Prosedur**

Menurut Sovia (2017, 112) tujuan prosedur adalah :

1. Konsistensi

Prosedur dibuat agar setiap pelaksana mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan baik.

1. Kejelasan tugas

Prosedur dibuat agar pelaksana memahami dengan jelas peran serta fungsi dari setiap posisi dalam suatu organisasi tersebut.

1. Kejelasan Tahapan

Prosedur dapat membantu dan mempertegas alur tugas masing-masing pekerjaan maupun tanggung jawab setiap pelaksana.

1. Sebagai Pelindung Organisasi

Prosedur dapat melindungi organisasi, unit kerja, serta pegawai dari kesalahan yang bersumber dari administrasi atau factor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi organisasi tersebut.

1. Meminimalisasi Kesalahan

Dengan adanya kejelasan tugas, tanggung jawab dan wewenang pelaksana dapat menghindari kegagalan dan kesalahan dalam bekerja.

1. Efisien

Prosedur yang telah dibuat akan membantu agar kinerja para pelaksana lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

1. Penyelesaian Masalah

Prosedur dapat dijadikan sebagai landasan agar setiap pelaksana dapat bekerja dengan aturan serta batasan yang telah diatur.

1. Batasan Pertahanan

Banyak pihak eksternal dengan seenaknya ingin mengetahui informasi yang bersifat rahasia bagi perusahaan, maka prosedur dibuat agar pihak-pihak eksternal harus mengikuti prosedur jika ingin mengetahui informasi tersebut.

**2.2.4 Karakteristik Prosedur**

Menurut Mulyadi (2009, 5) karakteristik dari Prosedur adalah :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi

Prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasinal organisasinya.

1. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang minimal

Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

1. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana

Prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dan tindakan tersebut dilakukan seragam.

1. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab

Keputusan yang ditetapkan oleh pimpinan suatu organisasi yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut,memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksankan oleh pelaksana sesuai dengan tugasnya masing-masing.

1. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan

Jika prosedur yang ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan terjadi.

**2.2.5 *Flowchart* (Bagan Alir)**

*Flowchart* adalah teknik analitis bergambar yag diguanakan utu menjelaskan beberapa aspek dari system informasi secara jelas, ringkas dan logis (Marshall, 2016,67). Bagan alir mencatat cara proses bisnis dilakukan dan cara meningkatkan proses bisnis dan arus dokumen. Sebagian besar bagan alir digambar menggunakan program perangkat lunak seperti *Visio*, *Microsoft Word, Microsoft Excel,* atau *Microsoft Power Point*. Bagan alir menggunakan seperangkat symbol standar untuk menjelaskan gambaran prosedur pemrosesan transaksi yang digunakan oleh perusahaan dan arus data melalui sistem. Simbol bagan alir dibagi ke dalam empat ketegori, yaitu :

1. Simbol *input/output* menunjukkan *input* ke atau *output* dari sistem.

2. Simbol Pemrosesan menunjukkan pengolahan data, baik secara elektronik atau dengan tangan.

3. Simbol Penyimpanan menunjukkan tempat data disimpan

4. Simbol arus dan lain-lain menunjukkan arus data, dimanabagan alir dimulai dan berakhir, keputusan dibuat, dan cara menambah catatan untuk bagan alir.

Simbol-simbol unntuk pedoman membuat baga alir khas :

Tabel 2.1

Simbol-simbol *Flowchart*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Simbol | Nama | Penjelasan |
| Simbol input/output | Dokumen | Dokumen atau laporan |
| 1  2  3 | Berbagai Salinan dokumen | Melebihi symbol dokumen dan mencetak nomor doumen |
|  | *Output* dokumen | Untu menampilkan terminal, monitor atau layar |
|  | Entri data elektronik | Alat entri data seperti computer, tablet, atau telepon |
|  | Alat input dan output elektronik | Digunakan untuk menunjukkan alat yang digunakan untuk keduanya |
| Simbol pemrosesan | Pemrosesan computer | Menghasilkan perubahan dalam data atau informasin |
|  | Operasi manual | Pemrosesan secara manual |
|  | *Database* | Data yang secara elektronik dalam *database* |
|  | Pita magnetis | Data yang disimpan dalam pita yang merupakan penyimpan *backup* |
|  | File dokumen kertas | Mengindikasikan file urutan pemesanan |
|  | Jurnal/ buku besar | Jurnal akuntansi berbasis kertas |
| Simbol arus dan lain-lain | Arus dokumen atau pemrosesan | Mengarahkan arus pemrosesan dokumen |
|  | Hubungan komunikasi | Transmisi data dari satu lokasi ke lokasi lainnya |
|  | Konektor dalam halaman | Menghubunngkan arus pemrosesan pada halaman yang sama |
|  | Konektor luar halaman | Entri data, atau keluar ke halaman lain |
|  | Terminal | Awal, Akhir, atau titik interupsi dalam proses |
|  | Keputusan | Langkah-langkah pembuatan keputusan |
|  | Anotasi (catatan tambahan) | Penambahan komentar deskriptif |

**2.3 Asuransi Kesehtan**

**2.3.1 Pengertian Asuransi Kesehatan**

Menurut UU No.3 tahun 1992 Asuransi kesehatan adalah mengalihkan biaya sakit dari pihak tertanggung kepada pihak penanggung sehingga pemberian tanggung jawab dilimpahkan oleh pihak penanggung yang harus memberikan biaya ataupun pelayanan atas perawatan kesehatan apabila tertanggung sakit.

Julia Kartika (2017,68) mengatakan asuransi kesehatan adalah

Sebuah jenis produk asuransi yang sacara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Secara garis besar ada dua jenis perawatan yang ditawarkan perusahaan-perusahaan asuransi, yaitu rawat inap dan rawat jalan.

Menurut Ktut Silvanita (2009,43) Asuransi kesehatan merupakan asuransi yang memberi proteksi terhadap biaya kesehatan yang semakin hari semakin mengalami kenaikan dan mahal, oleh karena itu asuransi kesehatan individu menjadi sangatlah mahal.

Adler Manurung (2009, 87) mengatakan Asuransi kesehatan adalah “Jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan”.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulka bahwa Asuransi kesehatan merupakan produk asuransi untuk mengatasi resiko ketidakpastian peristiwa sakit serta biaya-biaya yang diakibatkannya. Asuransi kesehatan mengubah peristiwa yang tidak pasti dan susah untuk diprediksikan menjadi peristiwa yang pasti dan terencana

**2.3.2 Manfaat Asuransi Kesehatan**

Asuransi kesehatan membantu ketersediaan dana jika peserta asuransi kesehatan terserang gangguan kesehatan atau penyakit. Semua kebutuhan obat-obatan, biaya dokter, perawatan di rumah sakit, semua ditanggung oleh perusahaan asuransi. Menurut (Adler Manurung, 2009, 88-89) manfaat asuransi kesehatan adalah :

* 1. Manfaat Rawat Jalan (*Outpatient*)

Pada umumnya rawat jalan yang ditanggung oleh perusahaan asuransi meliputi biaya konsultasi dokter umum dana tau spesialis, biaya obat-obat yang diresepkan, biaya atas tindakan pencegahan, biaya alat-alat bantu yang diminta oleh dokter dan lain-lain. Dalam manfaat rawat jalan terdapat batasan maksimum penggunaan dana setiap tahunnya.

* 1. Manfaat Rawat Inap (*Inpatient*)

Manfaat yang dapat dinikmati oleh peserta asuransi kesehatan meliputi, biaya rumah sakit, biaya laboratorium, biaya melahirkan, biaya darurat (*emergency service*).

* 1. Manfaat Perawatan Gigi

Manfaat yang dapat dinikmati oleh peserta asuransi kesehatan adalah pencegahan, perawatan gigi dasar, perawatan gigi kompleks, dan pemasangan gigi palsu.

* 1. Manfaat Persalinan

Manfaat yang dapat dinikmati oleh peserta asuransi kesehatan adalah biaya melahirkan baik secara normal ataupun dengan operasi, pengguguran atas pertimbangan medis.

Besarnya premi yang harus dibayarkan dan besarnya nilai pertanggungan dalam asuransi kesehatan sangat tergantung kepada program asuransi kesehatan yang dipilih. Berbagai perusahaan asuransi memiliki jenis program dan premi yang berbeda-beda dengan detail manfaat yang berbeda-beda juga. Biasaya perusahaan asuransi membatasi jumlah total biaya yang bisa digunakan per tahun.

**2.4 Klaim Asuransi**

**2.4.1 Pengertian Klaim Asuransi**

Klaim Asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian asuransi antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung (Nasir, 2016,85)

Pengertian Klaim Asuransi adalah “Kerugian atau kerusakan yang diderita oleh tertanggung terhadap objek yang dipertanggungkannya yang diakibatkan oleh resiko yang dijamin dalam polis” (Danarti, 2011,220).

Menurut Azharuddin Lathif (2012, 284) Klaim Asuransi adalah “Hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian”.

Ilyas(2011, 15) mengatakan Klaim asuransi adalah

Suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjianatau provisi polis yang disepakati bersama oleh kedua pihak

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Klaim asuransi adalah Sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi yang harus dipenuhi penanggung terhadap tertanggung terkait pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian.

**2.4.2 Jenis-jenis Klaim Asuransi**

Bentuk-bentuk klaim asuransi pada umumnya dibagi menjadi lima yaitu :

1. Klaim atas kematian   
Klaim tersebut muncul ketika penerima manfaat atau pemohon yang disebutkan dalam polis telah meninggal dunia sementara polis masih berlaku.

2. Klaim atas Penebusan  
Klaim timbul ketika polis telah menghasilkan saldo tunai, sementara pemegang polis mengakhiri perjanjian asuransi.

3. Klaim atas berakhirnya Kontrak Klaim tersebut timbul ketika jangka waktu perjanjian asuransi telah berakhir, sementara polis masih berlaku (premi telah dibayar selama jangka waktu kontrak).

4. Klaim atas Kecelakaan  
Klaim tersebut timbul ketika pemohon mengalami kecelakaan dan polis masih berlaku.

5. Klaim atas Asuransi Perawatan Rawat Inap dan Operasi + Rawat Jalan  
Klaim tersebut timbul karena pemohon menderita penyakit dan memerlukan rawat inap atau hanya rawat jalan.

**2.4.3 Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi**

Menurut (Dessy Danarti, 2011, 155-159), prosedur pengajuan klaim asuransi adalah sebagai berikut :

* + 1. Pelaporan Klaim
  1. Tertanggung wajib melaporkan kejadian yang dialaminya secara lisan, tertulis sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, yakni

1). Tanggal dan waktu terjadinya kerugian

2). Kronologi kejadian kerugian

3). Perkiraan jumlah kerugian

4). Tanggal pelaporan kerugian

* 1. Melengkapi laporan dengan dokumen-dokumen pendukung awal, yaitu:

1). Formulir laporan kerugian yang telah diisi lengkap dan ditandatangani

2). Fotokopi polis tanda bukti pembayaran premi

3). Surat keterangan dari pihak kepolisian/lurah/camat/ setempat

4). Dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan

* + 1. Validitas Dokumen

Setelah menerima pemberitahuan adanya kerugian dari tertanggung, penanggung melakukan pemeriksaan dokumen akseptasi mengenai ada tidaknya kepentingan tertanggung atas objek yang mengalami kerugian. Beberapa hal yang harus diperiksa, antara lain :

a. Surat permintaan penutupan Asuransi

b. *Covernote* atau nota penutupan sementara

c. Polis Asuransi

d. Pembayaran premi atas polis yang bersangkutan

e. Jangka waktu pertanggungan pada polis

3. Proses Klaim

Penelitian Klaim dilakukan setelah validitas polis terpenuhi, meliputi :

* 1. Survei Klaim

Survei dilakukan pada objek yang mengalami kejadian kerugian untuk dapat mengetahui lebih lanjut mengenai hal-hal sebagai berikut :

1). Objek yang mengalami kejadian kerugian tersebut sesuai dengan objek yang dipertanggungkan pada polis

2). Sebab-sebab dan penyebab terjadinya kejadian kerugian/kerusakan

3). Taksiran nilai sisa barang (apabila masih ada)

4). Usaha-usaha yang telah dilakukan oleh tertanggung dalam hal mencegah/memperkecil kerugian.

* 1. Dokumen pendukung klaim

1). Dokumen Pendukung klaim Kebakaran

2). Dokumen Pendukung Klaim Kendaraan Bermotor

3). Dokumen Pendukung Klaim CIT (*Cash in Transit*) CIS (*Cash in Safe*)

4). Dokumen Pendukung Klaim Kebongkaran

5). Dokumen Pendukung Klaim Kecelakaan Diri

6). Dokumen Pendukung Klaim CAR EAR

7). Dokumen Pendukung Klaim EEI (*Electronic Equipment Insurance*)

* 1. Validitas Klaim

Berdasarkan pemeriksaan terhadap dokumen pendukung klaim yang diajukan oleh tertanggung, penanggung dapat mengetahui apakah klaim tersebut valid atau tidak. Hal-hal yang diperhatikan, antara lain :

1).Klaim dinyatakan valid bilamana dokumen pendukung klaim telah membuktikan kebenaran terjadinya klaim tersebut dan dijamin didalam syarat-syarat pertanggungan.

2).Jika ternyata klaim tidak valid, maka klaim ditolak.

Jika tertanggung tidak dapat menyetujui penolakan penolakan klaim dari tertanggung, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui pengadilan.

**2.4.4 Penyelesaian Klaim**

Menurut Danarti (2011, 158-159) beberapa langkah dalam penyelesaian klaim yaitu :

* 1. Jika tertanggung menyetujui jumlah ganti rugi yang diajukan oleh penanggung, maka pembayaran klaim dapat dilaksanakan

1. Jika tertanggung tidak menyetujui jumlah ganti rugi yang diajukan oleh penanggung, maka penentuan pembayaran jumlah ganti rugi didasarkan kepada keputusan pengadilan.
2. Berdasarkan hasil survei 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.
3. Pihak asuransi akan memberikan penjelasan kepada tertanggung mengenai dasar penyelesaian administrasi dan pembayaran klaim.
4. Jika penjelasan tersebut dapat diterima dan disetujui, maka tahap berikutnya adalah penyelesaian administrasi dan pembayaran klaim.
5. Dalam pembayaran klaim, akan diperhitungkan juga resiko sendiri dan penyusutan nilai. Penyusutan nilai diperhitungkan dalam mengkalkulasi nilai klaim, mengingat tertanggung pun telah menikmati objek asuransi tersebut.
6. Setelah semua masalah diselesaikan, pihak asuransi akan segera melaksanakan kewajiban membayar klaim, baik secara tunai melalui cek atau giro.

**2.4.5 Hambatan Klaim Asuransi**

Hambatan yang terjadi karena adanya beberapa faktor yang muncul secara teori antara lain (Menurut Riana, 2018) :

1. Ketidaklengkapan dokumen

Hal ini terjadi karena tertanggung kurang teliti dalam memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, pihak tertanggung, pemegang polis atau penerima manfaat kurang memahami ketentuan-ketentuan dalam polis yang menyangkut perihal pengajuan klaim.

1. Sistem informasi antar rumah sakit yang belum terintegrasi.

Dalam sebuah penyelengaraan asuransi kerjasama antara penanggung asuransi dengan pihak rumah sakit merupakan suatu hal yang penting untuk menunjang terciptanya kelancaran penyelenggaraan asuransi tersebut, untuk proses pelaksanaan klaim asuransi.

1. Kurangnya pemahaman pihak tertanggung

Karyawan belum paham bagaimana cara klaim asuransi, dokumen apa saja yang harus dilengkapi agar klaim berjalan dengan baik.