

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERN PADA
SISTEM PENGAJUAN DAN PENGELUARAN KAS
KLAIM MENINGGAL DUNIA**

**(Studi pada PT. Asuransi JIWASRAYA (Persero)
Malang Regional Office)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**GRINA HESTININGTYAS
0410323066-32**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN KEUANGAN
MALANG
2008**

MOTTO

Tuntutlah keperluan-keperluan hidupmu dengan menjaga kehormatanmu, karena segala sesuatu itu akan berjalan seiring dengan takdir Tuhan.

(HR. Abu'Ashakir)

Jika perbuatan yang baik itu memberikan kebaikan dan perbuatan yang buruk itu menyusahkan kamu, maka itulah tanda bahwa kamu adalah seorang mu'min.

(HR. Achmad Ibnu Chibban, Thobroni Hakim dan Baihaki)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



Malang, Juni 2008

Nama : Grina Hestingtyas

NIM : 0410323066-32

RINGKASAN

Grina Hestingtyas, 2008, **Evaluasi Pengendalian Intern Pada Sistem Pengajuan dan Pengeluaran Kas Klaim Meninggal Dunia** (studi Pada PT. Asuransi JIWASRAYA (Persero) Kantor Regional Malang), Drs. Dwiatmanto M.Si, 80 Hal + xii

Perusahaan asuransi saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Kehadiran asuransi merupakan hal yang rasional dan tidak terelakkan. Hal ini dikarenakan sebagian besar pengusaha dan anggota masyarakat memiliki kecenderungan umum untuk menghindari atau mengalihkan resiko keuangannya. Masyarakat menyadari pentingnya memikirkan resiko yang sifatnya tidak pasti, yang mungkin akan dihadapi di masa depan. Tidak ada yang tahu pasti resiko apa yang akan menimpa seseorang tersebut.

Penelitian klaim merupakan prosedur yang cukup rawan. Hal ini dikarenakan banyak tindakan kriminal yang mungkin terjadi, misalnya menggunakan penyebab kematian yang tidak wajar untuk mengajukan klaim meninggal dunia atau terjadi persekongkolan antara pejabat yang melakukan penelitian klaim dan pihak *claimant*. Kesalahan yang terjadi dalam tahap penelitian ini akan mempengaruhi prosedur-prosedur selanjutnya, termasuk dalam pembayaran klaim. Pengendalian yang baik akan membantu dalam menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyimpangan dalam penelitian klaim.

Pembayaran klaim berhubungan dengan sistem pengeluaran kas. Kas merupakan unsur vital bagi perusahaan, karena kas merupakan aktiva yang paling likuid dan paling mudah untuk disalahgunakan. Terlebih lagi klaim meninggal dunia yang harus dibayarkan seringkali melibatkan sejumlah uang yang cukup besar.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yaitu dengan menggambarkan sistem dan prosedur Pengajuan dan Pengeluaran Kas baik dalam pengajuan maupun dalam pengeluaran kas, mencari kelemahan dan kemudian memberikan solusi pemecahannya.

Analisis pengendalian intern pengajuan klaim meninggal dunia menggunakan acuan teori Unsur Pokok Pengendalian Intern, sedangkan pada pengendalian intern pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia menggunakan acuan Unsur Pengendalian Intern Dalam Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian intern pada sistem pengajuan dan pengeluaran kas klaim meninggal dunia telah terlaksana dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kelemahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Evaluasi Pengendalian Intern Pengajuan dan Pengeluaran Kas Klaim Meninggal (Studi pada PT. Asuransi JIWASRAYA (Persero) kantor Regional Malang)”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Yogi Sugito selaku Rektor Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Swasto S, ME selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Drs. Dwiatmanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi.
5. Ibu Dra. Siti Ragil Handayani, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen pengajar dan semua civitas akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
7. Bapak Budi Santoso selaku *Regional Manager*, dan Bapak Ir. Rudi Hariyanto, AAAIJ selaku Kasie Tang yang telah memberikan data untuk keperluan skripsi.

8. Karyawan PT. Asuransi Jiwasraya *Regional Office* Malang yang telah banyak membantu saya selama pelaksanaan penelitian.
9. Bapak, Ibu tercinta beserta keluarga besar semua terima kasih telah sepenuh hati memberikan dukungan dan kasih sayang.
10. Keluarga besar Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya yang telah memberikan segala fasilitas belajar.
11. Teman-teman bisnis 2004 khususnya kelas E terima kasih atas semua bantuannya, dukungan dan kenangannya.
12. Teman-teman KS 18 semuanya yang telah memberikan dukungan dan keceriaan.
13. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan kuliah di FIA Brawijaya, terima kasih untuk segalanya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangaun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan penelitian	3
D. Kontribusi penelitian	3
E. Sistematika penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Sistem Pengendalian Intern	6
1. Definisi sistem pengendalian intern	6
2. Tujuan sistem pengendalian intern	7
3. Paparan resiko	8
4. Klasifikasi pengendalian	9
5. Karakteristik sistem pengendalian intern	10
6. Unsur pokok pengendalian intern.....	11
7. Ciri struktur pengendalian intern yang baik	15
B. Sistem akuntansi	15
1. Pengertian sistem.....	15
2. Pengertian sistem akuntansi	15
3. Tujuan sistem akuntansi	17

4. Unsur-unsur sistem akuntansi pokok	18
C. Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas	20
1. Dokumen yang digunakan	21
2. Catatan akuntansi yang digunakan	22
3. Fungsi yang terkait	22
4. Unsur pengendalian intern dalam sistem pengeluaran kas	23
D. Klaim	24
1. Pengertian klaim dan klaim meninggal	24
2. Syarat Klaim bisa diterima	24
E. Asuransi	24
1. Pengertian perasuransian dan asuransi	24
2. Definisi tertanggung dan penanggung	25
3. Definisi pertanggungan	25
4. Unsur-unsur Asuransi	27
5. Tujuan asuransi	27
6. Asuransi bukan untung-untungan	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian	30
B. Fokus penelitian	30
C. Pemilihan lokasi	31
D. Sumber data	31
E. Pengumpulan data	32
F. Instrumen penelitian	34
G. Analisis data	34

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum PT Asuransi Jiwasraya	37
B. Penyajian data	37
1. Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	37
2. Visi, Misi dan Core Value Asuransi Jiwasraya	38
3. Lokasi PT Jiwasraya (Persero) Malang <i>Regional Office</i>	40

4. Bentuk badan dan Bidang usaha	40
5. Struktur Organisasi	41
6. Produk-produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	45
7. Daerah pemasaran	46
8. Faktor pemasaran	47
9. Jaringan Prosedur Pengajuan Klaim Meninggal Dunia	50
10. Prosedur Otorisasi Klaim Meninggal Dunia	54
11. Sistem dan prosedur Pengeluaran kas untuk Pembayaran Klaim meninggal Dunia	58
C. Analisis data dan Interpretasi	64
1. Analisis pengajuan klaim meninggal dunia.....	64
a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas	64
b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya	64
c. Praktek yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi	65
d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawab.....	67
2. Analisis pengendalian intern Sistem dan Prosedur Pengeluaran Kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia	68
a. Organisasi	68
b. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan.....	69
c. Praktek yang sehat	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Gambar

No	Judul	Hal
1	Tujuan Sistem Pengendalian Inter	8
2	Unsur Pokok Sistem Pengendalian Inter	14
3	Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) malang <i>Regional Office</i>	42
4	Jaringan Prosedur Pengajuan Klaim Meninggal Dunia	53
5	Prosedur otorisasi klaim meninggal dunia	57
6	Bukti Pembayaran	62
7	Prosedur Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal Dunia	63
8	Kuitansi yang disarankan	72
9	Prosedur Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal Dunia (yang disarankan)	73

Daftar Lampiran

No	Judul
1	Form Pengajuan Klaim meninggal dunia
2	Polis Asuransi jiwastraya
3	Lembar Edar Proses klaim meninggal dunia di <i>Branch Office</i>
4	Nota desisi
5	Surat Izin Pembayaran (SIP)
6	Lembar Edar klaim meninggal dunia di <i>Regional Office</i>
7	Surat keterangan



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perekonomian dunia yang semakin maju seperti sekarang ini, persaingan bisnis menjadi semakin kompleks. Hal ini dapat diketahui dari semakin banyaknya persaingan antar perusahaan yang terjadi dengan modal yang besar dan kemampuan bisnis yang cukup baik, sehingga para pengusaha dituntut untuk dapat bergerak lebih cepat dan tepat, yang umumnya hal ini dilakukan oleh para pengusaha agar perusahaan yang mereka kelola dapat bertahan dan mendapatkan laba yang sebesar-besarnya. Dan untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya tersebut diperlukan adanya sistem pengendalian intern yang baik. Hal ini diperlukan untuk mengendalikan kegiatan operasi supaya pencapaian laba dapat lebih maksimal, dengan berkurangnya berbagai bentuk penyimpangan yang mungkin terjadi.

Salah satu perusahaan yang bersaing tersebut ialah perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Kehadiran asuransi merupakan hal yang rasional dan tidak terelakkan. Hal ini dikarenakan sebagian besar pengusaha dan anggota masyarakat memiliki kecenderungan umum untuk menghindari atau mengalihkan resiko keuangannya. Masyarakat menyadari pentingnya memikirkan resiko yang sifatnya tidak pasti, yang mungkin akan dihadapi di masa depan. Tidak ada yang tahu pasti resiko apa yang akan menimpa seseorang tersebut.

Perkembangan usaha di bidang jasa khususnya asuransi di Indonesia semakin berkembang dengan pesat dan maju dibandingkan dengan dahulu. Asuransi Jiwasraya adalah salah satu dari sekian banyak lembaga asuransi yang berkembang di Indonesia. Dalam hal ini Asuransi Jiwasraya diarahkan dan ditujukan untuk menjamin kehidupan masyarakat secara menyeluruh dan merata. Dalam hal ini Asuransi Jiwasraya juga menyediakan produk-produk inovatif dan berkualitas prima.

Usaha asuransi sendiri ialah usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan

timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.

Dalam kegiatannya, asuransi jiwa diwajibkan untuk membayar premi. Yang nantinya premi tersebut akan dikembalikan lagi kepada pemegang polis atau tertanggung, salah satu pembayaran premi yang dilakukan oleh Jiwasraya yaitu pembayaran untuk klaim meninggal. Yang dalam istilahnya biasa disebut dengan pembayaran klaim meninggal dunia.

Sebelum pembayaran klaim dilakukan, pihak perusahaan wajib melakukan penelitian klaim yang bertujuan untuk meneliti dan membuktikan kebenaran data kematian tertanggung. Ada beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada *claimant* (Pihak yang mengajukan klaim) sebelum menyetujui situasi klaim. Penelitian klaim ini dilakukan dengan mempertimbangkan semua informasi tentang klaim dan manfaat asuransi untuk mengambil keputusan tentang pembayaran klaim meninggal oleh perusahaan.

Penelitian klaim merupakan prosedur yang cukup rawan. Hal ini dikarenakan banyak tindakan kriminal yang mungkin terjadi, misalnya menggunakan penyebab kematian yang tidak wajar untuk mengajukan klaim meninggal dunia atau terjadi persekongkolan antara pejabat yang melakukan penelitian klaim dan pihak *claimant*. Kesalahan yang terjadi dalam tahap penelitian ini akan mempengaruhi prosedur-prosedur selanjutnya, termasuk dalam pembayaran klaim. Pengendalian yang baik akan membantu dalam menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyimpangan dalam penelitian klaim.

Pembayaran klaim berhubungan dengan sistem pengeluaran kas. Kas merupakan unsur vital bagi perusahaan, karena kas merupakan aktiva yang paling likuid dan paling mudah untuk disalahgunakan. Terlebih lagi klaim meninggal dunia yang harus dibayarkan seringkali melibatkan sejumlah uang yang cukup besar.

Untuk melindungi aktiva perusahaan terhadap kecurangan, pemborosan, dan pencurian atau kesalahan lain yang disengaja dilakukan oleh pihak didalam maupun diluar perusahaan yang dapat merugikan, terutama dalam hal pembayaran klaim meninggal dunia dan untuk menjamin terlaksananya aktivitas ini secara efisien dan efektif maka diperlukan adanya pengendalian intern yang baik.

Tujuan utama dari diadakannya sistem pengendalian intern adalah agar berbagai jenis penyimpangan dan kesalahan yang mungkin terjadi bisa dihindari. Karena pada akhirnya penyimpangan dan kesalahan akan mempengaruhi posisi keuangan perusahaan. Selain itu dengan pengendalian intern yang baik diharapkan perusahaan akan memberikan kepastian bahwa pembayaran klaim meninggal dunia bisa berjalan dengan baik, sehingga citra perusahaan akan dipandang baik oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada Perusahaan Asuransi Jiwasraya dengan judul **“Evaluasi Pengendalian Intern Pada Sistem Pengajuan Dan Pengeluaran Kas Klaim Meninggal Dunia”**

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti sudah merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimana penerapan pengendalian intern terhadap sistem dan prosedur pengajuan klaim meninggal dunia ?
2. Bagaimana sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari penulis adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan pengendalian terhadap sistem dan prosedur pengajuan klaim meninggal dunia.
2. Untuk mengetahui sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi dari penelitian ini, antara lain:

1. Kontribusi Praktis

Bagi obyek penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam penentuan kebijakan akuntansi khususnya yang berkaitan tentang sistem pengendalian intern.

2. Kontribusi Teoritis

- a. Bagi pihak lain :

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikir baru dan sebagai informasi lebih lanjut untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

b. Bagi pihak penulis :

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan cakrawala berpikir untuk penerapan teori dalam realisasi.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika pembahasan ini diuraikan secara garis besar gambaran dan arahan dari penelitian yang akan dilakukan. Sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini terdapat teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Yang artinya akan menjelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dianalisa. Dimana landasan teori ini selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang mungkin timbul.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan oleh penulis untuk memperoleh jawaban yang sesuai dengan permasalahan atau tujuan penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan masalah yang menjadi fokus utama dari penelitian. Dalam hal ini dilakukan penganalisaan & pengevaluasian terhadap struktur Pengendalian Intern atas sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, perhitungan, pengeluaran kas dan transaksi pembayaran klaim meninggal dunia secara keseluruhan. Serta analisis terhadap praktik-praktik yang sehat.

BAB V : PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran yang akan membahas kesimpulan secara umum maupun khusus mengenai pembahasan kasus yang berhubungan dengan permasalahan. Disini juga akan disajikan mengenai saran-saran yang berhubungan dengan hasil analisa penulis.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Pengendalian Intern

1. Definisi Sistem Pengendalian Intern

Sistem pengendalian intern dalam arti sempit sama dengan pengertian *Internal Check* yang merupakan prosedur-prosedur mekanis untuk memeriksa ketelitian data-data administrasi, misalnya mencocokkan penjumlahan mendatar dengan penjumlahan menurun Bambang Hartadi (1986,h.3). Struktur pengendalian intern terdiri dari kebijakan dan prosedur untuk menyediakan jaminan yang memadai bahwa tujuan-tujuan perusahaan dapat dicapai.

Mulyadi (2001,h.163) menyatakan ”Pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.” Sedangkan menurut Krismiaji (2002,h.218), pengendalian intern adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen.

Sedangkan menurut Zaki Baridwan (1998,h.13), menerangkan pengendalian intern adalah :

”Meliputi struktur organisasi dan semua cara-cara serta alat-alat yang dikoordinasikan yang digunakan di dalam perusahaan dengan tujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, memajukan efisiensi di dalam operasi dan membantu menjaga dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern itu adalah kegiatan atau tanggung jawab dari manajemen dalam usaha mengawasi sistem pengendalian intern yang meliputi struktur organisasi dan semua cara-cara serta alat-alat yang dikoordinasikan, yang digunakan di dalam perusahaan.

Menurut Samsul dan Mustofa (1992,h.73), dari pengendalian intern tersebut, digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu:

- a. Mengamankan atau menjaga harta kekayaan.

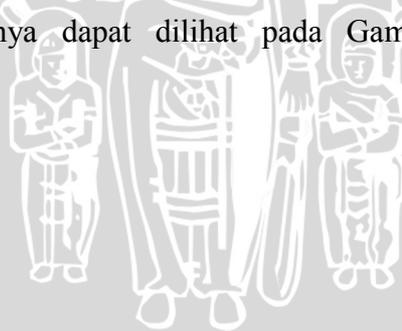
- b. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
- c. Mendorong efisiensi.
- d. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

2. Tujuan sistem pengendalian intern

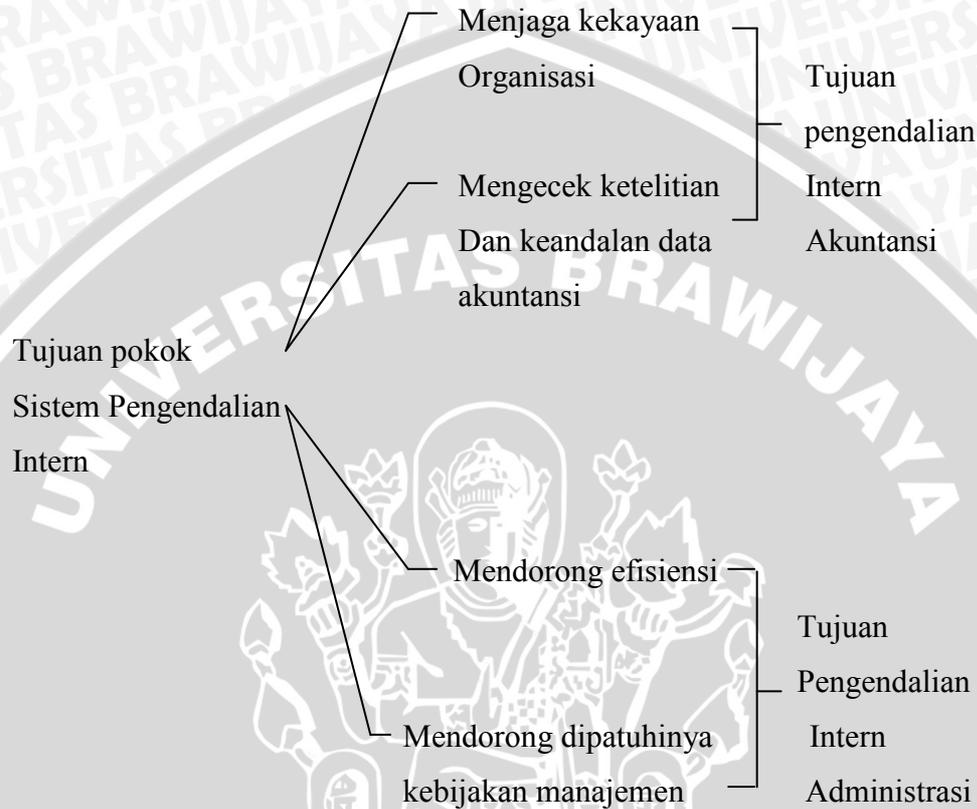
Menurut tujuannya, sistem pengendalian intern dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu Pengendalian Intern Akuntansi (*Internal Accounting Control*) dan Pengendalian Intern Administratif (*Internal Administratif Control*).

- a. Pengendalian Intern Akuntansi yang merupakan bagian dari sistem pengendalian intern, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi yaitu dengan mencegah usaha-usaha penyelewengan disengaja yang dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengambilan keputusan manajemen serta keandalan data akuntansi yaitu berhubungan dengan ketelitian dan benarnya data yang diperlukan.
- b. Pengendalian Intern Administratif meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dengan melakukan penyempurnaan prosedur serta mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1 pada halaman berikutnya.



Gambar 1
Tujuan Sistem Pengendalian Intern



Sumber: Mulyadi, (2001,h.164)

3. Paparan Resiko

Wilkinson (1993,h.199) menyatakan bahwa paparan resiko (*risk exposure*) adalah ancaman terhadap aset dan kualitas informasi perusahaan akibat terabaikannya atau tidak memadainya pengendalian. Beberapa resiko yang berkaitan dengan sistem yang dihadapi perusahaan adalah sebagai berikut :

- Kesalahan yang tidak disengaja (*unintentional error*). Kesalahan ini sering terjadi karena karyawan kurang terlatih atau kurang diawasi, atau karena faktor kelelahan dan kelalaian.
- Kesalahan yang disengaja, misalnya penipuan dan tindakan pengelabuan untuk menutupi perbuatan melanggar hukum.
- Kehilangan aset secara tidak sengaja. Aset dapat hilang atau salah letak karena ketidaksengajaan.
- Pencurian aset yang dapat dilakukan oleh pihak ekstern maupun pihak intern perusahaan.
- Pelanggaran keamanan, misalnya mengakses arsip data atau aset perusahaan lainnya tanpa ijin fungsi yang berwenang.

- f. Tindak kekerasan (misalnya, sabotase terhadap fasilitas komputer) dan bencana alam.

Paparan Resiko dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :

- 1) Frekuensi : Semakin sering kejadian, semakin tinggi pula paparan resikonya.
- 2) Kerentanan : Semakin rentan suatu aset, semakin besar pula paparan resikonya.
- 3) Ukuran : Semakin tinggi nilai kerugian potensial, semakin besar paparan resikonya.

4. Klasifikasi Pengendalian

Pengendalian dapat diklasifikasikan menurut sasaran dan maksud penggunaannya.

a. Menurut Sasaran

Menurut Sofyan dan Sari Harahap (1991,h.119) sasaran Struktur pengendalian Intern dibagi menjadi dua macam, yaitu :

1) Pengendalian Administrasi

Pengendalian administrasi termasuk namun tidak hanya terbatas pada struktur organisasi, prosedur, dan catatan yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk melaksanakan transaksi yang diotorisasi manajemen. Otorisasi ini merupakan fungsi manajemen yang langsung menyangkut tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan dan hal ini merupakan awal dalam melaksanakan pengendalian akuntansi atas transaksi perusahaan. Pengendalian administrasi meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan kendala data akuntansi.

2) Pengendalian Akuntansi

Pengendalian akuntansi meliputi struktur organisasi serta prosedur dan catatan yang berhubungan dengan usaha untuk menjaga keamanan aktiva dan dipercayainya catatan keuangan perusahaan.

Sistem pengendalian ini disusun untuk memberi keyakinan bahwa :

- 1) Transaksi dilaksanakan sesuai dengan perintah dan otorisasi manajemen.
- 2) Transaksi dicatat untuk memenuhi penyusunan laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang lazim dan pengendalian pertanggung jawaban atas aktiva.
- 3) Pemakaian aktiva hanya dibenarkan dengan persetujuan / otorisasi manajemen.

4) Catatan mengenai aktiva dapat dibandingkan dengan aktiva itu secara fisik dalam waktu-waktu tertentu.

b. Menurut maksud penggunaan

Menurut Wilkinson (1993,h.206) maksud penggunaannya, struktur pengendalian intern dikelompokkan menjadi:

- 1) Pengendalian Preventif, dimaksudkan untuk mencegah kejadian yang merugikan, misalnya kehilangan atau kesalahan.
- 2) Pengendalian deteksi, dimaksudkan untuk menentukan kapan peristiwa yang merugikan terjadi.
- 3) Pengendalian korektif, dimaksudkan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan guna memperbaiki dampak peristiwa yang merugikan.

5. Karakteristik Sistem Pengendalian Intern

Menurut Sofyan (1991,h.119) berikut adalah beberapa hal yang perlu diketahui mengenai sistem pengendalian intern :

a. Sistem Pengendalian Intern adalah tanggung jawab manajemen

Manajemen adalah pihak yang paling diuntungkan dengan adanya sistem pengendalian intern yang baik, karena harta perusahaan akan terjaga dari kemungkinan penyalahgunaan, informasi yang dihasilkan oleh sistem informasinya akan lebih akurat, kegiatan perusahaan akan lebih efisien, setiap prosedur yang dianut akan mendorong ditaatinya kebijakan yang dianutnya.

b. Tingkat keyakinan yang wajar

Hasil yang diperoleh dari sistem pengendalian intern tidak dapat menjamin bahwa harta perusahaan mutlak terjamin tidak akan diselewengkan. Demikian juga terhadap tingkat ketelitian informasi yang dihasilkan tidak sepenuhnya mutlak.

c. Sistem Pemrosesan Data yang dipakai

Sistem pengendalian intern bersifat netral terhadap metode pengolahan data yang digunakan (manual, mekanis atau komputer) karena pengendalian dirumuskan dalam batas tujuan terlepas dari piranti yang digunakan.

d. Keterbatasan Sistem Pengendalian Intern

Keterbatasan ini dapat berupa kerjasama atau kolusi diantara pelaksana sistem, kurang terampilnya pegawai, atau sifat lupa. Keterbatasan-keterbatasan ini dapat melemahkan sistem pengendalian intern betapapun baiknya itu.

Keempat hal diatas merupakan sifat-sifat dasar yang melekat dalam struktur pengendalian intern.

6. Unsur Pokok Pengendalian Intern

Menurut Mulyadi (2001,h.165), unsur pokok dalam sistem pengendalian intern meliputi:

- a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.

Struktur organisasi merupakan kerangka (framework) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Pembagian tanggung jawab fungsional dalam organisasi ini didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- 1) Harus dipisahkan fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi.
 - 2) Semua fungsi tidak boleh diberikan wewenang penuh untuk menyelesaikan seluruh tahap transaksi.
- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya.

Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Formulir merupakan media yang digunakan untuk merekam penggunaan wewenang untuk memberikan otorisasi terlaksananya transaksi dalam organisasi. Oleh karena itu, penggunaan formulir harus diawasi sedemikian rupa guna mengawasi pelaksanaan otorisasi. Di lain pihak, formulir merupakan dokumen yang dipakai sebagai dasar untuk pencatatan transaksi dalam catatan akuntansi. Prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang terekam dalam formulir dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalan (Reliability) yang tinggi.

Dengan demikian sistem otorisasi akan menjamin dihasilkannya dokumen pembukuan yang dapat dipercaya, sehingga akan menjadi

masukannya yang dapat dipercaya bagi proses akuntansi. Selanjutnya, prosedur pencatatan yang baik akan menghasilkan informasi yang teliti dan dapat dipercaya mengenai kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya suatu organisasi.

- c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya. Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktik yang sehat adalah:

- 1) Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh yang berwenang. Karena formulir merupakan alat untuk memberikan otorisasi terlaksananya transaksi, maka pengendalian pemakaiannya dengan menggunakan nomor urut tercetak, akan dapat menetapkan pertanggungjawaban terlaksananya transaksi.
- 2) Pemeriksaan mendadak (*Surprised Audit*). Pemeriksaan mendadak dilaksanakan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak yang akan diperiksa, dengan jadwal yang tidak teratur. Jika dalam suatu organisasi dilaksanakan pemeriksaan mendadak terhadap kegiatan-kegiatan pokoknya, hal ini akan mendorong karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
- 3) Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campur tangan dari orang atau unit organisasi yang lain. Karena setiap transaksi dilaksanakan dengan campur tangan dengan pihak lain, sehingga terjadi *internal check* setiap pelaksanaan tugas setiap unit organisasi yang terkait, maka setiap unit organisasi akan melaksanakan praktik yang sehat dalam pelaksanaan tugasnya.
- 4) Perputaran jabatan (*job rotation*). Perputaran jabatan yang diadakan secara rutin akan dapat menjaga independensi pejabat dalam

melaksanakan tugasnya sehingga persekongkolan diantara mereka dapat dihindari.

- 5) Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak. Karyawan kunci perusahaan diwajibkan mengambil cuti yang menjadi haknya. Selama cuti, jabatan karyawan yang bersangkutan digantikan untuk sementara oleh pejabat lain, sehingga seandainya terjadi kecurangan dalam departemen yang bersangkutan, diharapkan dapat diungkap oleh pejabat yang menggantikan untuk sementara tersebut.
- 6) Secara periodik diadakan pencocokan fisik antara kekayaan dengan catatannya. Untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan catatan akuntansinya, secara periodik harus diadakan pencocokan atau rekonsiliasi anatara kekayaan secara fisik dengan catatan akuntansi yang bersangkutan dengan kekayaan tersebut.
- 7) Pembentukan unit organisasi yang bertugas mengecek efektifitas unsur-unsur sistem pengendalian intern yang lain. Unit organisasi ini disebut satuan pengawas intern atau staf pemeriksa intern. Agar efektif dalam menjalankan tugasnya, satuan pengawas intern harus tidak melaksanakan fungsi operasi, fungsi penyimpanan, dan fungsi akuntansi, serta harus bertanggungjawab langsung kepada manajemen puncak (direktur utama). Adanya satuan pengawas intern dalam perusahaan akan menjamin efektifitas unsur-unsur sistem pengendalian intern, sehingga kekayaan perusahaan akan terjamin ketelitian dan keandalannya.

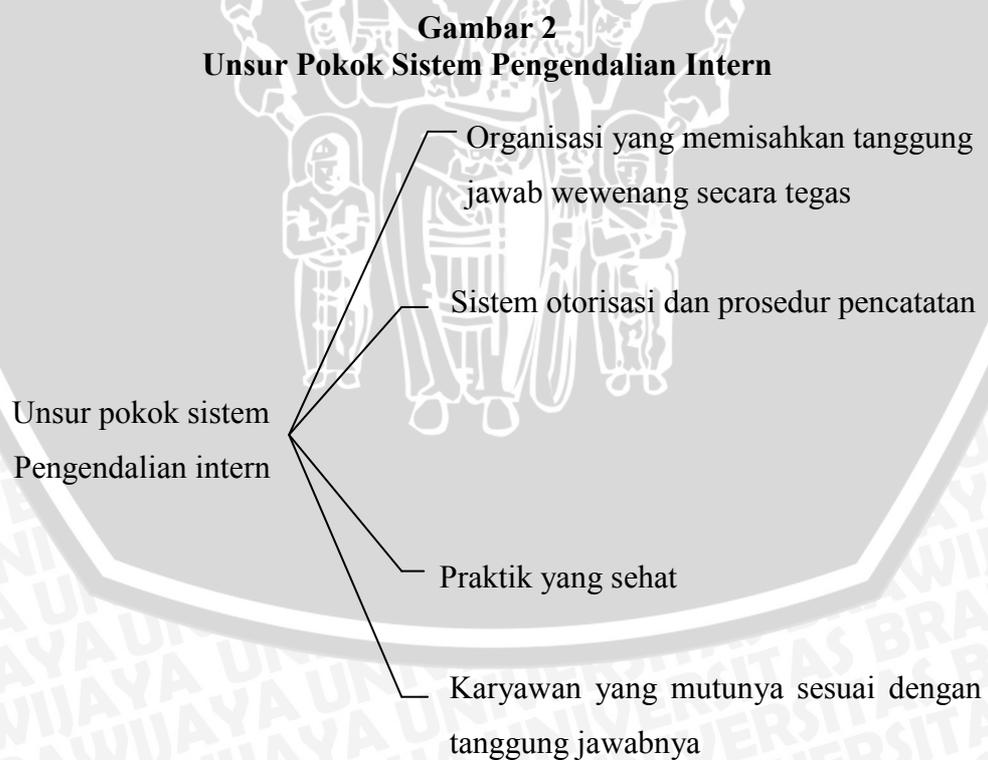
d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya.

Unsur mutu karyawan merupakan unsur sistem pengendalian intern yang paling penting. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, unsur pengendalian intern yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum dan perusahaan tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban keuangan yang dapat diandalkan. Namun karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya tidak cukup menjadi satu-satunya unsur sistem pengendalian intern untuk menjamin tercapainya tujuan

sistem pengendalian intern. Manusia mempunyai kelemahan yang bersifat manusiawi seperti bosan, tidak puas, memiliki masalah pribadi yang mengganggu pelaksanaan tugasnya atau tujuan pribadinya berubah sehingga bertentangan dengan tujuan perusahaan. Untuk mengatasi hal ini maka diperlukan 3 unsur sistem pengendalian intern yang lain agar manusia tersebut terhindar dari godaan sehingga tujuan sistem pengendalian intern dapat terwujud. Untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, berbagai cara berikut dapat ditempuh:

- 1) Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya. Program yang baik dalam seleksi calon karyawan akan menjamin diperolehnya karyawan yang memiliki kompetensi seperti yang dituntut oleh jabatan yang akan didudukinya.
- 2) Pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan di perusahaan, sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

Untuk lebih jelasnya lihat Gambar berikut :



Sumber: Mulyadi, Sistem Akuntansi (2001,h.165)

7. Ciri utama Struktur Pengendalian Intern yang baik

Dyah Igatri Utami (Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi 2006) SAS (*Statement on Auditing Standard*) dalam merumuskan sistem pengendalian intern yang baik menggunakan beberapa syarat berikut :

a. Pegawai

Pegawai yang mengerjakan sistem diseleksi secara objektif dan mempunyai kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya, berintegritas tinggi, jujur, terampil dan cakap.

b. Pemisahan fungsi

Fungsi-fungsi yang ada dalam perusahaan harus dipisahkan untuk menjaga kemungkinan terjadinya penyelewengan yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki dua fungsi.

c. Pelaksanaan transaksi

Transaksi hanya dapat dilaksanakan berdasarkan otorisasi dan sepengetahuan mereka yang berhak sesuai dengan struktur organisasi dan daftar wewenang masing-masing.

d. Transaksi dicatat dengan benar sesuai bukti-bukti pendukung yang ada, diklasifikasikan, dan dibukukan pada perkiraan dan periode yang benar.

e. Pemakaian terhadap harta perusahaan harus selektif melalui proses atau persetujuan pimpinan yang berwenang.

f. Perbandingan antara catatan dan fisik harta

Sewaktu-waktu harus dilakukan perbandingan antara angka yang dicatat dengan fisik dari harta yang dicatat.

B. Sistem Akuntansi

1. Pengertian Sistem

Mulyadi dalam bukunya (2001,h.2) mengungkapkan bahwa:

Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Pengertian Sistem Akuntansi

Pembahasan sistem akuntansi akan lebih mudah dengan memberikan pengertian terlebih dahulu tentang masing-masing kata sistem dan akuntansi.

Pengertian pertama tentang sistem menurut Mulyadi (2001,h.2) yaitu "Sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu".

Dari definisi diatas dapat dirinci lebih lanjut pengertian umum mengenai sistem sebagai berikut :

- a. Setiap sistem terdiri dari unsur
- b. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu dari sistem yang
- c. Unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem
- d. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar

Sedangkan Cole dalam Baridwan (1991,h.3) memberikan penjelasan tentang pengertian sistem yang dihubungkan dengan prosedur sebagai berikut :

"Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan dan fungsi utama dari suatu perusahaan".

Setelah diuraikan pengertian tentang sistem, berikut akan diuraikan pengertian tentang akuntansi, yaitu sebagai berikut :

Menurut Hartanto (1981,h.13-15) bahwa:

"Akuntansi adalah suatu informasi berdasarkan mana pihak-pihak yang berkepentingan dalam perusahaan untuk mengambil keputusan. Akuntansi merupakan kumpulan-kumpulan prosedur untuk mencatat, mengklasifikasikan, mengikhtisarkan dan melaporkan dalam bentuk laporan keuangan, transaksi-transaksi yang telah dilaksanakan oleh suatu perusahaan dan akhirnya menginterpretasikan laporan-laporan tersebut".

Dengan pengertian sistem dan akuntansi sebagaimana yang telah dikemukakan Mulyadi (2001,h.3) maka dapat diketahui pengertian dari sistem akuntansi, yaitu " Sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna mempermudah pengelolaan perusahaan".

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem akuntansi merupakan alat bagi manajemen untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan operasional dari perusahaan pada periode tertentu. Sistem akuntansi akan melakukan pengumpulan, pemrosesan dan pelaporan data-data yang penting

sebagai sumber informasi bagi manajemen untuk mengambil keputusan. Selain sebagai sumber informasi guna pengambilan keputusan sistem akuntansi yang diterapkan juga berfungsi sebagai alat pengendalian seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan.

Sistem akuntansi dapat berubah seiring dengan perubahan yang terjadi pada perusahaan. Disamping itu sistem akuntansi yang diterapkan pada suatu perusahaan belum tentu sesuai jika diterapkan pada perusahaan lain. Hal ini disebabkan karena kondisi internal perusahaan tidak sama, baik yang meliputi jenis perusahaan, skala usaha, sumber daya manusia maupun kebutuhan akan informasinya.

3. Tujuan Sistem Akuntansi

Menurut Mulyadi (2001,h.19) tujuan umum pengembangan dan penyusunan sistem akuntansi adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru
- b. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian, maupun struktur informasinya.
- c. Untuk 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.
- d. Untuk mengurangi biaya krelikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

Zaki Baridwan (1991,h.7) Supaya tujuan dari sistem akuntansi dapat dicapai maka dalam penyusunan sistem akuntansi harus dipertimbangkan faktor penting yaitu:

- a. Sistem akuntansi tersebut harus memenuhi prinsip cepat yaitu : sistem akuntansi harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan tepat pada waktunya dan dapat memenuhi dengan kualitas yang sesuai.
- b. Sistem akuntansi yang disusun memenuhi prinsip aman yang berarti sistem akuntansi harus dapat membantu menjaga harta perusahaan maka sistem akuntansi harus disusun dengan mengembangkan prinsip-prinsip pengawasan intern.
- c. Sistem akuntansi yang disusun harus berprinsip murah, yang berarti biaya yang digunakan untuk menyelenggarakan sistem akuntansi itu harus ditekan sehingga relatif tidak mahal dengan memepertimbangkan *cost* dan *benefit* dalam menghasilkan suatu informasi.

Ketiga faktor tersebut harus dipertimbangkan bersama-sama pada waktu menyusun sistem akuntansi perusahaan sehingga tidak terjadi adanya salah satu faktor yang ditinggalkan.

4. Unsur-unsur Sistem Akuntansi Pokok

Menurut Mulyadi (2001,h.3) : "Unsur suatu sistem akuntansi pokok adalah : formulir, catatan yang terdiri dari jurnal, buku besar dan buku pembantu, serta laporan". Berikut ini lebih lanjut pengertian masing-masing unsur sistem akuntansi tersebut.

a. FORMULIR

Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Formulir sering disebut dengan istilah dokumen, karena dengan formulir ini peristiwa yang terjadi dalam organisasi direkam (didokumentasikan) diatas secarik kertas. Pada dasarnya formulir dibagi menjadi dua menurut tujuan penggunaannya, yaitu : Mulyadi (1993,h.83) formulir yang dibuat untuk meminta dilakukannya suatu tindakan dan formulir yang digunakan untuk mencatat tindakan yang telah dilaksanakan. Mulyadi (1993,h.81) Sedangkan menurut sumbernya formulir dibedakan menjadi 3 golongan, yaitu formulir yang dibuat dan disimpan dalam perusahaan, formulir yang dibuat dan dikirim kepada pihak luar perusahaan, dan formulir yang diterima dari pihak luar perusahaan.

Formulir memiliki manfaat sebagai berikut Mulyadi (2001,h.78) :

- 1) Menetapkan tanggung jawab timbulnya transaksi
- 2) Merekam data transaksi
- 3) Mengurangi kemungkinan kesalahan dengan cara menyatakan semua kejadian dalam bentuk tulisan
- 4) Menyampaikan informasi pokok ke dalam organisasi sendiri atau organisasi lain.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam merancang suatu formulir menurut Mulyadi (2001,h.81-82) adalah :

- 1) Sedapat mungkin memanfaatkan tembusan atau copy formulir
- 2) Hindari duplikasi dalam pengambilan data
- 3) Buatlah rancangan formulir yang sederhana dan sesingkat mungkin
- 4) Masukkanlah unsur internal check dalam merancang formulir
- 5) Cantumkan nama dan alamat perusahaan yang digunakan untuk komunitas dengan pihak luar
- 6) Cantumkan nama formulir untuk memudahkan identifikasi

- 7) Beri nomor untuk identifikasi formulir
- 8) Cantumkan nomor garis pada sisi sebelah kiri dan kanan formulir, jika formulir lebar digunakan, untuk memperkecil kesalahan pengisian
- 9) Cetaklah garis pada formulir, jika formulir tersebut akan diisi dengan tulisan tangan
- 10) Cantumkan nomor urut tercetak
- 11) Rancanglah formulir tertentu sedemikian rupa sehingga pengisi hanya membubuhkan tanda V atau X, atau dengan menjawab ya atau tidak untuk menghemat waktu pengisian
- 12) Susunlah formulir ganda dengan menyisipkan karbon sekali pakai, atau dengan menggunakan karbon beberapa kali pakai, atau cetaklah dengan kertas tanpa karbon
- 13) Pembagian zona sedemikian rupa sehingga formulir dibagi menurut blok-blok daerah yang logis yang berisi data yang saling terkait.

b. JURNAL

Jurnal merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan, dan meringkas data keuangan dan lainnya. Sumber informasi pencatatan dalam jurnal ini adalah jurnal. Menurut penggolongan yang sesuai dengan informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan. Dalam jurnal ini terdapat kegiatan peringkasan data, yang hasil peringkasannya (berupa jumlah rupiah transaksi tertentu) kemudian di-posting ke rekening yang bersangkutan dalam buku besar. Contoh jurnal adalah jurnal umum, jurnal penerimaan kas, jurnal pembelian dan sebagainya.

c. BUKU BESAR

Buku besar (*general ledger*) terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal. Rekening-rekening dalam buku besar ini disediakan sesuai dengan unsur-unsur informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan. Rekening buku besar ini di satu pihak dapat dipandang sebagai wadah untuk menggolongkan data keuangan, di pihak lain dipandang juga sebagai sumber informasi keuangan untuk penyajian laporan keuangan.

d. 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 rekening-rekening pembantu yang merinci data

keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar. Buku besar dan buku pembantu merupakan catatan akuntansi akhir (*books of final entry*), yang berarti tidak ada catatan akuntansi lain lagi sesudah data akuntansi diringkaskan dan digolongkan dalam rekening buku besar dan buku pembantu. Juga karena setelah data akuntansi dicatat dalam kedua buku tersebut, proses akuntansi selanjutnya adalah penyajian laporan keuangan.

e. LAPORAN

Hasil akhir proses akuntansi adalah laporan yang dapat berupa neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan laba yang ditahan, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran. Laporan berisi informasi yang merupakan keluaran sistem akuntansi.

C. Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas

Untuk mengawasi pengeluaran kas, maka semua pengeluaran kas harus dilakukan dengan menggunakan cek, kecuali untuk pengeluaran yang jumlahnya kecil dapat dilakukan melalui kas kecil. Jika kewenangan untuk menandatangani cek didelegasikan kepada seorang pegawai yang ditunjuk, maka pegawai tersebut tidak diperkenankan untuk melakukan pencatatan transaksi kas. Hal ini untuk mencegah adanya kecurangan dalam pengeluaran kas yang tidak nampak dalam catatan akuntansi. Pengeluaran kas dalam perusahaan dilakukan dengan menggunakan cek. Pengeluaran kas yang tidak dapat dilakukan dengan cek (biasanya karena jumlahnya relatif kecil), dilaksanakan melalui dana kas kecil yang diselenggarakan dengan salah satu di antara dua sistem: *fluctuating-fund-balance system* dan *imprest system*.

Mulyadi (2001, h.509) Pengeluaran kas dengan cek memiliki kebaikan ditinjau dari pengendalian intern berikut ini :

1. Dengan menggunakan cek atas nama, pengeluaran cek akan dapat diterima oleh pihak yang namanya sesuai dengan yang ditulis pada formulir cek. Dengan demikian pengeluaran kas dengan cek menjamin diterimanya cek tersebut oleh pihak yang dimaksud oleh pihak pembayar.
2. Dilibatkannya pihak luar, dalam hal ini bank, dalam pencatatan transaksi pengeluaran kas perusahaan. Dengan digunakannya cek dalam setiap

pengeluaran kas perusahaan, transaksi pengeluaran kas direkam juga oleh bank, yang secara periodik mengirimkan rekening koran bank (*bank statement*) kepada perusahaan nasabahnya. Rekening koran bank inilah yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengecek ketelitian catatan transaksi kas perusahaan yang direkam di dalam jurnal penerimaan dan pengeluaran kas.

3. Jika sistem perbankan mengembalikan *cancelled check* kepada *check issuer*, pengeluaran kas dengan cek memberikan manfaat tambahan bagi perusahaan yang mengeluarkan cek dengan dapat digunakannya *cancelled check* sebagai tanda terima kas dari pihak yang menerima pembayaran. Dengan digunakannya cek dalam pengeluaran kas, *check issue* akan secara otomatis menerima tanda penerimaan kas dari pihak yang menerima pembayaran. *Cancelled check* sebagai tanda terima pembayaran lebih andal karena di dalam *endorsement* terkait pihak bank yang merupakan pihak yang independen bagi pembayar maupun bagi penerima pembayaran.

1. Dokumen yang digunakan

Menurut Mulyadi (2001,h.510), dokumen yang digunakan dalam sistem akuntansi pengeluaran kas adalah :

- a. Bukti kas keluar

Dokumen ini berfungsi sebagai perintah pengeluaran kas kepada bagian kasa sebesar yang tercantum dalam dokumen tersebut.

- b. Cek

Dari sudut sistem informasi akuntansi, cek merupakan dokumen yang digunakan untuk memerintahkan bank melakukan pembayaran sejumlah uang kepada orang atau organisasi yang namanya tercantum pada cek.

- c. Permintaan cek

Dokumen ini berfungsi sebagai permintaan dari fungsi yang memerlukan pengeluaran kas kepada fungsi akuntansi untuk membuat bukti kas keluar.

2. Catatan Akuntansi yang Digunakan

Menurut Mulyadi (2001,h.513) Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem akuntansi pengeluaran kas dengan cek adalah :

- a. Jurnal pengeluaran kas
Dokumen sumber yang dipakai sebagai dasar pencatatan dalam jurnal pengeluaran kas adalah faktur yang telah dicap "Lunas"
- b. Register cek
Registrasi cek digunakan untuk mencatat pengeluaran kas dengan cek.

3. Fungsi yang Terkait

Menurut Mulyadi (2001,h.513) Fungsi yang terkait dalam sistem akuntansi pengeluaran kas dengan cek adalah :

- a. Fungsi yang memerlukan pengeluaran kas.
Jika suatu fungsi memerlukan pengeluaran kas, fungsi yang bersangkutan mengajukan permintaan cek kepada fungsi akuntansi. Permintaan cek ini harus mendapatkan persetujuan dari kepala fungsi yang bersangkutan.
- b. Fungsi kas
Dalam sistem pengeluaran kas dengan cek, fungsi ini bertanggung jawab dalam mengisi cek, memintakan otorisasi atas cek, dan mengirimkan cek kepada kreditur via pos atau membayarkan langsung kepada kreditur.
- c. Fungsi akuntansi
Fungsi akuntansi bertanggung jawab atas :
 - 1) Pencatatan pengeluaran kas yang menyangkut biaya dan persediaan, fungsi ini berada di tangan Bagian Kartu Persediaan dan Bagian Kartu Biaya.
 - 2) Pencatatan transaksi pengeluaran kas dalam jurnal pengeluaran kas atau registrasi cek, fungsi ini berada di tangan Bagian Jurnal.
 - 3) Pembuatan bukti kas keluar yang memberikan otorisasi kepada fungsi kas dalam mengeluarkan cek sebesar yang tercantum dalam dokumen tersebut. Fungsi ini juga bertanggung jawab untuk melakukan verifikasi kelengkapan dan kesahihan dokumen pendukung yang dipakai sebagai dasar pembuatan bukti kas keluar.
 - 4) Fungsi Pemeriksa Intern

Dalam sistem akuntansi pengeluaran kas, fungsi ini bertanggung jawab untuk melakukan perhitungan kas secara periodik dan mencocokkan hasil perhitungannya dengan saldo kas menurut catatan akuntansi.

Fungsi ini, juga bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan secara mendadak terhadap saldo kas yang ada di tangan dan membuat rekonsiliasi bank secara periodik.

4. Unsur Pengendalian Intern Dalam Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas

Menurut Mulyadi (2001,h.517) unsur pengendalian intern dalam sistem akuntansi pengeluaran kas dirancang dengan merinci unsur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan dan praktik yang sehat.

- a. Organisasi
 - 1) Fungsi penyimpanan kas harus terpisah dari fungsi akuntansi
 - 2) Transaksi penerimaan dan pengeluaran kas tidak boleh dilaksanakan sendiri oleh bagian kasa sejak awal sampai akhir, tanpa campur tangan fungsi yang lain.
- b. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan
 - 1) Pengeluaran kas harus mendapat otorisasi dari pejabat yang berwenang
 - 2) Pembukaan dan penutupan rekening bank harus mendapat persetujuan dari pihak yang berwenang.
 - 3) Pencatatan dalam jurnal pengeluaran kas harus didasarkan bukti kas keluar yang telah mendapat otorisasi dari pejabat yang berwenang dan dilampiri dokumen yang lengkap.
- c. Praktik yang Sehat
 - 1) Saldo kas yang ada di tangan harus dilindungi dari kemungkinan pencurian atau penggunaan yang semestinya.
 - 2) Dokumen dasar dan dokumen pendukung transaksi pengeluaran kas harus dibubuhi cap "Lunas" oleh bagian kasa setelah transaksi pengeluaran kas dilakukan.
 - 3) Penggunaan rekening koran bank, yang merupakan informasi dari pihak ketiga, untuk mengecek ketelitian catatan kas oleh fungsi pemeriksa intern yang merupakan fungsi yang tidak terlibat dalam pencatatan dan penyimpanan kas.
 - 4) Semua pengeluaran kas harus dilakukan dengan cek atas nama perusahaan penerima pembayaran atau dengan pemindahbukuan.
 - 5) Jika pengeluaran kas hanya menyangkut jumlah kecil, pengeluaran ini dilakukan sistem pengeluaran kas melalui dana kas kecil, yang akuntansinya diselenggarakan dengan *imprest system*.
 - 6) Secara periodik diadakan pencocokan jumlah fisik kas yang ada di tangan dengan jumlah kas menurut catatan akuntansi.
 - 7) Kas yang ada di tangan dan kas yang ada di perjalanan diasuransikan dari kerugian
 - 8) Kasir diasuransikan

- 9) Kasir dilengkapi dengan alat-alat yang mencegah terjadinya pencurian terhadap kas yang ada di tangan (misalnya mesin register kas, almari besi)
- 10) Semua nomor cek harus dipertanggungjawabkan oleh bagian kasa.

D. KLAIM

1. Pengertian Klaim dan Klaim Meninggal

Klaim adalah suatu tuntutan atas suatu hak, yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya telah terpenuhi. Klaim meninggal adalah klaim yang terjadi apabila tertanggung yang tercantum dalam polis meninggal dunia, sedang polisnya masih dalam keadaan berlaku (inforce). Penerima klaim yaitu Pemegang Polis atau yang ditunjuk namanya tercantum dalam polis, sedangkan pihak yang mengajukan klaim dinamakan *Claimant*.

2. Syarat Klaim Bisa diterima

Adapun syarat klaim bisa diterima, karena :

- a. Masih inforce (masih berlaku)
- b. Tidak ada unsur pengambilan unsur sepihak terkait dengan sebab meninggal tertanggung

E. ASURANSI

1. Pengertian Asuransi dan Perasuransian

Undang-undang Republik Indonesia No. 2 tahun 1992 bab 1 (pasal1) tentang Usaha Perasuransian menyebutkan bahwa :

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat 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”

Pengertian perasuransian menurut Abdulkadir (2002,h.5) ialah :

Istilah perasuransian berasal dari kata “asuransi” yang berarti pertanggungan atau perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian. Apabila kata “asuransi” diberi imbuhan per- maka muncullah istilah hukum “perasuransian” yang berarti segala usaha yang berkenaan dengan asuransi.

Usaha yang berkenaan dengan asuransi ada 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. Usaha di bidang kegiatan asuransi disebut usaha asuransi (*insurance business*). Perusahaan yang menjalankan usaha asuransi disebut perusahaan asuransi (*insurance company*)
- b. Usaha di bidang kegiatan penunjang usaha asuransi disebut usaha penunjang usaha asuransi (*complementary insurance business*). Perusahaan yang menjalankan usaha penunjang usaha asuransi disebut Perusahaan penunjang Asuransi (*complementary insurance company*)

Dalam pengertian “perasuransian” selalu meliputi 2 (dua) jenis kegiatan usaha, yaitu usaha asuransi dan usaha penunjang usaha asuransi. Perusahaan Perasuransian selalu meliputi Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Penunjang Asuransi. Perusahaan Asuransi adalah usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.

Sedangkan Perusahaan Penunjang Asuransi adalah jenis perusahaan yang menjalankan usaha penunjang usaha asuransi.

2. Definisi tertanggung dan penanggung

Tertanggung adalah individu atau badan hukum yang memiliki atau berkepentingan atas harta benda yang diasuransikan, sedangkan penanggung adalah pihak yang menerima premi asuransi dari pihak tertanggung dan menanggung resiko atas kerugian atau musibah yang menimpa harta benda yang diasuransikan.

3. Definisi pertanggungan

- a. Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)

Menurut ketentuan pasal 246 KUHD :

”Pertanggungan adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu evenemen”

Berdasarkan definisi tersebut dapat diuraikan unsur-unsur asuransi atau pertanggung jawaban sebagai berikut :

1) Pihak-pihak

Subjek asuransi adalah pihak-pihak dalam asuransi, yaitu penanggung dan tertanggung yang mengadakan perjanjian asuransi. Penanggung dan Tertanggung adalah pendukung kewajiban dan hak. Penanggung wajib memikul resiko yang dialihkan kepadanya dan berhak memperoleh pembayaran premi. Sedangkan tertanggung wajib membayar premi dan berhak memperoleh penggantian jika timbul kerugian atas harta miliknya yang diasuransikan.

2) Status pihak-pihak

Penanggung harus berstatus sebagai perusahaan badan hukum, dapat berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Perusahaan perseroan (Persero) atau Koperasi. Tertanggung dapat berstatus sebagai perseorangan, persekutuan, atau badan hukum, baik sebagai perusahaan ataupun bukan perusahaan. Tertanggung berstatus sebagai pemilik atau pihak berkepentingan atas harta yang diasuransikan.

3) Objek asuransi

Objek asuransi dapat berupa benda, hak atau kepentingan yang melekat pada benda, dan sejumlah uang yang disebut premi atau ganti kerugian.

4) Peristiwa asuransi

Peristiwa asuransi adalah perbuatan hukum (*legal act*) berupa persetujuan atau kesepakatan bebas antara penanggung dan tertanggung mengenai objek asuransi, peristiwa tidak pasti (*evenemen*) yang mengancam benda asuransi, dan syarat-syarat yang berlaku dalam asuransi. Persetujuan atau kesepakatan bebas tersebut dibuat dalam bentuk tertulis berupa akta yang disebut polis. Polis ini merupakan satu-satunya alat bukti yang dipakai untuk membuktikan telah terjadi asuransi.

5) Hubungan asuransi

Hubungan asuransi yang terjadi antara penanggung dan tertanggung adalah keterikatan (*legally bound*) yang timbul karena persetujuan atau kesepakatan bebas. Keterikatan tersebut berupa kesediaan secara sukarela

dari penanggung dan tertanggung untuk memenuhi kewajiban dan hak masing-masing terdapat satu sama lain (secara timbal balik). Artinya sejak tercapai kesepakatan asuransi, tertanggung terikat dan wajib membayar premi asuransi kepada penanggung, dan sejak itu pula penanggung menerima pengalihan resiko.

4. Unsur-unsur Asuransi

Menurut Abdulkadir (2002,h.10) mengidentifikasi beberapa unsur yang ada pada asuransi kerugian :

- a. Penanggung dan Tertanggung
- b. Persetujuan bebas antara penanggung dan tertanggung
- c. Benda asuransi dan kepentingan tertanggung
- d. Tujuan yang ingin dicapai
- e. Resiko dan premi
- f. Evenemen dan ganti kerugian
- g. Syarat-syarat yang berlaku
- h. Bentuk akta polis asuransi

5. Tujuan Asuransi

- a. Teori Pengalihan Resiko

Menurut teori pengalihan resiko, tertanggung menyadari bahwa ada ancaman bahaya terhadap harta kekayaan miliknya atau terhadap jiwanya. Jika bahaya tersebut menimpa harta kekayaan atau jiwanya, dia akan menderita kerugian atau korban jiwa atau cacat raganya. Secara ekonomi, kerugian material atau korban jiwa atau cacat raga akan mempengaruhi perjalanan hidup seseorang atau ahli warisnya. Tertanggung sebagai pihak yang terancam bahaya merasa berat memikul beban resiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi.

- b. Pembayaran Ganti Kerugian

Dalam hal ini terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian maka tidak ada masalah terhadap resiko yang ditanggung oleh penanggung. Dalam praktiknya tidak senantiasa bahaya yang mengancam itu sungguh-sungguh terjadi. Ini merupakan kesempatan baik bagi penanggung mengumpulkan premi yang dibayar oleh beberapa tertanggung yang mengikatkan diri

kepadanya. Jika suatu ketika sungguh-sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (resiko berubah menjadi kerugian), maka kepada tertanggung yang bersangkutan akan dibayarkan ganti kerugian seimbang dengan jumlah asuransinya.

c. Pembayaran Santunan

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian bebas (sukarela) antara penanggung dan tertanggung. Akan tetapi, undang-undang mengatur asuransi yang bersifat wajib, artinya tertanggung terikat dengan penanggung karena perintah undang-undang, bukan karena perjanjian. Asuransi jenis ini disebut asuransi sosial (*social security insurance*). Asuransi sosial bertujuan melindungi masyarakat dari ancaman bahaya kecelakaan yang mengakibatkan kematian atau cacat tubuh. Dengan membayar sejumlah kontribusi (semacam premi), tertanggung berhak memperoleh perlindungan dari ancaman bahaya.

d. Kesejahteraan Anggota

Apabila beberapa berhimpun dalam suatu perkumpulan dan membayar kontribusi (iuran) kepada perkumpulan, maka perkumpulan itu berkedudukan sebagai penanggung, sedangkan anggota perkumpulan berkedudukan sebagai tertanggung. Jika terjadi peristiwa yang mengakibatkan kerugian atau kematian bagi anggota (tertanggung) perkumpulan akan membayar sejumlah uang kepada anggota (tertanggung) yang bersangkutan.

6. Asuransi bukan untung-untungan

a. Pengalihan Resiko Diimbangi Premi

Dalam perjanjian asuransi, pengalihan resiko dari tertanggung kepada penanggung diimbangi pembayaran premi oleh tertanggung, yang seimbang dengan beratnya resiko yang dialihkan, meskipun dapat diperjanjikan kemungkinan prestasi itu tidak perlu seimbang. Dalam perjanjian untung-untungan (*chance agreement*) para pihak sengaja melakukan perbuatan untung-untungan yang tidak digantungkan pada prestasi yang seimbang, misalnya pada perjudian dan pertaruhan.

b. Kepentingan Syarat Mutlak

Dalam perjanjian asuransi, unsur kepentingan merupakan syarat mutlak yang harus ada pada tertanggung. Apabila syarat ini tidak ada, maka ancamannya adalah asuransi itu batal (*void*).

c. Gugatan Melalui Pengadilan

Dalam perjanjian asuransi, jika tertanggung tidak membayar premi, asuransi dapat dibatalkan (*voidable*) atau dapat ditunda pelaksanaannya (*delayable*). Dalam perjanjian asuransi berlaku asas "apabila premi dibayar, resiko beralih". Dalam hal terjadi evenemen yang menimbulkan kerugian, tertanggung dapat mengklaim ganti kerugian kepada penanggung. Jika penanggung tidak membayar ganti kerugian, tertanggung dapat menggugat penanggung melalui Pengadilan Negeri.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan berupa studi kasus. Nur Indriantoro dan Bambang Soepomo (2001,h.26) menyatakan bahwa studi kasus (*case study*) merupakan penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan. Subyek yang diteliti dapat berupa individu, kelompok, lembaga, atau komunitas tertentu.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisis realitas atau *natural setting* yang holistis, kompleks dan rinci Nur Indiantoro dan Bambang Soepomo (2001,h.12). Metode deskriptif merupakan metode penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh penelitian dari subyek berupa individu, organisasi, industri atau perspektif yang lain Nur Indiantoro dan Bambang Soepomo (2001,h.12). Moh. Nasir (2003,h.54) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena yang diamati. Fenomena yang diamati dalam penelitian ini berhubungan dengan penerapan sistem pengendalian intern pada obyek penelitian, yang akan dievaluasi dan dianalisis efektifitasnya. Adapun aspek-aspek yang dilihat dalam pengevaluasian dan penganalisaan meliputi Elemen-elemen dalam struktur pengendalian intern yang terdiri dari lingkungan pengendalian, sistem akuntansi, dan prosedur-prosedur pengendalian.

B. Fokus Penelitian

Dalam suatu penelitian, penting sekali untuk menentukan fokus penelitian yang akan membantu diketahuinya petunjuk-petunjuk penting untuk menemukan permasalahan utama yang dihadapi serta dapat diketemukannya jalan keluar yang

benar bagi permasalahan tersebut. Fokus suatu penelitian memiliki 2 tujuan, yaitu Pertama membatasi studi, yang berarti bahwa dengan adanya fokus penempatan maka penelitian menjadi lebih layak. Kedua, menetapkan kriteria - kriteria.

Melalui fokus penelitian ini, diharapkan data-data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang berguna sehingga dapat membantu memecahkan permasalahan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka fokus penelitian skripsi adalah sebagai berikut :

1. Pengendalian intern sistem dan prosedur pengajuan klaim meninggal dunia, pada :
 - a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
 - b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.
 - c. Praktek yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi
 - d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya
2. Pengendalian intern sistem pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia :
 - a. Organisasi yang digunakan
 - b. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan
 - c. Praktek yang sehat

C. Pemilihan Lokasi

Lokasi penelitian yang dipilih adalah PT Asuransi JIWasRAYA (Persero) Kantor Regional Malang, yang berlokasi di JL. Merdeka Barat 4-6 Malang Jawa Timur. Adapun fokus penelitian pada bagian Pelayanan Klaim PP.

D. Sumber Data

Nur Indriantoro dan Bambang Soepomo (2001,h.146), mengungkapkan bahwa ada dua jenis data penelitian, yaitu :

- a. Data primer (*Primary data*)

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

Data primer dalam penelitian ini dihasilkan dari proses observasi, wawancara. Data primer yang dihasilkan berupa : data mengenai sistem dan prosedur yang dijalankan dalam Pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal dunia, Penelitian klaim dunia, Perhitungan klaim meninggal dunia, dan Pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia; data mengenai sistem otorisasi dan pengendalian yang diterapkan; data mengenai penerapan pemisahan fungsi dan tanggung jawab.

b. Data Sekunder (*Secondary data*)

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

E. Pengumpulan Data

1. Observasi (*Observation*)

Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti menurut Nur Indriantoro dan Bambang Soepomo (2001,h.157). Observasi yang dilakukan ialah terhadap sistem dan prosedur :

a. Pengecekan Berkas Pengajuan Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

- 1) Mengamati struktur organisasi yang terlibat dalam sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal dunia, untuk mengetahui ada/ tidaknya pemisahan tanggung jawab dan perangkapan tugas.
- 2) Mengamati kegiatan yang dilakukan oleh fungsi-fungsi tersebut untuk mengetahui sistem dan prosedur yang dijadikan untuk memeriksa

berkas pengajuan klaim meninggal dunia dan untuk meneliti klaim meninggal dunia.

- 3) Mengamati formulir dan dokumen yang digunakan untuk mengetahui sistem otorisasi dan pengendalian yang dijalankan, serta untuk memperoleh data mengenai pedoman yang digunakan dalam melakukan pengecekan dan penelitian klaim.

b. Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

- 1) Mengamati struktur organisasi yang terlibat dalam sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai ada-tidaknya perangkapan tugas serta pemisahan tanggung jawab didalamnya.
- 2) Mengamati kegiatan yang dilakukan oleh setiap fungsi yang terlibat dalam pengeluaran kas untuk mengetahui sistem dan prosedur pengeluaran kas yang dilakukan untuk membayar klaim meninggal dunia. Serta untuk mengidentifikasi praktik sehat yang dijalankan.
- 3) Mengamati dokumen dan catatan akuntansi yang berkaitan untuk mengetahui sistem akuntansi yang dijalankan, pengendalian yang diterapkan, serta sistem otorisasi yang dijalankan.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian menurut Nur Indriantoro dan Bambang Soepomo (2001,h.153). Pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancara telah dipersiapkan sebelumnya, agar wawancara yang akan dilakukan jelas arah dan tujuannya.

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada beberapa fungsi organisasi yang berhubungan dengan sistem dan prosedur pemeriksaan berkas Pengajuan klaim meninggal dunia, Penelitian klaim meninggal dunia, Perhitungan klaim meninggal dunia dan Pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia. Wawancara ini dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau catatan perusahaan yang relevan dengan masalah yang diteliti kemudian data yang diperoleh diolah sebagai bahan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu di dalam penelitian, sehingga dengan alat bantu tersebut data-data yang diperlukan dalam penelitian dapat dikumpulkan untuk selanjutnya data tersebut akan dianalisa lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan antara lain :

1. Pedoman Wawancara

Berupa daftar pertanyaan yang dijadikan pedoman wawancara yang dapat memudahkan pihak peneliti dengan pihak koresponden dalam melakukan tanya jawab sehingga proses wawancara lebih terarah dan dapat mencapai tujuan.

Wawancara dilakukan dengan berdasarkan pedoman wawancara, yang selanjutnya akan dilakukan suatu kajian studi antara peneliti dengan pihak perusahaan yang diharapkan nantinya ada suatu umpan balik dari pihak perusahaan atas segala kajian studi.

2. Pedoman Observasi

Sedangkan sarana observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah panca indra dengan menggunakan alat bantu berupa kertas dan bolpoin untuk kemudian dicatat atau ditulis sebagai suatu bahan bagi penulis untuk kemudian dianalisis.

3. Pedoman Dokumentasi

Sedangkan pedoman untuk dokumentasi dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data-data yang diperlukan dan mencatatnya dengan alat bantu berupa alat tulis yang dipakai peneliti atau mendokumentasikan catatan-catatan (dapat berupa format dokumentasi) dari pihak-pihak yang terkait.

G. Analisis Data

Pada dasarnya, analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan menurut Singarimbun dan

Efendi (1995,h.263). Adanya analisis data ini akan menyederhanakan data dalam bentuk yang dapat dipahami dan diinterpretasikan sehingga hubungan dari masalah-masalah penelitian dapat dipelajari dan diuji sebagai jawaban penelitian.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dimana data yang berhasil dikumpulkan, disajikan dalam bentuk uraian kata sehingga tampak jelas permasalahan yang ada kemudian dibandingkan dengan teori yang digunakan, dan selanjutnya ditarik suatu kesimpulan. Berdasarkan hasil kesimpulan ini akan dikemukakan beberapa pemecahan masalah, antara lain :

1. Menganalisis aspek pengendalian intern sistem dan prosedur pengajuan klaim meninggal dunia, pada :
 - a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
 - b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.
 - c. Praktek yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
 - d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya.
2. Menganalisis aspek pengendalian intern sistem pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia, pada :
 - a. Organisasi yang digunakan
 - 1) Fungsi penyimpanan kas harus terpisah dari fungsi akuntansi
 - 2) Transaksi penerimaan dan pengeluaran kas tidak boleh dilaksanakan sendiri oleh bagian kasa sejak awal sampai akhir, tanpa campur tangan fungsi yang lain.
 - b. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan
 - 1) Pengeluaran kas harus mendapat otorisasi dari pejabat yang berwenang
 - 2) Pembukaan dan penutupan rekening bank harus mendapat persetujuan dari pihak yang berwenang.

- 3) Pencatatan dalam jurnal pengeluaran kas harus didasarkan bukti kas keluar yang telah mendapat otorisasi dari pejabat yang berwenang dan dilampiri dokumen yang lengkap.
- c. Praktek yang sehat
- 1) Saldo kas yang ada di tangan harus dilindungi dari kemungkinan pencurian atau penggunaan yang semestinya.
 - 2) Dokumen dasar dan dokumen pendukung transaksi pengeluaran kas harus dibubuhi cap "Lunas" oleh bagian kasa setelah transaksi pengeluaran kas dilakukan.
 - 3) Penggunaan rekening koran bank, yang merupakan informasi dari pihak ketiga, untuk mengecek ketelitian catatan kas oleh fungsi pemeriksa intern yang merupakan fungsi yang tidak terlibat dalam pencatatan dan penyimpanan kas.
 - 4) Semua pengeluaran kas harus dilakukan dengan cek atas nama perusahaan penerima pembayaran atau dengan pemindahbukuan.
 - 5) Jika pengeluaran kas hanya menyangkut jumlah kecil, pengeluaran ini dilakukan sistem pengeluaran kas melalui dana kas kecil, yang akuntansinya diselenggarakan dengan *imprest system*.
 - 6) Secara periodik diadakan pencocokan jumlah fisik kas yang ada di tangan dengan jumlah kas menurut catatan akuntansi.
 - 7) Kas yang ada di tangan dan kas yang ada di perjalanan diasuransikan dari kerugian
 - 8) Kasir diasuransikan
 - 9) Kasir dilengkapi dengan alat-alat yang mencegah terjadinya pencurian terhadap kas yang ada di tangan (misalnya mesin register kas, almari besi)
 - 10) Semua nomor cek harus dipertanggungjawabkan oleh bagian kasa.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Asuransi Jiwasraya

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yang telah hadir sekitar 143 tahun yang lalu adalah satu-satunya asuransi jiwa milik Negara, dengan pemegang saham tunggalnya adalah Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office* yang beralamatkan di jalan Merdeka Barat No 4-6 Malang, Jawa Timur.

B. Penyajian Data

1. Sejarah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah satu-satunya asuransi jiwa milik Negara, dengan pemegang saham tunggalnya adalah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Dalam perkembangannya, perusahaan yang telah hadir sekitar 143 tahun yang lalu mengalami berapa perubahan nama antara lain :

- a. Pada tanggal 17 Desember 1960, NILLMIJ van 1859. Peraturan Pemerintah No.23 tahun 1960 di ubah namanya menjadi PT. Perusahaan Pertanggung Djiwa Sedjahtera berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman.
- b. Pada tanggal 1 januari 1961 didirikan Perusahaan Negara asuransi jiwa dengan nama PN Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 214 tahun 1961. Ke dalam perusahaan yang baru ini dileburkan kesembilan Perusahaan Milik Belanda tersebut di atas, dengan inti utama NILLMIJ van 1859.
- c. Pada tanggal 1 januari 1966 berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 40 tahun 1965, didirikan Perusahaan Negara yang baru bernama PN. Asuransi Djiwasraya. Ke dalam Perusahaan Negara ini di lebur PN Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera.
- d. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Perasuransian nomor 2/SK/66 tanggal 1 januari tahun 1966, PT Pertanggung Djiwa Dharma

Nasional yang dalam keadaan pailit dan di kuasai oleh Pemerintah itu kemudian di integrasikan ke dalam PN Asuransi Djiwasraya.

- e. Pada tahun 1973 PT (Persero) Asuransi Jiwasraya yang merupakan peleburan dari 9 perusahaan asuransi milik Belanda, di tambah dengan sebuah Perusahaan Terbatas (Persero) melalui tahap peralihan sejak 8 Desember 1972 berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1972. Perusahaan itu berlaku pada tanggal 23 Maret 1973, berdasarkan Akte Notaris Mohammad Ali nomor 12 tahun 1973.
- f. Berdasarkan Akte Notaris Imas Fatonah, SH tanggal 12 Mei 1998 nomor 10 dan tanggal 8 September 1998 nomor 19, yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Keputusan nomor C2-16563HT.01.04Th. 98 tanggal 2 Oktober 1998, singkatan nama perusahaan dirubah menjadi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero).

2. Visi, Misi dan Core Value PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

- a. Visi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memiliki visi yang terencana yaitu ”Menjadi perusahaan yang terpercaya dan dipilih untuk memberikan solusi bagi kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan”.

- b. Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

- 1) Misi Pelanggan

Selalu memberikan rasa aman, kepastian dan kenyamanan melalui solusi inovatif dan kompetitif bagi pelanggan atas kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan.

- 2) Misi Pemegang Saham

Menciptakan nilai pemegang saham (shareholder value creation) yang atraktif melalui pengelolaan operasional dan investasi perusahaan yang berlandaskan prinsip-prinsip *good corporate governance*.

- 3) Misi Karyawan

Menjadi tempat pilihan untuk tumbuh dan berkembangnya karyawan menjadi profesional yang memiliki integritas dan kompetensi dibidang asuransi dan perencanaan keuangan.

- 4) Misi agen
Berkomitmen mengembangkan agen yang memiliki dedikasi, kemampuan dan integritas sehingga perusahaan menjadi tempat pilihan bagi agen yang ingin berkarir serta memiliki penghasilan tinggi.
- 5) Misi Masyarakat
Berpartisipasi mewujudkan peningkatan kesejahteraan melalui kontribusi dalam proses pembangunan masyarakat.
- 6) Misi Aliansi
Membangun kemitraan yang saling menguntungkan serta menciptakan sinergi bisnis untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.
- 7) Misi Distribusi
Meningkatkan penetrasi pasar dan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara lebih efisien dan efektif melalui multiple distribution channel seperti *bencassurance*, *direct marketing* dan *financial planning*.
- 8) Misi Pemasok
Melakukan kerja sama dengan pemasok sesuai prinsip keterbukaan, fairness, saling menguntungkan dan berkembang sebagai "*partner in progress*".
- 9) Misi Regulator
Mewujudkan praktek pengelolaan bisnis asuransi dan perencanaan keuangan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- 10) Misi Penagih
Menjaga kemitraan dengan penagih yang memiliki integritas dan kompetensi dalam penagihan premi.

c. Core Value

Merupakan nilai-nilai yang ditanamkan sebagai petunjuk untuk bersikap, mengambil tindakan bagi setiap individu yang menjadi karyawan Jiwasraya

- 1) *Integritas*: melekat dengan pengetahuan tentang benar dan salah, kemampuan untuk menghindari kekeliruan, kesalahan dan kemauan untuk berdiri tegak demi kebenaran.
- 2) *Kompetensi*: memiliki pemahaman bahwa setiap karyawan Jiwasraya memiliki semangat untuk maju, rasa tanggung jawab serta keinginan

yang kaut untuk selalu mengambil inisiatif dan melakukan pengembangan diri menjadi karyawan yang dari waktu ke waktu meningkat kompetensinya.

- 3) *Customer Oriented* atau berorientasi kepada pelanggan berarti 'mendengarkan' pelanggan, mengenali, memenuhi dan melebihi kebutuhan mereka, mengantisipasi kebutuhan mereka di masa datang. Memiliki makna menyesuaikan apa yang kita lakukan dan bagaimana kita melakukannya sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
- 4) *Business Oriented* atau berorientasi ke bisnis berarti : mengerti dan paham benar bagaimana bisnis bekerja, bagaimana prinsip menciptakan dan mengambil kesempatan, mengelola resiko, mengambil inisiatif, cepat dan tanggap terhadap peluang bisnis, mengerti akan konsekuensi untung rugi dalam jangka pendek dan jangka panjang.

3. Lokasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office*

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office* terletak di jalan Merdeka Barat no 4-6 Malang, yang menempati areal tanah seluas 1000m².

Lokasi ini terletak dipusat kota dengan batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : berbatasan dengan gereja
2. Sebelah Timur : berbatasan dengan alun-alun kota Malang
3. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Masjid Jami'
4. Sebelah Barat : berbatasan dengan pemukiman penduduk

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office* memiliki empat kantor perwakilan yang merupakan rayon pemasaran yaitu :

1. Malang Kota Branch Office : Jl. Brigjen Slamet Riyadi no. 18 Malang
2. Jember Branch Office : Jl. P.B. Sudirman No. 31 Jember
3. Madiun Branch Office : Jl. Sutomo No. 44 Madiun
4. Kediri Branch Office : Jl. Letjen S. Parman No. 20 Kediri

4. Bentuk Badan dan Bidang Usaha

Pada tanggal 6 Desember 1977 berdasarkan peraturan Pemerintah No. 33/1972, lembaga Negara no. 48 tahun 1972 tanggal 8 Desember 1972, sesuai dengan akte notaries No. 12 tahun 1973 tanggal 23 Maret 1973 maka status Jiwasraya sebagai perusahaan Negara sekarang menjadi Perseroan.

5. Struktur Organisasi

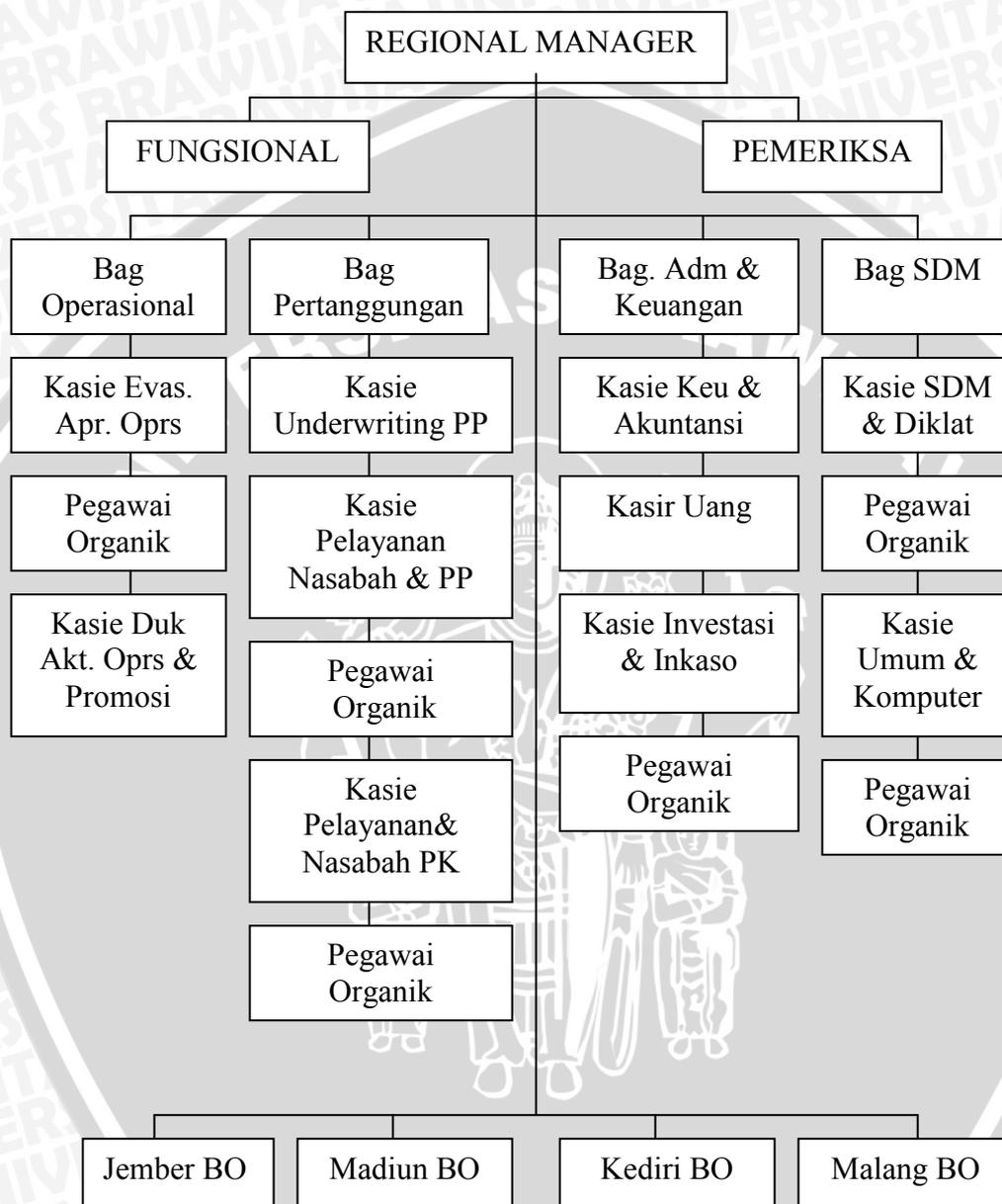
Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* berbentuk garis dan staf (terlampir) dengan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Wewenang dari Regional Manager dilimpahkan langsung kepada para Kepala Bagian dalam suatu bidang pekerjaan tertentu dan selanjutnya Regional Manager juga melimpahkan wewenangnya kepada para pejabat fungsional yang melaksanakan bidang pekerjaan.

Pertanggungjawaban terjadi secara langsung dari bawahan masing-masing kepada atasannya, dan karyawan tidak bertanggung jawab kepada atasan yang berada di luar bagiannya, karena setiap unit adalah berdiri sendiri.

Untuk lebih jelasnya lihat Gambar 3 pada halaman berikutnya :



Gambar 3
Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office



Sumber : Bagian SDM PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office, 2008

Jabatan-jabatan pegawai yang menangani masalah Pembayaran Klaim Meninggal Dunia, beserta uraian pekerjaannya masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Kepala Bagian Pertanggungan

- 1) Melaksanakan Underwriting dan kegiatan-kegiatan pertanggungan lainnya serta memelihara pertanggungan yang ada di Kantor Cabang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Memberikan pelayanan kepada para pemegang polis atas segala bentuk mutasi polis yang memenuhi ketentuan dan syarat-syarat umum polis serta melakukan pelaporan dan kegiatan pertanggungan lainnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seleksi Underwriting yang ditinjau dari berbagai aspek untuk seluruh permintaan Pertanggungan Perorangan dan Pertanggungan Kumpulan yang masuk sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Merencanakan dan mengawasi pembuatan polis-polis dan sertifikat Pertanggungan Kumpulan sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- 5) Mengawasi dan memeriksa kebenaran perhitungan-perhitungan di dalam Surat Izin Pembayaran (SIP) atas pengajuan klaim, ekspirasi, penebusan, penggadaian polis, Plough Back Premium dan pengambilan premi yang tak terhutang.

b. Kepala Seksi Underwriting Pertanggungan Perorangan (PP)

- 1) Menerima, melaksanakan penelitian dan menyeleksi Surat Permintaan (SP) Asuransi Jiwa dan Surat Keterangan Kesehatan (SKK), utamanya yang menyangkut Underwriting, baik untuk Pertanggungan Perorangan maupun Kumpulan dan kemudian mengadministrasikannya kedalam Buku Surat Permintaan Pertanggungan untuk mengetahui jumlah yang masuk.
- 2) Melaksanakan underwriting atas permintaan untuk semua jenis pertanggungan, memelihara Portepel Pertanggungan yang ada di Kantor Cabang dan Perwakilan dibawahnya, melakukan pendistribusian berkas polis, penelitian dan penyelesaian administrasi serta perhitungan-perhitungannya atas perubahan-perubahan yang terdapat pada polis.

- 3) Melakukan seleksi resiko dan menerbitkan Polis PP Non Medical maupun Medical beserta lampirannya untuk penutupan baru (seperti Sertifikat, Daftar UA dan Premi, Kartu Peserta) sesuai Plan (Bisnis Jiwa, Kesehatan atau JHT) yang ditutup setelah memperoleh Nota Desisi dari Kantor Pusat.

c. Kepala Seksi Pelayanan Nasabah Pertanggungans Perorangan (PP)

- 1) Memelihara Portepel Pertanggungans perorangan yang ada di Regional dan Branch sebahwnya, melakukan pendistribusian berkas polis atas Akseptasi termasuk yang sedang berjalan meliputi penelitian dan penyelesaian administrasi serta perhitungan-perhitungannya atas perubahan-perubahan yang terdapat pada polis.
- 2) Membuat perhitungan-perhitungan jumlah premi dan komisi penutupan untuk pertanggungans baru ataupun penambahan jumlah uang asuransi.

d. Kepala Seksi Pelayanan Nasabah Pertanggungans Kumpulan (PK)

- 1) Memelihara Pertanggungans Kumpulan yang sedang berjalan, meliputi pembuatan daftar mutasi, penelitian dan penyelesaian administrasi, serta perhitungan-perhitungannya atas perubahan-perubahan yang terjadi pada Polis Pertanggungans Kumpulan yang telah ditetapkan.
- 2) Membuat Surat Izin Pembayaran (SIP) dan perhitungannya untuk semua pemabayaran yang berhubungan dengan biaya Asuransi Pertanggungans Kumpulan.

e. Kepala Bagian Administrasi Keuangan

- 1) Melaksanakan, mengatur dan mengawasi pembukuan dan pencatatan atas semua transaksi-transaksi keuangan Kantor Cabang
- 2) Merencanakan, mengatur dan mengawasi pembukuan dan pencatatan atas semua transaksi-transaksi keuangan yang timbul di Kantor Cabang dan Perwakilan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah digariskan oleh Kantor Pusat.
- 3) Mengatur dan mengawasi penyimpanan uang perusahaan dan surat-surat berharga lainnya di tempat yang aman dan terhindar dari kemungkinan penyalahgunaan/pencurian.

f. Kepala Seksi Keuangan dan Akuntansi

- 1) Melaksanakan pembukuan transaksi-transaksi, memelihara catatan-catatan pembukuan secara teratur dan tertib serta menyusun laporan-laporan keuangan yang diperlukan baik oleh Kantor Cabang maupun oleh Kantor Pusat
- 2) Melaksanakan pengiriman setoran wajib Kantor Cabang ke Kantor Pusat, dan setoran deposito ke Bank serta mencatat penerimaan setoran wajib dari Kantor Perwakilan.
- 3) Melaksanakan, mengatur dan mengawasi pembayaran dan penerimaan uang perusahaan baik melalui kas perusahaan maupun yang melalui Bank Kantor Cabang, serta menyimpan dan menjaga semua alat pembayaran yang ada dalam kas perusahaan, serta meneliti dan memeriksa kebenaran atas bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran uang perusahaan.

6. Produk-produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan asuransi jiwa terpercaya dan terkemuka di Indonesia. Selalu menghasilkan produk unggulan yang memberikan perlindungan optimal kepada pemegang polis, pemegang saham, karyawan dan masyarakat umum. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero), dibagi menjadi 2 yaitu :

a. Produk Asuransi Jiwa Pertanggung Perorangan (PP)

Pertanggung Perorangan atau asuransi perorangan merupakan suatu polis yang diperuntukkan kepada satu atau beberapa tertanggung. Pemegang polis ini biasanya yang menjadi tertanggung akan tetapi bisa juga orang lain yang mempunyai hubungan kepentingan asuransi yang ditunjuk untuk menerima uang pertanggung.

Beberapa jenis asuransi pertanggung yang ditawarkan pada konsumen antara lain :

- 1) Dwi Guna (Menarik, Idaman, Utama, Prima)
- 2) Multi Guna
- 3) Beasiswa
- 4) Dana Prima Wisuda
- 5) Anuitas Eksekutif Prima

- 6) Anuitas Pensiun
- 7) Siharta
- 8) Dana Aktif
- 9) Dana Mapan
- 10) Dwi Jaya
- 11) Tri Jaya

b. Produk Asuransi Pertanggung Kumpulan (PK)

Pertanggung Kumpulan disebut juga asuransi kumpulan yaitu produk asuransi jiwa yang memberikan jaminan tidak hanya pada satu orang saja. Produk ini biasanya digunakan perusahaan untuk mengasuransikan para karyawannya.

Pertanggung Kumpulan (PK) ini memiliki ketentuan sebagai Berikut :

- 1) Polis yang diterbitkan untuk beberapa orang peserta dimana polis induk dipegang oleh pimpinan perusahaan atau instansi yang bersangkutan.
- 2) Kepada masing-masing peserta diberikan sertifikat sebagai tanda bukti.

Beberapa produk asuransi Pertanggung Kumpulan(PK) antara lain :

- 1) Asuransi Kumpulan Kesejahteraan Hari Tua (Siharta)
- 2) Asuransi Kumpulan Pensiun
- 3) Asuransi Kumpulan Kesehatan
- 4) Asuransi Kumpulan Tabungan Asuransi Pesangon.

7. Daerah Pemasaran

Untuk daerah pemasaran PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office* terbagi atas :

1. Malang Kota *Branch Office* (BO) yang membawahi beberapa area office (AO) meliputi Oro Oro Dowo AO, Merdeka AO, Pandaan AO, Blimbing AO, Kepanjen AO, Batu AO, Probolinggo AO, Pasuruan AO, dan Kraksaan AO.
2. Jember *Branch Office* (BO) yang membawahi beberapa Area Office (AO) meliputi Patrang AO, Sumbersari AO, Banyuwangi AO, Situbondo AO, Lumajang AO, dan Genteng AO.
3. Kediri *Branch Office* (BO) yang membawahi beberapa Area (AO) meliputi Dhoho AO, Sekartaji AO, Blitar AO, Tulungagung AO, Nganjuk AO, Pare AO, dan Trenggalek AO.

4. Madiun *Branch Office* (BO) yang membawahi beberapa Area Office (AO) meliputi Maospati AO, Caruban AO, Kartoarjo AO, Magetan AO, Ngawi AO, Ponorogo AO.

8. Faktor Pemasaran

Elemen-elemen dari faktor pemasaran yang perlu dianalisis pada PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* berkaitan dengan usaha yang dijalankannya dalam bidang jasa asuransi meliputi :

a. Produk

PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* memasarkan produk asuransi jiwa dan jenisnya seperti yang telah dijelaskan dalam sebelumnya. Keragaman produk yang ditawarkan tersebut bertujuan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat.

b. Harga

Harga yang ditetapkan pada tiap-tiap produk disesuaikan dengan komponen biaya yang masuk dalam suatu produk dan sesuai standar nasional.

Komponen biaya tersebut meliputi :

- 1) Tabel mortalitas yang menunjukkan tingkat portofolio dari resiko kematian
- 2) Tingkat bunga yang berlaku
- 3) Beban biaya suatu produk

Sehingga harga produk tidak berdasarakan harga yang ditetapkan para pesaing (bersaing dalam harga) dan tidak melakukan negosiasi harga terhadap calon nasabah. Meskipun pada tiap daerah terdapat perbedaan penetapan premi minimum yang harus dibayar, hal tersebut berdasarkan tingkat pendapatan per kapita penduduk dimana produk ditawarkan.

c. Pelayanan

Kepuasan pelanggan kini merupakan tujuan utama setiap perusahaan yang ingin tetap dapat bertahan dalam himpitan persaingan yang semakin tajam. Baik itu bagi perusahaan yang menjual produk ataupun jasa. Pelayanan merupakan salah satu faktor kritis dalam mata rantai pemasaran produk ataupun jasa. Suatu produk atau jasa boleh sangat bagus, namun tanpa pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan maka akan menjadi kurang lengkap kualitasnya. Sehingga

kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan pemasaran suatu produk atau jasa.

Untuk menunjang pelayanan yang maksimal, PT. Asuransi Jiwasraya saat ini memiliki 1 kantor pusat yang berkedudukan di Jakarta, 17 kantor cabang di tingkat propinsi, 71 kantor perwakilan di tingkat propinsi maupun di daerah tingkat I, dan 256 kantor unit produksi di daerah tingkat II. Hal ini diupayakan untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan. Dengan dibukanya kantor cabang, kantor perwakilan, serta kantor penjualan yang tersebar di berbagai tempat di Indonesia maka kegiatan pemasaran diharapkan akan semakin efektif.

Upaya lain yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah adalah dengan mengaplikasikan teknologi informasi pada perusahaan dan semua kantor cabangnya. Sistem pelayanan yang memanfaatkan pelayanan teknologi informasi ini dirancang dengan model *on line* sehingga nasabah dapat mengakses informasi yang diinginkan kapan dan dimanapun berada secara *real time*. Sistem pelayanan *on line* ini diberi nama JL_Indo. Dengan sistem ini akan mempercepat proses administrasi asuransi.

Pelayanan lain yang juga dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabahnya, maka PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* melakukannya dengan cara mengirimkan surat pemberitahuan tanggal jatuh temponya. Dalam surat tersebut diberikan beberapa pilihan, apakah nasabah memperpanjang masa asuransi ataukah tidak.

Dengan berbagai sistem yang diterapkan oleh perusahaan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena proses administrasi baik itu pengajuan pertanggungan asuransi, klaim dapat berjalan dan direspon lebih cepat dan akurat. Secara umum berbagai pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah kepada perusahaan.

d. Promosi

Elemen yang juga penting dalam pemasaran adalah kegiatan promosi. Promosi merupakan salah satu penentu keberhasilan pemasaran perusahaan. Tujuan promosi adalah untuk menarik minat masyarakat agar memanfaatkan

produk yang ditawarkan PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office*. Selama ini kegiatan promosi yang dilakukan PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* adalah melalui media periklanan, personal selling dan promosi penjualan.

Untuk promosi yang berupa kegiatan periklanan dikoordinir langsung oleh kantor pusat PT. Asuransi Jiwasraya. Jadi PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* tidak memiliki wewenang untuk melakukan periklanan di media massa nasional. Sedangkan untuk promosi yang berupa personal selling cukup baik, hal ini dikarenakan jumlah agen asuransi yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* cukup banyak, yaitu mencapai dua ratus agen yang menyebar hingga seluruh daerah pemasaran.

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* harus lebih ditingkatkan agar dapat mendukung visi dan misi perusahaan. Hal ini disebabkan untuk menjangkau para konsumen diperlukan media pengenalan yang cukup luas agar masyarakat mengetahui profil PT. Asuransi Jiwasraya dan berbagai jasa asuransi yang ditawarkan.

e. Saluran Distribusi

Dalam memasarkan produk asuransi, PT Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* menggunakan beberapa saluran distribusi yang dianggap efektif. Selain tenaga pemasaran dan para agen yang menjual produk asuransi dari PT Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office*, saluran distribusi yang lain adalah menjalin kerja sama dengan bank yang merupakan konsumen yang mempunyai potensi besar dalam menyumbangkan pendapatan premi perusahaan.

Dengan berbagai saluran distribusi yang dimiliki oleh perusahaan diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mencapai target perolehan pendapatan premi yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu saluran distribusi tersebut dapat digunakan sebagai saran pengenalan perusahaan. Selain itu saluran distribusi tersebut dapat digunakan sebagai saran pengenalan perusahaan dan berbagai produk yang ditawarkan kepada masyarakat luas.

9. Jaringan Prosedur Pengajuan Klaim Meninggal Dunia

a. Fungsi-fungsi yang terkait, adalah :

- 1) Peg Seksi Pert
 - a) Terima berkas
 - b) Koreksi berkas
- 2) Seksi Pert
 - a) Mengisi data gadai
 - b) Mengisi pelunasan premi
- 3) Kasie Tang
 - a) Koreksi berkas
- 4) Peg. Seksi Pert
 - a) Entry pengajuan klaim meninggal dunia
 - b) Kirim berkas ke *Branch Office*
 - c) Menerima fax tanda terima berkas klaim
 - d) Mencatat dalam logbook

b. Adapun formulir dan dokumen/berkas-berkas yang diserahkan dalam pengajuan pembayaran Klaim Meninggal Dunia adalah :

Ada dua jenis formulir dalam prosedur pengajuan pembayaran Klaim Meninggal Dunia, yaitu formulir yang diisi oleh *claimant* dan yang diisi oleh bagian pelayanan Klaim Meninggal Dunia.

- 1) Formulir yang diisi oleh pihak *claimant*/ahli waris, yang terdiri dari :
 - a) Surat Pengajuan Klaim

Surat pengajuan klaim dibuat dalam bentuk formulir, dimana ada ruang yang harus diisi oleh *claimant* didalamnya. Surat pengajuan klaim berisi keterangan yang menyatakan tujuan *claimant* untuk mengajukan klaim meninggal dunia. Dalam surat pengajuan klaim meninggal dunia, *claimant* harus mengisi mengenai Polis, Nama Pemegang Polis, Nama Tertanggung, Alamat, Tanggal; Tempat dan Sebab meninggal dunia, Dokter/RS yang merawat. Selain itu dalam formulir Pengajuan Klaim Meninggal Dunia juga diungkapkan hubungan *claimant* dengan almarhum/ah Tertanggung.

- 2) Formulir yang diisi oleh Bagian Pelayanan Klaim, yaitu :
 - a) Lembar Edar Proses Klaim Meninggal Dunia

Formulir ini berisi data Pertanggung yang harus diisi oleh Peg. Seksi Pert setelah itu diberikan/di edarkan kepada pegawai yang bertugas di dalam proses pengajuan Klaim Meninggal Dunia. Di lembar edar ini pegawai yang sudah melaksanakan tugasnya akan memberikan paraf dan tanggal.

Selain formulir diatas ada pula beberapa dokumen yang harus diserahkan pihak *claimant*, yaitu :

1) Polis / sertifikat asli

Polis merupakan dokumen utama dan terpenting dalam asuransi. Didalam polis terdapat perjanjian antara Tertanggung dan Penanggung. Informasi lain yang diperoleh adalah identitas pemegang Polis/Tertanggung, jenis asuransi yang dipilih, mulai dan masa asuransi, uang pertanggung, premi yang harus dibayar secara periodik, dan ahli Waris/Penanggung yang ditunjuk jika terjadi klaim.

2) Kuitansi pembayaran premi terakhir

Kuitansi juga sangat penting sebagai bukti bahwa pembayaran premi masih dibayarkan.

3) Tanda bukti diri tertanggung dan penerimaan faedah

Bukti identitas diri ini berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) Tertanggung. Copy bukti identitas diri tertanggung/KTP diserahkan ke pihak asuransi, namun dengan tetap menunjukkan aslinya.

4) Surat kematian dari instansi yang berwenang

Dokumen ini berisi keterangan mengenai kebenaran berita kematian Tertanggung, meliputi waktu dan tempat meninggal. Agar dinyatakan sah, dokumen ini harus dilegalisir oleh Camat atau Lurah setempat.

5) Surat keterangan sebab meninggal dunia dari Dokter yang memeriksa tertanggung.

Surat keterangan ini dibuat apabila Tertanggung meninggal dalam perawatan. Tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat penyakit Tertanggung sebelum meninggal dan bahwa Tertanggung meninggal tidak dikarenakan sesuatu yang mencurigakan. Surat meninggal ini juga dilegalisir oleh Rumah Sakit untuk membuktikan keabsahannya. Surat keterangan ini

kemudian dilengkapi dengan laporan Penjelasan Riwayat Perawatan yang ditandatangani oleh Dokter yang memeriksa.

6) Berita acara kecelakaan dari kepolisian

Surat ini hanya disertakan apabila Tertanggung meninggal karena kecelakaan.

c. Prosedur Pengajuan Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

Dalam pengajuan klaim meninggal ini nasabah bisa datang ke kantor *Regional Office*, tetapi bisa juga dilakukan di *Area Office* maupun *Branch Office*. Pertama-tama nasabah datang dengan membawa berkas persyaratan datang ke bagian Peg. Seksi Pert, adapun persyaratan yang diberikan adalah : Polis/Sertifikat Asli; Kuitansi Pembayaran terakhir; Tanda bukti diri tertanggung (KTP); Surat Kematian dari instansi yang berwenang; Surat keterangan sebab meninggal dunia dari Dokter yang merawat tertanggung; Berita acara kecelakaan dari Kepolisian. Dalam persyaratan diatas terdapat kuitansi pembayaran terakhir hal ini dimaksudkan untuk mengecek apakah nasabah masih aktif membayar, jika tidak ada bukti tersebut pihak Jiwasraya berhak untuk menyelidiki lebih lanjut atau berhak untuk meragukannya. Setelah dikoreksi oleh Peg. Seksi Pert kemudian dikirimkan ke Seksi Pert. Kemudian setelah Seksi Pert menerima berkas, maka akan mengisi data gadai dan pelunasan premi terakhir setelah itu menyerahkan ke Kasie Tang. Setelah diterima oleh Kasie Tang maka akan dikoreksi lagi, kemudian diserahkan ke Peg. Seksi Pert. Setelah itu Peg. Seksi Pert akan mengentry pengajuan klaim meninggal dunia dan akan mengirimkan berkas ke Bag. Pert. *Regional Office*. Setelah diteri oleh Bag. Pert. *Regional Office* maka Peg. Seksi Pert akan menerima fax tanda terima berkas klaim dan akan mencatatnya dalam logbook. Untuk lebih jelasnya lihat flowchart berikut :



10. Prosedur Otorisasi Klaim Meninggal Dunia di *Regional Office*

a. Fungsi yang terkait :

1) Peg. Seksi PLN

- a) Menerima berkas dari *Branch Office*
- b) Menerima laporan penyelidikan klaim meninggal dunia
- c) Membuat lembar edar
- d) Mencatat dalam logbook

2) Kasie PLN

- a) Mengoreksi berkas-berkas

3) Kabag. Tang

- a) Mengoreksi berkas-berkas
- b) Mengecek kelayakan data
- c) Mengusulkan ke *Regional Manager*

4) *Regional Manager*

- a) Disposisi klaim meninggal dunia

5) Kabag Tang

- a) Aseptasi di Jl _Indo

6) Peg. Seksi PLN

- a) Membuat desisi
- b) Membuat surat
- c) Membuat nota

7) Kasie PLN

- a) Koreksi desisi
- b) Koreksi surat

8) Kabag. Tang

- a) Tanda tangan nota
- b) Paraf desisi
- c) Paraf surat

9) *Regional Manager*

- a) Tanda tangan desisi
- b) Tanda tangan surat

10) Peg. Seksi PLN

- a) Menerima faktur desisi
- b) Kirim Surat
- c) Kirim nota

b. formulir yang dibuat selama proses otorisasi yaitu :

1) Nota Desisi

Dokumen ini dibuat setelah mendapatkan rekomendasi dari *Regional Manager*, pada prakteknya dibuat oleh Peg. Seksi PLN yang telah diotorisasi oleh *Regional Manager*. Nota Desisi ini berisi Nama Tertanggung, nomor Polis, tanggal pengajuan serta Klaim telah Disetujui dan harap segera dibayarkan kepada Penanggung. Selain itu juga tercantum jumlah yang harus dibayarkan. Di nota desisi ini juga terdapat tembusan. Nota desisi ini berguna untuk memberikan perintah kepada *Branch Office* untuk membayarkan Klaim.

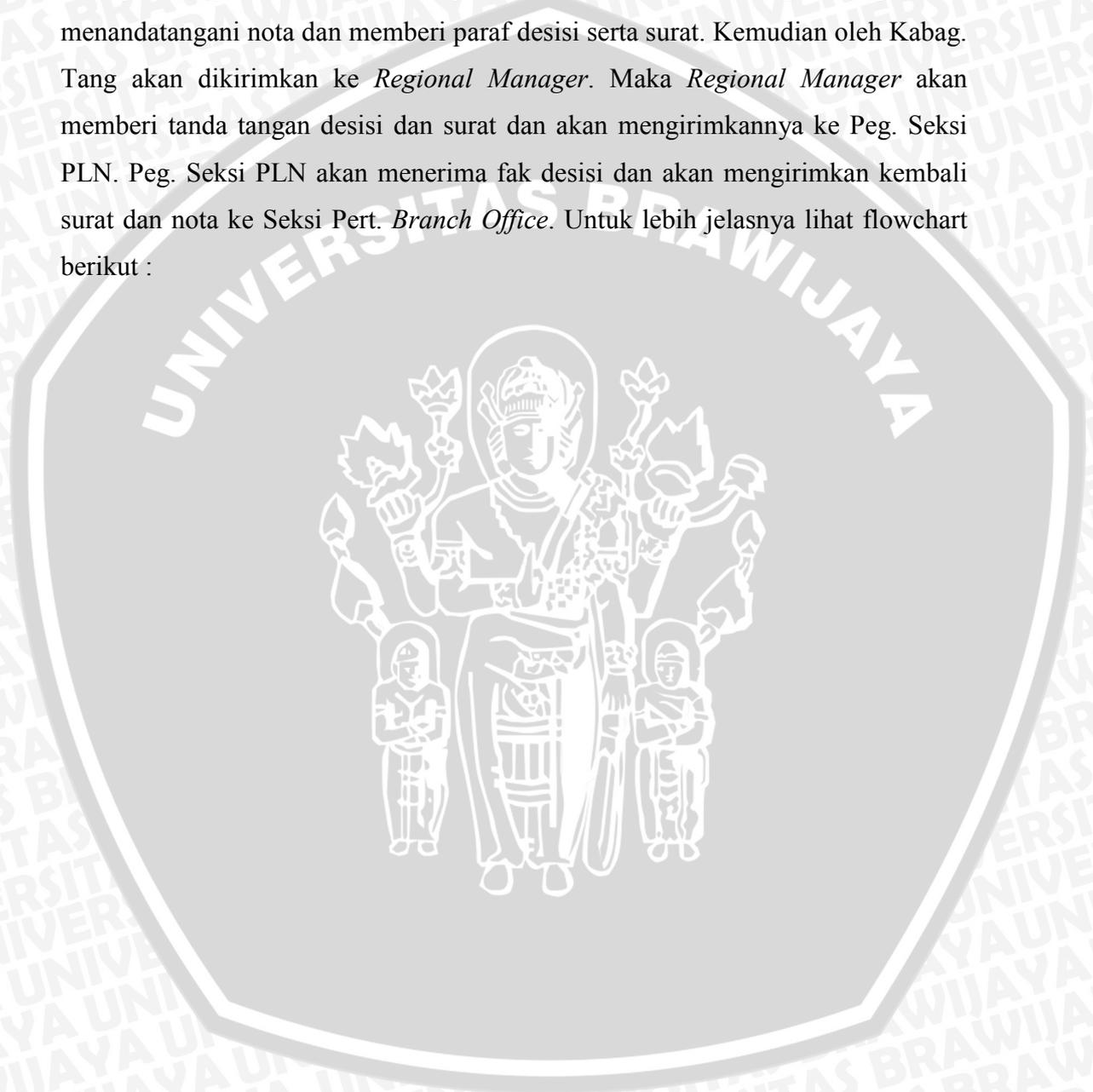
2) Lembar Edar Proses Klaim Meninggal Dunia

Formulir ini berisi data Pertanggungan yang harus dibuat oleh Peg. Seksi PLN setelah itu diberikan/di edarkan kepada pegawai yang bertugas di dalam proses otorisasi Pembayaran Klaim Meninggal Dunia. Di lembar edar ini pegawai yang sudah melaksanakan tugasnya akan memberikan paraf dan tanggal. Lembar Edar ini di buat pada setiap tahap, baik di *Regional Office* maupun di *Branch Office*.

c. Prosedur Otorisasi Klaim Meninggal Dunia

Berkas yang dikirim oleh Peg. Seksi Pert *Branch Office* akan diterima oleh Peg Seksi PLN, setelah diterima maka akan membuat Lembar Edar dan akan mencatatnya dalam logbook. Kemudia berkas dan Lembar Edar tersebut akan dikirimkan ke Kasie PLN untuk dikoreksi, setelah dikoreksi lagi maka akan dikirimkan ke kabag Tang. Kemudian Kabag. Tang akan mengoreksi lagi dan meneliti apakah berkas-berkas tersebut telah layak, setelah dianggap layak maka akan mengusulkan ke *Regional Manager* apakah klaim segera dibayarkan apa masih perlu dilakukan peninjauan ulang. Kabag. Tang juga akan mengirimka ke *Regional Manager*. Setelah diterima oleh *Regional Manager*, maka akan segera didisposisikan/memerintah terhadap pembayaran klaim meninggal dunia tersebut, setelah didisposisikan maka *Regional Manager* akan mengirimkan ke Kabag

Tang. Kemudian Kabag Tang akan mengaseptasikan di JL_Indo dan mengirimkannya ke Peg. Seksi PLN. Peg. Seksi PLN akan membuat desisi, surat serta nota kemudian akan menyerahkannya ke Kasie PLN. Setelah diterima oleh Kasie PLN maka akan mengoreksi desisi lagi dan surat dan mengirimkannya ke Kabag. Tang. Setelah semuanya dikoreksi maka Kabag. Tang akan menandatangani nota dan memberi paraf desisi serta surat. Kemudian oleh Kabag. Tang akan dikirimkan ke *Regional Manager*. Maka *Regional Manager* akan memberi tanda tangan desisi dan surat dan akan mengirimkannya ke Peg. Seksi PLN. Peg. Seksi PLN akan menerima fak desisi dan akan mengirimkan kembali surat dan nota ke Seksi Pert. *Branch Office*. Untuk lebih jelasnya lihat flowchart berikut :





11. Sistem dan Prosedur Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

a. Fungsi yang Terkait

- 1) Peg. Seksi Pert
 - a) Terima fax desisi
 - b) Mencatat dalam logbook
 - c) Membuat SIP (Surat Izin Pembayaran)
- 2) Kasie Tang
 - a) Mengoreksi SIP (Surat Izin Pembayaran)
- 3) Peg Seksi Adlog
 - a) Terima SIP (Surat Izin Pembayaran)
 - b) Mencatat dalam logbook
- 4) Kasie Adlog
 - a) Koreksi SIP (Surat Izin Pembayaran)
- 5) *Branch Manager*
 - a) Tanda Tangan SIP (Surat Izin Pembayaran)
- 6) Kasie Adlog
 - a) Tanda Tangan SIP (Surat Izin Pembayaran)
- 7) Kasir Uang
 - a) Menbuat Kuitansi
 - b) Bayar Klaim
- 8) Peg. Adm Aplikasi
 - a) Mengentry GL-Link
 - b) Mendistribusikan dokumen

b. Berkas yang dibuat selama proses Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

a. Surat Izin Pembayaran (SIP)

Surat ini dibuat setelah diterima dari *Regional Office*, pada prakteknya dokumen ini di buat oleh Peg. Seksi Pert yang telah diotorisasi oleh *Branch Manager*. Surat Izin Pembayaran ini berisi Pembayaran klaim kepada pihak Tertanggung selain itu juga terdapat jumlah uang yang telah dibayarkan.

b. Bukti Pembayaran (kuitansi)

Formulir ini digunakan sebagai bukti pembayaran Klaim Meninggal Dunia kepada ahli waris, dan nantinya akan dijadikan pedoman *output* secara nyata.

c. Bukti Transfer data

Formulir ini digunakan sebagai bukti pembayaran Klaim Meninggal Dunia kepada ahli waris yang dilakukan melalui Bank. Hal ini dilakukan oleh Kasie Adlog.

c. Fungsi yang terkait dalam pengeluaran kas

1) Fungsi yang memerlukan pengeluaran kas

Fungsi ini dilakukan oleh Seksi Adlog tetapi untuk pengerjaannya dilakukan oleh Peg. Seksi Pert, setelah Peg. Seksi Pert menerima fax Desisi dari *Regional Office* selanjutnya akan membuat SIP (Surat Izin Pembayaran)

2) Fungsi Kas

Dalam sistem pengeluaran kas di PT Jiwasraya bisa dibayarkan langsung kepada Ahli waris maupun dengan transfer lewat Bank, fungsi ini dilakukan oleh Peg. Seksi Adlog. Fungsi ini juga meminta otorisasi kepada Seksi Pertanggungsaan.

3) Fungsi Akuntansi

Fungsi akuntansi bertanggungjawab atas :

- a) Pencatatan pengeluaran kas yang terjadi. Fungsi ini dilakukan oleh Peg. Seksi Adlog di *Branch Office*.
- b) Pencatatan transaksi pengeluaran kas, dilakukan dengan cara mengentri di GL Link. GL Link sendiri merupakan aplikasi yang telah dibuat Perusahaan untuk memasukkan data keuangan.

d. Formulir yang berkaitan

1) Bukti Pembayaran (kuitansi)

Formulir ini digunakan sebagai bukti pembayaran Klaim Meninggal Dunia kepada ahli waris, dan nantinya akan dijadikan pedoman *output* secara nyata.

2) Bukti Transfer data

Formulir ini digunakan sebagai bukti pembayaran Klaim Meninggal Dunia kepada ahli waris yang dilakukan melalui Bank.

e. Output yang dihasilkan

1) Jurnal

Pengklasifikasian formulir yang akan disajikan untuk laporan keuangan, salah satu didalamnya terdapat formulir SIP (Surat Izin Pembayaran)

2) Buku Besar

Buku besar ini digunakan untuk menggolongkan data keuangan, selain itu buku besar juga bisa digunakan sebagai sumber informasi keuangan.

3) Neraca

Berisi tentang aktiva, pasiva dan juga utang. Termasuk didalamnya adalah pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia.

4) R/L

Sebagai komponen pengeluaran, laporan pembayaran klaim meninggal dunia akan dilaporkan dalam rincian Rugi/Laba. Rincian Rugi/Laba akan memuat penerimaan dan pengeluaran perusahaan. Termasuk didalamnya pembayaran klaim meninggal dunia.

f. Buku bantu

1) KLAD Kas : Buku bantu yang digunakan untuk mencatat pengeluaran kas yang transaksinya dilakukan di kantor/dibayarkan tunai kepada ahli waris.

2) KLAD Bank: Buku bantu yang digunakan untuk mencatat pengeluaran kas yang transaksinya dilakukan melalui transfer Bank.

g. Prosedur Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

Setelah dikirim oleh Peg. Seksi PLN dari *Regional Office* maka fax desisi akan diterima oleh Peg. Seksi Pert di *Branch Office* kemudian akan mencatatnya di logbook dan akan membuat SIP (Surat Izin Pembayaran), setelah itu akan mengirimkannya ke Kasie Tang. Kasie tang kemudian akan mengoreksi kembali SIP yang sudah diterima dan akan mengirimkannya ke Peg. Seksi Adlog. Peg. Seksi Adlog akan menerima SIP dan akan mencatatnya di logbook, kemudian akan mengirimkannya ke Kasie Adlog jika perlu meminta dana ke *High Office* jika tidak maka akan langsung dikirimkan ke Seksi Adlog yang akan mengurus.

Setelah diterima maka Kasie adlog akan mengoreksi kembali SIP, kemudian mengirmkannya ke *Branch Manager*. Maka *Branch Manager* akan menandatangani SIP dan akan memberikannya kembali ke Kasie Adlog. Kasie Adlog juga akan menandatangani SIP tersebut, kemudian akan mengirmkannya ke Kasie uang. Oleh Kasie uang akan diberikan ke Kasir uang. Barulah Kasir akan membuat kuitansi kemudian akan membayarkan klaim yang telah diajukan Penanggung, kemudian kasir uang akan memberitahukan Peg. Adm Aplikasi untuk selanjutnya akan mengentry GL-Link selain itu Peg. Adm Aplikasi akan mendistribusikan dokumen-dokumen tersebut. Setelah dibayarkan ke Ahli Waris, kasir akan menyerahkan kembali berkas-berkas pembayaran klaim meninggal dunia ke Seksi Adlog.

Setelah Klaim dibayarkan ke Ahli waris oleh bagian Kasir, kemudian kasir akan menyerahkan Surat Izin Pembayaran dan arsip Kuitansi kepada bagian Kasie Adlog. Setelah diterima maka akan di entry dalam GL Link dan akan keluar output berupa Jurnal, Buku Besar, Neraca, Rugi/laba (Untuk pembukuannya PT Jiwasraya tidak memasukkannya secara manual, tetapi langsung di Entry di aplikasi yang telah ada, sehingga jika membutuhkan tinggal mengeprint). Selain memasukkan ke GL Link, Kasie Adlog juga memasukkan transaksi yang terjadi ke dalam KLAD Kas atau KLAD Bank. Pencatatannya sendiri akan dilakukan setiap hari kerja. Untuk outputnya kemudian dikirim ke *Regional Office*, setelah diterima oleh *Regional Office* maka akan dikonsolidasi dan akan dikirimkannya lagi ke *High Office*. Untuk lebih jelasnya lihat flowchart berikut ini :



Gambar 7
BUKTI PEMBAYARAN (KUITANSI)

TERIMA DARI :

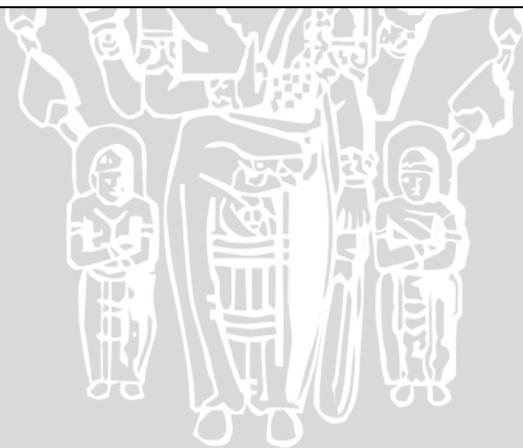
SEJUMLAH :

BUAT BAYAR :

JUMLAH : Rp

Malang, Tgl.....2008

Penerima



C. Analisis data dan Interpretasi

1. Analisis pengajuan klaim meninggal dunia

a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas

Pada PT. Jiwasraya *Regional Office* Malang struktur organisasinya sudah baik, karena pembagian tanggung jawab fungsionalnya telah diberikan kepada unit-unit organisasi yang nantinya akan melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Hal ini juga telah sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian intern, bahwa :

- 1) Sudah dipisahkannya fungsi yang menangani pengajuan klaim meninggal dunia, fungsi otorisasi dan fungsi pengeluaran kas.
- 2) Pada fungsi-fungsi yang ada tidak adanya kegiatan yang dilakukan dari awal sampai akhir oleh satu pegawai saja.

b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya.

Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya suatu transaksi tersebut. Pada PT. Jiwasraya sendiri proses otorisasinya sudah baik, karena terjadi 2 kali proses otorisasi, yaitu :

1) Pada Proses Otorisasi

Berkas yang dikirim oleh Peg. Seksi Pert *Branch Office* akan diterima oleh Peg Seksi PLN, setelah diterima maka akan membuat Lembar Edar dan akan mencatatnya dalam logbook. Kemudian berkas dan Lembar Edar tersebut akan dikirimkan ke Kasie PLN untuk dikoreksi, setelah dikoreksi lagi maka akan dikirimkan ke kabag Tang. Kemudian Kabag. Tang akan mengoreksi lagi dan meneliti apakah berkas-berkas tersebut telah layak, setelah dianggap layak maka akan mengusulkan ke *Regional Manager* apakah klaim segera dibayarkan apa masih perlu dilakukan peninjauan ulang. Kabag. Tang juga akan mengirimkan ke *Regional Manager*. Setelah diterima oleh *Regional Manager*, maka akan segera mengotorisasi dan memerintah untuk segera melakukan pembayaran klaim meninggal dunia.

2) Pada Proses Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

Setelah dikirim oleh Peg. Seksi PLN dari *Regional Office* maka fax desisi akan diterima oleh Peg. Seksi Pert di *Branch Office* kemudian akan mencatatnya di logbook dan akan membuat SIP (Surat Izin Pembayaran), setelah itu akan mengirimkannya ke Kasie Tang. Kasie tang kemudian akan mengoreksi kembali SIP (Surat Izin Pembayaran) yang sudah diterima dan akan mengirimkannya ke Peg. Seksi Adlog. Setelah Peg. Seksi Adlog menerima SIP (Surat Izin Pembayaran) maka akan mencatatnya di logbook, kemudian akan mengirimkannya ke Kasie Adlog jika perlu meminta dana ke *High Office* jika tidak maka akan langsung dikirimkan ke Seksi Adlog yang akan mengurus. Setelah diterima maka Kasie Adlog akan mengoreksi kembali SIP, kemudian mengirimkannya ke *Branch Manager*. Maka setelah diterima *Branch Manager* maka akan mengotorisasi SIP (Surat Izin Pembayaran) tersebut.

Dengan adanya 2 kali proses otorisasi maka akan dapat menghasilkan informasi yang teliti dan dapat dipercaya mengenai kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya pada PT. Jiwasraya.

c. **Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi**

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktek yang sehat. Adapun cara yang ditempuh :

1) Pada Proses Pengajuan Klaim Meninggal Dunia

- a) Pada formulir Pengajuan Klaim belum terdapat nomor urut tercetak, selain itu juga belum adanya tembusan untuk siapa saja formulir tersebut diberikan. Begitu juga dengan Lembar internal check yang digunakan juga tidak adanya nama dan alamat perusahaan. Seharusnya perusahaan tidak mengabaikan hal-hal sepele yang bisa merugikan perusahaan, dengan kurang telitinya dalam pembuatan formulir-formulir maka menandakan bahwa pengendalian intern yang dilakukan kurang baik.

- b) Adanya pemeriksaan mendadak yang dilakukan oleh *Regional Office* ke *Branch Office*, mengakibatkan karyawan bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dengan begitu pengendalian intern yang diterapkan sudah cukup baik.
 - c) Untuk internal check pada tahap pengajuan klaim meninggal dunia ini sudah berjalan baik, karena terdapatnya Lembar Edar yang digunakan untuk mengecek kegiatan apa saja dan karyawan siapa saja yang melakukan proses pengajuan klaim.
 - d) Pada proses pengajuan klaim meninggal dunia sudah terjadi perputaran jabatan. Sehingga persekongkolan bisa dihindari.
 - e) Diperbolehkannya bagi karyawan untuk mengambil cuti, tetapi dengan alasan yang jelas. Untuk karyawan yang mengajukan cuti secara jelas maka kantor akan memberikan bantuan. Misalnya karyawan yang cuti karena melahirkan, maka pihak kantor akan memberikan bantuan berupa uang. Selama cuti, jabatan karyawan yang bersangkutan akan digantikan untuk sementara waktu oleh karyawan lain. Sehingga jika terjadi kecurangan dalam pekerjaan yang bersangkutan, diharapkan dapat diungkapkan oleh pejabat yang menggantikan. Pengendalian intern yang diterapkan berarti sudah cukup baik.
 - f) Secara periodik sudah diadakan pencocokan fisik antara kekayaan dengan catatan, berarti pengendalian internnya sudah cukup baik.
 - g) Pada PT. Asuransi Jiwasraya tidak ada petugas yang mengecek efektifitas unsur-unsur sistem pengendalian intern. Berarti pengendalian intern yang dilakukan belum baik.
- 2) Pada Proses Otorisasi
- a) Pada proses otorisasi ini terdapat formulir yang digunakan yaitu : Nota Desisi. Untuk Nota Desisi sendiri sudah terdapat nomor urut tercetak, sehingga keberadaannya bisa dipertanggungjawabkan. Sehingga pengendalian intern yang dilakukan sudah baik

- b) Pada proses otorisasi yang dilakukan oleh *Regional Office* sudah menerapkan pengendalian intern cukup baik, karena sudah diadakannya pemeriksaan mendadak oleh *High Office*, selain itu setiap 6 bulan sekali diadakan pemeriksaan mendadak oleh pihak ekstern.
- c) Untuk internal check pada tahap otorisasi klaim meninggal dunia ini sudah berjalan baik, karena terdapatnya Lembar Edar yang digunakan untuk mengecek kegiatan apa saja yang dilakukan dan siapa saja yang melakukan tahap otorisasi klaim.
- d) Pada proses otorisasi ini para pegawai yang melakukan otorisasi tidak ada perputaran jabatan. Berarti belum menerapkan pengendalian intern yang baik.
- e) Sama seperti pada tahap pengajuan klaim, para karyawan diperbolehkannya untuk mengambil cuti, tetapi dengan alasan yang jelas. Untuk karyawan yang mengajukan cuti secara jelas maka kantor akan memberikan bantuan. Misalnya karyawan yang cuti karena melahirkan, maka pihak kantor akan memberikan bantuan berupa uang. Selama cuti, jabatan karyawan yang bersangkutan akan digantikan untuk sementara waktu oleh karyawan lain. Sehingga jika terjadi kecurangan dalam pekerjaan yang bersangkutan, diharapkan dapat diungkapkan oleh pejabat yang menggantikan.
- f) Secara periodik sudah diadakan pencocokan fisik antara kekayaan dengan catatan berarti pengendalian internnya sudah cukup baik.
- g) Sama seperti pada proses pengajuan klaim meninggal dunia di PT. Asuransi Jiwasraya juga tidak ada petugas yang mengecek efektifitas unsur-unsur sistem pengendalian intern. Berarti pengendalian intern yang dilakukan belum baik.

d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya

- 1) Komposisi karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* untuk karyawan tetap prosentasenya 80 % berpendidikan diploma / DIII dan sarjana. Sehingga karyawan tetap PT. Asuransi Jiwasraya Malang

Regional Office memiliki kemampuan teknis dan intelektual yang memadai dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya. Tingkat pendidikan yang memadai sangat diperlukan oleh perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Di PT. Asuransi Jiwasraya sendiri untuk seleksi pegawai sudah baik, karena diseleksi sesuai dengan ketentuan dan di tes sesuai pekerjaan yang akan diberikan.

- 2) Untuk meningkatkan kualitas karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* mengikuti berbagai program training dan pelatihan yang waktunya telah ditentukan oleh kantor pusat. Dengan berbagai program pelatihan yang diselenggarakan oleh kantor pusat tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang ada di seluruh jaringan PT. Asuransi Jiwasraya. Sedangkan untuk karyawan tidak tetap, yaitu para agen, dilakukan pembinaan oleh setiap cabang dengan mengadakan pertemuan tiap bulan untuk diberikan arahan dan informasi terbaru tentang perusahaan. Hal ini dilakukan untuk menekankan kepada karyawan untuk lebih bertanggungjawab kepada pekerjaannya dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Analisis Pengendalian Intern Sistem dan Prosedur Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal Dunia

a. Organisasi

Setelah dikirim oleh Peg. Seksi PLN dari *Regional Office* maka fax desisi akan diterima oleh Peg. Seksi Pert di *Branch Office* kemudian akan mencatatnya di logbook dan akan membuat SIP (Surat Izin Pembayaran), setelah itu akan mengirimkannya ke Kasie Tang. Kasie tang kemudian akan mengoreksi kembali SIP yang sudah diterima dan akan mengirimkannya ke Peg. Seksi Adlog. Peg. Seksi Adlog akan menerima SIP dan akan mencatatnya di logbook, kemudian akan mengirimkannya ke Kasie Adlog jika perlu meminta dana ke *High Office* jika tidak maka akan langsung dikirimkan ke Seksi Adlog yang akan mengurus. Setelah diterima maka Kasie adlog akan mengoreksi kembali SIP, kemudian mengirimkannya ke *Branch Manager*. Maka *Branch Manager* akan

menandatangani SIP dan akan memberikannya kembali ke Kasie Adlog. Kasie Adlog juga akan menandatangani SIP tersebut, kemudian akan mengirimkannya ke Kasie uang. Oleh Kasie uang akan diberikan ke Kasir uang. Barulah Kasir akan membuatkan kuitansi kemudian akan membayarkan klaim yang telah diajukan Penanggung. Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa PT. Jiwasraya telah menerapkan praktek yang sehat, karena transaksi pengeluaran kas yang dilakukan tidak dilaksanakan sendiri oleh bagian kasa tsaja tetapi juga ada campur tangan dari fungsi lain.

b. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan

- 1) Pengeluaran kas pada PT. Jiwasraya sudah cukup baik, karena otorisasi terjadi 2 kali. Yaitu pada *Regional Office* dan *Branch Office*, hal ini dapat diketahui dengan setelah dikirimkan dokumen yang perlu di otorisasi ke kabag Tang. Kemudian Kabag. Tang akan mengoreksi dan meneliti apakah berkas-berkas tersebut telah layak, setelah dianggap layak maka akan mengusulkan ke *Regional Manager* apakah klaim segera dibayarkan apa masih perlu dilakukan peninjauan ulang. Setelah diterima oleh *Regional Manager*, maka akan segera mengotorisasi dan memerintah untuk segera melakukan pembayaran klaim meninggal dunia. Setelah dikirim ke *Branch Office* maka di *Branch Office* juga akan dimintakan otorisasi ke *Branch Manager* untuk segera membayarkan ke Ahli Waris. Setelah mengotorisasi SIP maka *Branch Manager* akan memberikannya kembali ke Kasie Adlog.
- 2) Dalam proses pembukuannya juga sudah cukup baik, karena data akuntansi yang digunakan dalam pengeluaran kas pembayaran klaim meninggal dunia sudah mendapatkan otorisasi dari *Branch Manager*.
- 3) Setelah Kasie adlog mengoreksi kembali SIP, maka akan segera mengirimkannya ke *Branch Manager* untuk meminta otorisasi. Kemudian akan menyerahkannya ke Kasir untuk melakukan pembayaran Klaim ke Ahli waris, kemudian kasir akan menyerahkan kembali Surat Izin Pembayaran dan arsip Kuitansi kepada bagian Kasie Adlog. Setelah diterima maka akan di entry dalam GL Link dan

akan keluar output berupa Jurnal, Buku Besar, Neraca, Rugi/laba (Untuk pembukuannya PT. Jiwasraya tidak memasukkannya secara manual, tetapi langsung di Entry di aplikasi yang telah ada, sehingga jika membutuhkan tinggal mengeprint). Selain memasukkan ke GL Link, Kasie Adlog juga memasukkan transaksi yang terjadi ke dalam KLAD Kas atau KLAD Bank. Pencatatannya sendiri akan dilakukan setiap hari kerja. Untuk outputnya kemudian dikirim ke *Regional Office*, setelah diterima oleh *Regional Office* maka akan dikonsolidasi dan akan dikirimkannya lagi ke *High Office*. Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa proses pencatatan dan pengentryan data akuntansi yang digunakan dalam pengeluaran kas pembayaran klaim meninggal dunia juga sudah cukup baik, karena sudah mendapatkan otorisasi dan sudah dilampiri dokumen yang mendukung.

c. Praktek yang Sehat

- 1) Saldo kas yang ada di tangan harus dilindungi dari kemungkinan penggunaan yang semestinya. Hal ini juga sudah diterapkan pada PT. Asuransi Jiwasraya, sehingga pengendalian intern yang diterapkan sudah baik, karena saldo kas yang ada akan dilindungi oleh Kasie Adlog selain itu juga dilakukan pencatatan akuntansi setiap hari kerja.
- 2) Pada dokumen dasar dan dokumen pendukung transaksi pengeluaran kas sudah dibubuhi cap “Lunas” dari bagian kasir. Tetapi ada sedikit kelemahan yang terjadi, karena tidak adanya kejelasan berapa jumlah kuitansi yang dibuat dan untuk siapa saja kuitansi tersebut akan diberikan, selain itu belum ada nomor tercetak di dokumen dasar. Untuk menghindari kemungkinan kesalahan, maka kuitansi yang disarankan akan diberikan kepada :
 - Lembar 1 : Untuk Ahli Waris
 - Lembar 2 : Untuk Arsip di *Branch Office*
 - Lembar 3 : Untuk Arsip di *Regional Office*
- 3) Sudah menggunakan rekening koran untuk mengecek ketelitian catatan kas. Berarti pengendaliannya sudah berjalan dengan baik

- 4) Pada PT. Asuransi Jiwasraya tidak selalu menggunakan cek dalam setiap pembayaran klaim meninggal dunia, tetapi untuk pembayaran dalam jumlah banyak maka akan menggunakan cek atas nama Ahli waris.
- 5) Untuk pembayaran dalam jumlah kecil maka akan dibayarkan secara langsung oleh kasir. Berarti praktek yang sehat dalam pengendalian intern pembayaran klaim meninggal dunia yang dilakukan sudah cukup baik.
- 6) Praktek yang sehat pada pencocokan jumlah fisik kas yang ada dengan jumlah kas menurut catatan akuntansi sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengoreksian SIP sebelum melakukan pembayaran, kemudian setelah dibayarkan oleh kasir maka Kasie Adlog juga akan meneliti kembali data akuntansi pembayaran klaim meninggal dunia. Setelah diterima kemudian akan memasukkannya ke KLAD Kas / KLAD Bank dan akan mengentri ke aplikasi GL Link. Kemudian output yang dihasilkan akan dikirim ke *Regional Office*, setelah diterima *Regional Office* maka akan dikonsolidasi dan akan dikirimkan ke *High Office*.
- 7) Kas yang ada di tangan dan kas yang ada di perjalanan tidak diasuransikan dari kerugian, maka pengendalian internnya belum baik.
- 8) Semua pegawai sudah diasuransikan termasuk kasir yang melakukan pembayaran. Berarti sudah sesuai dengan pengendalian intern yang baik
- 9) Untuk pengamanan pada kasir juga sudah cukup baik, karena kasir sudah dilengkapi dengan alat bantu pencegah terjadinya pencurian.
- 10) Semua nomor cek sudah dipertanggungjawabkan oleh kasir, jadi pengendalian intern yang diterapkan sudah cukup baik.

Gambar 8
Kuitansi
(yang disarankan)

JIWASRAYA

No : 0012

Penerima :
Alamat :

Telah Terima dari
Nama :
Alamat :

Buat Bayar :

JUMLAH :

Malang,.....2008

Penerima

Tembusan :





BAB V PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam bab ini akan disajikan kesimpulan dan saran bagi perusahaan maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan terhadap data yang disajikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern pengajuan dan pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia pada PT. Asuransi Jiwasraya *Regional Malang* telah berjalan dengan baik, hal ini nampak bahwa :

1. Pada proses pengajuan klaim meninggal dunia di PT. Asuransi Jiwasraya *Regional Office* Malang :
 - a. Struktur organisasinya sudah berjalan dengan baik, karena pembagian tanggung jawab fungsionalnya telah diberikan kepada unit-unit organisasi yang nantinya akan melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.
 - b. Wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya juga sudah berjalan dengan baik, dikarenakan proses otorisasi telah dilakukan oleh orang yang tepat. Sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan bisa dihindari.
 - c. Praktek yang sehat, pada :
 - 1) Adanya pemeriksaan mendadak yang dilakukan oleh *Regional Office* ke *Branch Office*, berarti pengendalian intern yang dilakukan telah baik.
 - 2) Untuk internal check pada tahap pengajuan klaim meninggal dunia ini sudah berjalan baik, karena terdapatnya Lembar Edar.
 - 3) Pada proses pengajuan klaim meninggal dunia sudah terjadi perputaran jabatan. Sehingga persekongkolan bisa dihindari.
 - 4) Diperbolehkannya bagi karyawan untuk mengambil cuti, tetapi dengan alasan yang jelas.

5) Secara periodik sudah diadakan pencocokan fisik antara kekayaan dengan catatan, berarti pengendalian internnya sudah cukup baik.

2. Pada proses otorisasi klaim meninggal dunia

- a. Sudah ada pemisahan tugas dan tanggung jawab secara jelas
- b. Wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya juga sudah berjalan dengan baik, dikarenakan proses otorisasi telah dilakukan oleh orang yang tepat yaitu *Regional Manager*. Sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan bisa dihindari.
- c. Praktek yang sehat
 - 1) Pada proses otorisasi ini terdapat formulir yang digunakan yaitu : Nota Desisi. Untuk Nota Desisi sendiri sudah terdapat nomor urut tercetak, sehingga keberadaannya bisa dipertanggungjawabkan. Sehingga pengendalian intern yang dilakukan sudah baik
 - 2) Pada proses otorisasi yang dilakukan oleh *Regional Office* sudah menerapkan pengendalian intern cukup baik, karena sudah diadakannya pemeriksaan mendadak oleh *Hide Office*, selain itu setiap 6 bulan sekali diadakan pemeriksaan mendadak oleh pihak ekstern.
 - 3) Untuk internal check pada tahap otorisasi klaim meninggal dunia ini sudah berjalan baik, karena terdapatnya Lembar Edar yang digunakan untuk mengecek kegiatan apa saja yang dilakukan dan siapa saja yang melakukan tahap otorisasi klaim.
 - 4) Pada proses otorisasi ini para pegawai yang melakukan otorisasi tidak ada perputaran jabatan. Berarti belum menerapkan pengendalian intern yang baik.
 - 5) Sama seperti pada tahap pengajuan klaim, para karyawan diperbolehkannya untuk mengambil cuti.

- 6) Secara periodik sudah diadakan pencocokan fisik antara kekayaan dengan catatan berarti pengendalian internnya sudah cukup baik.
 - 7) Sama seperti pada proses pengajuan klaim meninggal dunia di PT. Asuransi Jiwasraya juga tidak ada petugas yang mengecek efektifitas unsur-unsur sistem pengendalian intern. Berarti pengendalian intern yang dilakukan belum baik.
- d. Untuk meningkatkan kualitas karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Malang *Regional Office* mengikuti berbagai program training dan pelatihan yang waktunya telah ditentukan oleh kantor pusat, sedangkan untuk karyawan tidak tetap, yaitu para agen, dilakukan pembinaan oleh setiap cabang dengan mengadakan pertemuan tiap bulan untuk diberikan arahan dan informasi terbaru tentang perusahaan. Dengan begitu para pegawai bisa bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.
3. Pada prosedur pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia.
 - a. Organisasi

Pada PT. Asuransi Jiwasraya telah menerapkan praktek yang sehat, karena transaksi pengeluaran kas yang dilakukan tidak dilaksanakan sendiri oleh bagian kasa tsaja etapi juga ada campur tangan dari fungsi lain.
 - b. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan
 - 1) Pengeluaran kas pada PT. Jiwasraya sudah cukup baik, karena otorisasi terjadi 2 kali. Yaitu pada *Regional Office* dan *Branch Office*, hal ini bisa menghindari terjadinya kesalahan.
 - 2) Dalam proses pembukuannya juga sudah cukup baik, karena data akuntansi yang digunakan dalam pengeluaran kas pembayaran klaim meninggal dunia sudah mendapatkan otorisasi dari *Branch Manager*.
 - 3) Proses pencatatan dan pengentrian data akuntansi yang digunakan dalam pengeluaran kas pembayaran klaim meninggal dunia juga sudah cukup baik, karena sudah

mendapatkan otorisasi dan sudah dilampiri dokumen yang mendukung.

c. Praktek yang Sehat

1) Saldo kas yang ada di tangan harus dilindungi dari kemungkinan penggunaan yang semestinya. Hal ini juga sudah diterapkan pada PT. Asuransi Jiwasraya, sehingga pengendalian intern yang diterapkan sudah baik.

Pada dokumen dasar dan dokumen pendukung transaksi pengeluaran kas sudah dibubuhi cap “Lunas” dari bagian kasir.

2) Sudah menggunakan rekening koran untuk mengecek ketelitian catatan kas. Berarti pengendaliannya sudah berjalan dengan baik

3) Pada PT. Asuransi Jiwasraya tidak selalu menggunakan cek dalam setiap pembayaran klaim meninggal dunia, tetapi untuk pembayaran dalam jumlah banyak maka akan menggunakan cek atas nama Ahli waris.

4) Untuk pembayaran dalam jumlah kecil maka akan dibayarkan secara langsung oleh kasir. Berarti praktek yang sehat dalam pengendalian intern pembayaran klaim meninggal dunia yang dilakukan sudah cukup baik.

5) Praktek yang sehat pada pencocokan jumlah fisik kas yang ada dengan jumlah kas menurut catatan akuntansi sudah dilakukan dengan baik.

6) Semua pegawai sudah diasuransikan termasuk kasir yang melakukan pembayaran. Berarti sudah sesuai dengan pengendalian intern yang baik

7) Untuk pengamanan pada kasir juga sudah cukup baik, karena kasir sudah dilengkapi dengan alat bantu pencegah terjadinya pencurian.

8) Semua nomor cek sudah dipertanggungjawabkan oleh kasir, jadi pengendalian intern yang diterapkan sudah cukup baik.

Namun dalam pengendalian intern pengajuan dan pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia pada PT. Asuransi Jiwasraya *Regional Malang* masih ada beberapa kelemahan, hal tersebut disebabkan karena :

1. Tidak adanya kejelasan berapa jumlah kuitansi yang dibuat dan untuk siapa saja kuitansi tersebut akan diberikan.
2. Belum adanya petugas yang memeriksa langsung ke lapangan, untuk mengetahui apakah pernyataan yang diberikan Ahli Waris telah benar.
3. Pada pengentryan dokumen di GL Link hanya dilakukan oleh satu pegawai saja, hal ini bisa mengakibatkan penyimpangan dengan memanipulasi data keuangan yang dimasukkan.
4. Kas yang ada di tangan maupun yang ada di perjalanan belum diasuransikan.

B. Saran

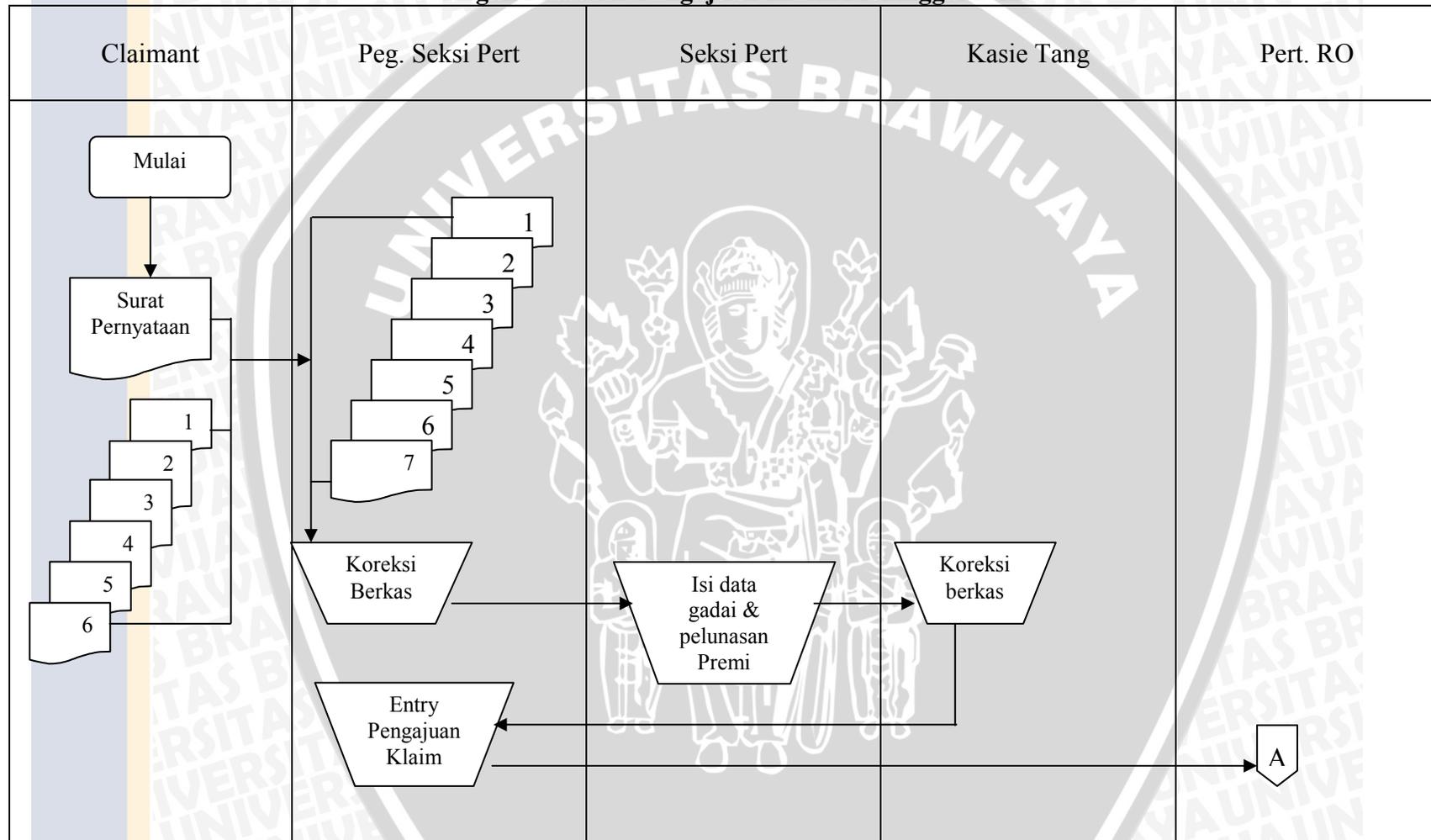
Memperhatikan masalah yang ada, untuk meningkatkan efektivitas pengendalian intern, maka pengajuan dan pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal dunia pada PT. Asuransi Jiwasraya *Regional Office* maka saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan PT. Asuransi Jiwasraya *Regional Office*, antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya pada dokumen dasar pengeluaran kas diberi nomor urut tercetak, dengan diberinya nomor urut tercetak maka bisa dipertanggungjawabkan keberadaannya. Selain itu harus diberi tembusan untuk siapa saja dokumen tersebut diberikan.
2. Sebelum memberikan otorisasi, sebaiknya Kasie PLN melakukan pemeriksaan langsung sehingga jika dokumen yang diberikan salah bisa segera ditindak langsung dan bisa diadakan pembatalan pada pengajuan klaim meninggal dunia.
3. Sebaiknya Pada pengentryan data harus diadakan koreksi ulang oleh Kasie Adlog, sehingga kesalahan bisa dihindari.
4. Sebaiknya pihak Asuransi Jiwasraya segera mengasuransikan kas yang ada di perjalanan, karena hal ini bisa merugikan.

DAFTAR PUSTAKA

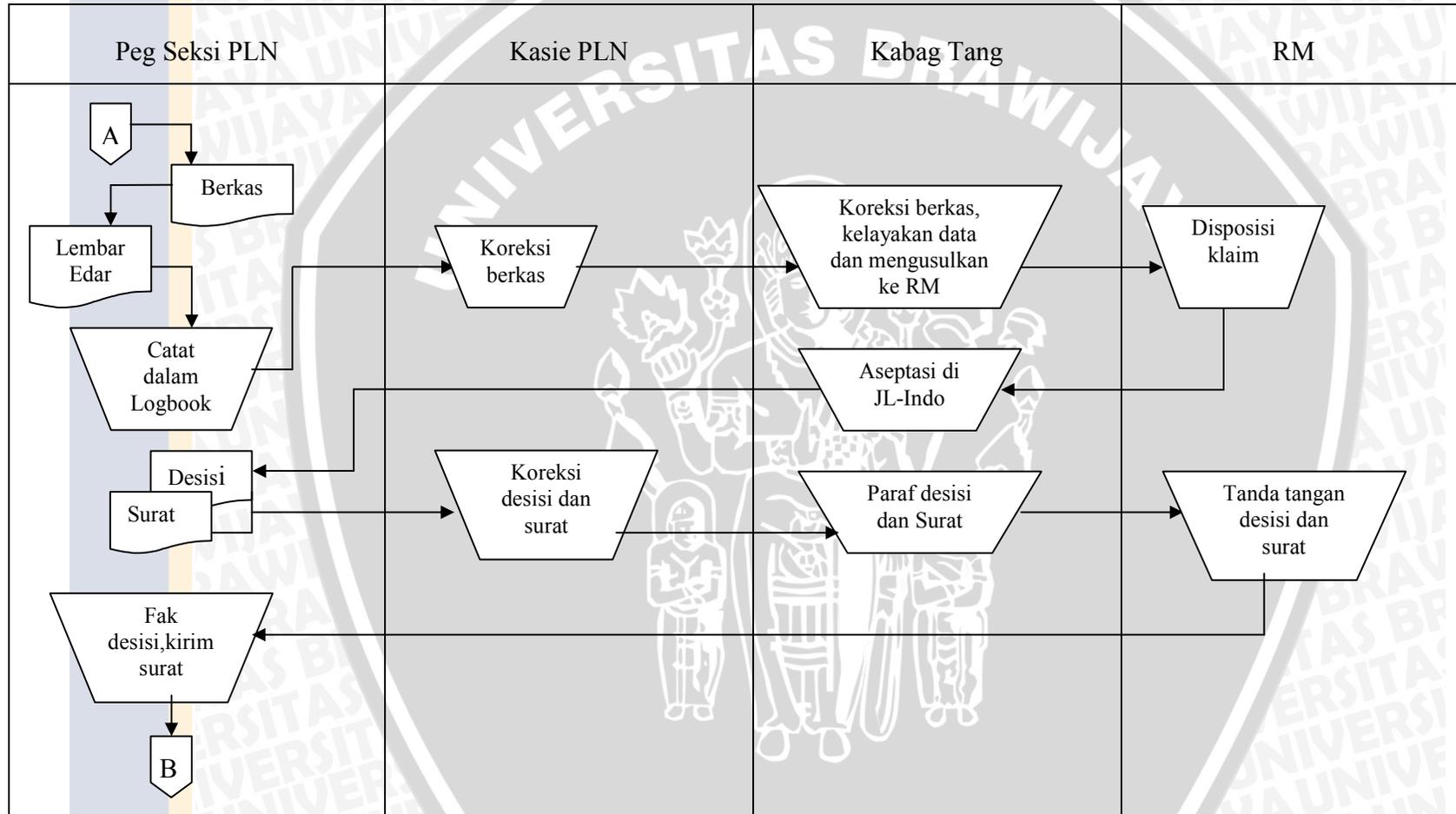
- Abdulkadir M. *Hukum Asuransi Indonesia*. 2002. Edisi 3. Citra Aditya Bakti : Jakarta.
- Baridwan, Zaki. *Intermediate Accounting*.1997. Edisi 7. BPFE : Yogyakarta.
- Dyah Igatri Utami. *Sistem Pengendalian Intern Pembayaran Klaim Meninggal*.2006. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi.
- Hartadi, Bambang. *Struktur Pengendalian Intern dalam Hubungannya dengan Manajemen dan Audit*. 1986. BPFE : Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Soepomo. *Metodologi Penelitian Bisnis*. 2001.
- Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. 2001. Edisi 3. Salemba Empat : Jakarta
- *Unsur Pokok Sistem Pengendalian Intern*.2001. Salemba Empat : Jakarta.
- Nasir. *Metode Penelitian*. 2003. Edisi 5. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Sari Harahap, Sofyan . *Auditing Kontemporer*. 1991. Erlangga : Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia No.2 tahun 1992 bab I (pasal 1) Jakarta
- Wilkinson, Joseph W. *Sistem Akuntansi dan Informasi*. 1993. Jilid 1. Binapura Aksara : Jakarta.

Gambar 4
Jaringan Prosedur Pengajuan Klaim Meninggal Dunia



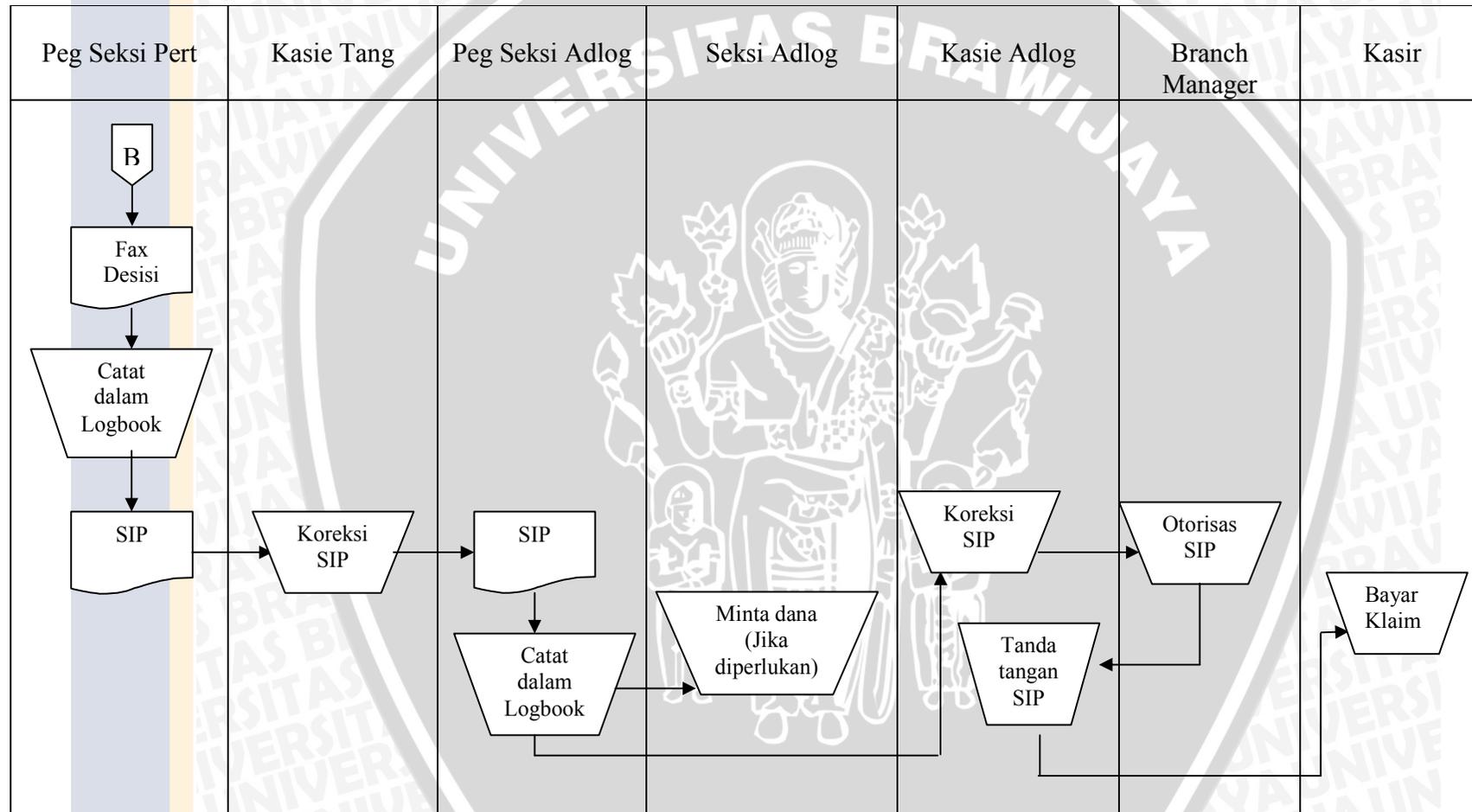
Sumber : Data diolah dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office*

Gambar 5
Prosedur Otorisasi Klaim Meninggal Dunia di *Regional Office*



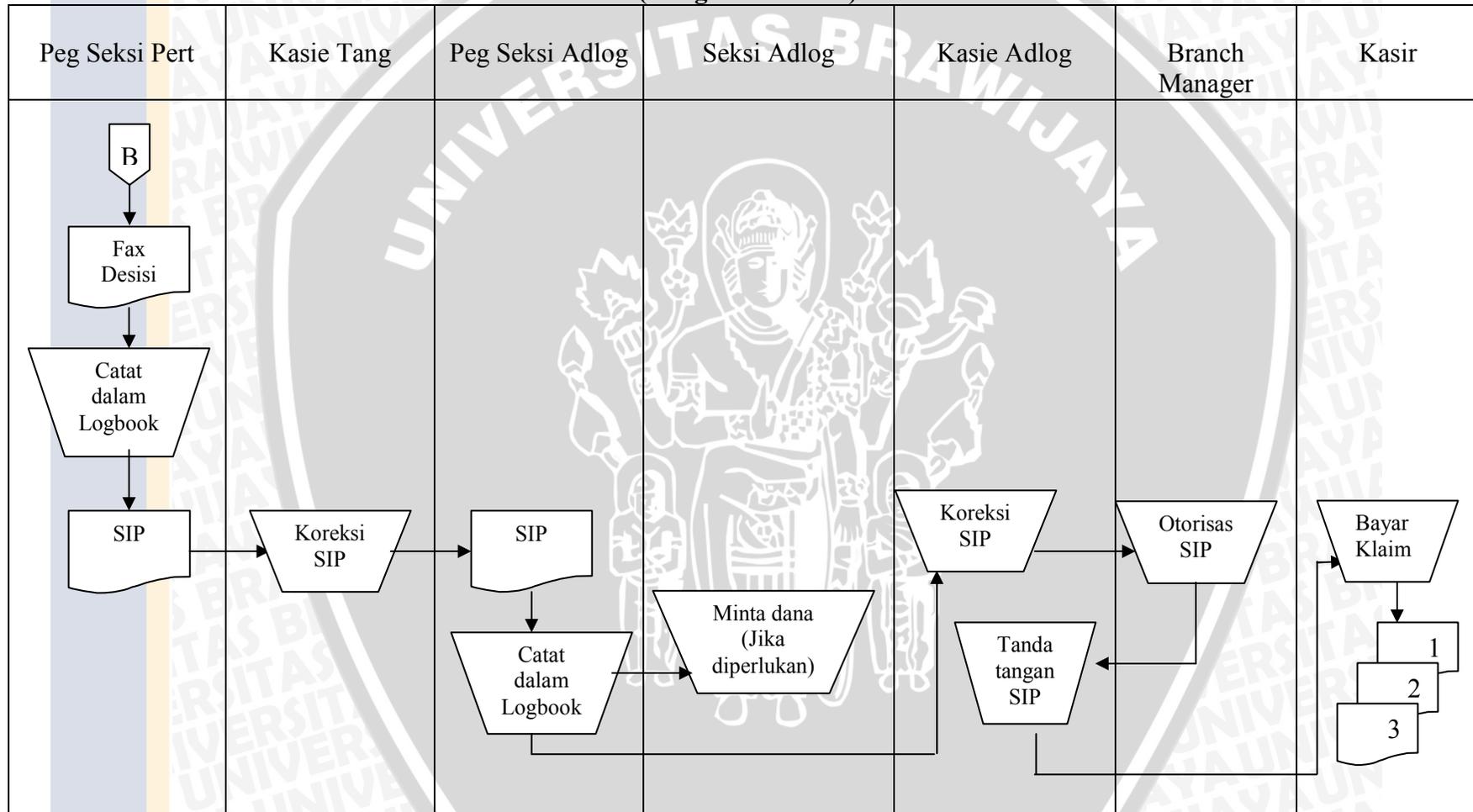
Sumber : Data diolah dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office*

Gambar 6
PROSEDUR PENGELUARAN KAS UNTUK PEMBAYARAN KLAIM MENINGGAL DUNIA



Sumber : Data diolah dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office

Gambar 9
PROSEDUR PENGELUARAN KAS UNTUK PEMBAYARAN KLAIM MENINGGAL DUNIA
(Yang Disarankan)



Sumber : Data diolah dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office*