

**ANALISIS PENGENDALAIAN INTERN ATAS SISTEM
DAN PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM MENINGGAL
(Studi Kasus Pada AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Malang Celaket)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

FAJAR VIERGEI AWAN SOEKARNO
NIM : 0410323054



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

ABSTRAKSI

Fajar Viergiawan Soekarno, 2008, Analisis Pengendalian Intern Atas Sistem Dan Prosedur Pembayaran Klaim Meninggal (Studi Kasus Pada AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Celaket Malang), Nama Pembimbing Utama Drs. R. Rustam Hidayat, Msi, Pendamping Drs. A. Huzaeni, MAB

Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha Peransuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Beberapa tipe resiko yang dipertanggungjawabkan dalam asuransi jiwa meliputi kematian, kecelakaan, cacat, dan kehilangan kemampuan untuk memperoleh penghasilan. Perusahaan asuransi akan menanggung seluruh atau sebagian dari resiko keuangan yang diderita Tertanggung karena kejadian atau situasi yang diasuransikan selama masa kontrak asuransi. Diantara sekian banyak resiko, yang paling rawan untuk terjadinya *fraud* (kecurangan) adalah resiko yang berkaitan dengan kematian. Kecurangan ini dapat terjadi baik oleh pihak ekstern maupun pihak intern perusahaan.

Penerapan sistem pengendalian intern yang baik dapat berguna bagi perusahaan untuk mengontrol efektifitas dan efisiensi prosedur pembayaran klaim, dan dapat menekan atau mengurangi terjadinya kesalahan pada prosedur pembayaran klaim. Masalah utama yang penulis bahas adalah mengetahui apakah Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket telah menerapkan sistem pengendalian intern dalam pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia, dan apakah sistem pengendalian intern tersebut telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan sistem pengendalian intern secara teoritis.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian studi kasus dengan fokus penelitian pada 3 (tiga) unsur sistem pengendalian intern yaitu struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Sistem otorisasi dan praktik kerja yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit. Sumber data yang digunakan berasal dari pihak intern perusahaan, khususnya bagian klaim. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kekurangan pada sistem pengendalian intern pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket yaitu terdapat perangkapan tugas pula pada bagian kasir. Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Celaket Malang, Pemisahan fungsi pengeluaran kas dengan fungsi akuntansi belum terlihat dalam pembayaran klaim. Sehingga tugas dan tanggung jawab untuk memasukkan data ke dalam RMLBK dan LBK seharusnya dibebankan pada bagian akuntansi. Dari unsur dokumen, diketahui bahwa banyak dari formulir atau dokumen yang digunakan tanpa menggunakan *pre-numbered* kecuali kuitansi. Ketiadaan formulir atau dokumen yang tidak ber *pre-numbered* menyebabkan adanya kemungkinan suatu transaksi tidak tercatat atau dicatat lebih dari 1 (satu) kali. Dari unsur praktik kerja yang sehat, ada hal yang tidak terpenuhi yaitu tidak terdapat cap lunas pada voucher pengeluaran kas. Oleh karena itu dapat diberikan saran untuk memperbaiki beberapa kelemahan

yang ada untuk meningkatkan pengendalian intern yang ada dalam Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucap Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, ridho dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pengendalian Intern Atas Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim Meninggal” (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket) dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang turut mendukung dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Kusdi, D.E.A selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Drs. R. Rustam Hidayat, M.Si selaku Sekretaris Jurusan administrasi Bisnis.
3. Bapak Drs. R. Rustam Hidayat, M.Si selaku ketua pembimbing yang telah berkenan memberikan arahan dengan penuh kearifan untuk kesempurnaan skripsi ini, mengingatkan untuk tidak pernah berhenti belajar, jujur, senantiasa mencari kebenaran akan setiap hal dalam hidup, dan tidak mudah menerima konsensus umum tanpa dikaji lebih mendalam.
4. Bapak Drs. Achmad Huzaeni, MAB selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan arahan dengan penuh kearifan untuk kesempurnaan skripsi ini, mengingatkan akan pentingnya kesabaran sebagai kunci sukses kehidupan, dedikasi untuk berbagi dengan sesama, dan senantiasa rendah hati.
5. Para Bapak dan Ibu dosen yang telah berkenan memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan seluruh staff pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu penanganan administrasi.
6. Bapak Hari Susanto selaku HRD Recruitment yang berkenan mengizinkan penulis melakukan penelitian di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket memberikan arahan dalam pengumpulan data, mengingatkan

bahwa motivasi terbesar untuk sukses ada di dalam diri sendiri, serta mengingatkan untuk selalu fokus pada tujuan hidup.

7. Seluruh jajaran pemimpin dan karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket, atas bantuan dan kerjasamanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak, Ibu dan adikku serta seluruh keluarga besarku, atas curahan do'a dan kasih sayangnya yang tak pernah berhenti serta memberikan kebebasan untuk menjadi diriku apa adanya dan bertanggungjawab atas setiap pilihan hidup yang diambil.
9. Seluruh sobat mahasiswa, khususnya angkatan 2004 serta teman-teman aktivis yang telah memberikan arti perjuangan kepada penulis. Teruslah Bergerak.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan. AllohummaAmin.

Malang, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kontribusi Penelitian.....	4
E. Sistematika Pembahasan.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem dan Prosedur	7
1. Pengertian Sistem dan Prosedur.....	7
B. Pengendalian Intern.....	8
1. Definisi Sistem Pengendalian Intern.....	8
2. Unsur Pengendalian Intern.....	9
3. Sasaran Pengendalian Intern.....	11
4. Klasifikasi Pengendalian.....	11
5. Karakteristik Pengendalian Intern.....	12
6. Prosedur Pengendalian.....	13
7. Ciri Pengendalian Intern yang baik.....	14
C. Sistem Akuntansi.....	15
1. Definisi Sistem Akuntansi.....	15
2. Tujuan sistem Akuntansi.....	16
3. Elemen-Elemen dalam Sistem Akuntansi.....	17
4. Formulir.....	17
5. Alasan Pemakaian Formulir.....	18
D. Sistem Asuransi Pengeluaran Kas.....	19
1. Pengertian Kas.....	19
2. Unsur Pengendalian Intern Sistem akuntansi Pengeluaran Kas.....	19
E. Asuransi.....	21
1. Pengertian Asuransi.....	21
2. Tertanggung dan Penanggung.....	21
F. Asuransi Jiwa.....	22
1. Sifat Dasar Asuransi Jiwa.....	22
2. Tujuan Asuransi Jiwa.....	22
3. Penanggung dalam Asuransi Jiwa.....	22
G. Klaim.....	23
1. Pengertian Klaim Dan Klaim Meninggal.....	23
H. Peraturan Direksi Bumiputera.....	24
1. Ketentuan Umum.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Fokus Penelitian	27
C. Jenis Data	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Analisis Data	30

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan	32
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	32
2. Nama dan Bentuk Perusahaan	33
3. Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912	34
4. Makna dan Arti Logo/Lambang Bumiputera	35
5. Budaya Perusahaan	36
6. Lokasi dan Wilayah Kerja	37
7. Ketenagakerjaan	38
8. Kegiatan Perusahaan	40
B. Penyajian Data	43
1. Struktur Organisasi Perusahaan	43
2. Peraturan Direksi AJB Bumiputera tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Standart dan Eksekutif	49
a) Persyaratan Pengajuan Klaim Meninggal	50
b) Pelaporan Klaim	51
c) Ketentuan Khusus Pembayaran Klaim Meninggal	51
3. Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim Meninggal	52
4. Formulir dan Dokumen yang terkait dengan sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal	67
C. Analisis Data	70
1. Analisis Struktur Organisasi Perusahaan	72
2. Analisis Pengendalian Intern terhadap sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal	70
3. Analisis terhadap formulir dan dokumen yang terkait dengan sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal	80

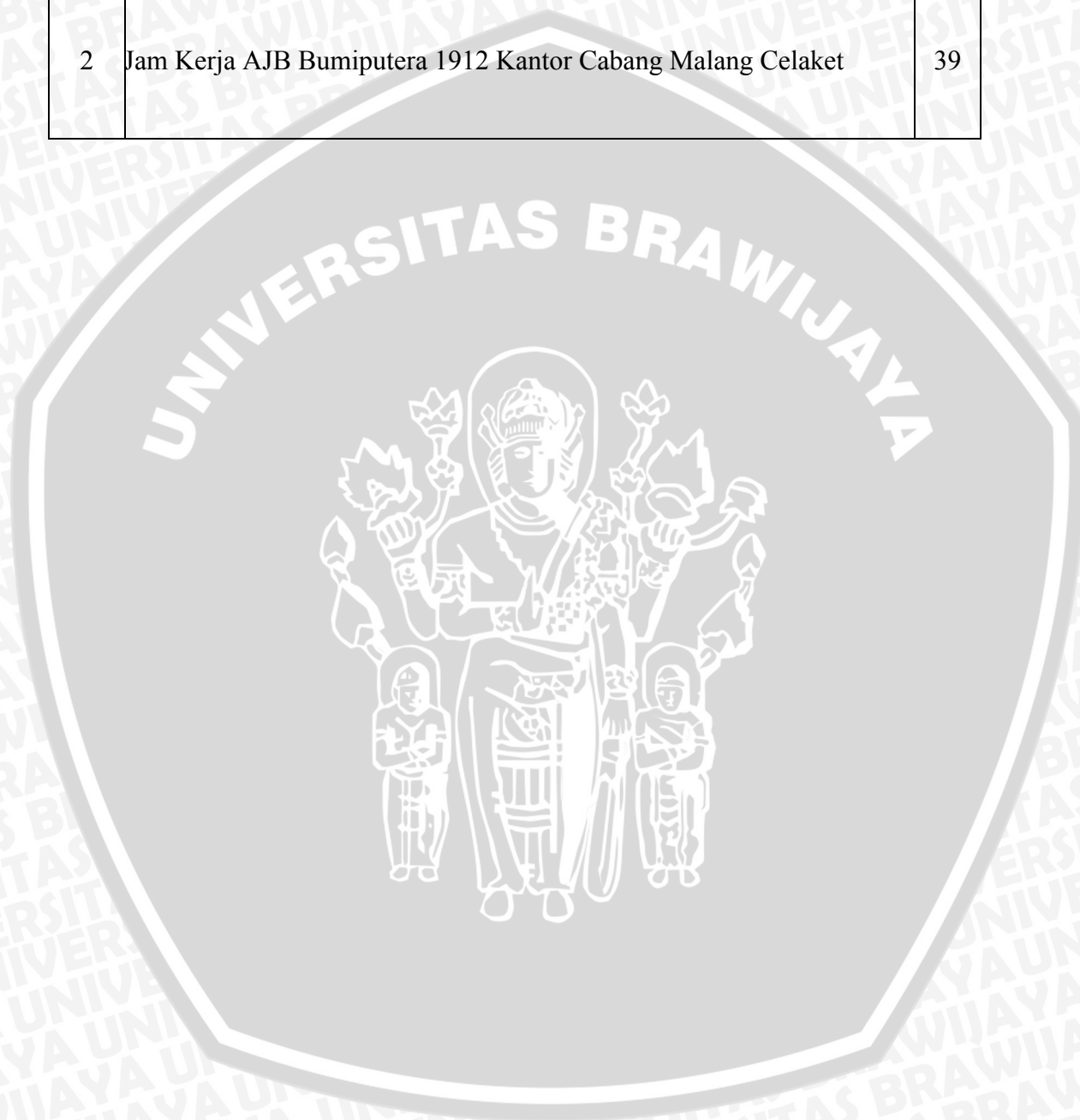
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

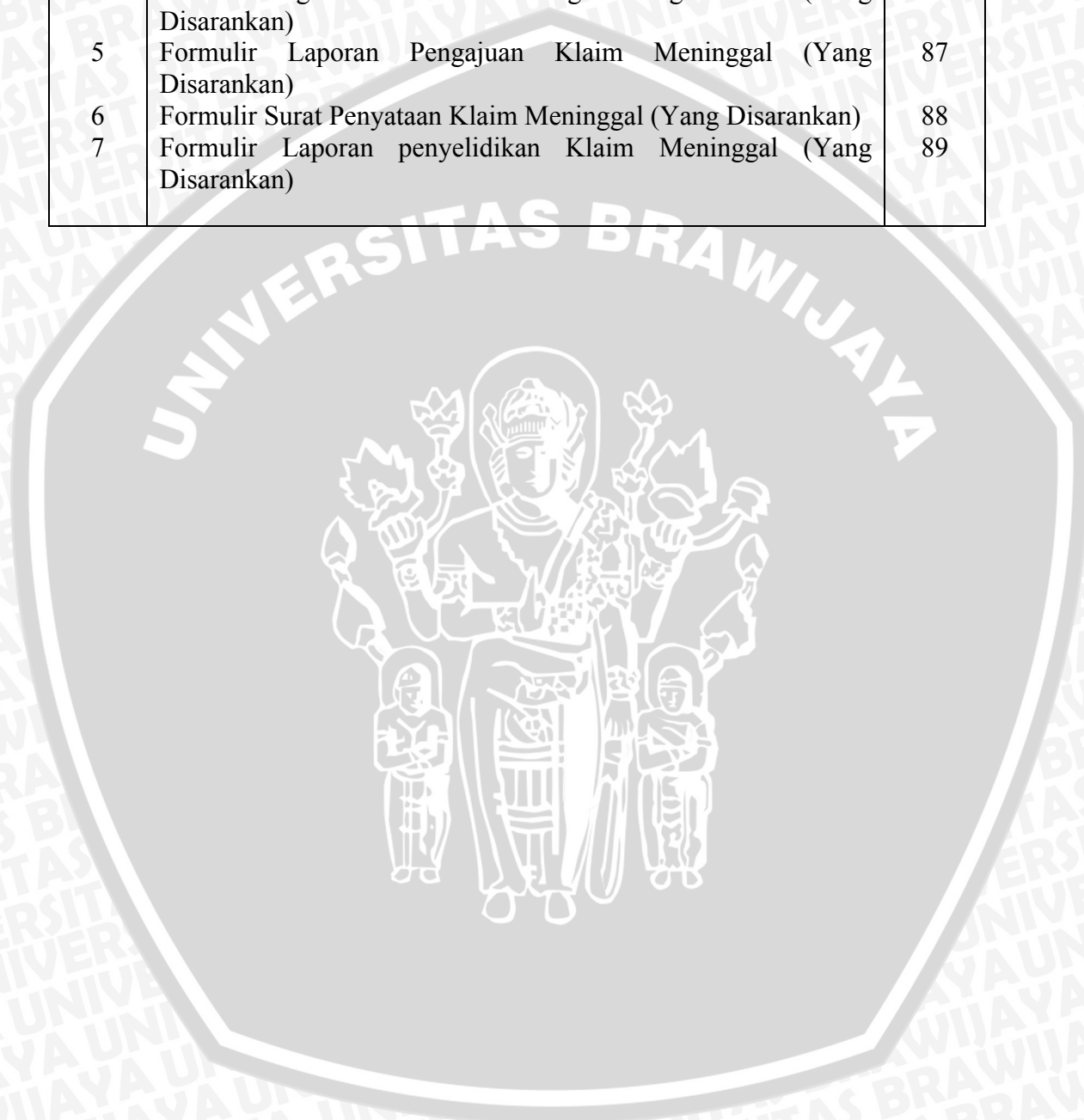
DAFTAR TABEL

Tab.	Judul	Hal
1	Alokasi Karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket	39
2	Jam Kerja AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket	39



DAFTAR GAMBAR

Gbr	Judul	Hal
1	Struktur Organisasi Kantor Wilayah AJB Bumiputera	35
2	Struktur Organisasi Kantor Cabang Malang Celaket	36
3	Flowcart Sistem Prosedur Pembayaran Klaim Meninggal Dunia	60
4	Struktur Organisasi Kantor Cabang Malang Celaket (Yang Disarankan)	71
5	Formulir Laporan Pengajuan Klaim Meninggal (Yang Disarankan)	87
6	Formulir Surat Pernyataan Klaim Meninggal (Yang Disarankan)	88
7	Formulir Laporan penyelidikan Klaim Meninggal (Yang Disarankan)	89



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
1	Surat Pengajuan Klaim Meninggal
2	Surat Pernyataan Klaim Meninggal
3	Surat Penjelasan Riwayat Perawatan
4	Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan jasa peransuransian makin dirasakan, baik secara perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian, atau menghadapi resiko atas dasar harta yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai resiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya.

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional yang pertama dan tertua milik bangsa Indonesia. Di era persaingan global seperti saat ini, AJB Bumiputera 1912 masih mampu mempertahankan eksistensinya, dengan tidak mengorbankan posisinya sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa yang terdepan di Indonesia.

Kehadiran industri 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. Industri asuransi mengambil alih atau menanggung sebagian resiko tersebut. Maka, pemegang polis atau pihak tertanggung harus membayar premi asuransi.

Premi merupakan sejumlah uang yang diterima dari pemegang polis asuransi dan diketahui jumlahnya, yaitu sebagaimana yang telah ditentukan dalam polis. Klaim merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh perusahaan sehubungan dengan terjadinya suatu peristiwa, misalnya kematian atau kecelakaan.

Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha Peransuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang



memberikan jasa dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Beberapa tipe resiko yang dipertanggungjawabkan dalam asuransi jiwa meliputi kematian, kecelakaan, cacat, dan kehilangan kemampuan untuk memperoleh penghasilan. Perusahaan asuransi akan menanggung seluruh atau sebagian dari resiko keuangan yang diderita Tertanggung karena kejadian atau situasi yang diasuransikan selama masa kontrak asuransi. Diantara sekian banyak resiko, yang paling rawan untuk terjadinya *fraud* (kecurangan) adalah resiko yang berkaitan dengan kematian.

Prosedur administrasi klaim di AJB Bumiputera 1912 dilakukan berdasarkan ketentuan *Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912 No. PE.12/DIR/TEK/2000* tentang *Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Perorangan*. Ketentuan ini merupakan pedoman yang disusun oleh Kantor Pusat dan wajib dijalankan oleh seluruh Kantor Wilayah dan Kantor Cabang. Peraturan Direksi ini terdiri atas ketentuan umum, ketentuan khusus, dan ketentuan lain-lain yang berkaitan dengan prosedur administrasi klaim. Peraturan ini dijadikan sebagai pedoman utama dalam menjalankan prosedur administrasi untuk keseluruhan klaim yang dilayani oleh AJB Bumiputera 1912. Pembayaran klaim merupakan salah satu bagian dalam prosedur administrasi klaim, sehingga pelaksanaannya juga harus berpedoman pada Peraturan Direksi tersebut.

Sebelum pembayaran klaim dilakukan, pihak perusahaan wajib melakukan penelitian klaim dengan tujuan untuk meneliti dan membuktikan kebenaran data kematian Tertanggung. Ada beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada *claimant* 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 penting untuk dilakukan agar dapat memberikan keyakinan bahwa *claimant* adalah orang yang benar-benar berhak untuk menerima pembayaran klaim.

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 atau terjadinya persekongkolan antara pejabat yang melakukan penelitian klaim dengan 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.

Sistem harus dapat melindungi perusahaan asuransi dari kejahatan dalam pembayaran kewajiban klaim, karena klaim yang dibayarkan seringkali melibatkan sejumlah uang yang cukup besar. Untuk melindungi kas dan menjamin keakuratan catatan akuntansi untuk kas, pengendalian internal (*internal control*) yang baik dan efektif atas kas merupakan suatu keharusan.

Dalam pelaksanaan pembayaran klaim diperlukan adanya pengendalian intern yang baik. Pengendalian Intern merupakan hal yang fundamental bagi suatu organisasi agar dapat menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Oleh karena itu pengendalian intern sangat besar pengaruhnya dalam suatu organisasi, mengingat pengendalian intern merupakan suatu alat-alat yang digunakan manajemen untuk mengadakan pengawasan (Baridwan, 2002, H.13).

Tujuan utama dari diadakannya sistem pengendalian intern adalah agar berbagai jenis penyimpangan, *fraud*, dan kesalahan yang mungkin terjadi dapat dihindari. Karena pada akhirnya segala penyimpangan, *fraud*, dan kesalahan pembayaran asuransi seperti cara pembayaran klaim yang salah ataupun kesalahan sasaran pada pembayaran klaim akan berakibat pada kerugian pada perusahaan asuransi. Berdasarkan berbagai pertimbangan yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul “***Analisis Pengendalian Intern Atas Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim Meninggal***” (*Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah berikut sebagai bahan kajian dalam penelitian ini :

1. Bagaimana pelaksanaan sistem dan prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia yang dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket ?
2. Bagaimana penerapan pengendalian intern terhadap sistem dan prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem dan prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia yang dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket .
2. Untuk mengetahui pengendalian intern pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia yang dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket .

D. Kontibusi Penelitian

1. Bagi Perusahaan
 - a. Mengetahui efektivitas Struktur Pengendalian Intern terhadap sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, penelitian klaim, perhitungan klaim meninggal, dan pengeluaran kas melalui analisa dan evaluasi yang dilakukan.
 - b. Sebagai masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan Pengendalian Intern pada perusahaan, sehingga diharapkan dapat terbentuk Struktur Pengendalian Intern yang lebih baik dan efektif.
2. Bagi Peneliti
 - a. Merupakan suatu kesempatan untuk dapat mempelajari secara langsung mengenai penerapan Struktur Pengendalian Intern pada

perusahaan yang bergerak dibidang asuransi jiwa khususnya Struktur Pengendalian Intern terhadap pembayaran klaim meninggal.

b. Mem peroleh kesempatan untuk dapat mempraktekkan teori mengenai Struktur Pengendalian Intern sebagai pelengkap dari teori yang dipelajari di bangku perkuliahan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pihak-pihak yang berminat pada penelitian di bidang yang sama, yaitu mengenai Struktur Pengendalian Intern.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah yang akan dikaji dalam skripsi, rumusan masalah yang akan dikaji, batasan masalah sebagai pedoman untuk membatasi lingkup penelitian dan pembahasan, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang melandasi masalah yang akan diteliti dan dikaji, yaitu mengenai Sistem Akuntansi, Sistem dan Prosedur Pengeluaran Kas, Perancangan Formulir, Pengendalian Intern, Asuransi dan Asuransi Jiwa.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, obyek penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan masalah yang menjadi fokus utama dari penelitian. Pada bab ini diuraikan tentang hasil penelitian serta analisis dan interpretasi data yang telah diperoleh guna menjawab perumusan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan hasil dari analisa dan evaluasi yang dilakukan terhadap sistem dan prosedur pembayaran klaim di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket, serta mengajukan saran yang memungkinkan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ditemukan.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem dan Prosedur

1. Pengertian Sistem dan Prosedur

Sebelum menguraikan pengertian sistem akuntansi perlu dipahami terlebih dahulu mengenai definisi dari sistem dan prosedur. Dikarenakan adanya keterkaitan dari dua hal tersebut dengan sistem akuntansi. Ada berbagai macam pengertian sistem dan prosedur yang dikemukakan oleh para ahli antara lain sebagai berikut :

Definisi sistem dan prosedur menurut Widjayanto (2001 : 2) adalah :

Sistem adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan yaitu input, proses, dan output. Sedangkan yang dimaksud dengan subsistem atau prosedur adalah bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Definisi sistem dan prosedur menurut Mulyadi (2001:5) adalah sebagai berikut:

Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.

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

Sedangkan menurut Cloe dalam Baridwan (1998:3)

Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur –prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan.

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

Dari beberapa definisi tentang sistem dan prosedur diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kerangka prosedur yang saling berinteraksi dan disusun sesuai dengan pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Sedangkan prosedur adalah urutan-urutan kegiatan klerikal yang melibatkan beberapa orang

dalam suatu bagian atau lebih untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Mulyadi dalam bukunya *Sistem Akuntansi* (2001:2) mengungkapkan bahwa sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang saling berhubungan dan berfungsi sama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem dibuat dengan tujuan untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau secara rutin terjadi. Sistem mengkoordinasikan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengubah masukan menjadi keluaran.

Definisi lainnya seperti yang diungkapkan oleh W. Gerald Cole (Accounting System Cecil Gilesie) menyatakan bahwa :

“Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang di susun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama perusahaan.”

(Zaki Baridwan, 1979:1)

Sistem Terdiri dari kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang di rancang untuk memberikan manajemen keyakinan memadai bahwa tujuan dan sasaran yang penting bagi satuan usaha dapat dicapai.

Informasi adalah pengetahuan yang berarti dan berguna untuk mencapai sasaran. Informasi terdiri dari data yang telah ditransformasikan dan dibuat lebih bernilai melalui pemrosesan. Sistem informasi karenanya adalah suatu kerangka kerja dengan mana sumberdaya (manusia, komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran perusahaan (Wilkinson, 1993:4).

B. Sistem Pengendalian Intern

1. Definisi Sistem Pengendalian Intern

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

AICPA (American Intitute of Certified Public Accountants) memberikan pengertian pengendalian intern dalam arti yang luas sebagai berikut :

“ Pengendalian intern 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 kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa Sistem Pengendalian Intern terdiri dari kebijakan, prosedur, struktur organisasi yang dikoordinasikan untuk mencapai keempat tujuan berikut : menjaga harta perusahaan, memeriksa ketelitian data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi perusahaan, dan untuk menjamin dipenuhinya kebijakan yang telah ditetapkan manajemen.

2. Unsur Pengendalian Intern

a. Struktur Organisasi yang Memisahkan Tanggung Jawab fungsional secara Tegas.

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

- 1). Harus dipisahkan fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi.
- 2). Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu 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.

c. Praktek-praktek yang sehat

Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh perusahaan dalam menciptakan praktek yang sehat adalah :

- 1). Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggung-jawabkan oleh yang berwenang.
- 2). Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*). Pemeriksaan mendadak dilaksanakan tanpa pemberitahuan lebih dahulu kepada pihak yang akan diperiksa, dengan jadwal yang tidak teratur.
- 3). Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa campur tangan dari orang atau unit organisasi lain.
- 4). Perputaran Jabatan (*job rotation*). Perputaran jabatan yang dilaksanakan secara rutin akan dapat menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya, sehingga persengkokolan di antara mereka dapat dihindari.
- 5). Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak. Karyawan kunci perusahaan diwajibkan mengambil cuti yang menjadi haknya.
- 6). Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya.
- 7). Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektifitas unsur-unsur pengendalian intern yang lain.

d. Karyawan yang Mutunya sesuai dengan Tanggung Jawabnya

Untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, berbagai cara berikut dapat ditempuh :

- 1). Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya .
- 2). Pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan, sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

3. Sasaran Sistem Pengendalian Intern

Sasaran utama pengendalian intern, seperti dinyatakan oleh AICPA, adalah sebagai berikut :

- a. Melindungi aset perusahaan, yaitu : sumberdaya, termasuk data dan informasi.
- b. Mamastikan ketepatan dan keandalan data dan informasi akuntansi.
- c. Mendorong efisiensi di semua operasi perusahaan.
- d. Mendorong kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ditepakan manajemen.

4. Klasifikasi Pengendalian

Pengendalian dapat diklasifikasikan menurut sasaran dan maksud penggunaannya.

a. Menurut sasaran

Menurut sasarannya, Struktur Pengendalian Intern dibagi menjadi dua macam (Sofyan, 1991 :119), 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 jawabnya 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 keandalan 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 :

- a). Transaksi dilaksanakan sesuai dengan perintah dan otorisasi manajemen.
- b). Transaksi dicatat untuk memenuhi penyusunan laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang lazim dan pengendalian pertanggung jawaban atas aktiva.

- c). Pemakaian aktiva hanya dibenarkan dengan perserujuan/otorisasi manajemen.
- d). Catatan mengenai aktiva dapat dibandingkan dengan aktiva itu secara fisik dalam waktu-waktu tertentu.

b. Menurut maksud penggunaan

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

- 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

Berikut adalah beberapa hal yang perlu diketahui mengenai sistem pengendalian intern (Sofyan, 1991 : 119) :

- 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 dihasilkannya 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 betapaun baiknya itu.

Keempat hal ini merupakan sifat-sifat dasar yang melekat dalam struktur pengendalian intern. Oleh karena itu keempat karakteristik ini akan

mempengaruhi pembahasan yang akan dilakukan berhubungan dengan sistem pengendalian intern.

6. Prosedur Pengendalian

W, Gerald Cole (Zaki Baridwan, 1979:1) menyatakan bahwa :

“ Prosedur adalah suatu urutan pekerjaan kerani, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.”

Prosedur juga dapat didefinisikan sebagai rangkaian langkah spesifik yang harus dilalui dalam siklus pemrosesan data. Prosedur pengendalian terdiri dari:

a). Prosedur otorisasi yang memadai

Otorisasi membatasi aktivitas transaksi atau kinerja hanya pada orang-orang terpilih.

b). Pemisahan tugas dan tanggung jawab

Pemisahan tugas diperlukan untuk mengurangi kemungkinan seseorang untuk berada dalam posisi melakukan kekeliruan dan ketidakberesan serta mengoressinya sendiri. Untuk mencapai pemisahan tugas, tanggung jawab otorisasi transaksi, pencatatan transaksi, dan penanganan fisik aktiva dilakukan oleh fungsi yang berbeda.

c). Perancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang memadai

Prosedur-prosedur harus mencakup perancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang memadai untuk membantu meyakinkan adanya pencatatan transaksi dan kejadian-kejadian secara memadai. Praktik-praktik pengendalian terhadap dokumen dan catatan dapat berupa pos-pos dipranomori secara berurutan (*prenumbered*) untuk membantu terciptanya pertanggungjawaban. Selain itu, pos-pos juga harus mudah digunakan dan dipahami oleh orang yang menggunakannya.

d). Pembatasan akses terhadap aktiva

Akses ke aktiva hanya diperbolehkan dengan otorisasi manajemen. Hal ini mensyaratkan pengendalian dan penjagaan fisik atas aktiva, serta

penggunaan dan pencatatannya, seperti fasilitas yang aman dan otorisasi untuk akses ke program komputer dan file-file data.

e). Pengecekan independen atas kinerja

Pertanggungjawaban tertulis atas aktiva harus dibandingkan dengan aktiva yang ada dalam suatu interval yang memadai dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan perbedaan-perbedaan yang terjadi.

Ketiga elemen atau unsur ini harus dipenuhi dalam penerapan sistem pengendalian intern pada perusahaan. Pemenuhan terhadap ketiga elemen tersebut akan menciptakan sistem pengendalian intern yang baik, dan akan memberi pengaruh baik terhadap pelaksanaan kegiatan operasional maupun keuangan perusahaan.

7. Ciri utama Struktur Pengendalian Intern yang baik

SAS (*Statement on Auditing Standart*) 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 trampil, 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 prosedur atau persetujuan pimpinan yang berwenang.

- f). Perbandingan antara catatan dan fisik harta
Sewaktu-waktu harus dilakukan perbandingan antara angka yang dicatat dengan fisik harat yang dicatat.

C. Sistem Akuntansi

1. Definisi Sistem Akuntansi

Akuntansi dan sistem informasi sangat erat kaitannya. Hubungan ini digambarkan dengan baik oleh suatu badan yang berwenang, sebagai berikut :

“Pada dasarnya, acounting adalah sebuah sistem informasi, tepatnya acounting adalah penerapan dari teori umum informasi untuk masalah-masalah operasi ekonomi yang efisien. Accounting juga merupakan bagian besar dari informasi umum yang dinyatakan dalam bentuk kuantitatif. Dalam konteks ini, acounting merupakan bagian dari sistem informasi umum suatu kesatuan operasional dan juga merupakan bagian dari bidang besar di bawah nama konsep informasi” (Wilkinson, 1993:15).

Hubungan yang erat ini juga diakui dengan adanya istilah sistem informasi akuntansi (SIA). Sedangkan menurut Bodnar dan Hopwood dalam bukunya Sistem Informasi Akuntansi (2001:181), sistem akuntansi didefinisikan sebagai :

“ Sistem yang terdiri dari metode dan catatan-catatan yang dibuat untuk mengidentifikasi, mengumpulkan, menganalisis, mencatat, dan melaporkan transaksi-transaksi organisasi dan menyelenggarakan pertanggungjawaban bagi aktiva dan kewajiban yang berkaitan.”

Sistem Informasi akuntansi merupakan sistem informasi formal. Sistem informasi akuntansi hanya menerima data ekonomi dari kejadian-kejadian (transaksi) ekstern atau operasi intern. Kebanyakan data ini dinyatakan dalam istilah keuangan (misal, jumlah penjualan kepada pelanggan). Namun dapat juga bersifat bukan keuangan (misal, jumlah jam kerja karyawan), akan tetapi pada akhirnya data ini akan dikonversi ke dalam bentuk satuan keuangan (misal, gaji kotor). Dalam hal keluaran (*output*), sistem informasi akunting menghasilkan dokumen, laporan, ikhtisar, dan keluaran-keluaran informasi lain yang dinyatakan seluruh atau sebagian besar dalam satuan keuangan.

2. Tujuan Sistem Akuntansi

Suatu kegiatan dalam suatu perusahaan mempunyai tujuan yang akan dicapai dan tentu saja tujuan tersebut akan memberikan keuntungan dan nilai tambah bagi perusahaan. Sistem akuntansi bertujuan menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkat manajemen, pemilik atau pemegang saham secara cepat dan tepat.

Menurut Mulyadi (2001:19), tujuan umum dari pengembangan sistem akuntansi adalah untuk:

- a. Menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha baru.
- b. Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian, maupun struktur informasinya.
- c. Memperbaikinya 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. Mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

3. Elemen - Elemen dalam Sistem Akuntansi

Menurut Zaki Baridwan (1979:2), suatu sistem akuntansi terdiri dari beberapa elemen sebagai berikut :

- a. Formulir

Pembahasan lebih lanjut ada pada bagian tersendiri.

- b. Buku Catatan

Di dalam Sistem Akuntansi akan terdapat beberapa buku-buku yang digunakan untuk melakukan catatan transaksi. Buku-buku catatan tersebut dapat berupa jurnal dan buku besar.

- c. Prosedur

Setiap prosedur dalam suatu sistem biasanya memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi sehingga kadang-kadang sulit untuk dipisahkan. Keadaan ini akan berakibat jika salah satu prosedur itu dirubah maka biasanya prosedur lainnya akan terpengaruh sehingga perlu juga untuk dipertimbangkan.

d. Alat-alat

Yang dimaksud dengan alat-alat disini adalah alat-alat yang digunakan untuk melakukan pencatatan sehingga dapat dihasilkan laporan. Alat-alat disini bisa berbentuk mesin-mesin pembukuan, misalnya komputer.

4. Formulir

Formulir merupakan unsur pokok dalam sistem akuntansi yang dapat digunakan untuk mencatat suatu transaksi pada saat terjadinya sehingga menjadi bukti tertulis dari transaksi yang terjadi seperti faktur penjualan dan bukti kas keluar. Formulir merupakan secarik kertas yang memiliki ruang untuk diisi. Kegunaan formulir dalam sistem akuntansi menurut Cecill Gilespeie adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menentukan hasil kegiatan perusahaan
- b. Untuk menjaga aktiva dan hutang perusahaan
- c. Untuk memerintahkan mengerjakan suatu pekerjaan
- d. Untuk memudahkan penyusunan rencana kegiatan, penilaian hasilnya dan penyesuaian rencana-rencana

Mulyadi (2001:82) mengungkapkan bahwa dalam merancang suatu formulir harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut :

- a. Sedapat mungkin manfaatkan tembusan atau copy formulir
- b. Hindari duplikasi dalam pengumpulan data
- c. Rancangan formulir hendaknya sederhana dan ringkas
- d. Menerapkan unsur internal check dalam formulir
- e. Cantumkan nama dan alamat perusahaan pada formulir untuk komunikasi engan pihak luar
- f. Cantumkan nama formulir untuk memudahkan identifikasi
- g. Nomor untuk mengidentifikasi formulir
- h. Cantumkan nomor garis pada sisi kanan dan kiri formulir jika formulir lebar digunakan, untuk memeperkecil kemungkinan salah pengisian
- i. Cetaklah garis pada formulir, jika akan diisi dengan tulisan tangan
- j. Cantumkan nomor urut tercetak
- k. Rancanglah formulir tertentu sedemikian rupa sehingga pengisi hanya membubuhkan tanda x, atau , atau dengan menjawab ya atau tidak, untuk menghemat waktu pengisian.
- l. Susunlah formulir ganda.
- m. Pembagian zona sedemikian rupa sehingga formulir dibagi menurut blok-blok daerah yang logis yang berisi data yang saling berkaitan

5. Alasan Pemakaian formulir

Alasan yang utama penggunaan formulir adalah untuk memudahkan suatu arus, proses da analisis dari penggunaan data, meminimumkan waktu pencatatan dengan menghapuskan penulisan dat konstan terhadap kegiatan.

Penyusunan data dalam bentuk standar akan memudahkan dalam penulisan, pembaca dan dalam pemeriksaan. Penggunaan informasi konstan, identifikasi terhadap data variabel memungkinkan adanya penghematan waktu dalam penulisan data seperti dengan memberi tanda cek (V) melingkari data dan sebagainya.

Kontrol terhadap data dapat dilakukan dengan menyediakan tembusan dari formulir yang sama dari orang berbeda, yang disampaikan orang yang sama untuk diperbandingkan.

D. Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas

1. Pengertian kas

Menurut Kieso dan Weygandt, kas sebagai aset yang paling likuid, merupakan standart perantara dalam pertukaran dan basis atau dasar untuk mengukur dan menghitung seluruh item lainnya. Kas merupakan unsur vital bagi perusahaan. Manajemen biasanya menghadapi dua masalah akuntansi untuk transaksi kas, yaitu : (1) pengendalian yang tepat yang harus ditetapkan untuk menjamin bahwa tidak ada transaksi yang tidak otorisasi dicatat oleh pejabat atau karyawan, dan (2) informasi yang diperlukan untuk manajemen kas yang ada di tangan dan transaksi kas harus tersedia (Kieso, Weygandt 2001:381).

Fungsi yang terkait dalam sistem akuntansi pengeluaran kas adalah fungsi yang memerlukan pengeluaran kas, fungsi kas, fungsi akuntansi, dan fungsi pemeriksaan intern (Mulyadi, 2001:513).

2. Unsur Pengendalian Intern Dalam Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas

Menurut Mulyadi (2001:517), unsur pengendalian intern dalam sistem akuntansi pengeluaran kas dirancang dengan merinci unsur organisasi, sistem otorisasi, prosedur pencatatan, dan unsur praktek 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 Kas 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 mendapatkan persetujuan dari pejabat 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, yang akuntansinya diselenggarakan dengan imprest sistem.
- 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 ditangan.
- 10). Semua nomor cek harus dipertanggungjawabkan oleh bagian Kasa.

Dalam sistem pengendalian intern secara keseluruhan, ketiga unsur diatas masuk dalam kategori lingkungan pengendalian. Lingkungan pengendalian hanyalah sebagian elemen yang terkandung dalam sistem pengendalian intern. Namun, pemenuhan terhadap unsur-unsur dalam

lingkungan pengendalian akan membantu dalam menciptakan sistem pengendalian intern yang baik.

E. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Undang-Undang Republik Indonesia No.2 tahun 1992 bab 1 (pasal 1) tentang Usaha Peransuransian menyebutkan bahwa :

“ Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

Dengan kata lain, asuransi merupakan salah satu cara pembayaran ganti rugi kepada pihak yang mengalami musibah yang dananya diambil dari iuran premi seluruh peserta asuransi.

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI), perusahaan asuransi adalah perusahaan yang mengambil alih sebagian dari resiko keuangan. Perusahaan asuransi tersebut menghimpun dana dari para peserta yang ingin memperoleh jaminan (insurance) di masa yang akan datang. Dana yang berhasil dihimpun tersebut dikelola sedemikian rupa sehingga dapat bertambah dan memberikan suatu keuntungan bagi pengelolanya serta bisa menutupi ongkos klaim yang harus ditanggung pengelola apabila tiba saatnya.

2. Tertanggung dan Penanggung

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

F. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah suatu alat sosial ekonomi. Ia merupakan cara sekelompok orang untuk bekerja sama memeratakan beban kerugian karena kematian sebelum waktunya dari anggota kelompok-kelompok itu. Organisasi asuransi memungut kontribusi dari masing-masing anggota, menginvestasikannya dan menjamin keamanan dari hasil bunga minimum, dan mendistribusikan untungnya (benefits) kepada ahli waris anggota yang meninggal.

1. Sifat Dasar Asuransi Jiwa

Sifat Dasar Asuransi Jiwa, adalah proteksi terhadap kerugian finansial akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan oleh kematian, maupun usia lanjut.

Undang-undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Peransuriansan menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dengan hidup matinya seseorang yang dipertanggungkan.

2. Tujuan Asuransi Jiwa

Tujuan Asuransi Jiwa ada 2, yaitu sebagai berikut :

- a). Menjamin adanya suatu estate dari mana ahli waris dapat memperoleh penghasilan, jika kepala keluarga meninggal dunia.
- b). Untuk menbung uang sebagai bagian dari estate hidup seseorang, yang diadakan untuk penghasilan masa depan.

Tujuan yang pertama disebut proteksi atau perlindungan, sedangkan yang kedua dinamakan kebutuhan tabungan.

3. Penanggungan dalam Asuransi Jiwa

Untuk pertimbangan penanggungan, diperlukan berbagai informasi tentang diri calon penanggung. Sebanyak mungkin informasi harus dikumpulkan dalam rangka mengambil keputusan yang akurat apakah calon akan diterima atau tidak. Informasi itu adalah berkenaan dengan yang berikut ini :

- a). Riwayat keluarga
- b). Pekerjaan

- c). Riwayat kesehatan keluarga
- d). Kebiasaan
- e). Moral
- f). Jenis asuransi
- g). Hubungan tinggi dan berat
- h). Tempat tinggal
- i). Kemungkinan adanya resiko substandar

Sumber dari informasi ini adalah sebagai berikut :

- a). Bertanggung jawab sendiri
- b). Berkas permohonan bertanggung jawab
- c). Hasil pemeriksaan kesehatan
- d). Laporan inspeksi dari suatu perusahaan

Klasifikasi resiko yang berkenaan dengan hazard (resiko kejadian/bahaya) yang ada pada bertanggung jawab ditandai oleh kesehatan seseorang yang memburuk, riwayat keluarga, kebiasaan, atau pekerjaan yang tidak baik.

G. Klaim

1. Pengertian Klaim dan Klaim Meninggal

Menurut PSAK No. 36 tentang Akuntansi Asuransi Jiwa, klaim dan manfaat asuransi adalah :

“ Beban yang terdiri dari klaim dan manfaat asuransi yang pembayarannya didasarkan pada terjadinya peristiwa yang diasuransikan, yaitu klaim kematian, klaim cacat, dan klaim jaminan kesehatan; klaim dan manfaat jatuh tempo; serta klaim dan manfaat karena pembatalan.”

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 bertanggung jawab yang tercantum dalam polis meninggal dunia, sedang polisnya masih dalam keadaan berlaku (inforce). Penerima klaim yaitu pemegang polis atau yang ditunjuk yang namanya tercantum dalam polis, sedangkan pihak yang mengajukan klaim dinamakan claimant.

H. Peraturan Direksi AJB Bumiputera tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Perorangan

Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912 tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Perorangan berisi ketentuan-

ketentuan mengenai administrasi seluruh klaim yang dilayani AJB Bumiputera 1912, yang terdiri dari

1. Ketentuan Umum

a. Definisi

Klaim asuransi jiwa adalah suatu tuntutan atas hak dari pemegang polis atau yang ditunjuk kepada pihak asuransi, atas segala sejumlah pembayaran uang pertanggungan atau nilai tunai atau sebagian nilai tunai, yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian asuransinya telah dipenuhi.

b. Penerima klaim yaitu pemegang polis atau yang ditunjuk yang namanya tercantum dalam polis.

c. Ruang lingkup administrasi klaim meliputi:

- 1) Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas serta kebenaran perhitungan klaim.
- 2) Eksaminasi dan investigasi klaim.
- 3) Keputusan klaim.
- 4) Pencatatan klaim.
- 5) Pelaporan klaim.
- 6) Pengarsipan berkas klaim.

d. Administrasi Klaim

1). Klaim habis kontrak

Klaim habis kontrak terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran manfaat asuransi atas polis yang jangka waktu perjanjian asuransinya sudah berakhir dan polisnya dalam keadaan inforce.

2). Klaim meninggal

Klaim meninggal terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika tertanggung meninggal dunia dan polisnya dalam keadaan inforce.

3). Klaim penebusan

Klaim penebusan terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran seluruh nilai tunai polisnya.

4). Klaim pengembalian sebagian nilai tunai

Klaim pengambilan sebagian nilai tunai terjadi apabila pemegang polis memutuskan untuk mengambil sebagian nilai tunai.

5). Klaim dana beasiswa/dana kelangsungan belajar (DKB)/tahap

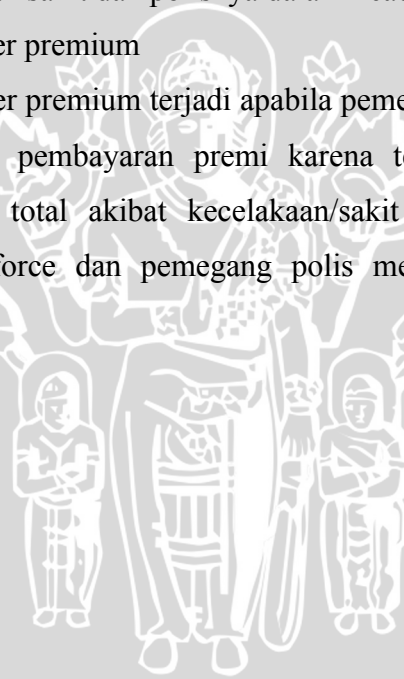
Klaim dana beasiswa/DKB/tahapan terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan pembayaran dana beasiswa/DKB/tahapan yang sudah jatuh tempo dan polisnya dalam keadaan inforce.

6). Klaim rawat inap

Klaim rawat inap terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika tertanggung menjalani rawat inap di rumah sakit dan polisnya dalam keadaan inforce

7). Klaim waiver premium

Klaim waiver premium terjadi apabila pemegang polis mengajukan penghentian pembayaran premi karena tertanggung mengalami cacat tetap total akibat kecelakaan/sakit serta polisnya dalam keadaan inforce dan pemegang polis membayar premi waiver premium.



BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan bagian dari isi laporan yang menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang sedang dilaporkan (Indriantoro dan Bambang, 2001 : 227). Beberapa hal yang biasanya diuraikan pada bagian ini diantaranya mengenai sumber data, horison waktu, unit analisis data, metode pengumpulan dan penelitian data, variabel dan pengukurannya, serta metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data.

A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu proses dari langkah-langkah terencana dan sistematis guna mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada sehingga dalam melaksanakan penelitian diperlukan suatu metode yang dipakai sebagai dasar dalam penelitian tersebut agar dicapai maksud dan tujuan penelitian. Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti maka penelitian ini diklasifikasikan ke dalam penelitian deskriptif atau *descriptif research*. Menurut Sugiyono (2005:11) mengemukakan bahwa "Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yanglain.". Menurut Nazir (2003:54) Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Jadi kesimpulannya adalah bahwa penelitian deskriptif akan menghasilkan gambaran apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada pada suatu penelitian. Dalam definisi yang telah diuraikan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang meneliti, mengkaji, dan melukiskan fenomena empiris kemasyarakatan secara teoritis. Penelitian jenis ini hanya memberikan gambaran tertentu yang berkaitan dengan fakta dengan jalan mengumpulkan data, menyusun dan mengklasifikasi, menganalisis dan menginterpretasikan hasil penelitian

secara sistematis, faktual dan akurat mengenai gambaran situasi yang sebenarnya.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian studi kasus. Nazir (2005:57) menjelaskan penelitian studi kasus adalah penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari suatu dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

B. Fokus Penelitian

Perlunya fokus penelitian adalah untuk membatasi studi dalam penelitian sehingga objek yang akan diteliti tidak terlalu luas. Berdasarkan uraian di atas maka fokus penelitian dalam penulisan skripsi adalah :

1. Struktur Organisasi

Dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana bentuk struktur organisasi dalam kaitannya dengan job descriptionnya. Dengan melihat struktur organisasi dapat diketahui pembagian tugas dan wewenang bagian-bagian yang bertanggung jawab terhadap bidang kerjanya. Selain itu juga menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat dalam prosedur pembayaran klaim meninggal.

2. Penerapan Sistem dan prosedur akuntansi pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia yang dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket .

3. Penerapan Pengendalian intern pada pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan praktek-praktek yang sehat.

4. Formulir dan dokumen yang digunakan dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia.

C. Jenis Data

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo dalam bukunya Metodologi Penelitian Bisnis (2001:146) mengungkapkan bahwa ada dua jenis data penelitian, yaitu :

1. Data Primer (*primary data*)

Data primer merupakan 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 penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak terkait dalam prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia.

2. Data Sekunder (*secondary data*)

Data sekunder merupakan 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 tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912 tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Perorangan, struktur organisasi, formulir , pembagian tugas, serta dokumen yang digunakan dalam prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara telah dipersiapkan sebelumnya, agar wawancara yang akan dilakukan jelas arah dan tujuannya. Wawancara ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada beberapa fungsi organisasi yang berhubungan dengan

sistem dan prosedur pembayaran klaim. Wawancara ini dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

Data yang didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara langsung terhadap Bapak Hari Susanto selaku pembimbing penulis selama melakukan penelitian di perusahaan AJB Bumiputera Kantor Cabang Celaket Malang

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengkaji dan mempelajari dokumen, catatan, dan laporan perusahaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun dokumen yang dikaji dalam penelitian ini meliputi : Berkas-berkas pengajuan klaim meninggal, laporan keuangan intern perusahaan. Dokumentasi ini akan menghasilkan data berupa administrasi klaim meninggal, ketentuan yang berlaku dalam prosedur administrasi klaim meninggal, sistem akuntansi pembayaran klaim meninggal, serta pelaporan klaim meninggal.

E. Instrumen Penelitian

Insrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data-data didalam penelitian untuk kemudian data tersebut dianalisa sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah :

1. Pedoman Wawancara

Berupa daftar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara kepada responden. Tujuan penggunaan pedoman wawancara ini adalah memudahkan proses wawancara agar lebih terarah dan dapat mencapai tujuan diadakannya wawancara tersebut.

2. Pedoman Dokumentasi

Merupakan instrumen penelitian yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dokumentasi diantaranya buku catatan. Instrumen penelitian ini bermanfaat untuk mencatat informasi yang diperoleh selama melakukan penelitian di lapangan.

F. Analisis Data

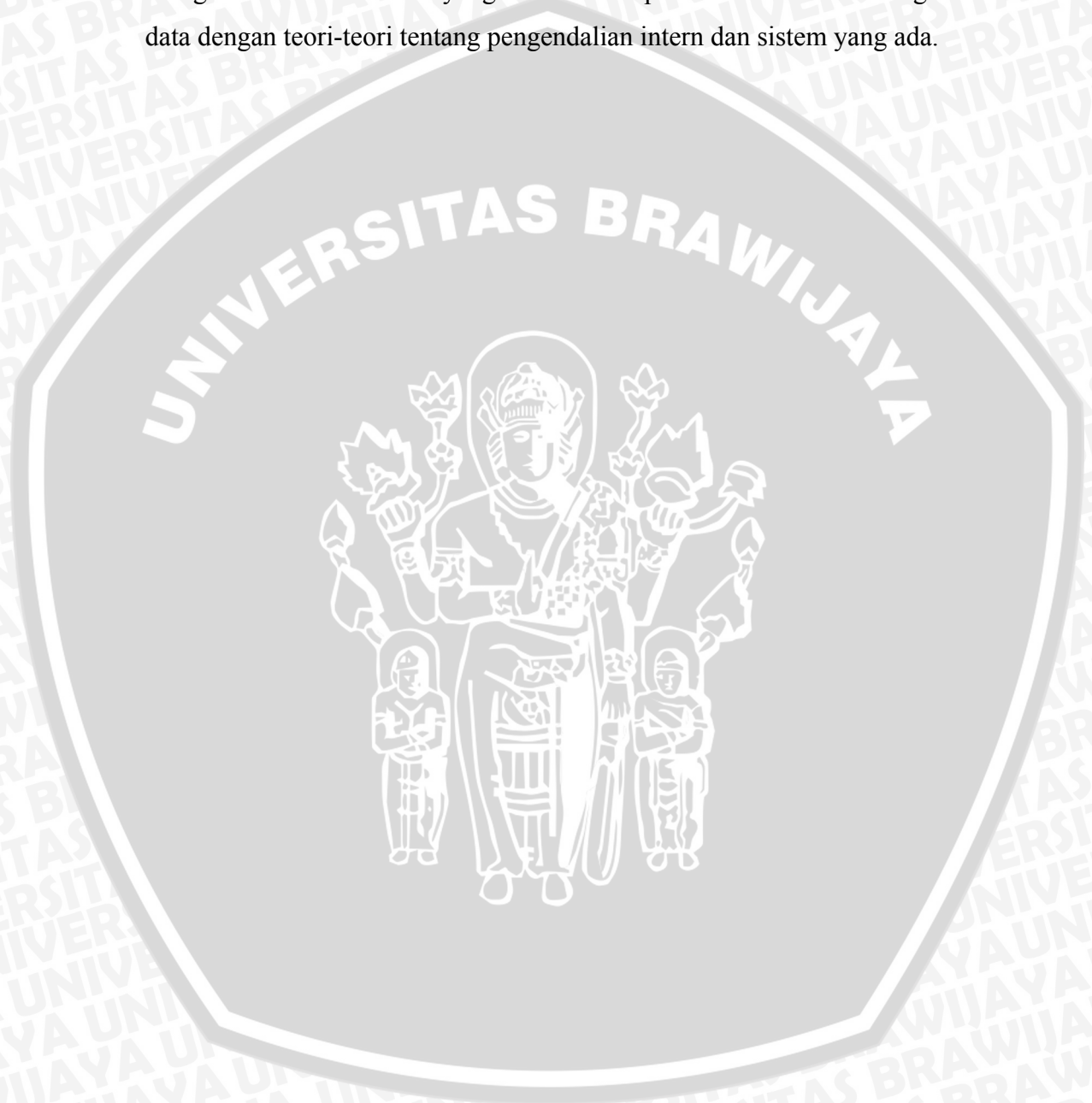
Analisis data ini bertujuan untuk membuat suatu gambaran/ Diskripsi secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai faktor-faktor yang ada. Dalam penelitian ini, analisis diskriptif digunakan untuk menganalisis pelaksanaan sistem dan prosedur akuntansi pembayaran klaim asuransi jiwa nasabah.

Melalui analisis data, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang berguna sehingga dapat membantu memecahkan permasalahan dalam penelitian ini. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

Pada penelitian kualitatif biasanya data-datanya dianalisis secara deskriptif, yang sebagian besar datanya berasal dari wawancara dan catatan pengamatan yang ada kemudian dibandingkan dengan teori yang digunakan, dan selanjutnya ditarik suatu kesimpulan. Berdasarkan hasil kesimpulan ini akan dikemukakan beberapa pemecahan masalah. (Moleong, 2005:36). Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Struktur Organisasi. Dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana bentuk struktur organisasi dalam kaitannya dengan job descriptionnya.
2. Menganalisis Sistem dan prosedur akuntansi pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia yang dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 yang terdiri dari :
 - a. Pengecekan / pemeriksa berkas pengajuan klaim meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal.
 - b. Perhitungan Klaim Meninggal
 - c. Pengeluaran Kas untuk Klaim Meninggal
3. Menganalisis Pengendalian intern yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan praktek-praktek yang sehat pada pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912. Analisis Pengendalian intern ini difokuskan pada pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia yang meliputi :
 - a. Pengecekan / pemeriksa berkas pengajuan klaim meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal.

- b. Perhitungan Klaim Meninggal
- c. Pengeluaran Kas untuk Klaim Meninggal
- 4. Menjabarkan formulir dan dokumen yang digunakan dalam sistem pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia.
- 5. Menganalisis semua data yang telah dikumpulkan dan membandingkan data dengan teori-teori tentang pengendalian intern dan sistem yang ada.



BAB IV

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Bumiputera berdiri atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M. Ng. Dwidjosewojo beliau adalah seorang sekretaris Persatuan Guru-guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus sekretaris I Pengurus Besar Budi Utomo. Dwidjosewojo menggagas pendirian perusahaan asuransi karena didorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi). Ia mencetuskan gagasannya pertama kali di Kongres Budi Utomo, tahun 1910. Dan kemudian terealisasi menjadi badan usaha, sebagai salah satu keputusan Kongres pertama PGHB di Magelang, 12 Februari 1912.

Sebagai pengurus, selain M. Ng. Dwidjosewojo yang bertindak sebagai Presiden Komisaris, juga ditunjuk M. K. H. Soebroto sebagai Direktur, dan M. Adimidjojo sebagai Bendahara. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai "tiga serangkai" pendiri Bumiputera, sekaligus peletak batu pertama industri asuransi nasional Indonesia.

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT), yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendiriannya Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha "mutual" atau "usaha bersama". Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Asas mutualisme ini, yang kemudian dipadukan dengan idealisme dan profesionalisme pengelolanya, merupakan kekuatan utama Bumiputera hingga hari ini.

Perjalanan Bumiputera yang semula bernama Onderlinge Levensverzekering Maatschappij PGHB (O.L. Mij. PGHB) kini mencapai 9 dasawarsa. Sepanjang itu, tentu saja, tidak lepas dari pasang surut. Sejarah Bumiputera sekaligus mencatat perjalanan Bangsa Indonesia. Misalnya, peristiwa sanering mata uang rupiah di tahun 1965, yang

memangkas asset perusahaan ini. Dan bencana paling hangat, multikrisis dipenghujung millenium kedua. Di luar itu, Bumiputera juga menyaksikan tumbuh, berkembang, dan tumbangnya perusahaan sejenis yang tidak sanggup menghadapi ujian zaman, mungkin karena persaingan atau badai krisis. Semua ini menjadi cermin berharga dari lingkungan yang menjadi bagian dari proses pembelajaran untuk upaya mempertahankan keberlangsungan.

Dan sekarang, memasuki millenium ketiga, Bumiputera yang mengkaryakan sekitar 18.000 pekerja, melindungi lebih dari 9.7 juta jiwa rakyat Indonesia, dengan jaringan kantor sebanyak 576 di seluruh pelosok Indonesia. Sejumlah perusahaan asing menyerbu dan masuk menggarap pasar domestik. Mereka menjadi rekan sepermainan yang ikut meramaikan dan bersama-sama membesarkan industri yang dirintis oleh pendiri Bumiputera 91 tahun lampau.

Bagi Bumiputera, iklim kompetisi ini meniupkan semangat baru karena makin menegaskan perlunya komitmen, kerja keras, dan profesionalisme. Namun berbekal pengalaman panjang melayani rakyat Indonesia berasuransi hampir seabad, menjadikan Bumiputera bertekad untuk tetap menjadi tuan rumah di negeri sendiri, menjadi asuransi Bangsa Indonesia, sebagaimana visi awal pendirinya. Bumiputera ingin senantiasa berada di benak dan di hati rakyat Indonesia.

2. Nama dan Bentuk Perusahaan

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi dalam bentuk PERSERO, dan sebagai perusahaan perjuangan, Bumiputera memiliki falsafah sebagai berikut :

a. Idealisme

Konsep falsafah idealisme ini memiliki makna bahwa Bumiputera senantiasa memelihara nilai-nilai kejuangan dalam mengangkat kemartabatan anak bangsa sesuai sejarah pendirian Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan.

b. Kebersamaan

Konsep ini memiliki makna mengedepankan sistem kebersamaan dalam pengelolaan perusahaan dengan memberdayakan potensi komunitas Bumiputera dari, oleh, dan untuk komunitas Bumiputera sebagai manifestasi perusahaan rakyat.

c. Profesionalisme

Konsep ini memiliki komitmen dalam pengelolaan perusahaan dengan mengedepankan tata kelola perusahaan yang baik dan senantiasa berusaha menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan lingkungan.

3. Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912

Visi dari AJB Bumiputera 1912 adalah menjadikan AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia. Sedangkan misi dari AJB Bumiputera 1912 adalah sebagai berikut :

- a. AJB Bumiputera 1912 turut berperan serta dalam pembangunan bangsa dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui jasa asuransi jiwa bersama.
- b. AJB Bumiputera 1912 senantiasa menyediakan produk yang inovatif, berkualitas tinggi dan nilai tambah yang optimal kepada pemegang polis.
- c. AJB Bumiputera 1912 senantiasa mengadakan pelatihan dan pendidikan serta peningkatan profesionalisme bagi karyawan/wati dengan kompensasi yang sebanding dengan prestasi sekaligus memperbaiki kesejahteraannya

4. Makna dan Arti Logo/Lambang BUMIPUTERA

- a. Tiga Unsur Logo
Bentuk bulatan, penyangga dan gunung merupakan perwujudan tiga pendiri Bumiputera yang mengaspirasikan cita-cita Bumiputera, kebersamaan dan kesejahteraan.
- b. Unsur Bulatan
Menggambarkan bola dunia, yaitu perwujudan dari atmosfer dinamika gerak dan aktivitas Bumiputera yang berlandaskan falsafah misi usaha: mengabdikan, melindungi, memajukan, dan beriktikad turut mencerdaskan bangsa.
- c. Unsur Penyangga Bola Dunia
Menggambarkan kemandirian dan ketangguhan Bumiputera di dalam mengemban misi usaha dan cita-cita di dalam menghadapi tantangan di masa mendatang.
- d. Unsur Gunung
Merupakan perwujudan alam semesta beserta isinya, dan merupakan penggambaran dari semangat kebangsaan Bumiputera di dalam mengembangkan seluruh totalitas usaha.
- e. Unsur Positip Dan Diapositip
Dalam bentuk bola dunia dan gunung, merupakan perwujudan jati diri dan kemandirian di dalam sikap usaha Bumiputera yang dilandasi oleh keselarasan dan keseimbangan.
- f. Unsur Warna Biru
Melambangkan cita-cita luhur para pendiri AJB Bumiputera 1912 dan kesetiaan AJB Bumiputera 1912 kepada bangsa dan negara karena sejak semula telah memikirkan dan berikhtiar untuk membawa bangsa Indonesia pada kemajuan, kesejahteraan, kemandirian ekonomis, dan keadilan sosial yang menjadi cita-cita kemerdekaan. Kesetiaan kepada bangsa dan Negara tersebut antara lain diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemegang polis dari sejak permulaan kontrak sampai dengan pembayaran klaim.

g. Unsur Warna Merah Dan Putih

Melambangkan semangat kebangsaan atau nasionalisme yang selalu melandasi keteguhan tekad dalam mewujudkan cita-cita, serta mengandung makna kehangatan dan dinamika usaha Bumiputera di dalam mengemban misi perusahaan: mengabdikan, memberi pelayanan dan perlindungan (*excellent service*).

h. Unsur Bentuk Huruf Friz Quadrata

Mengandung makna tangguh dan mapan sesuai dengan keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan asuransi jiwa yang tertua dan terpercaya.

5. Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan merupakan kumpulan norma-norma dan nilai-nilai positif yang telah dipraktekkan selama ini sehingga dipilih menjadi pedoman tingkah laku dan ukuran kepatuhan perilaku para anggota organisasi perusahaan. Budaya perusahaan AJB Bumiputera 1912 tertuang dalam akronim BUMIPUTERA, sebagai berikut:

a. Makna yang terkandung dalam alphabet “**B**”

Berorientasi pada kepuasan pelanggan

b. Makna yang terkandung dalam alphabet “**U**”

Utamakan proses kerja yang benar

c. Makna yang terkandung dalam alphabet “**M**”

Menjadi Teladan dan Panutan

d. Makna yang terkandung dalam alphabet “**I**”

Ikut menjaga tradisi kebersamaan dilandasi rasa memiliki

e. Makna yang terkandung dalam alphabet “**P**”

Profitabilitas menjadi sasaran

f. Makna yang terkandung dalam alphabet “**U**”

Ulet melakukan pekerjaan

g. Makna yang terkandung dalam alphabet “**T**”

Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan Peraturan Perusahaan

h. Makna yang terkandung dalam alphabet “**E**”

Efektif dan Efisien dalam segala kegiatan

- i. Makna yang terkandung dalam alphabet “**R**”

Ramah dan tulus ikhlas terhadap rekan kerja

- j. Makna yang terkandung dalam alphabet “**A**”

Amanah dalam mengemban Tugas Perusahaan

6. Lokasi dan Wilayah Kerja

Dengan kantor pusat yang beroperasi di Jakarta, pengurus Bumiputera mengendalikan perusahaan yang jaringannya tersebar di seluruh penjuru tanah air dan melakukan hubungan internasional dengan rekan-rekan di negara lain.

Pengurus Bumiputera juga mengendalikan kelompok usaha Bumiputera yang terdiri dari anak-anak perusahaan, asosiasi dan penyertaan, antara lain:

- a. Bumiputeramuda 1967-Bumida(Asuransi Kerugian)
- b. PT. Wisma Bumiputera (Properti)
- c. PT. Mardi Mulya (Penerbitan & Percetakan)
- d. PT. Mardi Mulya (Penerbitan & Percetakan)
- e. PT. Eurasia Wisata (Tour & Travel)
- f. Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- g. PT. Informasi OASE (Teknologi Informasi)
- h. PT. Bumiputera Multimedia (Rumah Produksi)
- i. PT. Bumi Wisata (Perhotelan: Bumi Wijaya Hotel–Depok, Hyatt Regency-Surabaya)
- j. PT . Bumiputera Mitrasarana (jasa Kontruksi)
- k. Yayasan Dharma Bumiputera (Pendidikan: STIE Dharma Bumiputera)
- l. Yayasan Bumiputera Sejahtera (Pengelola Kesejahteraan Karyawan)
- m. Dana Pensiun Bumiputera (Pengelola Dana Pensiun Karyawan)
- n. Koperasi Masyarakat Bumiputera (Koperasi Pemegang Polis Bumiputera) Asosiasi / Penyertaan
- o. PT. Bumiputera BOT Finance (Leasing & Financing)
- p. PT. Bapindo Bumi Sekuritas (Sekuritas)
- q. PT. Damai Indah Padang Golf (Pengelola Padang Golf)

- r. PT. Sukapraja Padang Golf (Pengelola Padang Golf)
- s. PT . Preton Nusantara (Pengelola Padang Golf)
- t. PT. Kyoj Medikal Centre (Medikal Check Up)
- u. PT. Langen Krida Pratyangga (Pengelola Padang Golf)
- v. PT. Pembangunan Jaya (Kontraktor)

AJB Bumiputera 1912 dari waktu ke waktu terus berusaha dalam mengembangkan usaha asuransi jiwanya. Hingga saat ini dalam usahanya untuk tetap mempertahankan keberadaannya sebagai *market leader*, AJB Bumiputera 1912 berusaha terus menerus meningkatkan citra perusahaan dan penguasaan pasar, ikut berperan dalam pembangunan bangsa serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui jasa asuransi jiwa.

Dengan lokasinya yang strategis di pusat kota, menjadikannya mudah untuk dijangkau baik oleh para nasabah maupun calon nasabah.

7. Ketenagakerjaan

Untuk menunjang aktifitas kantor cabang serta pencapaian target yang optimal terhadap hasil produksi, maka AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket didukung oleh tenaga-tenaga berkualitas yang ahli di bidangnya. Saat ini jumlah karyawan di kantor AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket adalah sekitar 55 karyawan masing-masing terdiri dari 5 orang karyawan tetap, 5 orang supervisor dan 42 orang agen debit maupun agen produksi.

Disini yang dimaksud karyawan tetap adalah karyawan bertanggung jawab mengenai administrasi kantor cabang sedangkan agen adalah bagian dari kantor cabang yang bertugas untuk mencari nasabah dan mencapai target produksi. Untuk agen yang ditulis adalah para supervisor penjualan di masing-masing wilayah, dan dalam pelaksanaannya agen-agen tersebut bisa bekerja sama dengan agen lain dari AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang.

Tabel 1**Alokasi Karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang
Celaket**

No.	Posisi	Jumlah
1	Kepala Cabang (Kepala Operasional)	1 orang
2	Kepala Adm & Keu	1 orang
3	Karyawan	3 orang
4	Supervisor	8 orang
5	Agen Perorangan	42 orang
Total		55 orang

Sumber : AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Celaket Malang

Tabel 2**Jam Kerja AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket**

Keterangan	Jam Kerja
Senin – Jumat	07.30 – 16.30
Istirahat	12.00 – 13.00
Sabtu	Libur

Sumber : AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket

8. Kegiatan Perusahaan**a. Proses Produksi**

Pelaksanaan Proses Produksi dilakukan oleh agen-agen yang dimiliki oleh perusahaan. Secara rinci proses produksi yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket adalah sebagai berikut:

1) Pengamatan calon nasabah (*suspecting*)

Mengklasifikasikan calon-calon pembeli potensial, dengan cara mengumpulkan nama-nama orang yang diduga dapat dijadikan calon pembeli dan memilih dari nama-nama tersebut untuk dijadikan sebagai pembeli potensial.

2) Mencari calon pembeli (*Prospecting*)

Usaha yang dilakukan oleh tenaga penjual atau agen untuk mendapatkan calon nasabah asuransi jiwa dengan melakukan kunjungan langsung.

3) Pendekatan awal (*Pre Approach*)

Merupakan suatu persiapan yang perlu dilakukan oleh seorang tenaga penjual, persiapan tersebut bisa berupa persiapan bahan, informasi siapa dan bagaimana calon prospek tersebut, dan beberapa persiapan lainnya.

4) Pendekatan (*approaching*)

Pendekatan ini dilakukan dengan mulai menghubungi prospek dengan melakukan kunjungan langsung, serta mengupayakan agar calon nasabah mendapatkan kesan yang baik, bersahabat, memilih waktu yang tetap, serta sopan, karena kesan pertama prospek tersebut sangat menentukan berhasil tidaknya penjualan.

5) Penyajian (*Presentation*)

Kegiatan yang dilakukan oleh tenaga penjual dengan memberikan penjelasan tentang produk yang ditawarkan dan yang paling sesuai dengan calon nasabah, serta memberikan informasi mengenai manfaat asuransi jiwa secara keseluruhan.

6) Penyatuan pendapat (*Meeting Objective*)

Tahapan ini adalah menyatukan pandangan dan pendapat serta mengatasi keberatan calon nasabah, dalam tahapan ini harus dihindari suatu perdebatan, ataupun membantah pendapat calon konsumen yang cenderung kasar. Disini ajaklah calon konsumen untuk berdiskusi secara baik dalam suatu pembicaraan yang lebih obyektif.

7) Percobaan penjualan (*Trial Close*)

Tahapan ini mulai dilakukan apabila sudah mendapat respon yang positif dari calon konsumen. Disini diupayakan untuk memberikan motivasi atau dorongan agar calon konsumen tidak berubah

pikiran, dan mengajukan produk yang sesuai dengan calon konsumen tersebut.

8) Penutupan penjualan (*Closing*)

Penutupan adalah sikap dimana calon nasabah sudah memutuskan membeli polis asuransi jiwa dengan mengisi dan menandatangani Surat Permintaan Asuransi Jiwa. Penutupan disini bukan berarti akhir hubungan tenaga penjual dengan calon nasabah, melainkan awal dari pelayanan resmi yang harus diberikan kepada calon nasabah.

9) Tindak lanjut (*Follow Up*)

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap tindak lanjut ini diantaranya:

- a). Agen atau tenaga penjual melaporkan hasil penutupan kepada supervisor serta mengurus administrasinya ke kantor.
 - b). Mengurus pemeriksaan kesehatan nasabah, apabila diperlukan.
 - c). Mencetak polis asuransi dan menyerahkannya kepada nasabah.
 - d). Memberi ucapan selamat kepada pemegang polis, karena nasabah tersebut telah melakukan tindakan yang tepat bagi masa depan keluarganya.
- b. Hasil Produksi
- Sampai saat ini AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket Telah memiliki sekitar 18 produk untuk memenuhi kebutuhan pasar akan asuransi kerugian, ke-18 produk tersebut adalah:
- 1) Asuransi Eksekutif
 - a). *Endowment Excellent* Std US Dollar
 - b). *Whole Life Excellent* Std Dollar
 - c). Seumur Hidup Prima
 - d). Dwiguna Prima
 - 2) Asuransi Standar
 - a). Beasiswa Berencana
 - b). Dwiguna Prima
 - c). Seumur Hidup Prima

- d). Idaman Prima
- e). Tahapan Prima
- f). Ekawaktu Ideal
- g). Dwiguna Std US Dollar
- h). Multiguna Std US Dollar
- i). Dana Keluarga Std US Dollar
- j). Asuransi Kumpulan
- k). Eka Waktu
- l). Eka Warsa
- m). Dwiguna
- n). Asuransi Kecelakaan
- o). Asuransi Kredit
- p). Rawat Inap & Pembedahan
- q). Produk yang Disesuaikan dengan Permintaan (*Tailor Made*)

c. Pemasaran

1) Daerah Pemasaran

Sesuai dengan pembagian area pemasaran maka AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket memiliki tugas untuk memproduksi produk-produk yang ada di area Jawa Timur bagian timur. Adapun daerah-daerah yang termasuk dalam wilayah penjualan kantor cabang Jawa Timur bagian timur adalah: Malang, Pasuruan, Kepanjen, Batu, Pandaan, Singosari, Probolinggo, Lumajang, Situbondo, Banyuwangi, Jember, dan Genteng. Untuk wilayah Malang masih dibagi lagi ke dalam 3 sub-wilayah yaitu: Dieng, Kayu Tangan dan Celaket. Hal ini dilakukan karena area pemasaran Malang yang cukup besar sehingga dibutuhkan pemasaran yang lebih intensif untuk meng-cover wilayah tersebut.

2) Saluran Distribusi

Kegiatan distribusi yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket biasanya dilakukan dengan cara langsung mendatangi calon tertanggung misalnya untuk memasarkan asuransi kendaraan bermotor pihak asuransi langsung menandatangani dealer-dealer sepeda motor tersebut, begitu pula untuk memasarkan jenis-jenis asuransi yang lain seperti asuransi kecelakaan diri maka pihak asuransi, dalam hal ini agen langsung mendatangi calon nasabah untuk memperkenalkan produk yang akan dilanjutkan sampai pembelian ataupun penolakan produk yang ditawarkan.

B. PENYAJIAN DATA

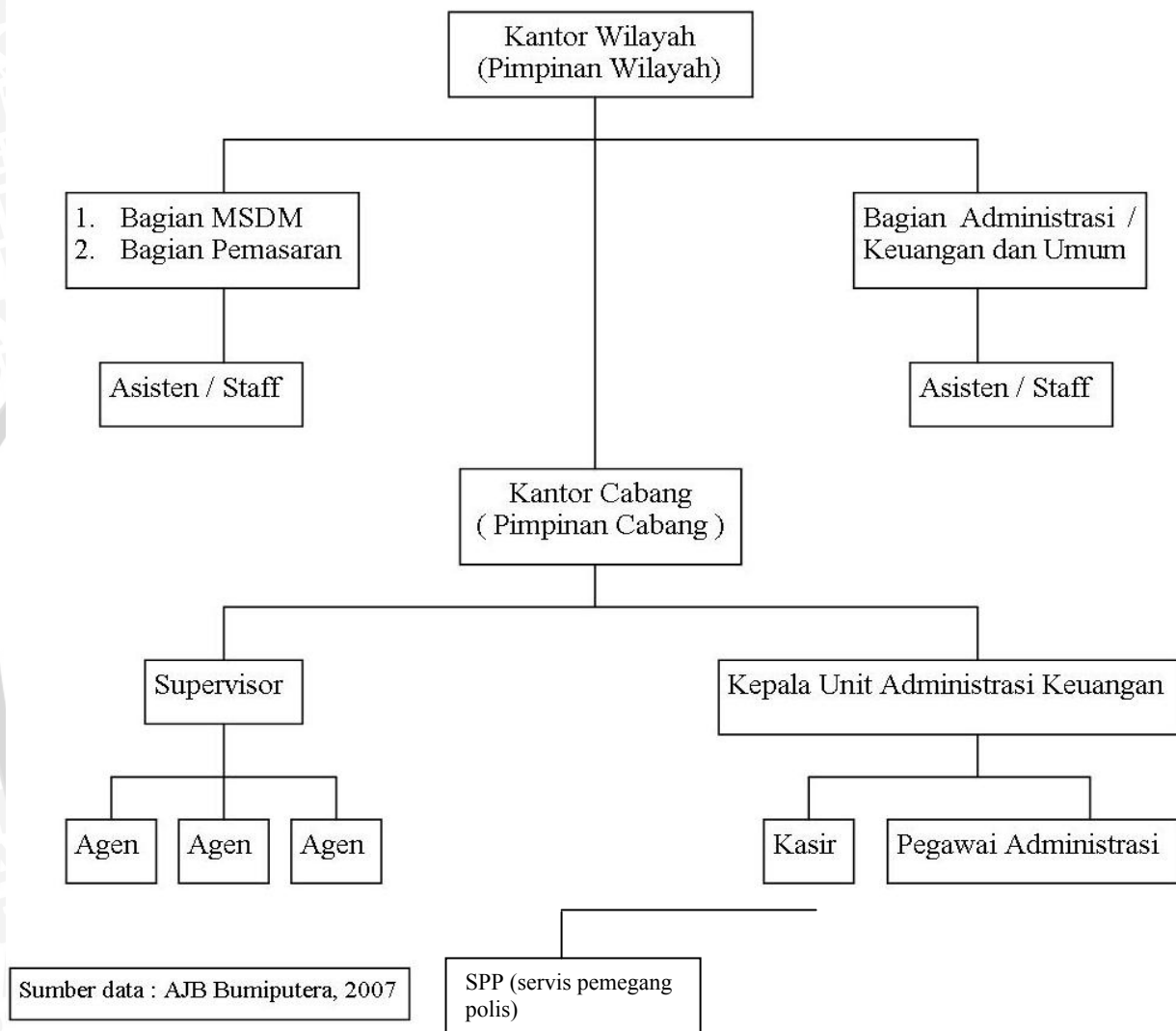
1. Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena dengan adanya struktur organisasi ada batas-batas yang jelas antara individu-individu yang terkait dalam organisasi tersebut untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat menjamin kelancaran pekerjaan yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi tersebut.

Dengan adanya struktur organisasi diharapkan dapat diadakan pembagian tugas dan wewenang diantara pegawai menurut kemampuan dan keahlian masing-masing. Dengan adanya pembagian tugas dan wewenang maka para atasan dapat menggerakkan para pegawainya dengan lebih mudah, sebab ada pembagian tugas dan wewenang yang sudah jelas. Adapun struktur organisasi dari AJB Bumiputera 1912 dapat digambarkan sebagai berikut :

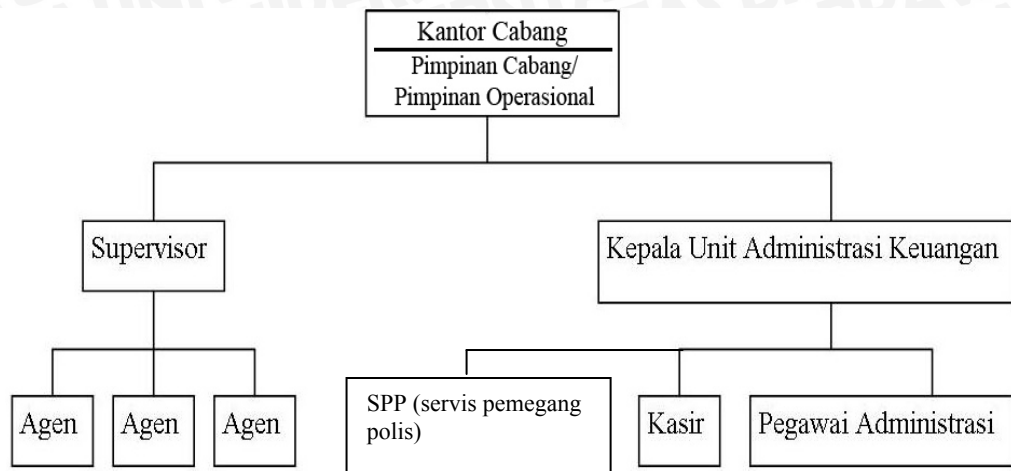
Gambar 1

STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR WILAYAH DIVISI ASURANSI JIWA STANDART



Gambar 2

Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang



Sumber : Data AJB Bumiputera 1912 Malang

Adapun penjelasan *job description* atau pembagian tugas dari masing-masing bagian tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang (Pimpinan Operasional)

Bertugas sebagai pemegang kendali kantor cabang yang membawahi Kp Unit Adm dan Keuangan.

- 1) Melaksanakan program kerja kantor cabang.
- 2) Memutuskan penerimaan agen dan pemutusan hubungan kemitraan.
- 3) Menyeleksi surat permintaan asuransi dari calon pemegang polis.
- 4) Memutuskan permohonan pinjaman polis sesuai dengan ketentuan.
- 5) Memberikan peringatan, teguran dan penghargaan kepada agen, pegawai, dan pejabat kantor.
- 6) Memberikan rekomendasi, promosi, mutasi dan degradasi pegawai atau pejabat kantor.
- 7) Memutuskan dan mengesahkan pengeluaran sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- 8) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan blok system secara konsisten.

9) Melakukan pengecekan ulang produksi baru sesuai dengan ketentuan.

b. Kp. Unit Adm dan Keuangan (KUAK)

Bertugas sebagai pemegang wewenang segala urusan administrasi perusahaan seperti kwitansi dan penagihan premi, klaim dan pinjaman polis, keuangan, dan pelayanan pemegang polis.

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Membantu menyusun rencana kerja, anggaran, penerimaan dan pengeluaran kantor cabang.
- 2) Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan blok system kantor cabang. secara tertip.
- 3) Membina dan mengembangkan sumberdaya manusia yang ada pada kantor cabang.
- 4) Melaksanakan dan mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan kantor cabang.
- 5) Mengamankan asset kantor kantor cabang..
- 6) Melakukan kegiatan pelayanan kepada pemegang polis.
- 7) Menyajikan data dan informasi bisnis secara berkala kepada Pemimpin Cabang.
- 8) Melakukan pengecekan ulang terhadap posisi kas harian.
- 9) Memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai administrasi.
- 10) Merekomendasikan dan mengusulkan cuti pegawai administrasi

c. SPP (Service Pemegang Polis).

Tugas dan wewenangnya :

- 1) Melayani keluhan dari pemegang polis
- 2) Menangani polis yang hilang.
- 3) Menangani perubahan cara pembayaran premi.
- 4) Menangani perpanjangan jangka waktu polis
- 5) Menangani perubahan produksi polis
- 6) Berhubungan dengan pemegang polis lama.

c. Kasir

Bertugas sebagai menerima dan membayarkan uang kas pemegang polis setelah mendapat persetujuan dan membuat dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kas perusahaan.

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Membantu administrasi bagian keuangan perusahaan.
- 2) Menerima pelunasan pinjaman dan semua permintaan dalam bentuk uang tunai.
- 3) Meneluarkan uang kas untuk melaksanakan pembayaran yang berhubungan dengan aktifitas kantor cabang.
- 4) \Menerima pembayaran premi.
- 5) Melakukan pembayaran kepada pemegang polis yang telah habis masa kontraknya atau terjadi klaim.
- 6) Menandatangani bukti setoran pertama.
- 7) Membubuhi tanggal, nomor kas dan paraf pada kuitansi.
- 8) Menyusun laporan keuangan bersama – sama dengan Kepala Unit Administrasi dan Keuangan.
- 9) Melakukan evaluasi terhadap pengeluaran biaya dengan anggaran setiap bulan.

d. Administrasi

Bertugas membantu kasir untuk membuat dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kas perusahaan, mengatur arsip-arsip pembayaran premi pemegang polis, membuat agenda keluar/masuk dokumen-dokumen perusahaan.

e. Supervisor

Bertugas melakukan perekrutan agen, membantu permasalahan yang dihadapi agen, melakukan pelatihan agen, membina hubungan baik dengan nasabah dan pusat pengaruh di lingkungan wilayah kerjanya, mendampingi dan membimbing agen di lapangan, memberikan penugasan harian terhadap agen.

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Melakukan perekrutan Agen
- 2) Membantu dan mengawasi agen dalam melaksanakan tugasnya
- 3) Melakukan pengujian bagi agen dalam persiapan penjualan produk.
- 4) Mengawasi dan memonitor para agen dalam penyampaian produk kepada konsumen atau calon konsumen.
- 5) Memberikan pengarahan langsung kepada agen
- 6) Melakukan evaluasi terhadap kepuasan kualitas mengenai produk dan pelayanan.
- 7) Mengeek data yang diperoleh agen dari nasabah untuk kemudian dikmasukkan kedalam Surat Permohonan Asuransi.
- 8) Meneliti ulang perhitungan Uang pertanggungan atau premi yang harus dibayarkan oleh pemegang polis.
- 9) Menghitung profisi agen.

f. Agen

Bertugas mencari nasabah baru dan melakukan penagihan premi nasabahnya, menawarkan produk-produk asuransi Bumiputera 1912 kepada nasabah.

2. Peraturan Direksi AJB Bumiputera tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Standart dan Eksekutif.

Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912 tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Standart dan Eksekutif berisi ketentuan-ketentuan mengenai administrasi seluruh klaim yang dilayani AJB Bumiputera 1912, yang terdiri dari :

a. Persyaratan Pengajuan klaim Meninggal

Persyaratan yang harus dipenuhi pada waktu mengajukan klaim meninggal :

- 1) Surat pengajuan Klaim (Klaim-01).
- 2) Polis asli/pengganti atau surat pengakuan utang jika polis dijadikan agunan sebagai jaminan pinjaman.

- 3) *Copy* bukti identitas diri bertanggung dan pemegang polis yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- 4) *Copy* bukti identitas diri yang Ditunjuk yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- 5) Surat pernyataan klaim meninggal dari ahli waris/yang ditunjuk dengan materai secukupnya (klaim-02).
- 6) Surat keterangan meninggal dari lurah yang dilegalisir oleh camat dan atau Surat Akte Kematian yang dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang.
- 7) Surat keterangan meninggal dari Rumah Sakit/Puskesmas atau Dokter yang merawat apabila meninggal dalam perawatan dan dilengkapi dengan laporan Penjelasan Riwayat Perawatan yang ditandatangani oleh dokter yang memeriksa (klaim-03).
- 8) Surat keterangan Proses Verbal dari Kepolisian apabila meninggal akibat kecelakaan.
- 9) Surat visum Et Repertum dari Rumah Sakit apabila meninggal akibat kecelakaan.
- 10) Surat keterangan kecelakaan pembedahan mayat/otopsi dari Rumah Sakit bilamana dipandang perlu.
- 11) Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Pemimpin Operasional (klaim-04).

b. Pelaporan Klaim

- 1) Klaim meninggal tahun pertama dan tahun kedua berkasnya dikirimkan ke Kantor Pusat cq. Departemen APP, untuk keputusan klaim.
- 2) Klaim yang telah dibayarkan dilaporkan ke Kantor Cabang setiap minggu sebagai berikut :
 - e). Kuintansi klaim serta berkasnya dikirim bersamaan dengan voucher transaksi kas yang didukung dengan antaran pengiriman berkas klaim.

- f). Disket aplikasi klaim yang tergabung dalam aplikasi integritas LBK (Lembaran Buku Kas).
- g). Khusus Rekapitulasi pembayaran Klaim dikirimkan setiap akhir bulan.
- h). Mengirimkan copy berkas klaim meninggal yang polisnya di Reasuransikan, ke Kantor Pusat cq. Departemen Pertanggungungan.

c. Ketentuan Khusus Pembayaran Klaim Meninggal

Khusus untuk klaim meninggal pembayaran benefit / manfaat perlu diberikan penjelasan sebagai berikut :

- 1) Klaim meninggal dibayarkan kepada orang yang ditunjuk yang namanya tercantum dalam polis yang bersangkutan dengan ketentuan :
 - a). Apabila yang ditunjuk belum dewasa, harus didampingi oleh walinya yang sah. Wali yang bersangkutan ikut menandatangani kuintansi penerimaan uang klaim.
 - b). Apabila diantara yang ditunjuk ada yang sudah dewasa, maka yang bersangkutan dapat bertindak mewakili yang lain. Dalam hal demikian, diperlukan Surat Keterangan yang diketahui serendah-rendahnya oleh Camat.
 - c). Apabila yang ditunjuk sudah dewasa, tetapi dalam keadaan tidak cakap/tidak mampu menyatakan kehendaknya, maka yang ditunjuk tersebut harus mewakili oleh pengampunya yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Pengadilan Negeri setempat.
- 2) Klaim meninggal dibayarkan kepada Pemegang Polis, apabila di dalam polis yang bersangkutan tidak tercantum nama yang ditunjuk, sedang Pemegang Polis bukan tertanggung.
- 3) Klaim meninggal dibayarkan kepada Ahli Waris yang sah, dengan ketentuan :
 - a). Apabila didalam polis yang bersangkutan tidak tercantum nama yang ditunjuk, sedang Pemegang Polis sama dengan

Tertanggung, maka klaim meninggal dibayarkan kepada ahli waris dari Pemegang Polis/Tertanggung.

- b). Apabila yang ditunjuk meninggal bersama-sama dengan tertanggung, klaim dibayarkan kepada ahli waris yang ditunjuk.
 - c). Apabila didalam polis yang bersangkutan tidak tercantum nama yang ditunjuk, sedang Pemegang Polis bukan Tertanggung, dan Pemegang Polis serta Tertinggal meninggal bersama-sama, maka klaim dibayarkan kepada ahli waris dari Pemegang Polis.
- 4) Sahnya ahli waris dapat dibuktikan dengan beberapa bukti otentik, sebagai berikut :
- a). Bagi WNI asli berdasarkan Fatwa Waris dari Pengadilan Agama, atau berdasarkan Hukum Adat. Jika terdapat keraguan dikuatkan oleh Pengadilan Negeri, atau sepenuhnya diputuskan berdasarkan Surat Keputusan Pengadilan Negeri.
 - b). Bagi WNI keturunan, berdasarkan Surat Keputusan Pengadilan Negeri.
- 5). Dalam hal pembayaran klaim dengan surat kuasa, semua karyawan AJB Bumiputera 1912 (Pegawai/Petugas) tidak diperbolehkan menerima kuasa dari penerima klaim.

3. Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim Meninggal

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal terdiri atas :

a. Pengecekan / pemeriksa berkas pengajuan klaim meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal.

Pertama – tama, *claimant* (pihak yang mengajukan klaim) datang kebagian Pelayanan Klaim/SPP (service pemegang polis). Claimant diharuskan untuk mengisi Surat Pengajuan Klaim (Klaim-01) dan Surat Pernyataan Klaim Meninggal dengan materai secukupnya (Klaim-02). Kedua dokumen ini dilengkapi dengan berkas –berkas lain yang diperlukan untuk mengajukan klaim Meninggal.

Pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal meliputi dua hal, yaitu berkaitan dengan kelengkapan dan keabsahan berkas-berkas tersebut. Tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian klaim meninggal

Pemeriksaan berkas pengajuan klaim meninggal dilakukan oleh Bagian Pelayanan Klaim dan KUAK. Berkas pengajuan klaim meninggal yang diberikan oleh claimant haruslah sesuai dengan ketentuan Peraturan Direksi. Oleh karena itu Bagian Pelayanan Klaim akan memeriksa kelengkapan berkas pengajuan klaim sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Agar tidak terjadi penyimpangan oleh *claimant*, berkas pengajuan klaim meninggal harus diperiksa keabsahannya. Tugas ini dilaksanakan oleh KUAK (Kepala Unit Administrasi dan Keuangan).

Setelah berkas pengajuan klaim meninggal diperiksa kelengkapan dan keabsahannya, maka penelitian klaim meninggal dapat dilakukan. Penelitian klaim merupakan salah satu prosedur yang sangat rawan terjadi fraud. Klaim harus diterima oleh pihak yang benar-benar berhak menerimanya. Proses keputusan klaim pada dasarnya mewajibkan perusahaan untuk mendapatkan jawaban memuaskan mengenai kebenaran berita kematian Tertanggung, penyebab kematiannya, dan siapa yang berhak menerima *benefit* (manfaat).

Fungsi – fungsi yang terkait dengan system dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim keelakaan dan penelitian klaim meninggal adalah :

1. Bagian Pelayanan Klaim

Bagian Pelayanan Klaim bertugas untuk memeriksa kelengkapan berkas pengajuan klaim meninggal. Sistem dan prosedur pengecekan kelengkapan berkas pengajuan klaim meninggal, meliputi :

- a). Menerima berkas – berkas pengajuan klaim meninggal dari claimant.

- b). Mengisi dokumen “Check List Berkas Pengajuan Klaim Meninggal”, dengan tujuan untuk memeriksa kelengkapan berkas pengajuan klaim Meninggal.
- c). Menyerahkan “Check List Berkas Pengajuan Klaim Meninggal” kepada peneliti klaim.
- d). Menyerahkan berkas pengajuan klaim meninggal kepada KUA.

2. KUA (Kepala Unit Administrasi Keuangan)

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, KUA akan mengecek keabsahannya.

Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Menerima berkas pengajuan klaim meninggal dari bagian pelayanan klaim
- b). Menerima tanda legalisir dari pihak atau instansi yang berwenang pada berkas pengajuan klaim meninggal, missal : surat bukti perawatan dari pihak rumah sakit.
- c). Berkas pengajuan klaim diserahkan kepada Pemimpin Operasional untuk selanjutnya dilakukan penelitian klaim meninggal.
- d). Menerima laporan penyelidikan klaim meninggal.
- e). Membuat surat rekomendasi pembayaran klaim meninggal yang ditujukan kepada Kantor Wilayah.
- f). Menyerahkan surat rekomendasi kepada Pemimpin Operasional untuk diotorisasi.

3. Pemimpin Operasional

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Menerima dan mengesahkan Surat Pengajuan Klaim (Klaim-01) yang telah diisi Claimant.

- b). Menerima dan mengesahkan “Check List Berkas Pengajuan Klaim Meninggal” dari bagian klaim meninggal
- c). Menerima dokumen Pernyataan Klaim Meninggal (Klaim-02) serta berkas pengajuan klaim yang telah diperiksa kelengkapan dan keabsahannya.
- d). Melakukan penelitian klaim meninggal, yaitu dengan mengunjungi pihak-pihak yang berhubungan dengan tertanggung .
- e). Membuat laporan penyelidikan klaim meninggal.
- f). Mengotorisasi surat rekomendasi pembayaran klaim meninggal untuk kemudian diserahkan ke Kantor Wilayah, disertai dengan berkas-berkas pengajuan klaim.

4. Supervisor.

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Mendampingi Pemimpin Operasional ketika melakukan penelitian Klaim.
- b). Bersama- sama Pemimpin Operasional, mengisi Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal. (Dalam hal ini supervisor yang terlibat dalam penelitian klaim meninggal hanyalah supervisor dimana Tertanggung menjadi nasabahnya).

b. Perhitungan klaim meninggal

Perhitungan klaim dilakukan oleh Bagian Pelayanan Klaim, yaitu ketika menyiapkan kuintansi pembayaran klaim meninggal. Perhitungan ini dilakukan secara otomatis menggunakan komputer. Bagian Pelayanan Klaim hanya perlu untuk memasukkan nomor polis Tertanggung, maka secara otomatis jumlah uang yang dibayar kepada *claimant* akan tertera dalam kuintansi klaim. Setelah itu, perhitungan klaim meninggal masih akan diperiksa oleh KUAK untuk menghasilkan perhitungan yang lebih akurat.

Fungsi – fungsi yang terlibat dalam sistem dan prosedur perhitungan klaim meninggal adalah :

1. Bagian Pelayanan Klaim

Sehubungan dengan sistem dan prosedur perhitungan klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Menerima surat persetujuan pembayaran klaim meninggal (jawaban surat rekomendasi pembayaran klaim meninggal) dari Kantor Wilayah.
- b). Membuat kuitansi pembayaran klaim meninggal yang telah tersedia dalam komputer.
- c). Memasukkan nomor polis Tertanggung dalam kuitansi pembayaran klaim, untuk mengetahui jumlah yang harus di bayarkan kepada Tertanggung.
- d). Menyerahkan kuitansi pembayaran klaim kepada KUAK untuk diperiksa kebenaran perhitungannya.
- e). Menyerahkan kuitansi pembayaran klaim kepada kasir

2. KUAK.

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Menerima kuitansi pembayaran klaim meninggal dari Bagian Pelayanan Klaim.
- b). Memeriksa perhitungan perhitungan pembayaran klaim yang terdapat dalam kuitansi.
- c). Menyerahkan kuitansi pembayaran klaim meninggal kepada Pemimpin Operasional untuk diotorisasi agar bisa dibayarkan.

3. Pemimpin Operasional.

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Menerima kuitansi pembayaran klaim.
- b). Menyetujui dan mengesahkan perhitungan dalam kuitansi pembayaran klaim meninggal.

c. Pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal

Setelah kuitansi klaim disiapkan, maka pembayaran klaim meninggal dapat segera dilakukan. Pengeluaran kas untuk membayar klaim kepada *claimant* dilakukan oleh Kasir atas otorisasi dari Pemimpin Operasional dan Kantor Wilayah.

Fungsi – fungsi yang terkait dalam sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk pembayaran klaim meninggal adalah sebagai berikut :

1. Kasir.

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Menerima kuitansi pembayaran klaim meninggal yang telah diotorisasi oleh Pemimpin Operasional.
- b). Melakukan pembayaran Klaim Meninggal setelah kuitansi telah ditanda tangani oleh tertanggung.
- c). Mengentri transaksi pembayaran klaim meninggal ke dalam Lembar Buku Kas (LBK) yang terintegrasi dengan Rekap Mutasi Lembar Buku Kas (RMLBK), Rincian rugi-laba, dan cashflow. Pengentrian ini dilakukan secara langsung kedalam komputer (terkomputerisasi).
- d). Kuitansi dibuat rangkap dengan menggunakan empat warna dan mendistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Kuitansi warna putih untuk Kantor Wilayah, merah jambu untuk Kantor Cabang, biru untuk pemegang polis, dan kuning untuk Departemen Pengawasan.

2. Bagian Administrasi.

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

a). Mencatat bukti kas pembayaran klaim meninggal sebagai komponen pengeluaran kas dalam Buku Kontrol Kas. Pencatatan ini dilakukan secara manual.

3. Bagian Pembayaran Klaim.

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

a). Mengirimkan berkas klaim, kuitansi klaim, dan laporan keuangan intern perusahaan setelah disahkan oleh Pemimpin Operasional dan KUAK ke Kantor Wilayah.

b). Mengarsip berkas klaim, kuitansi klaim, dan laporan keuangan intern perusahaan untuk file Kantor Cabang.

4. KUAK.

Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

a). Menerima cetakan LBK dan Rekap Mutasi LBK (RMLBK).

b). Memeriksa kesesuaian antara jumlah klaim dalam LBK dan RMLBK dengan bukti – bukti kas yang ada.

c). Mengesahkan LBK dan RMLBK, serta laporan keuangan intern perusahaan.

d). Melakukan pemeriksaan silang antara LBK dengan RMLBK yang dibuat oleh Kasir dengan Buku Kontrol Kas yang dibuat oleh bagian Administrasi.

5. Pemimpin Operasional.

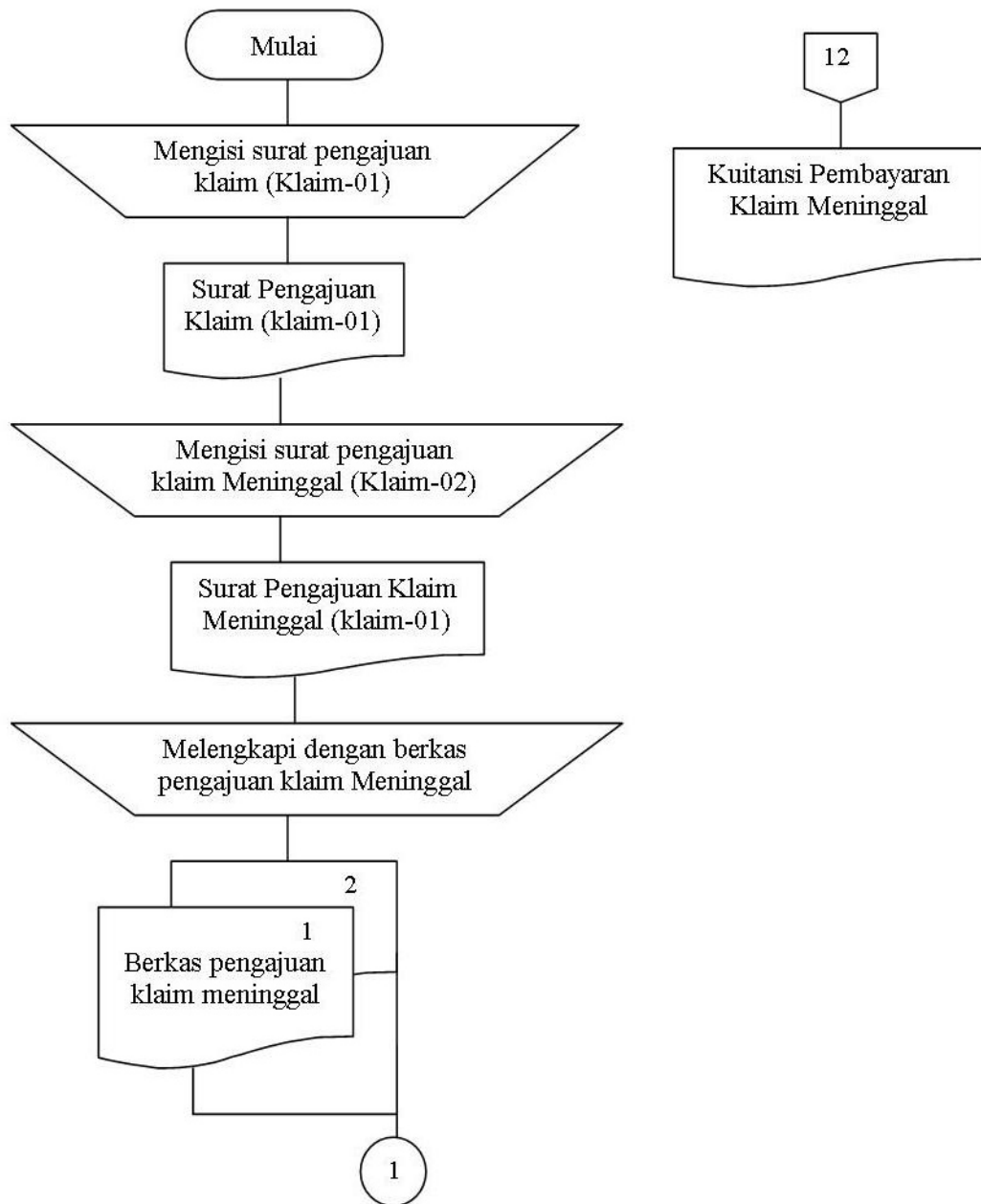
Sehubungan dengan sistem dan prosedur pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal, Sistem dan prosedur yang dijalankan adalah sebagai berikut :

- a). Mengesahkan LBK, RMLBK, serta laporan keuangan intern perusahaan (terdiri dari laporan Rugi-Laba dan Cashflow)

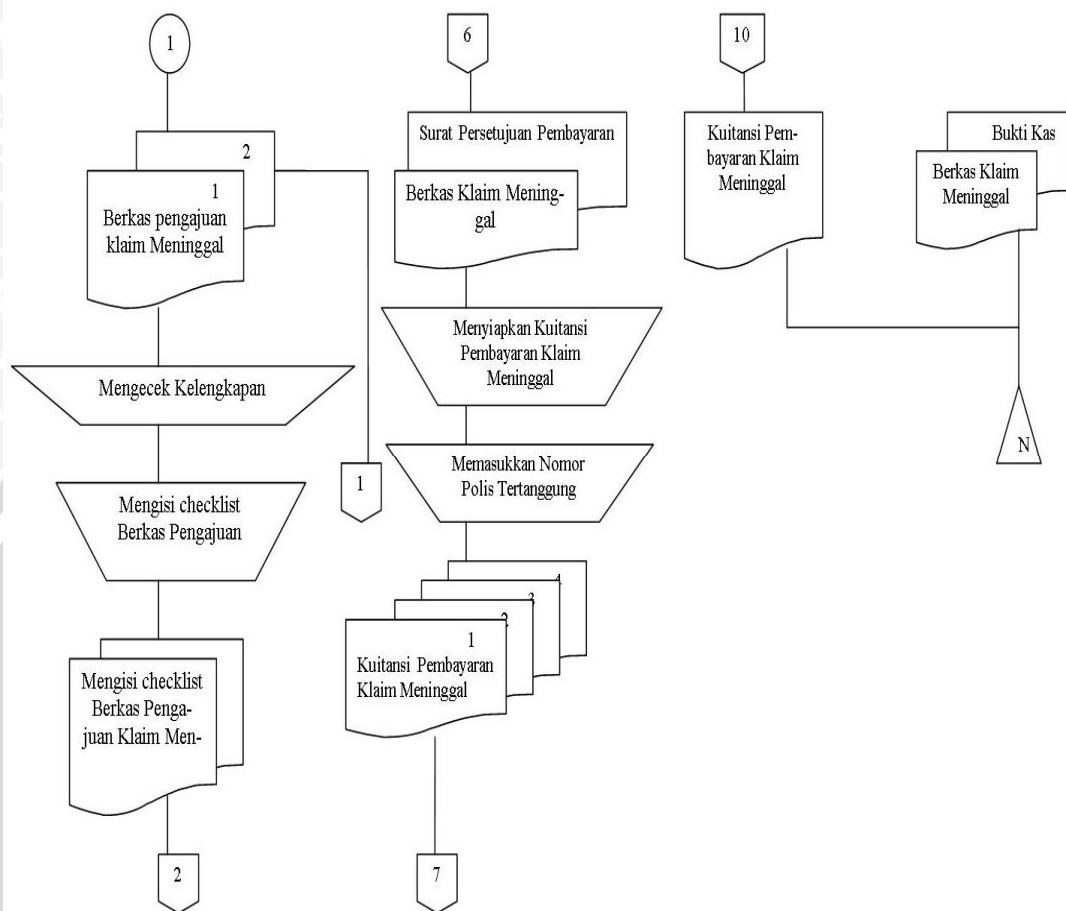
Flowchart system dan prosedur pembayaran klaim meninggal secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman berikut.



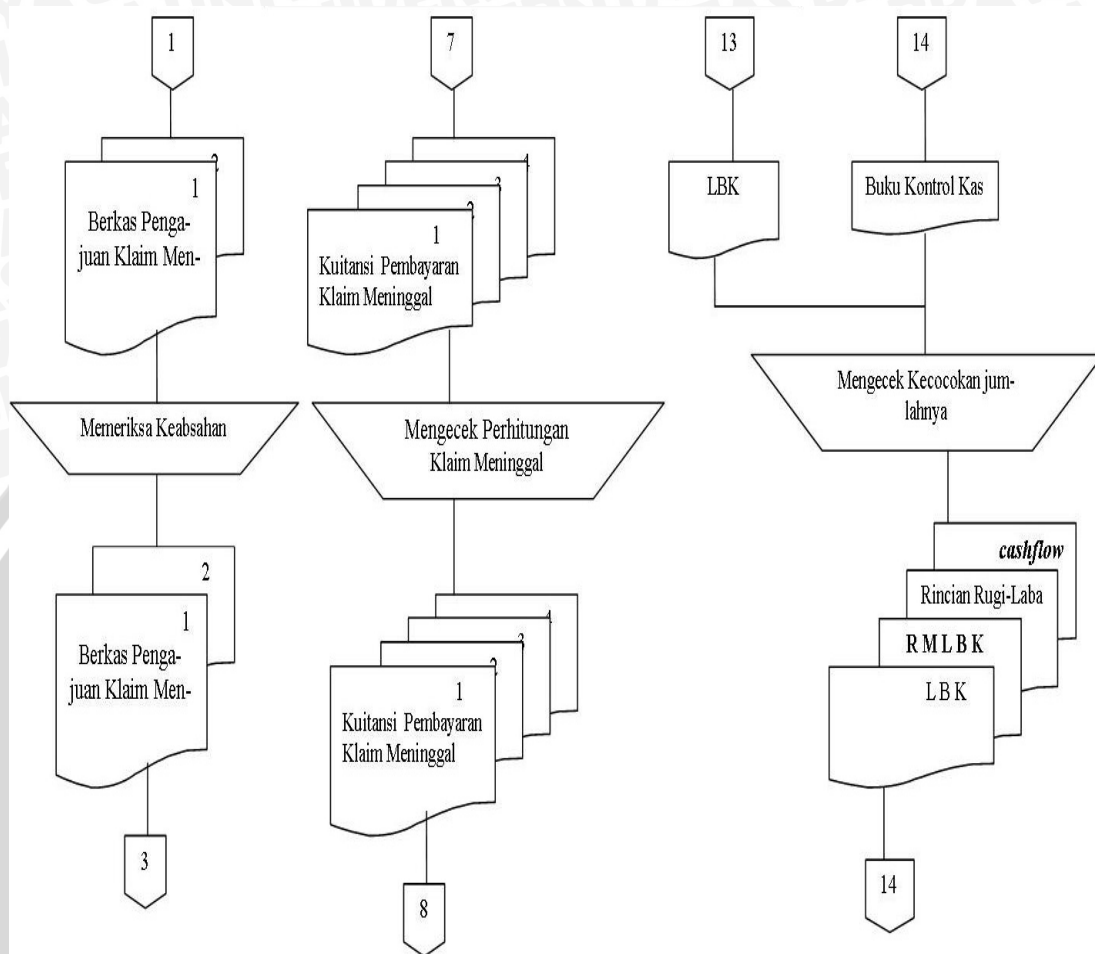
Gambar 3
Flowchart Claimant



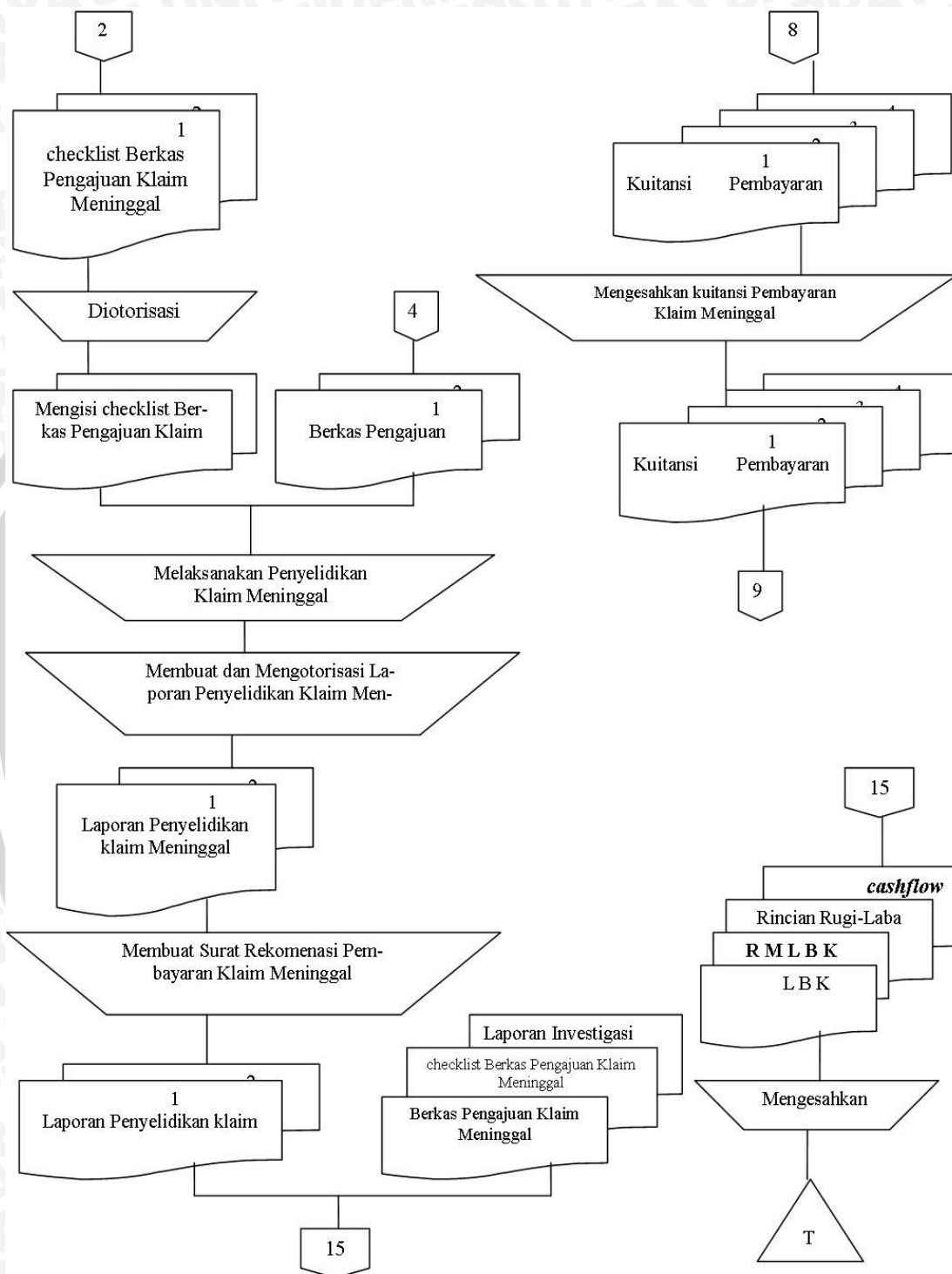
Flowchart Bagian Pelayanan Klaim



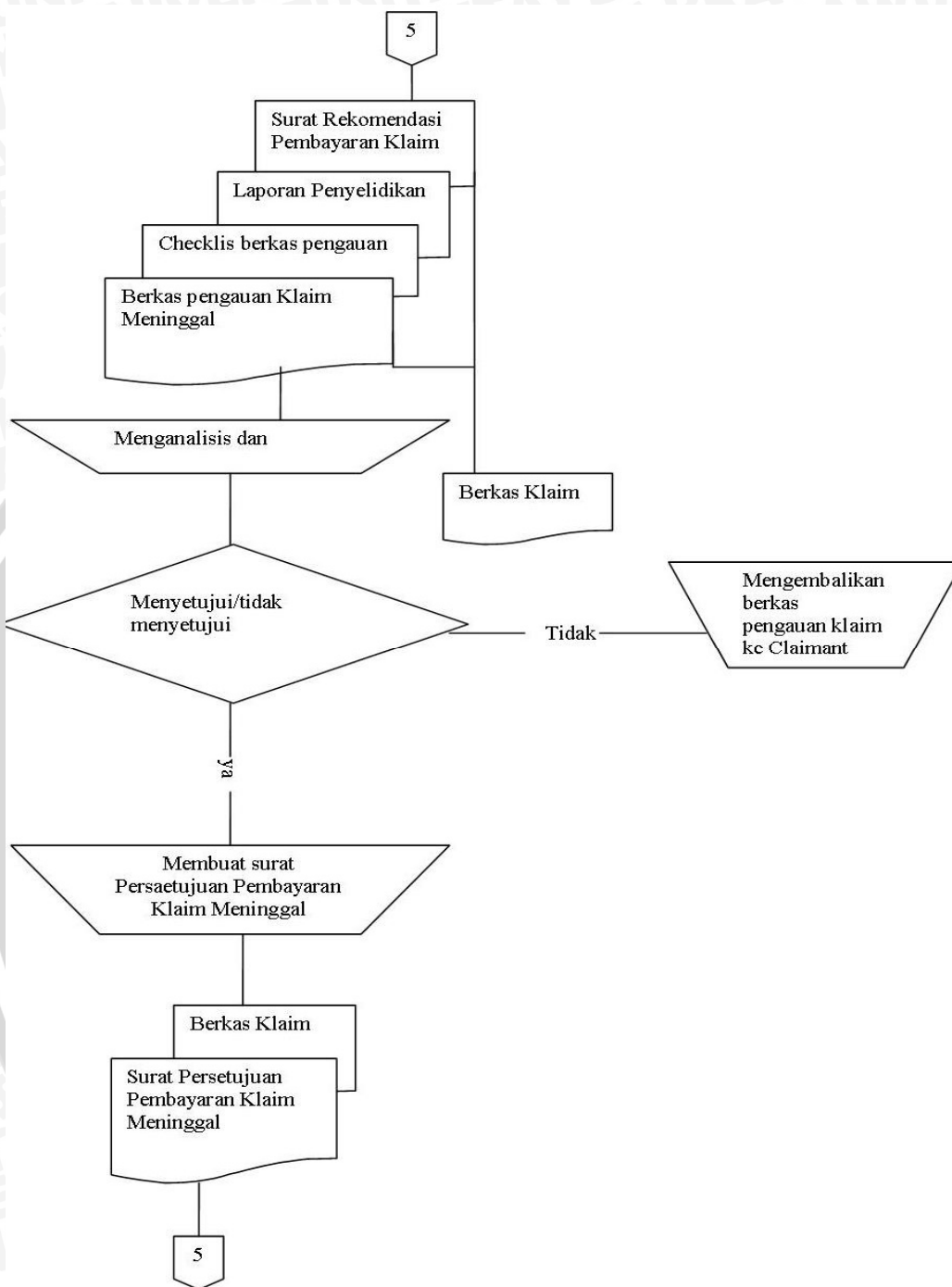
Flowchart KUA



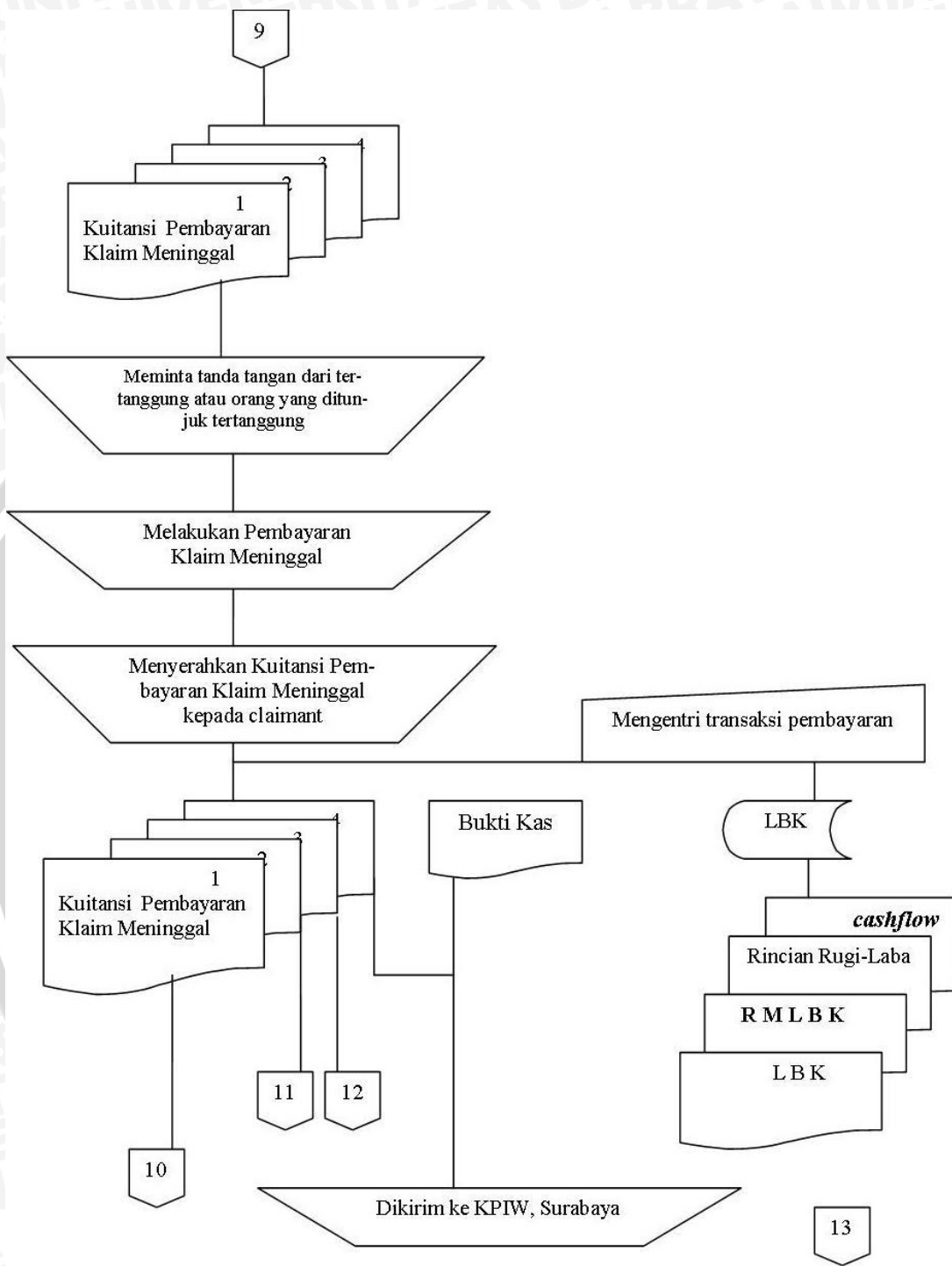
Flowchart Kepala Cabang(Kepala Operasional)



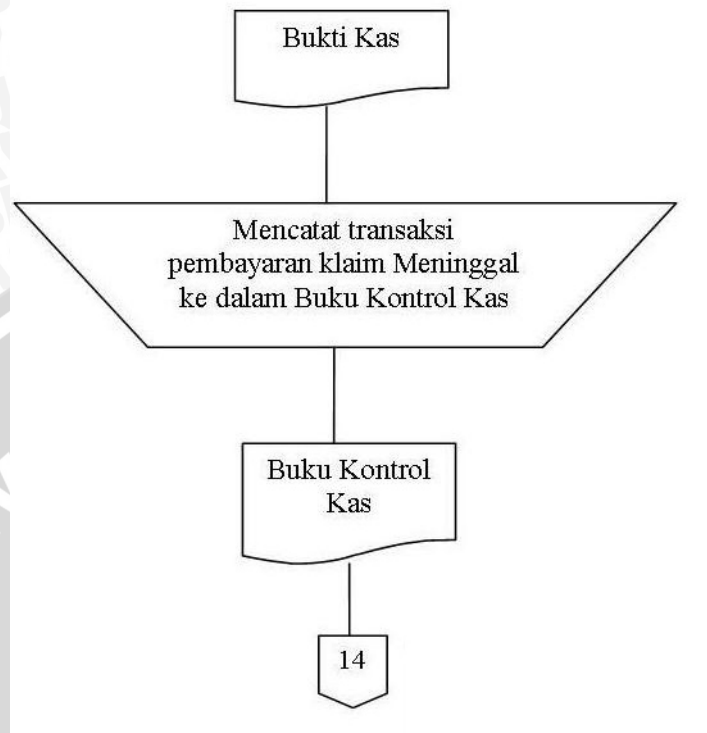
Flowchart Kantor Wilayah



Flowchart Kasir



Flowchart Pegawai Administrasi



Sumber Data: AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket



4. Formulir dan dokumen yang terkait dengan sistem dan prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa meninggal dunia

- a. Pada saat Sistem dan Prosedur pemeriksaan berkas pengajuan klaim Meninggal

Ada dua jenis formulir dalam sistem dan prosedur pemerikaan berkas pengajuan klaim meninggal, yaitu formulir yang diisi oleh pihak caimant dan formulir yang diisi oleh Bagian Pelayanan Klaim.

- 1) Formulir yang diisi oleh Ahli Waris/ Yang Ditunjuk, yang terdiri dari :

- a). Surat pengajuan klaim (Klaim-01).

Surat pengajuan klaim (Klaim-01) dibuat dalam bentuk formulir. Surat Pengajuan Klaim berisi keterangan yang menyatakan tujuan claimant untuk mengajukan klaim meninggal. Dalam Surat Pengajuan Klaim, Claimant harus mengisi data mengenai polis asuransi tertanggung; serta tempat, tanggal dan sebab kematian Tertanggung. Selain itu, dalam Surat Pengajuan Klaim juga diungkapkan hubungan climant dengan almarhum/ah Tertanggung.

- b). Surat Pernyataan Klaim Meninggal dari ahli waris/ Yang Ditunjuk dengan materai secukupnya (Klaim-02).

Surat Pernyataan Klaim Meninggal dibuat dalam bentuk formulir yaang harus diisi oleh ahli waris/ Yang Ditunjuk selaku claimant. Formuir ini berisi keterangan mengenai penyebab meninggalnya tertanggung, meliputi gejala-gejala penyakit sebelum kematian Tertanggung, dan perlakuan medis yang diberikan kepada Tertanggung sebelum meninggal. Surat Pernyataan Klaim Meninggal ini sekaligus berisi keterangan bahwa claimant mengizinkan Rumah Sakit/dokter yang merawat Tertanggung untuk memberikan keterangan riwayat penyakit (medical record) kepada pihak AJB Bumiputera 1912, jika diperlukan. Dokumen ini akan dijadikan dasar dalam melaksanakan penelitian klaim.

2) Formulir yang diisi oleh Bagian Pelayanan Klaim

Dalam melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas pengajuan klaim meninggal, bagian Pelayanan Klaim harus mengisi formulir berikut :

a). Checklist Berkas Pengajuan Klaim Meninggal

Formulir ini berisi berkas-berkas yang harus diserahkan claimant untuk mengajukan klaim meninggal. Bagian Pelayanan Klaim akan memberikan check list pada formulir untuk berkas yang telah dilampirkan claimant. Formulir ini juga berisi data polis asuransi Tertanggung yang harus diisi oleh Bagian Pelayanan Klaim.

Selain formulir tersebut di atas, ada pula beberapa dokumen yang berhubungan dengan sistem dan prosedur pemeriksaan berkas pengajuan klaim meninggal, yaitu :

1. Polis asli/ pengganti atau Surat Pengakuan Utang jika polis dijadikan agunan sebagai jaminan pinjaman.
2. Copy bukti identitas diri Tertanggung dan pemegang polis yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
3. Copy bukti identitas diri Yang Ditunjuk yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
4. Surat keterangan meninggal dari lurah yang dilegalisir oleh camat dan atau Surat Akte Kematian yang dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang.
5. Surat keterangan meninggal dari Rumah Sakit/Puskesmas atau Dokter yang merawat.
6. Surat keterangan Proses Verbal dari Kepolisian
7. Surat visum Et Repertum dari Rumah Sakit
8. Surat keterangan kecelakaan pembedahan mayat/otopsi dari Rumah Sakit

3) Ada dua dokumen berkaitan dengan pelaksanaan sistem dan prosedur penelitian klaim meninggal, yaitu:

a). Laporan penyelidikan klaim meninggal (Klaim-04)

Setelah melakukan penelitian klaim, pemimpin operasional bersama-sama dengan Supervisor mengisi Laporan penyelidikan klaim meninggal (Klaim-04). Bentuk laporan ini sudah terformat sedemikian rupa, sehingga pembuat laporan ini hanya perlu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam laporan sehubungan dengan hasil penelitian yang diperoleh. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Laporan penyelidikan klaim meninggal (Klaim-04) berbentuk formulir.

b). Surat Rekomendasi Pembayaran Klaim Meninggal

Dokumen ini di buat setelah Pemimpin Operasional bersama dengan Supervisor melakukan penelitian klaim. Pada prakteknya, dokumen ini dibuat oleh KUA, kemudian di otorisasi oleh Pemimpin Operasional. Surat Rekomendasi Pembayaran Klaim Meninggal berisi permohonan Kantor Cabang kepada Kantor Wilayah untuk mengotorisasi pembayaran klaim meninggal. Didalamnya juga diungkapkan hasil penelitian klaim meninggal, sehingga disimpulkan bahwa pembayaran klaim meninggal dapat dilakukan.

b. Sistem dan Prosedur Perhitungan Klaim Meninggal Dunia

1) Surat Persetujuan Pembayaran Klaim Meninggal

Dokumen ini dibuat oleh Kantor Wilayah dan merupakan jawaban atas surat rekomendasi pembayaran klaim meninggal yang dibuat oleh kantor cabang. Dokumen ini memberikan otorisasi kepada Kantor Cabang untuk melakukan pembayaran klaim meninggal. Di dalam Surat Persetujuan Pembayaran Klaim Meninggal terdapat keputusan jumlah pembayaran klaim meninggal yang ditetapkan oleh Kantor Wilayah. Keputusan ini diambil setelah Kantor

Wilayah meneliti berkas pengajuan dan penyelidikan klaim meninggal, serta data Kantor Wilayah dan Kantor Cabang.

2) Kuitansi Pembayaran Klaim Meninggal

Di dalam Kuitansi Pembayaran Klaim Meninggal terdapat perhitungan klaim meninggal, dilengkapi dengan Identitas Polis Tertanggung.

c. Pada saat Pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal

Pada saat Pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal catatan akuntansi yang berkaitan dengan pencatatan transaksi klaim meninggal meliputi :

- 1) Buku Kontrol Kas
- 2) Rekap Mutasi Lembar Buku Kas (RMLBK)
- 3) Rincian Rugi-Laba
- 4) Laporan Cashflow

C. Analisis Data

1. Analisis Terhadap Struktur Organisasi Perusahaan

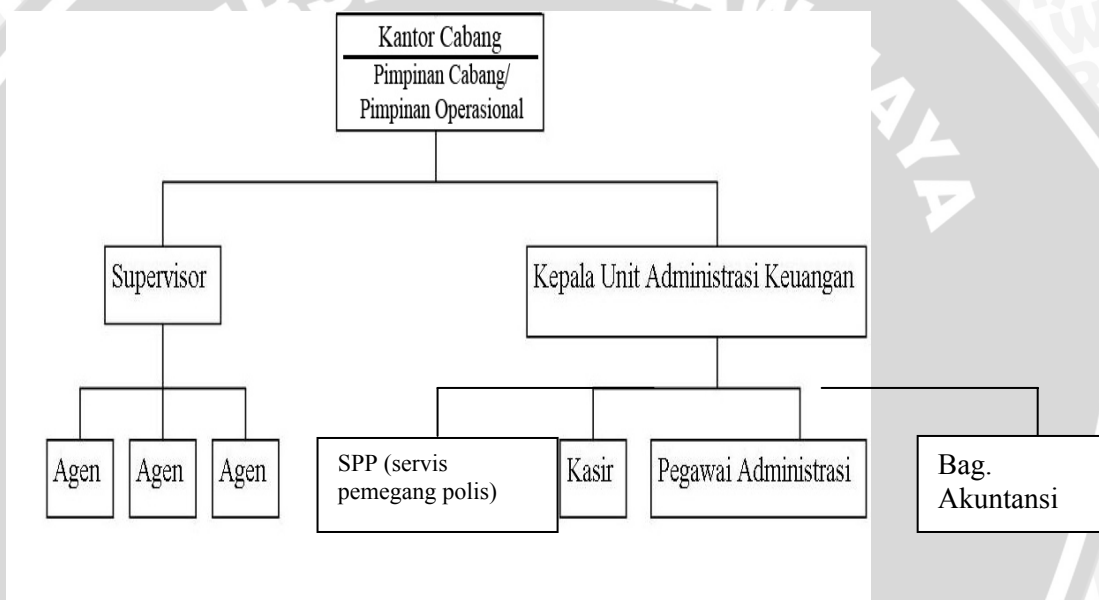
Struktur Organisasi Yang dimiliki Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket cukup efektif. Dalam artian bahwa walaupun cukup sederhana dan tidak melibatkan banyak personel, namun mampu memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mencapai kebutuhannya. Pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket belum terdapat adanya fungsi penyimpanan/pengeluaran kas (kasir) dengan fungsi akuntansi. Kasir memiliki wewenang penuh untuk melaksanakan penyimpanan/pengeluaran kas dan fungsi akuntansi. Sehingga belum terdapat pengawasan seluruh mutasi kas yang dikeluarkan oleh kasir.

Seharusnya fungsi penyimpanan/pengeluaran kas dipisahkan dari fungsi akuntansi. Sebab dengan adanya pemisahan fungsi ini akan mendukung keandalan data akuntansi yang dicatat dalam catatan akuntansi. Selain akurat catatan akuntansi yang dieleggarakan oleh fungsi akuntansi dapat

berfungsi sebagai pengawas seluruh mutasi kas, baik yang disimpan maupun yang dikeluarkan oleh kasir.

Perlu terdapat bagian akuntansi untuk melaksanakan fungsi akuntansi yang bertugas melakukan pencatatan atau pengelolaan terhadap bukti penerimaan/pengeluaran uang, sedangkan kasir hanya melakukan pengelolaan terhadap fisik uang.

Gambar 4
Struktur Organisasi (Yang Disarankan)



2. Analisis Pengendalian Intern Terhadap Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim

Pada bagian ini, akan dilakukan penganalisaan terhadap pengendalian intern perusahaan yang diterapkan dalam pembayaran klaim meninggal di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket. Tujuan analisis data adalah untuk mengetahui apakah pengendalian intern yang diterapkan telah memadai dengan menggunakan teori sebagai pembandingnya. Selain itu juga untuk mengevaluasi penyimpangan dan kekurangan – kekurangan yang ditemukan sehingga diharapkan dapat teripta pengendalian intern yang lebih baik

a. Struktur Organisasi

1) Pemeriksaan Berkas Pengajuan Klaim Meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal.

Pemisahan fungsi dan tanggungjawab pada struktur organisasi yang terlibat dalam system dan prosedur pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal dan penelitian klaim meninggal dinilai masih kurang memadai. Fungsi yang melakukan pengecekan kelengkapan dan keabsahan berkas pengajuan klaim meninggal memang telah dipisahkan. Namun didalam penelitian klaim meninggal, Pemimpin Operasional masih merangkap sebagai peneliti sekaligus sebagai pengotorisasi laporan hasil penyelidikan klaim meninggal. Dalam hal ini, Pemimpin Operasional masih dinilai kurang Independen.

Walaupun demikian, Pemimpin Operasional dalam melakukan penelitian klaim didampingi oleh Supervisor. Hal ini akan memperkecil kemungkinan terjadinya penyimpangan, karena ada dua fungsi pemegang tanggung jawab dalam penelitian klaim kecelakaan. Selain itu Kantor Wilayah juga melakukan penelitian klaim, hasilnya akan dibandingkan dengan hasil penelitian klaim kecelakaan yang dilakukan Pemimpin Operasional. Kedua hal tersebut merupakan bentuk pengendalian yang dilakukan oleh perusahaan terhadap perangkatan tugas yang dilaksanakan oleh Pemimpin Operasional dalam penelitian klaim.

2) Perhitungan Klaim Meninggal

Pemisahan tanggung jawab setiap fungsi yang terlibat dalam sistem dan prosedur perhitungan klaim meninggal sudah memadai. Hal ini dapat dilihat pada pemisahan yang dilakukan atas fungsi pelaksanaan perhitungan, pemeriksaan perhitungan dan pengotorisasi perhitungan. Perhitungan klaim meninggal dilakukan oleh Bagian Pelayanan Klaim Meninggal, yang kemudian diperiksa kebenaran perhitungan oleh KUAUK. Selanjutnya, kuitansi yang didalamnya telah terdapat perhitungan klaim meninggal akan diotorisasi oleh Pemimpin

Operasional, sehingga klaim dapat dibayarkan kepada tertanggung atau yang ditunjuk.

3). Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal

Pemisahan fungsi dan tanggung jawab pada sistem dan prosedur pengeluaran kas telah dilakukan secara memadai. Hal ini dapat dilihat pada pemisahan fungsi-fungsi berikut :

a). Pemisahan antar fungsi pelaksana dan pengotorisasi.

Kasir melakukan pembayaran klaim meninggal kepada ahli Waris/Yang Ditunjuk setelah kuintansi pembayaran klaim meninggal diotorisasi oleh Pemimpin Operasional. Sebelumnya Kantor Wilayah telah mengirimkan surat persetujuan pembayaran klaim meninggal.

b). Pemisahan antara fungsi pelaksana dan pencatat transaksi.

Dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal, Kasir berwenang untuk melakukan pengeluaran kas (baik dari brankas maupun bank) dan untuk melaporkan posisi kas perusahaan (LBK dan RMLBK). Sebagai bentuk pengendalian, Petugas Administrasi ditugaskan untuk mencatat (secara manual) setiap bukti kas dari setiap transaksi (pemasukan maupun pengeluaran kas) perusahaan.

c). Pemisahan antara fungsi pencatat transaksi dan pengotorisasi.

KUAK akan memeriksa kecocokan jumlah dalam LBK dan RMLBK (yang di buat oleh kasir) dengan Buku Kontrol Kas (yang dibuat oleh Petugas Administrasi). Hal ini dilakukan untuk memberi keyakinan bahwa bukti-bukti kas telah mewakili seluruh transaksi kas yang terjadi dalam perusahaan. Setelah jumlahnya sesuai, LBK, dan RMLBK akan disahkan oleh KUAK untuk kemudian diserahkan kepada Pemimpin Operasional untuk pengesahan lebih lanjut.

b. Sistem Otorisasi

- 1) Pemeriksaan Berkas Pengajuan Klaim Meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal.
 - a). Setelah claimant mengisi Surat Pengajuan Klaim, Pemimpin Operasional akan mengotorisasi Surat Pengajuan Klaim tersebut. Hal ini mengindikasikan dimulainya sistem pembayaran klaim meninggal.
 - b). Checklist Berkas Pengajuan Klaim Meninggal yang telah diisi oleh Bagian Pelayanan Klaim pada saat memeriksa kelengkapan berkas pengajuan klaim meninggal akan di otorisasi oleh Pemimpin Operasional.
 - c). Setelah melakukan penelitian Klaim Meninggal, Pemimpin Operasional akan membuat dan mengotorisasi laporan penyelidikan klaim meninggal bersama – sama dengan Supervisor.
 - d). Pemimpin Operasional mengotorisasi surat rekomendasi pembayaran klaim meninggal yang ditujukan kepada Kantor Wilayah. Surat rekomendasi dibuat berdasarkan pada hasil yang diperoleh pada penelitian klaim.

Dalam hal ini Pengendalian Intern yang dilakukan pada saat Pemeriksaan Berkas Pengajuan Klaim Meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal pada AJB Bumiputera 1912 telah memadai.

- 2) Perhitungan Klaim Meninggal
 - a). Menerima surat persetujuan (jawaban surat rekomendasi) pembayaran klaim meninggal yang telah diotorisasi Kantor Cabang.
 - b). Pemimpin Operasional mengotorisasi kuitansi pembayaran klaim meninggal, kemudian klaim dapat segera di bayarkan.

Dalam hal ini Pengendalian Intern yang dilakukan pada saat Perhitungan Klaim Meninggal pada AJB Bumiputera 1912 telah memadai.

3) Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal

- a). Kantor Wilayah mengirimkan surat persetujuan pembayaran klaim meninggal sebagai jawaban atas surat rekomendasi yang dikirimkan oleh Kantor Cabang.
- b). Pemimpin Operasional mengotorisasi kuintansi klaim meninggal serta perhitungan yang terdapat didalamnya, yang telah disiapkan oleh Bagian Pelayanan klaim.
- c). Ahli Waris/Yang ditunjuk membubuhkan tanda tangan diatas materai dalam kuintansi pembayaran klaim meninggal.
- d). KUA/K akan memeriksa LBK dan RMLBK dengan Buku Kontrol Kas, kemudian akan mengesahkannya.
- e). Setelah diperiksa dan disahkan oleh KUA/K, LBK, dan RMLBK akan disahkan oleh Pemimpin operasional

Dalam hal ini Pengendalian Intern yang dilakukan pada saat Pada saat Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal pada A/B Bumiputera 1912 telah memadai.

c. Praktek yang sehat

- 1) Pemeriksaan Berkas Pengajuan Klaim Meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal.
 - a). Checklist Berkas Pengajuan Klaim Meninggal diotorisasi oleh Pemimpin Operasional.
 - b). Checklist Berkas Pengajuan Klaim Meninggal tidak bernomor urut tercetak.
 - c). Berkas pengajuan klaim meninggal harus dilegalisir oleh badan/instansi atau pejabat yang berwenang sebagai tanda keabsahan dokumen.
 - d). Penelitian klaim dilakukan oleh Pemimpin Operasional dan Supervisor, sehingga kedua fungsi tersebut akan saling mengawasi. Penelitian klaim juga dilakukan oleh kantor cabang, sehingga diharapkan hasil yang diperoleh dapat lebih akurat.

- e). Surat Rekomendasi klaim meninggal dibuat rangkap yang akan digunakan sebagai tembusan kepada kantor Pusat Departemen Klaim, Kantor Wilayah, dan untuk file Kantor Cabang.
- f). Seluruh berkas pengajuan klaim meninggal di-copy, kemudian digunakan sebagai dokumentasi Kantor Wilayah dan Kantor Cabang.

2). Perhitungan Klaim Meninggal

- a). Kebenaran perhitungan klaim diperiksa kembali oleh KUAK, untuk menambah keakuratan.
 - b). Kuitansi pembayaran klaim meninggal telah mendapat otorisasi dari Kantor Cabang, yaitu berupa Surat Persetujuan Pembayaran Klaim Meninggal.
 - c). Kuitansi pembayaran klaim meninggal diotorisasi oleh Pemimpin Operasional.
 - d). Kuitansi klaim telah bernomor urut cetak.
- ## 3). Sistem dan Prosedur Pengeluaran Kas untuk Pembayaran Klaim Meninggal
- a). Kuitansi pembayaran klaim meninggal telah mendapat otorisasi dari Kantor Wilayah dan Pemimpin Operasional.
 - b). Bukti kas untuk transaksi pembayaran klaim meninggal akan dilaporkan oleh Kasir (dalam LBK dan RMLBK) dan oleh Pegawai Administrasi (dalam Buku Kontrol Kas).
 - c). LBK dan RMLBK akan terintegrasi secara langsung dengan laporan Rincian Rugi-Laba dan *Cashflow*.
 - d). Jumlah dalam LBK akan dicocokkan oleh KUAK dengan jumlah yang terdapat dalam Buku Kontrol Kas.
 - e). KUAK akan memeriksa setiap bukti kas untuk memastikan bahwa seluruh transaksi telah ada bukti kasnya.
 - f). Kuitansi klaim dibuat rangkap yang akan didistribusikan kepada Kantor Wilayah (putih), Kantor Cabang (merah jambu),

- pemegang polis / *claimant* (biru), dan Departemen Pengawasan (kuning).
- g). Kuintansi klaim beserta berkas klaim meninggal dan voucher transaksi kas dikirimkan ke Kantor Wilayah dan juga diarsipkan oleh Kantor Cabang.
 - h). Ahli Waris/Yang Ditunjuk membubuhkan tanda tangan diatas materai sebagai tanda terima pembayaran klaim meninggal.
 - i). Pengeluaran uang dari brankas perusahaan hanya dapat dilakukan oleh Kasir dengan otorisasi dari Pemimpin Operasional.
 - j). Setelah penutupan transaksi, seluruh uang di dalam brankas akan disetorkan ke bank. Sehingga posisi kas di brankas nol, untuk meminimalisir resiko pencurian.

Pengecekan berkas pengajuan klaim meninggal, penelitian klaim meninggal, perhitungan klaim meninggal dan pengeluaran kas merupakan sistem dan prosedur yang mendukung terbentuknya sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal di AJB Bumiputera 1912. Baik/Buruknya struktur pengendalian intern yang diterapkan terhadap ketiganya pada akhirnya akan mempengaruhi sistem pengendalian pada sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, unsur-unsur pengendalian intern yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan praktek-praktek yang sehat telah dipenuhi, Namun terdapat beberapa kelemahan pada struktur pengendalian intern atas transaksi pembayaran klaim meninggal yaitu sebagai berikut:

Pemisahan fungsi pengeluaran kas dengan fungsi akuntansi belum terlihat dalam flowchart pembayaran klaim. Sehingga tugas dan tanggung jawab untuk memasukkan data ke dalam RMLBK dan LBK seharusnya dibebankan pada bagian akuntansi sehingga bagian akuntansi dapat melakukan pengawasan seluruh mutasi kas yang dikeluarkan oleh kasir.

Dari segi pengendalian intern terdapat praktek sehat yang harus diterapkan oleh perusahaan. Salah satunya adalah pemberian cap lunas pada dokumen dalam transaksi pembayaran klaim perusahaan oleh kasir.

Pada flowchart pembayaran klaim tidak terdapat cap lunas pada voucher pengeluaran kas. Voucher pengeluaran kas ini merupakan dokumen perintah pengeluaran kas dari pejabat yang berwenang kepada fungsi keuangan.

Untuk itu, penulis mengungkapkan prosedur pembayaran klaim sebagai berikut :

- a. Pemegang polis mempersiapkan berkas klaim, kemudian menyerahkan ke bagian SPP untuk diteliti kembali kelengkapan datanya.
- b. Bagian SPP mencetak kuitansi pembayaran klaim rangkap 3 dan meneliti kembali kesesuaian perhitungan klaimnya dengan ketentuan yang berlaku.

Kuitansi Pembayaran Klaim (KPK) rangkap 3 tersebut untuk didistribusikan kepada:

- KPK 1 : warna putih arsip kantor wilayah
- KPK 2 : warna merah untuk arsip kantor cabang
- KPK 3 : warna biru diserahkan kepada pemegang polis
- KPK 4 : warna kuning untuk arsip departemen pengawasan

- c. Pemegang polis menandatangani kuitansi pembayaran klaim, kemudian KUAK meneliti ulang dan memberi paraf. Pimpinan Operasional mengotorisasi kuitansi pembayaran klaim.
- d. Bagian Akuntansi menerima kuitansi pembayaran klaim diotorisasi (KPKD) dan berkas klaim (BK) yang kemudian membuat voucher pengeluaran serta memasukkan data ke dalam RMLBK dan LBK. Bagian Akuntansi menyerahkan voucher pengeluaran kepada kasir.
- e. Kasir menerima kuitansi pembayaran klaim diotorisasi (KPKD), berkas klaim dari bagian SPP serta voucher pengeluaran dari bagian akuntansi. Kemudian kasir mengisi cek dan meminta otorisasi atas cek kepada pimpinan operasional serta memberi cap lunas pada voucher pengeluaran.
- f. Kasir menyerahkan cek dan kuitansi pembayaran klaim diotorisasi pada pemegang polis, serta menyerahkan cek-cek kepada bagian akuntansi untuk dimasukkan datanya dalam register cek.

Sehingga dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal, telah terdapat pemisahan fungsi pengeluaran kas dengan (kasir) dengan fungsi akuntansi (Bagian Akuntansi) sehingga antara kedua bagian perusahaan ini akan terdapat pengendalian intern. Bagian akuntansi bertugas membuat voucher pengeluaran yang merupakan bukti kas keluar dengan dasar berkas klaim yang diterimanya. Sehingga kasir hanya melaksanakan fungsi keuangan saja yaitu mengisi cek, meminta otorisasi cek, mengirim cek kepada pemegang polis dan memberikan cap lunas pada voucher pengeluaran.

Pemberian cap lunas pada voucher pengeluaran oleh kasir. Hal ini dilakukan sebab voucher pengeluaran merupakan dokumen perintah pengeluaran kas dari pejabat yang berwenang kepada fungsi keuangan.

3. Analisa terhadap Formulir/ Dokumen yang terkait :

Formulir merupakan alat untuk merekam data yang bersangkutan dengan transaksi. Semua data yang diperlukan untuk identifikasi transaksi direkam pertama kali dalam formulir. Demikian juga pada formulir dan catatan yang digunakan dalam Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim pada AJB Bumiputera 1912. Secara umum formulir dan catatan yang digunakan dalam pembayaran klaim mulai dari proses Pengecekan Berkas Pengajuan Klaim Meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal sampai dengan Pembayaran Klaim Meninggal sudah cukup baik dan telah memenuhi prinsip-prinsip perancangan formulir, seperti pemberian nama formulir yang sesuai dengan kegunaannya, pemberian kolom untuk otorisasi sehingga memudahkan untuk melakukan pengecekan ulang atas pertanggungjawaban atas suatu transaksi, namun masih terdapat formulir yang belum menerapkan prinsip perancangan formulir. Formulir tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pemeriksaan Berkas Pengajuan Klaim Meninggal dan Penelitian Klaim Meninggal.

1. Formulir yang diisi oleh Ahli Waris/ Yang Ditunjuk, yang terdiri dari a). Surat pengajuan klaim (Klaim-01).

Dalam Surat pengajuan klaim (Klaim-01) telah jelas nama formulir, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi formulir.

Formulir juga telah dibuat dengan jelas, ringkas, dan mudah dimengerti, sehingga memudahkan claimant dalam pengisiannya. Formulir telah di susun sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan informasi yang lengkap mengenai data polis; data kematian Tertanggung; hubungan claimant dengan Tertanggung; serat berkas/ bukti pendukung yang dilampirkan bersama dengan surat pengajuan klaim dibuat rangkap yang akan digunakan sebagai arsip di Kantor Wilayah dan Kantor Cabang. Namun, tidak ada nomor formulir di kolom atas (pojok kanan atas) pada formulir yang mengakibatkan tidak bisa mengetahui surat-surat dengan nomor formulir berapa yang telah keluar, sehingga kurang bisa dipertanggungjawabkan penggunaannya. Di dalam formulir juga tidak terdapat kolom tanda tangan untuk bagian kantor cabang, sehingga hal ini akan mengakibatkan tanda terima bahwa kantor cabang telah menerima formulir tidak ada.

- b). Surat Pernyataan Klaim Meninggal dari ahli waris/ Yang Ditunjuk dengan materai secukupnya (Klaim-02).

Dalam Surat Pernyataan Klaim Meninggal dari ahli waris/ Yang Ditunjuk dengan materai secukupnya (Klaim-02), formulir telah menggunakan nama sehingga jelas fungsi dan penggunaannya, serta mudah diidentifikasi. Informasi yang diisi oleh claimant telah diungkapkan secara jelas serta mudah dipahami. Sebagian besar jawaban hanya memerlukan jawaban "ya" atau "tidak", sehingga cukup memudahkan dalam pengisiannya dan menghemat waktu pengisian. Formulir dibuat dua rangkap bersama-sama halnya dengan formulir Surat Pengajuan Klaim, Formulir Pernyataan Klaim Meninggal juga tidak menggunakan nomor formulir, sehingga kurang bisa dipertanggungjawabkan penggunaannya.

2. Formulir yang diisi oleh Bagian Pelayanan Klaim
a). Checklist Berkas Pengajuan Klaim Meninggal

Bentuk formulir dari Checklist Berkas Pengajuan Klaim Meninggal cukup sederhana, jelas dan mudah dimengerti. Hal ini didukung pula dengan pemberian nama yang sesuai dengan fungsi atau kegunaan formulir tersebut. Cara pengisiannya juga relatif mudah. Bagian Pelayanan Klaim hanya perlu memberikan tanda check list pada kolom-kolom yang terdapat dalam formulir. Formulir Checklist Berkas Pengajuan Klaim Meninggal di-copy untuk digunakan sebagai arsip Kantor Wilayah dan Kantor Cabang. Namun, nomor formulir masih ditulis secara manual, tidak tercetak. Hal ini untuk menghindari petugas yang tidak menuliskan nomor formulir, sehingga nomor formulir jadi tidak berurutan dan kurang dapat dipertanggung jawabkan.

Selain formulir tersebut di atas, ada pula beberapa dokumen yang berhubungan dengan sistem dan prosedur pemeriksaan berkas pengajuan klaim meninggal, yaitu :

- 1) Polis asli/ pengganti atau Surat Pengakuan Utang jika polis dijadikan agunan sebagai jaminan pinjaman.

Polis merupakan dokumen utama dan terpenting dalam asuransi. Didalam polis terdapat perjanjian antara Tertanggung dengan Penanggung. Informasi lain yang terkandung dalam polis adalah Identitas pemegang polis/Tertanggung, jenis asuransi yang dipilih, mulai dari masa asuransi, uang pertanggungan, premi yang harus dibayar secara periodik, dan ahli waris/yang ditunjuk jika terjadi klaim.

- 2) Copy bukti identitas diri Tertanggung dan pemegang polis yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.

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

- 3) Copy bukti identitas diri Yang Ditunjuk yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.

Sama halnya dengan poin sebelumnya, pihak Yang Ditunjuk/Ahli Waris juga harus melampirkan copy bukti identitas diri/KTP.

- 4) Surat keterangan meninggal dari lurah yang dilegalisir oleh camat dan atau Surat Akte Kematian yang dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang.

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

- 5) Surat keterangan meninggal dari Rumah Sakit/Puskesmas atau Dokter yang merawat.

Surat 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 keterangan meninggal ini juga harus dilegalisir oleh Rumah Sakit untuk membuktikan keabsahannya. Surat Keterangan ini kemudian dilengkapi dengan laporan Penjelasan Riwayat Perawatan yang ditandatangani oleh dokter yang memeriksa (Klaim-03).

- 6) Surat keterangan Proses Verbal dari Kepolisian

Surat keterangan ini hanya diperlukan apabila Tertanggung meninggal akibat kecelakaan.

- 7) Surat visum Et Repertum dari Rumah Sakit

Surat keterangan ini hanya diperlukan apabila Tertanggung meninggal akibat kecelakaan.

- 8) Surat keterangan kecelakaan pembedahan mayat/otopsi dari Rumah Sakit

Untuk keadaan tertentu, Surat keterangan Otopsi harus dilampirkan dalam berkas pengajuan klaim meninggal,

misalnya untuk menyelidiki kewajaran penyebab kematian Tertanggung.

Ada dua dokumen berkaitan dengan pelaksanaan sistem dan prosedur penelitian klaim meninggal, yaitu:

a). Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal (Klaim-04)

Laporan penyelidikan klaim meninggal (Klaim-04) dibuat dalam bentuk formulir, namun hal ini tidak menghilangkan fungsi laporan sebagai dokumen penting. Informasi mengenai hasil penelitian klaim meninggal tetap dapat disajikan secara lengkap dan jelas. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat didalamnya memberikan suatu pedoman dalam melakukan penelitian klaim meninggal. Artinya, penelitian klaim meninggal dilakukan dalam batas menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal (Klaim-04). Selain itu, Pertanyaan-pertanyaannya telah dirancang sedemikian rupa sehingga dapat memberi keyakinan bahwa tidak ada sesuatu yang mencurigakan berkaitan dengan kematian Tertanggung.

Formulir juga menggunakan nama sehingga mudah untuk diidentifikasi. Formulir dirancang sederhana, jelas, ringkas, dan mudah dimengerti, namun tetap dapat menghasilkan informasi yang lengkap. Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal (Klaim-04) dibuat rangkap yang akan digunakan sebagai arsip bersama-sama dengan berkas pengajuan klaim lainnya. Akan tetapi, formulir ini tidak menggunakan nomor cetak berurutan, sehingga kurang dapat dipertanggungjawabkan penggunaannya.

b). Surat Rekomendasi Pembayaran Klaim Meninggal

Surat Pernyataan Klaim Meninggal dirancang secara sederhana, isi yang terkandung didalamnya juga diungkapkan secara singkat, padat, dan jelas. Nama yang digunakan sebagai identitas dokumen juga dibuat tembusannya yaitu Kantor Pusat Departemen Klaim dan untuk digunakan sebagai *file*. Didalam dokumen juga tertulis tanggal pembuatan dokumen dan nomor dokumen secara berurutan.

b. Perhitungan Klaim Meninggal Dunia

1) Surat Persetujuan Pembayaran Klaim Meninggal

Secara keseluruhan, dokumen Surat Persetujuan Pembayaran Klaim Meninggal telah dibuat cukup baik. Kepada siapa dokumen ditujukan dan siapa yang mengirimkan dokumen ditujukan dan siapa yang mengirimkan dokumen telah diungkapkan dalam dokumen, sehingga jelas urutan otorisasinya. Dokumen telah mencantumkan nomor dan tanggal pembuatan dokumen. Selain itu, dokumen juga telah dibuat tembusannya yang akan didistribusikan kepada pengawas intern Kantor Wilayah dan untuk file Kantor Wilayah dan Kantor Cabang. Walaupun dokumen telah menggunakan nomor, namun penulisan nomor baru dilakukan pada saat pembuatan dokumen, sehingga pemakaiannya masih kurang bisa dipertanggungjawabkan.

c. Pengeluaran kas untuk melakukan pembayaran klaim meninggal

Catatan akuntansi yang berkaitan dengan pencatatan transaksi pembayaran klaim meninggal meliputi :

1) Buku Kontrol Kas

Buku Kontrol Kas dibuat oleh Pegawai Administrasi dan dibuat dengan format laporan harian. Buku Kontrol Kas akan mencatat (secara manual) setiap bukti kas dari setiap transaksi yang terjadi – baik pengeluaran maupun penerimaan kas.

2) Rekap Mutasi Lembar Buku Kas (RMLBK)

RMLBK merupakan laporan yang berisi seluruh transaksi kas (penerimaan dan pengeluaran) selama satu periode (bulanan). RMLBK akan menunjukkan jumlah keseluruhan transaksi penerimaan dan pengeluaran kas yang sebelumnya dicatat pada Lembar Buku Kas (LBK). Pada Rekap Mutasi Lembar Buku Kas, klaim meninggal akan dicatat pada kolom kas keluar sesuai dengan jumlah kas yang dikeluarkan.

RMLBK berisi rangkuman transaksi-transaksi yang ada dalam LBK (Lembar Buku Kas). LBK akan mencatat keseluruhan transaksi pengeluaran dan penerimaan kas setiap hari, termasuk pembayaran klaim meninggal. Pada akhir periode (bulanan), termasuk didalamnya pembayaran klaim meninggal.

3) Rincian Rugi-Laba

Rincian Rugi-Laba akan membandingkan antara pendapatan dengan pengeluaran (beban). Pada Rincian Rugi-Laba, klaim meninggal termasuk dalam kategori biaya asuransi yang merupakan bagian dari pengeluaran. Klaim meninggal akan disajikan pada urutan pertama, kemudian diikuti oleh klaim lainnya.


Sebagai komponen pengeluaran, pembayaran klaim meninggal akan dilaporkan dalam Rincian Rugi-Laba. Rincian Rugi-Laba akan memuat penerimaan dan pengeluaran perusahaan yang terjadi selama satu periode (bulanan), termasuk didalamnya pembayaran klaim meninggal.

4) Laporan *Cashflow*

Cashflow akan melaporkan jumlah penerimaan dan pengeluaran selama satu periode (bulanan). Penyajian klaim meninggal pada laporan *cashflow*, tidak jauh berbeda dengan rincian Rugi-Laba. Dimana, klaim meninggal akan dikategorikan sebagai pengeluaran dan disajikan terlebih dahulu dibandingkan dengan klaim lainnya. Pembayaran premi merupakan komponen utama dalam pos pemasukan, yang kemudian akan dihitung rasionya terhadap pendapatan (*income*).

Gambar 5
Formulir Surat Pengajuan Klaim
(yang disarankan)

No. Formulir:



SURAT PENGAJUAN KLAIM

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Selaku

PEMEGANG POLIS/AHLI WARIS YANG DITUNJUK/
 dan sesuai dengan syarat-syarat Umum Polis dan syarat-syarat Khusus Polis AJB Bumiputera 1912 yang menjadi bagian yang tak terpisahkan dari polisnya, dengan ini mengajukan klaim :

HABIS KONTRAK/MENINGGAL/KECELAKAAN/PENEBUSAN/
 Kepada AJB Bumiputera 1912 atas polis-polis dengan data sbb :

- Nomor Polis :
- Nama Pemegang Polis :
- Nama Tertanggung :
- Uang Pertanggungan :
- Macam Asuransi :
- Premi telah dibayar s/d :

KHUSUS KLAIM MENINGGAL (JIKA TERTANGGUNG MENINGGAL)

- Tanggal Meninggal : pukul :
- Tempat Meninggal :
- Sebab Meninggal :
- Hubungan Pengaju klaim dengan tertanggung :

Terlampir kami sertakan berkas/bukti pendukung berupa :

- Polis asli/Surat Keterangan Pengganti Polis
- Kuitansi asli pembayaran premi s/d bulan
- Surat keterangan kematian dari kepala Desa / Rumah Sakit / Puskesmas / Dokter
- Surat keterangan dari Kepolisian
- Foto Copy KTP/SIM tertanggung dan pengaju Klaim
- Lain-lain :

Pembayaran dilakukan pada tanggal :

Harap segera mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Penerima berkas klaim

(.....)


Kantor Cabang

(.....)

Pengaju Klaim

(.....)

Gambar 6 Formulir Surat Pernyataan Klaim Meninggal (yang disarankan)



BUMIPUTERA

Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA 1912
 Wisma Bumiputera Lantai 18 - 21
 Jl. Jend. Sudirman Kav. 75, Jakarta 12910
 Telepon : (021) 2512154, 2512157
 Telefax : 65219, 65470 BPMJIC IA, Telecopier : 2512172
 Tromol Pos 4586/KBY, 1235/JKT, Alamat Kawat : BUMIPUTERA JKT
 Website : www.bumiputera.com
 Email : bp1912@bumiputera.com

Klaim - 02

No. Formulir :

PERNYATAAN KLAIM MENINGGAL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

ahli waris yang Ditunjuk dari Tertanggung

Polis Nomor :

Nama Tertanggung :

Hubungan keluarga dengan tertanggung :

Tertanggung meninggal pada tanggal : Pukul

Di

menyatakan dengan sebenarnya sbb.

1. Tertanggung sebelum meninggal menderita demam panas	*)	*)	Sejak
2. Tertanggung sebelum meninggal jatuh pingsan (tidak ingat diri)	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Selama hari
3. Tertanggung sebelum meninggal menderita kaku lumpuh atau kejang-kejang	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Sejak
4. Tertanggung sebelum meninggal menderita sakit batuk-batuk atau sesak napas	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Sejak
5. Tertanggung sebelum meninggal menderita sakit muntah-muntah (menceret)	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Sejak
6. Tertanggung sebelum meninggal menderita sakit berak-berak (menceret)	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Sejak
7. Tertanggung sebelum meninggal menderita sakit kaki bengkak	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Sejak
8. Tertanggung sebelum meninggal menderita sakit perut atau kembang perut	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Sejak
9. Tertanggung sebelum meninggal menderita sakit pinggang	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Sejak
10. Tertanggung meninggal dunia didalam hamil atau melahirkan anak atau sesudah melahirkan anak	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Tanggal melahirkan
11. Tertanggung meninggal dunia disebabkan oleh suatu kecelakaan	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	pada tanggal
12. Tertanggung menderita bengkak-bengkak (tumor)	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	pada
13. Mungkinkah tertanggung meninggal karena keracunan	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	racun
14. Tertanggung meninggal pada waktu/setelah dioperasi	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	pada tanggal
15. Tertanggung sebelum meninggal dirawat seorang dokter	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	Alamat
16. Tertanggung meninggal karena bunuh diri	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya
17. Adakah penjelasan tambahan selain hal-hal di atas	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya

Untuk melengkapi data di atas kami menyatakan **tidak keberatan** apabila Rumah Sakit / dokter yang merawat tertanggung memberikan keterangan mengenai penyakit / riwayat penyakit / medical record dari tertanggung kepada pihak AJB Bumiputera 1912.

..... 20

Yang memberikan pernyataan,


meterai

Catatan :

*) Berikan tanda X pada kolom yang tersedia sesuai jawaban yang dimaksud

Gambar 7
Formulir Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal
(yang disarankan)

Klaim - 04



Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA 1912
 Wisma Bumiputera Lantai 18 - 21
 Jl. Jend. Sudirman Kav. 75, Jakarta 12910
 Telepon : (021) 2512154, 2512157
 Telex : 65219, 65470 BPMLIC IA, Telecopier : 2512172
 Tromol Pos 4586/KBY, 1235/JKT, Alamat Kawat : BUMIPUTERA, JKT
 Website : www.bumiputera.com
 Email : bp1912@bumiputera.com

No. Formulir:

LAPORAN PENYELIDIKAN KLAIM MENINGGAL

Nomor Polis :

Nama Tertanggung :

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Jabatan :

dengan ini melaporkan bahwa sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, saya telah mengadakan penyelidikan tentang kebenaran dan sebab meninggalnya TERTANGGUNG polis tersebut di atas dengan uraian sebagai berikut:

1. Saya pertama kali mendapat informasi bahwa TERTANGGUNG meninggal dunia dari pada tanggal pukul
2. Penyelidikan langsung saya lakukan dengan cara mengunjungi pihak-pihak yang mengetahui meninggalnya tertanggung antara lain :
 - a. Tetangga tertanggung yang bernama : Hasil penyelidikan :
 - b. Keluarga tertanggung yang bernama : Hasil penyelidikan :
 - c. Dokter yang pernah merawat tertanggung : Hasil Penyelidikan :
 - d.
 - e.
3. Surat Keterangan / Pernyataan dan atau bukti otentik lain yang berhasil saya peroleh meliputi
 - a.
 - b.
 - c.
 - d.
 - e.

4. Dari



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada Bab ini peneliti mengambil kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket serta analisis terhadap teori dan pembahasannya dari permasalahan yang ada dalam bab-bab sebelumnya. Selanjutnya dari beberapa kesimpulan tersebut dapat digunakan untuk memperbaiki sistem dan prosedur pengendalian pembayaran klaim meninggal pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket.

Dari hasil pembahasan secara keseluruhan, unsur-unsur pengendalian intern yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan praktek-praktek yang sehat telah dipenuhi, Maka dapat disimpulkan bahwa AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket telah memadai, Namun masih terdapat kekurangan yaitu sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi Pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket belum terdapat adanya fungsi penyimpanan/pengeluaran kas (kasir) dengan fungsi akuntansi. Kasir memiliki wewenang penuh untuk melaksanakan penyimpanan/pengeluaran kas dan fungsi akuntansi. Sehingga belum terdapat pengawasan seluruh mutasi kas yang dikeluarkan oleh kasir.
2. Pemisahan fungsi pengeluaran kas dengan fungsi akuntansi belum terlihat dalam flowchart pembayaran klaim. Sehingga tugas dan tanggung jawab untuk memasukkan data ke dalam RMLBK dan LBK seharusnya dibebankan pada bagian akuntansi
3. Pada flowchart pembayaran klaim tidak terdapat cap lunas pada voucher pengeluaran kas. Voucher pengeluaran kas ini merupakan dokumen perintah pengeluaran kas dari pejabat yang berwenang kepada fungsi keuangan.
4. Dokumen dan formulir yang dibuat untuk mendukung sistem dan prosedur pembayaran klaim meninggal telah memadai. Setiap sistem dan prosedur

pembayaran klaim meninggal telah didukung oleh dokumen dan formulir yang memadai. Namun perancangan dan pengendalian atas dokumen dan formulir tersebut dinilai masih kurang. Sebagian besar dokumen dan formulir tidak bernomor urut tercetak (*prenumbered*). Hal ini mengakibatkan penggunaan dokumen dan formulir kurang dapat dipertanggung jawabkan.

B. Saran

Pengendalian perlu diperbaiki untuk memperoleh tingkat keyakinan yang wajar. Sesuai dengan salah satu karakteristik pengendalian, yaitu bahwa pengendalian tidak dapat memberikan jaminan mutlak bahwa harta perusahaan tidak akan diselewengkan. Demikian juga terhadap tingkat ketelitian informasi yang dihasilkannya tidak sepenuhnya mutlak. Berikut adalah beberapa saran yang dapat direkomendasikan penulis :

1. Perlu terdapat bagian akuntansi untuk melaksanakan fungsi akuntansi yang bertugas melakukan pencatatan atau pengelolaan terhadap bukti penerimaan/pengeluaran uang, sedangkan kasir hanya melakukan pengelolaan terhadap fisik uang.
2. Bagian akuntansi bertugas membuat voucher pengeluaran yang merupakan bukti kas keluar dengan dasar berkas klaim yang diterimanya. Sehingga kasir hanya melaksanakan fungsi keuangan saja yaitu mengisi cek, meminta otorisasi cek, mengirim cek kepada pemegang polis dan memberikan cap lunas pada voucher pengeluaran.
3. Pemberian cap lunas pada voucher pengeluaran oleh kasir. Hal ini dilakukan sebab voucher pengeluaran merupakan dokumen perintah pengeluaran kas dari pejabat yang berwenang kepada fungsi keuangan.
4. Rancangan dokumen dan formulir hendaknya diperbaiki dengan mencantumkan nomor urut tercetak didalamnya, sehingga penggunaannya dapat dipertanggungjawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Petunjuk Operasional Pemasaran Asuransi Jiwa dan Tabel Premi AJB Bumiputera 1912 Divisi Asuransi Perorangan*. 2000. PT. Mardi Mulyo : Jakarta.
- Anonim. *Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912 No. PE. 14/DIR/2000 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Klaim Polis Asuransi Jiwa Standard Dan Eksekutif*. 2000. Bumiputera : Jakarta.
- Anonim. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, Asuransi, dan Pertanggungan*. 1992. Jakarta.
- Darmawi, Herman. *Manajemen Asuransi*. 2000. Bumi Aksara : Jakarta.
- Arens, Loebbecke. *Auditing – Pendekatan Terpadu*. Edisi Revisi 1996. Jilid 1. 2003. Salemba Empat : Jakarta.
- Baridwan, Zaki. *Intermediate Accounting*. 2001. Edisi 7. BPFE : Yogyakarta.
- Sistem Akuntansi – Penyusunan Prosedur dan Metode*. 1979. BPFE : Jogjakarta.
- Bodnar, Hopwood. *Sistem Informasi Akuntansi*. 2000. Salemba Empat : Jakarta.
- Hartadi, Bambang. *Struktur Pengendalian Intern dalam Hubungannya dengan Manajemen dan Audit*. 1986. BPFE : Yogyakarta.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. *Standar Akuntansi Keuangan*. 2004. Jakarta : Salemba 4.
- Indriantoro, Nur, Bambang Soepomo. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. 2002. BPFE : Yogyakarta.
- Kieso, Donald E., Weygandt, Jerry J., Warfield, Terry D., *Akuntansi Intermediate*. 2002. Edisi 10. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. 2001. Edisi 3. Salemba Empat : Jakarta.
- Munawir. HS. *Auditing Modern*. 1997. Edisi 1. BPFE : Yogyakarta.
- Nasir. *Metode Penelitian*. Cetakan ke tiga. 1988. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Wilkinson, Joseph W., *Sistem Akunting dan Informasi*. 1993. Jilid 1. Edisi 3. Binarupa Aksara : Jakarta.