

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Semakin modern kehidupan masyarakat semakin berkembang pula cara masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, salah satunya dengan transportasi. Transportasi dinilai sebagai kebutuhan sekunder dalam kehidupan masyarakat yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan segala aktivitas. Pada saat ini hampir sebagian besar masyarakat Indonesia mempunyai kendaraan pribadi, yaitu mobil atau sepeda motor. Hal ini didukung pula dengan kemudahan dalam pengambilan kredit kendaraan bermotor dan harga kendaraan bermotor yang cukup terjangkau, sehingga menyebabkan kondisi kepadatan lalu lintas meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan data dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia yang ditulis di website Tribunnews.com, oleh Kepala Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia, Inspektur Jendral Polisi Pudji Hartono menjelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia**

Jenis Kendaraan	Tahun 2012	Tahun 2013	Persentase Kenaikan
Sepeda Motor	77,755 juta unit	86,253 juta unit	11%
Mobil	9,524 juta unit	10,54 juta unit	11%
Mobil Barang	4,723 juta unit	5,156 juta unit	9%

Sumber : www.Tribunnews.com 2014

Kepadatan lalu lintas ini termasuk salah satu faktor penyebab terjadi kecelakaan dari beberapa faktor lainnya. Faktor-faktor penyebab kecelakaan dapat dikarenakan karena kondisi jalan yang kurang memadai, kurang tertibnya masyarakat dalam menaati aturan lalu lintas, kurang kesadaran masyarakat akan pentingnya keselamatan jiwa dalam berkendara, serta meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di jalan raya. Berdasarkan data kepolisian RI seperti ditulis di *blog Edo Rusyanto's Traffic* tentang kasus kecelakaan yang terjadi dari Januari-Agustus 2013, aspek tidak tertib dalam berkendara ternyata mengakibatkan terjadinya 117 kasus kecelakaan per hari. Selanjutnya, aspek lengah menimbulkan 84 kasus per hari dan ngebut menyumbang 38 kasus kecelakaan per hari. Sehingga rata-rata total kecelakaan per hari nya sebanyak 239 kasus kecelakaan.

Kecelakaan termasuk resiko dalam bertransportasi. Resiko menurut Tampubolon (2005:4) adalah “Berbagai peristiwa atau situasi yang dapat menghambat atau menggagalkan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan”. Resiko mempunyai beberapa jenis, jenis-jenis resiko menurut Djojosoedarso (2003) yang ditulis di *blog My Campus Stie Banten*, dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Resiko yang bisa dialihkan ke pihak lain dengan mempertanggungkan suatu objek yang terkena resiko kepada perusahaan asuransi dengan membayar sejumlah premi asuransi sehingga kerugian menjadi tanggungan (pindah) ke pihak asuransi.
2. Asuransi yang tidak dapat dialihkan ke pihak lain.

Kecelakaan yang terjadi di Indonesia merupakan bentuk resiko yang dapat dialihkan ke pihak lain, terbukti dengan tersedianya perusahaan jasa asuransi di Indonesia yang menangani resiko dari kecelakaan. Resiko yang ditimbulkan dari kecelakaan dapat berupa kerugian materiil maupun non-materiil. Sebagian besar dari masyarakat Indonesia terbebani dengan resiko materiil yang terjadi mendadak dan selalu di luar prediksi. Kerugian materiil yang ditimbulkan dari kecelakaan ini mendorong masyarakat Indonesia untuk melakukan tindakan antisipasi. Salah satu bentuk tindakan antisipasi agar kerugian materiil yang ditimbulkan dapat diminimalisir dan tidak membebani dapat dilakukan dengan mengikuti asuransi.

Menurut Danarti (2011:8), Asuransi sendiri memiliki pengertian “Suatu alat untuk mengurangi risiko yang melekat pada perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena risiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugian yang diramalkan terjadi, akan dibagi secara proporsional oleh semua pihak dalam gabungan itu”.

Pada saat ini banyak terdapat perusahaan asuransi di Indonesia, hal ini disebabkan mulai munculnya kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya mengikuti asuransi. Namun kesadaran akan pentingnya mengikuti asuransi belum sepenuhnya dimiliki oleh semua lapisan masyarakat Indonesia. Menanggapi hal demikian, pemerintah Indonesia mendirikan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Jasa Raharja (Persero) yang tujuannya untuk melindungi asuransi jiwa yang merupakan bentuk resiko yang timbul di masyarakat akibat kecelakaan lalu lintas. Perusahaan asuransi milik negara ini ternyata memiliki peranan penting



bagi masyarakat Indonesia, khususnya yang memiliki kendaraan bermotor. Peranan PT. Jasa Raharja (persero) bagi masyarakat Indonesia adalah memberikan santunan kecelakaan untuk para korban kecelakaan dan ahli waris korban, serta berupaya dalam melakukan pencegahan terjadinya kecelakaan dengan memperbaiki fasilitas lalu lintas.

Perusahaan asuransi Jasa Raharja pasti membutuhkan suatu informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu yang dapat digunakan dalam hal penetapan kebijakan yang akan diberlakukan di masyarakat. Informasi yang dibutuhkan oleh PT. Jasa Raharja dapat berupa informasi tentang rata-rata pendapatan masyarakat Indonesia, jumlah kepemilikan kendaraan bermotor, data kecelakaan lalu lintas yang terjadi, data korban kecelakaan, dll. Adanya informasi tersebut menjadikan kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan dan pembayaran klaim kecelakaan sesuai dengan ketentuan PT. Jasa Raharja (persero).

Menurut Krimiaji (2002:15), “Informasi adalah data yang telah diorganisasi, dan telah memiliki kegunaan dan manfaat”. Informasi termasuk salah satu kebutuhan yang penting baik individu maupun organisasi untuk proses pengambilan keputusan. Informasi merupakan kebutuhan manajemen dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan suatu manajemen pasti tergantung oleh ketepatan informasi yang diperoleh. Manajemen perusahaan membutuhkan banyak informasi agar dapat bekerja optimal, namun informasi yang ada tidak sepenuhnya digunakan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan. Oleh sebab itu, manajemen

memerlukan sistem informasi akuntansi yang dapat menghasilkan informasi yang tepat.

Sistem informasi akuntansi menurut Krismiaji (2005:4) adalah "Sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis". Sistem informasi akuntansi yang baik dapat membantu manajemen dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, serta dapat membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang, dikarenakan pada saat wawancara pra-riset dengan salah satu karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang menyebutkan bahwa pada wilayah jangkauan kerja di Kabupaten Malang dan Kota Batu, jumlah karyawan yang bertugas di lapangan untuk melakukan kegiatan survei kecelakaan disetiap Samsat Kabupaten Malang dan Kota Batu hanya 1 orang. Sedangkan tingkat kecelakaan yang terjadi tinggi, dikhawatirkan apabila petugas survei hanya 1 orang dapat menyebabkan kegiatan survei tidak berjalan cepat dengan demikian pembayaran klaim tidak dapat diproses lebih lanjut.

Disamping hal tersebut, kegiatan pemantauan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif. Terbukti belum terbentuknya satuan pemeriksaan intern yang tujuannya (Mulyadi, 2008:513) melakukan perhitungan kas secara periodik, mencocokkan hasil perhitungan saldo kas menurut catatan akuntansi, pemeriksaan mendadak terhadap laporan keuangan perusahaan dan membuat rekonsiliasi bank secara



periodik. Menanggapi temuan tersebut, pelaksanaan sistem dan prosedur yang memadai perlu dilakukan sebagai upaya dalam mendukung pengendalian intern yang efektif dan efisien dalam menjaga aset perusahaan.

Pengendalian intern (*internal control*), menurut Krimiaji (2002:218) adalah “rencana organisasi dan metoda yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen”. Pengendalian Intern yang efektif (Tampubolon, 2005:33) membantu organisasi memenuhi tujuan-tujuan operasional (kinerja), pelaporan keuangan/non-keuangan, dan kepatuhan. Pengendalian intern menjaga organisasi tetap berada pada target untuk mencapai tujuan dan memenuhi misi, serta meminimalkan gangguan yang sifatnya mendadak.

Pengendalian intern pada sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan sangat dibutuhkan. Pengendalian intern merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan berperan penting dalam mencegah segala bentuk penyimpangan (*fraud*) yang mungkin terjadi sehingga merugikan perusahaan. Bagi perusahaan, pengendalian intern memiliki peranan penting karena dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengevaluasi kinerja suatu perusahaan tentang pelaksanaan kegiatan apakah sudah sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dalam pembayaran klaim kecelakaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi dengan judul : **“Analisis Sistem dan Prosedur**

## **Pembayaran Klaim Kecelakaan dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern” (Studi kasus pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang).**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan di PT.Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang ?
2. Apakah sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan di PT.Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang sudah mendukung dalam upaya meningkatkan pengendalian intern?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan memahami sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan di PT.Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang.
2. Mengetahui sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan di PT.Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang sudah mendukung dalam upaya meningkatkan pengendalian intern.

### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Manfaat Akademis
  - a. Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan tentang sistem informasi akuntansi, khususnya yang terkait dengan sistem dan

prosedur pembayaran klaim kecelakaan yang didukung dengan pengendalian intern yang memadai.

- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pihak-pihak lain yang berminat pada penelitian di bidang yang sejenis.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan/saran untuk perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan pengendalian intern yang memadai pada perusahaan, sehingga diharapkan dapat menghasilkan sistem dan prosedur yang baik.

## E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dimaksudkan untuk memudahkan penulis didalam mempelajari dan memahami secara keseluruhan pada penelitian ini.

Secara garis besar sistematika pembahasan dalam proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini pembahasan terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan. Sehingga para pembaca bisa memahami garis besar dari penulisan skripsi ini.



**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini memaparkan tentang teori-teori yang digunakan dalam disiplin ilmu administrasi yang ada kaitannya dengan materi penulisan skripsi ini dan dapat digunakan sebagai kerangka kerja untuk memudahkan pemecahan terhadap masalah yang ada. Diantaranya teori tentang Sistem dan Prosedur, Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas, Pengendalian Intern, dan Asuransi.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini. Karena metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif maka dalam bab ini diuraikan pula tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data serta jenis analisis data yang digunakan.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang penyajian data yang meliputi sejarah perusahaan, profil perusahaan, bentuk badan usaha perusahaan. Serta menjelaskan struktur organisasi, uraian tugas dan wewenang, wilayah jangkauan kerja, besarnya santunan, persyaratan

pengajuan klaim, sistem dan prosedur pembayaran klaim, fungsi yang terkait, dokumen yang digunakan, catatan yang digunakan, jaringan prosedur, unsur-unsur pengendalian intern. Dan menjelaskan tentang interpretasi data mengenai analisis data yang berhubungan dengan sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan dalam upaya meningkatkan pengendalian intern.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi, berisikan tentang kesimpulan secara garis besar yang merupakan temuan pokok serta saran-saran yang diberikan pihak peneliti dengan harapan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk perbaikan kedepannya serta bermanfaat untuk pihak lain yang berminat pada penelitian yang sejenis.