

SISTEM AKUNTANSI KLAIM KECELAKAAN (KENDARAAN RODA EMPAT) PADA PT. ASURANSI UMUM MEGA CABANG PALEMBANG

Rismansyah *)

ABSTRAK

Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, merupakan salah satu jenis perusahaan asuransi kerugian di Indonesia yang menawarkan produk asuransi kecelakaan (kendaraan roda empat) PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang yang berdiri sejak tanggal 7 Mei 2007, mempunyai tujuan untuk mendidik masyarakat merencanakan masa depan serta memberikan perlindungan bagi masyarakat. Pelayanan yang terbaik selalu dilakukan untuk bisa mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga Asuransi Mega menjadi perusahaan asuransi yang andal dan terpercaya. Namun pada kenyataan sering terjadi kekecewaan nasabah terhadap perusahaan asuransi yang dianggap bekerja tidak profesional dalam menangani klaim. Perusahaan asuransi Mega hanya dianggap memberikan janji tetapi tidak dapat mewujudkannya. Pengajuan klaim oleh pemegang polis sering di persulit oleh pihak asuransi.

Penulisan ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) dan menganalisis keefektifitasnya. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, yang berlokasi di Jl.R.Sukanto No.28G Palembang. Objek kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang. Metode pengumpulan data pada tugas akhir ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Akuntansi Klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, dokumen dan catatan akuntansi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan serta cukup memadai. Sistem yang diterapkan pun sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari fungsi-fungsi yang terkait telah bekerja sesuai dengan tugasnya. Prosedur yang diterapkan sudah cukup baik hanya saja proses penyelesaian klaim nya masih memakan waktu yang sedikit lambat. Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa pada Sistem Akuntansi klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, dokumen yang digunakan pada pengeluaran kas secara tunai dan cek tidak dilakukan secara terpisah. Fungsi pemegang dana kas kecil harus terpisah dari fungsi kas serta membentuk fungsi pemeriksa intern yang berfungsi menjaga kekayaan perusahaan dan menjamin serta keandalan akuntansi.

Kata Kunci : *Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan (Kendaraan Roda Empat)*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Asuransi Umum Mega merupakan jenis perusahaan asuransi umum di Indonesia yang menawarkan produk asuransi kendaraan yang berdiri sejak tanggal 4 Juni 2004 mempunyai tujuan untuk mendidik masyarakat merencanakan masa depan serta memberikan perlindungan bagi masyarakat. Tetapi pada kenyataannya sering terjadi kekecewaan nasabah terhadap perusahaan asuransi yang dianggap bekerja tidak profesional dalam menangani klaim. Perusahaan

asuransi hanya dianggap memberikan janji tetapi tidak dapat mewujudkannya. Pengajuan klaim oleh pemegang polis sering di persulit oleh pihak asuransi. Pihak asuransi meminta berbagai macam persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemegang polis. Berdasarkan beberapa data yang penulis dapat, salah satu dari kekecewaan yang dialami oleh nasabah karena pengajuan klaim nya tidak bisa diproses yaitu kerusakan mesin (*cylinder head*) akibat gejala mesin *over heating* (panas berlebihan) karena kebocoran air pada radiator akibat dari faktor pemakaian atau umur

*) Dosen Tetap FE Univ-PGRI Plg

kendaraan. Data lain yang didapat yaitu klaim tidak dapat diproses lebih lanjut dengan alasan yaitu karena diketahui pada saat kejadian pengemudi kendaraan tersebut tidak memiliki SIM. Selain itu klaim yang tidak dapat diproses lebih lanjut dikarenakan pada saat terjadinya peristiwa tersebut pengemudi tidak memiliki sim A dan adanya rekayasa atau laporan tidak benar. Selanjutnya berdasarkan data, klaim yang tidak bisa diproses lebih lanjut karena klaim terjadi diluar dari periode pertanggung. Kekecewaan lainnya yang dialami nasabah karena klaim tidak bisa diproses yaitu kendaraan hilang akibat penggelapan, sehingga pihak perusahaan tidak dalam posisi untuk menjamin kerugian yang terjadi. Sistem asuransi di Indonesia belum memuaskan. Sering kali kita melihat perusahaan asuransi yang sangat gencar mempromosikan produknya akan tetapi apabila saatnya terima klaim mereka seolah-olah mengulur waktu dengan dalih prosedur yang memakan waktu cukup lama, investigasi kasus, dokumen dokumen yang diperlukan untuk klaim tersebut tidak lengkap. Ditambah lagi dengan waktu yang cukup lama untuk pihak perusahaan asuransi berkaitan dengan cairnya uang tuntutan ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak tertanggung yang disebabkan karena lambatnya proses persetujuan dari Kantor Pusat Perusahaan Asuransi.. Penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh penulis, "Giventy Handi, Tugas Akhir (2006:3) yang berjudul, Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan Diri/*Personal Accident* Pada PT Asuransi Jiwasraya Persero *Branch Office* Semarang Barat", terdapatnya kekecewaan yang dialami oleh nasabah dalam mengajukan klaim serta melihat kenyataan yang ada belum sesuai dengan yang diharapkan

nasabah. Hal ini akan menyebabkan kerugian pada nasabah.

1.2 Masalah Penelitian

1.2.1 Pembatasan Lingkup Masalah

Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi ruang lingkup masalah mengenai luas jaminan asuransi pada kondisi pertanggung *All Risks* yang hubungannya dengan sistem akuntansi klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang.

1.2.2 Rumusan Masalah

"Bagaimana sistem akuntansi klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT. Asuransi Umum Mega cabang Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan pasti mempunyai tujuan akhir yang ingin dicapai, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui sistem akuntansi klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT. Asuransi Umum Mega cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi perusahaan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan berupa saran-saran yang bermanfaat sebagai alternatif yang dapat dipertimbangkan khususnya mengenai sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat).
2. Bagi penulis dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pemahaman literature buku mengenai sistem klaim

kecelakaan (kendaraan roda empat).

3. Bagi pihak lain dapat dijadikan bacaan bagi para civitas Universitas khususnya dan masyarakat luas pada umumnya sehingga mendapatkan informasi dan referensi bagi peneliti lanjutan mengenai pengetahuan tentang sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat).

2. LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Akuntansi

Sistem Akuntansi menurut Mulyadi (2010:3), adalah : Sistem Akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Sistem Akuntansi menurut Carl S Warren (2005:617), adalah : Sistem Akuntansi adalah metode dan prosedur yang dipakai oleh suatu usaha untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengikhtisarkan, dan melaporkan data-data keuangan yang digunakan oleh manajemen dan pihak luar.

2.2 Sistem Klaim Kecelakaan (Kendaraan Roda Empat)

Pengertian Asuransi atau Pertanggungjawaban menurut Ketut Sendra (2009:30), adalah :

Asuransi atau pertanggungjawaban adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada pihak 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 akibat yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Pengertian Asuransi menurut Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia, adalah :

Asuransi atau pertanggungjawaban adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikat diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu. Sedangkan definisi Asuransi menurut Darmawi (2006:2), dijelaskan pengertian asuransi dari berbagai sudut pandang, yaitu dari sudut pandangan ekonomi, hukum, bisnis, sosial, ataupun berdasarkan pengertian matematika. Dalam pandangan ekonomi, asuransi merupakan suatu metode untuk mengurangi risiko dengan jalan memindahkan dan mengkombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan (*financial*). Dari sudut pandang hukum, asuransi merupakan suatu kontrak (perjanjian) pertanggungjawaban risiko antara tertanggung dengan penanggung.

Kecelakaan menurut Herman Darmawi (2006:101), adalah : Suatu kejadian yang tidak terduga dengan

kekerasan dari luar terhadap tertanggung yang seketika itu mengakibatkan kerusakan/kerugian pada kendaraan.

Kecelakaan kendaraan menurut PT. Asuransi Umum Mega, adalah : Peristiwa tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir, atau terperosok, perbutan jahat, pencurian, dan kebakaran yang datangnya di luar terhadap tertanggung atau peserta yang tidak sengaja dan tidak duga sebelumnya yang menyebabkan tertanggung mengalami kerugian / kerusakan.

Pengertian Klaim menurut Ketut Sendra (2009:30), adalah :

Klaim merupakan permohonan atau tuntutan seorang pemilik polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis / ganti rugi atau pembayaran apabila obyek yang dipertanggungjawabkan mengalami kerugian dan kerusakan.

Pengertian Klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) menurut Ketut Sendra (2009:30), adalah :

Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) yaitu bahwa tertanggung telah mengajukan suatu permohonan tertulis yang menjadi dasar dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari polis ini, penanggung akan memberikan ganti rugi kepada tertanggung terhadap kerugian atas kerusakan pada kendaraan dan kepentingan yang dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan-ketentuan, persyaratan-persyaratan, pengecualian yang tertera dalam dan atau dilekatkan dan atau dilampirkan pada polis ini.

Pengertian Sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) menurut AAUI (2007:50), adalah :

Sistem Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) yaitu suatu kumpulan prosedur permohonan atau tuntutan dari pemegang polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan karena tertanggung mengalami kecelakaan yang menyebabkan kerugian / kerusakan.

2.3 Unsur-Unsur yang Membentuk Sistem Klaim Kecelakaan (kendaraan Roda Empat)

Sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) memiliki hubungan yang sangat erat dengan sistem pengeluaran kas. Tujuan utama dari pengelolaan klaim adalah untuk memastikan bahwa semua pembayaran manfaat yang dibuat oleh perusahaan asuransi adalah untuk klaim yang valid atau layak untuk dibayarkan. (Ketut Sendra, 2009:35). Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas menurut Mulyadi (2010:509), adalah : Suatu catatan yang dibuat untuk melaksanakan kegiatan pengeluaran baik dengan cek maupun dengan uang tunai yang digunakan untuk kegiatan umum perusahaan. Klaim merupakan salah satu pengeluaran kas asuransi karena klaim merupakan tuntutan yang harus dibayar oleh pihak asuransi kepada tertanggung/pemegang polis sesuai perjanjian yang sudah disepakati. Elemen-elemen sistem klaim kecelakaan (kendaraan) meliputi:

2.3.1 Fungsi/Bagian yang Terkait

Fungsi yang terkait dalam sistem klaim kecelakaan adalah :

1. Departemen/Bagian Klaim yaitu klaim-klaim asuransi

biasanya ditangani oleh kantor pusat. Klaim-klaim asuransi tidak sukar menangannya karena tidak banyak pengecualian dan syarat-syarat kontraknya, kendaraannya hancur total atau cuma sebagian.

2. Fungsi/bagian dalam sistem akuntansi pengeluaran kas dengan menggunakan cek yaitu pengeluaran kas dalam perusahaan dilakukan dengan menggunakan cek. Pengeluaran kas yang tidak dapat dilakukan dengan cek (biasanya karena jumlahnya relative kecil), dilaksanakan melalui dana kas kecil.

2.1 Fungsi/bagian yang memerlukan pengeluaran kas yaitu suatu fungsi memerlukan pengeluaran kas maka fungsi tersebut harus mengajukan permintaan cek kepada fungsi akuntansi harus mendapat persetujuan dari kepala fungsi yang bersangkutan.

2.2 Fungsi akuntansi/fungsi kas yaitu sistem akuntansi pengeluaran kas menggunakan cek, fungsi ini bertanggung jawab atas pencatatan pengeluaran kas yang menyangkut biaya dan persediaan, pencatatan transaksi pengeluaran kas atau register cek, pembuatan bukti kas keluar yang memberikan otorisasi kepada fungsi kas dalam mengeluarkan cek sebesar yang tercantum

dalam dokumen tersebut.

- 2.3 Fungsi pemeriksaan intern yaitu Fungsi ini bertanggung jawab untuk melakukan perhitungan kas (*cash count*) secara periodic dan mencocokkan hasil perhitungannya dengan saldo kas menurut catatan akuntansi.

2.3.2 Formulir/Dokumen yang digunakan

- a. Pengertian formulir menurut Mulyadi (2010:3), adalah :
Formulir sering disebut dengan istilah dokumen, karena dengan formulir ini peristiwa yang terjadi dalam organisasi direkam (didokumentasikan) di atas secarik kertas. Formulir sering pula disebut dengan istilah media, karena formulir merupakan media untuk mencatat peristiwa yang terjadi dalam organisasi kedalam catatan. Dengan formulir ini, data yang bersangkutan dengan transaksi direkam pertama kalinya sebagai dasar pencatatan dalam catatan.

Dalam sistem klaim kecelakaan (kendaraan) formulir yang digunakan meliputi :

1. Bukti kas keluar berfungsi sebagai perintah pengeluaran kas pada bagian kasa sebesar yang tercantum dalam dokumen tersebut.
2. Cek merupakan dokumen yang digunakan untuk memerintahkan bank melakukan pembayaran sejumlah uang kepada orang atau organisasi yang namanya tercantum dalam cek untuk pembayaran.

3. Permintaan cek yaitu dokumen ini pada sistem pengeluaran kas menggunakan cek berfungsi sebagai permintaan dari fungsi yang memerlukan pengeluaran kas kepada fungsi akuntansi untuk membuat bukti kas keluar.

2.3.3 Catatan

Pengertian catatan menurut Mulyadi (2010:4), adalah : Catatan dalam sistem akuntansi ditempuh dengan pengklasifikasian kedalam jurnal, buku besar, buku pembantu, serta laporan keuangan. Laporan dapat berbentuk hasil cetak computer dan tayangan pada layar monitor computer. Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem akuntansi pengeluaran kas adalah jurnal pengeluaran kas dan register cek. Pencatatan informasi kedalam jurnal dapat menggunakan beberapa cara yaitu : dengan pena, mesin pembukuan, dokumen sumber yang berfungsi sebagai jurnal dan computer.

2.3.4 Jaringan Prosedur yang membentuk Sistem Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat)

Pengertian prosedur menurut Mulyadi (2010:5), adalah : 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.

1. Prosedur penyelesaian klaim yang diajukan oleh pemegang polis menurut Herman Darmawi (2006:47) adalah :

- 1.1 Pemberitahuan Kerugian yaitu langkah pertama dari proses klaim adalah pemberitahuan oleh tertanggung kepada

perusahaan bahwa suatu kerugian telah terjadi. Tujuan pemberitahuan yang segera ini adalah untuk memungkinkan perusahaan asuransi menyelidiki kerugian itu selagi masih hangat.

- 1.2 Memeriksa Penutupan Asuransi yaitu pemberitahuan kerugian yang telah diterima oleh agen atau kantor pusat maupun kantor cabang perusahaan asuransi harus dilakukan inspeksi terhadap fakta-fakta untuk mengambil tindakan dalam penyelesaian klaim.
- 1.3 Penyelidikan Kerugian yaitu pengiriman formulir bukti kerugian oleh perusahaan asuransi kepada *claimant* belum berarti bahwa penanggung telah mengakui kewajibannya. Jika dari semua penyelidikan yang dilakukan ternyata sesuai fakta, maka kerugian itu akan ditutup oleh perusahaan asuransi.
- 1.4 Bukti Kerugian yaitu Dalam jangka waktu tertentu setelah memberitahukan kerugian, pihak tertanggung diharapkan untuk menyertakan bukti kerugian. Penilai (*adjuster*) biasanya membantu tertanggung dalam menyiapkan dokumen ini diajukan kepada perusahaan asuransi.
- 1.5 Pembayaran atau menolak tuntutan klaim yaitu perusahaan asuransi menarik sebuah draft untuk membayar ganti rugi pada tertanggung. Jika tidak, pihak asuransi akan menolak klaim itu.

2. Jaringan prosedur yang membentuk sistem pengeluaran kas.

- 2.1 Sistem akuntansi pengeluaran kas dengan cek yang tidak memerlukan permintaan cek terdiri dari prosedur pembuatan bukti kas keluar, prosedur pembayaran kas, serta prosedur pencatatan pengeluaran kas.
- 2.2 Sistem akuntansi pengeluaran kas yang memerlukan permintaan cek terdiri dari prosedur permintaan cek, prosedur pembuatan bukti kas keluar, prosedur pembayaran kas, serta prosedur pencatatan pengeluaran kas.

2.3.5 Premi Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut PT. Asuransi Umum Mega

Pengertian premi menurut PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, adalah : premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya di asuransi. Besarnya premi atas keikutsertaan di asuransi yang harus dibayarkan telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung. Premi asuransi kendaraan bermotor, yaitu :

1. Kondisi Pertanggungan *Comprehensive/All Risks* (kerugian akibat dari tabrakan, perbuatan jahat, pencurian, kebakaran)
 - a. Tanggung jawab hukum pihak ketiga (kerusakan harta benda, cedera badan dan kematian), Rp. 5.000.000,-,
 - b. Kecelakaan diri pengemudi, Rp. 1.000.000,-

- c. Kecelakaan diri penumpang, Rp. 1.000.000,-
 - d. (Max 4 person).
2. Harga pertanggungan (dalam jutaan rupiah)
 - a. (0-150), tarif premi 1 tahun 3%,
 - b. (151-300), tarif premi 1 tahun 1.9%,
 - c. (301-500), tarif premi 1 tahun 1.8%,
 - d. (501-800), tarif premi 1 tahun 1.5%
 3. Resiko sendiri untuk setiap peristiwa / kejadian
 - a. Rp. 200.000,- untuk setiap kejadian,
 - b. Kehilangan total akibat pencurian, 5% dari harga pertanggungan.
 4. Maximum usia kendaraan bermotor
 - a. (0-150 juta), 3 tahun.
 - b. b.(151-800 juta), 5 tahun
 5. Kondisi Pertanggungan
 - 5.1 *Comprehensive / All Risks* (kerugian akibat dari tabrakan, perbuatan jahat, pencurian, kebakaran) + *SRCCCTS* (kerusakan, pemogokan, perbuatan jahat, terorisme, sabotase) + *Act Of God* (kerugian akibat bencana alam).
 - a. Tanggung jawab hukum pihak ketiga (kerusakan harta benda, cedera badan dan kematian), Rp. 5.000.000,-,
 - b. Kecelakaan diri pengemudi, Rp. 1.000.000,-,
 - c. Kecelakaan diri penumpang, Rp. 1.000.000,-, d. (Max 4 person).
 - 5.2 Harga pertanggungan (dalam jutaan rupiah)

- a. (0-150), tarif premi 1 tahun 3.25%,
 - b. (151-300), tarif premi 1 tahun 2.25%,
 - c. (301-500), tarif premi 1 tahun 2.25%, d. (501-800), tarif premi 1 tahun 1.75%
- 5.3 Resiko sendiri untuk setiap peristiwa / kejadian
- a. Rp. 200.000,- untuk setiap kejadian
 - b. Akibat dari *SRCCTS* : Kerusakan sebagian Rp. 500.000,- , Kerusakan total 5% dari harga pertanggungan
 - c. Akibat dari bencana alam, 10% dari klaim, min Rp. 500.000,-
 - d. Kehilangan total akibat pencurian, 5% dari harga pertanggungan.
- 5.4 Maximum usia kendaraan bermotor
- a. (0-150 juta), 3 tahun,
 - b. b. (151-800 juta), 5 tahun.

2.3.6 Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia berdasarkan Surat Keputusan (AAUI) Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (2007:50)

Pengertian polis asuransi menurut Ketut Sendra (2009:50), adalah : Polis asuransi adalah bukti perjanjian itu, dan memuat berbagai janji berikut batasan atau pengecualiannya serta benefit yang diperjanjikan. Jika salah satu syarat saja tidak dapat dipenuhi maka janji pun dapat tidak dipenuhi.

3. PROSEDUR

1.3 Metode Penelitian

1.3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, yang berlokasi di Jl.R.Sukanto No.28G Palembang.

1.3.2 Sumber dan Teknik Pengumpul Data

a. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2007:402), data yang digunakan penulisan skripsi ini bersumber dari :

- 1) Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dari PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang,
- 2) Data Sekunder adalah merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

b. Teknik Pengumpul Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

Penelitian Lapangan ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi adalah pengamatan langsung kepada objek yang akan diteliti. Dalam metode ini

penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT. Asuransi Umum Mega cabang Palembang. (Sugiyono, 2007:403)

2. Wawancara atau *interview* adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab karyawan PT. Asuransi Umum Mega cabang Palembang yang berwenang dalam menangani sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat). (Sugiyono, 2007:410)
3. Dokumentasi menyelidiki benda-benda tertulis seperti dokumen, formulir maupun catatan yang berhubungan dengan klaim kecelakaan (kendaraan roda empat). (Sugiyono, 2007:422).

1.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yaitu metode analisis yang data tidak didasarkan pada perhitungan statistik yang berbentuk kuantitatif (jumlah) akan tetapi pada bentuk pernyataan dan uraian. Metode ini dipakai untuk membandingkan antara teori dan fakta yang terjadi tentang prosedur secara deskriptif dari sistem klaim kecelakaan (kendaraan). Analisis data

dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai *human instrument* dan dengan teknik pengumpul data *participant observation* (observasi berperan serta) dan *in depth interview* (wawancara mendalam). (Sugiyono, 2007:17)

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan (Kendaraan Roda Empat)

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis dapat sistem pelayanan asuransi pada PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang menggunakan teknologi komunikasi *Excelindo* dan Sistem Care. Teknologi komunikasi *Excelindo* (xl kartu) merupakan teknologi yang menghubungkan dari OB (*office boy*) sampai dengan Direktur pusat. Di setiap cabang diberikan (xl kartu) untuk menghubungi nasabah dan kantor pusat, atau menghubungi cabang yang satu dengan cabang-cabang yang lainnya. Teknologi *Excelindo* juga merupakan teknologi komunikasi yang menghubungkan seluruh Para Group baik *Head Office*, *Regional Office* maupun *Branch Office* menjadi satu kesatuan (*on-line*).

Sedangkan Sistem Care merupakan sistem jaringan yang menghubungkan cabang-cabang ke pusat dalam pembuatan SPK (surat perintah kerja), polis, dan laporan keuangan. Melalui Sistem

Care proses pencetakan polis dapat segera dilakukan di cabang mana polis diterbitkan. Sedangkan Dalam pembuatan SPK ada beberapa langkah, yaitu :

1. Membuka program *Care online* di komputer cabang
2. Masukkan *password user id* cabang
3. Pilih klaim dan *reinsurance*
4. Memulai dari pembuatan SPK
5. Masukkan kode cabang, no polis, nama tertanggung, bengkel yang dituju untuk perbaikan kendaraan, nilai klaim yang harus diganti, dan OR (resiko sendiri)
6. *Finis*.

Berdasarkan pada latar belakang yang diketahui, maka hasil penelitian dari Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) terdiri dari:

4.1.1.1 Fungsi / Bagian yang terkait

Fungsi-fungsi yang terkait dalam proses pencairan klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) adalah :

1. Bagian pertanggung jawaban ini bertanggung jawab dalam menerima berkas yang diajukan oleh tertanggung untuk diproses lebih lanjut.
2. Fungsi akuntansi / fungsi kas dalam sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) bertanggung jawab melakukan pencatatan pengeluaran kas, mencatat transaksi pembentukan dana kas kecil, membuat rekapitulasi kelengkapan kas bulanan, melakukan verifikasi kelengkapan dan kesahihan dokumen pendukung yang dipakai sebagai dasar pembuatan bukti kas keluar.

Bagian akuntansi bertugas mengisi bukti kas keluar dan menyerahkannya kepada tertanggung/pemegang polis. Bagian akuntansi juga bertanggung jawab sebagai pemegang dana kas kecil.

4.1.1.2 Formulir / Dokumen yang digunakan dalam sistem pengeluaran kas pada sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat)

Sistem pengeluaran kas pada PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, menggunakan sistem cek (jika jumlah klaim yang dibayar lebih dari Rp.1.000.000) dan sistem dana kas kecil (jika pembayarannya kurang dari Rp.1.000.000). Formulir yang digunakan adalah :

1. Surat Ijin Pembayaran (SIP) Dokumen ini berisi ijin membayar klaim kepada tertanggung/pemegang polis yang diserahkan dari regional manager kepada branch manager.
2. Cek dokumen ini digunakan untuk memerintahkan bank melakukan pembayaran sejumlah uang kepada orang atau organisasi yang namanya tercantum dalam cek untuk pembayaran. Cek yang digunakan adalah cek atas nama/*check issuer*.

Dokumen yang digunakan dalam proses pengajuan klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) adalah :

1. Permintaan pengajuan polis, 2. Laporan polisi, 3. Kartu tanda penduduk (KTP), 4. Surat tanda nomor kendaraan (STNK), 5. Surat izin mengemudi (SIM), 6.

Kuitansi pembayaran faedah asuransi dan bukti kas keluar.

1.1.1.3 Catatan Akuntansi yang digunakan

Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, antara lain :

1. Jurnal pengeluaran kas digunakan untuk mencatat pengeluaran dalam bentuk dana kas kecil dan dalam pengisian kembali dana kas kecil. Dokumen sumber yang digunakan dalam pencatatannya adalah surat ijin pembayaran (SIP) klaim dan bukti kas keluar yang dapat digunakan dalam mecairkan klaim kecelakaan (kendaraan roda empat).
2. Register cek digunakan untuk mencatat pengeluaran atas jaminan yang berupa bukti kas keluar dan surat ijin pembayaran (SIP).

4.1.1.4 Jaringan Prosedur yang membentuk Sistem Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang

Menurut Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (2007:56), Dalam sistem klaim kacelakaan (kendaraan roda empat) terdiri dari beberapa jaringan prosedur, yaitu:

1. Prosedur pengajuan klaim
 - 1.1 Peristiwa kecelakaan atau kehilangan pada kendaraan yang dialami tertanggung/peserta, harus diberitahukan kepada perusahaan selambat-lambatnya 5 hari kalender kerja sejak terjadinya kecelakaan.

Pemberitahuan dilakukan baik melalui *by phone*, *by fax*, *by email* dan *direct*.

- 1.2 Klaim asuransi harus sudah diajukan kepada perusahaan selambat-lambatnya 5 hari kalender kerja sejak terjadinya kecelakaan yang dialami tertanggung/peserta dan diajukan secara tertulis dengan cara mengisi formulir (*form claim*) yang telah disediakan oleh perusahaan.
- 1.3 Pengajuan klaim oleh tertanggung/peserta harus disertakan bukti-bukti yang lengkap, yaitu : Surat pengajuan dari pemegang polis, Fotocopy sertifikat tanda peserta, Berita acara dari kepolisian / pihak yang berwenang
- 1.4 Jenis kendaraan yang di asuransikan yaitu semua jenis kendaraan roda empat dengan tahun kendaraan yaitu mulai dari tahun 2006. Dari tahun 2006-2008 dikenakan resiko sendiri sebesar Rp. 100.000, Sedangkan dari tahun 2009 keatas dikenakan resiko sendiri sebesar Rp. 200.000.
- 1.5 Luas jaminan *All Risks* atau disebut juga *Comprehensive* (0-100%), dibagi menjadi 2 yaitu :
 1. *Partial Loss* (kerusakan sebagian) yaitu kerusakan 0-75% dari harga kendaraan
 2. *Total Loss* yaitu kerusakan diatas 75% dari harga kendaraan, seperti : kehilangan, kebakaran, pengangkutan diatas kapal Feri yang dapat menyebabkan kerugian diatas 75%. Pergantian kendaraan terhadap luas jaminan *total loss* kecuali

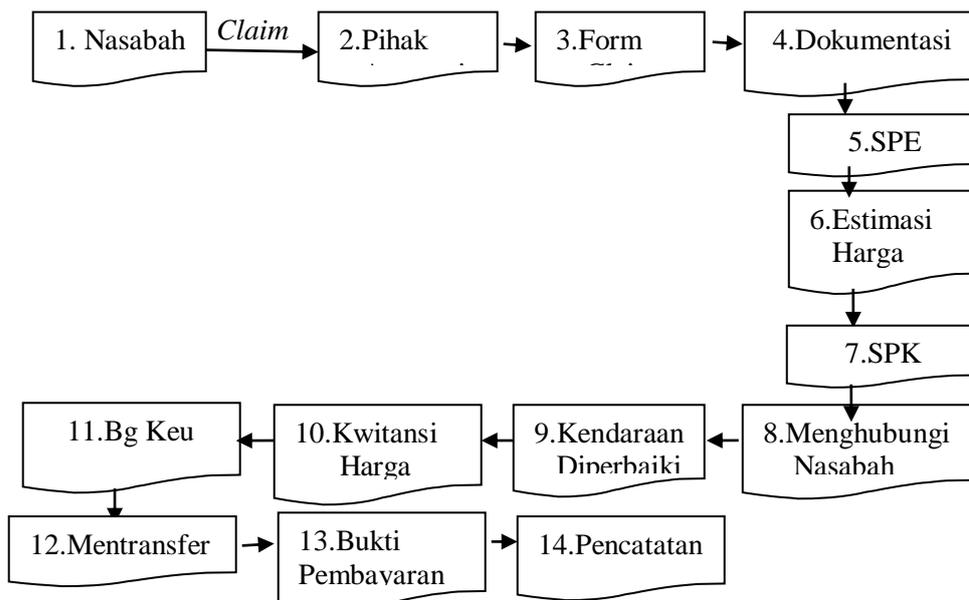
kehilangan dan kebakaran, yaitu : Kendaraan diperbaiki dengan semula, di ganti secara tunai berdasarkan harga pasaran, pergantian kendaraan seperti semula dengan jenis kendaraan yang sama, warna kendaraan yang sama, dan tahun yang sama.

2. Persetujuan / penolakan asuransi kecelakaan (kendaraan roda empat)

Perbaikan kendaraan dilakukan setelah bukti-bukti serta syarat-syarat asuransi kecelakaan (kendaraan roda empat) diterima secara lengkap dan disetujui oleh perusahaan melalui bagian klaim, kemudian berkas pengajuan akan disurvei. Setelah disurvei dan mendapatkan kepastian tentang terjadinya kecelakaan, maka kendaraan akan segera diperbaiki di salah satu bengkel rekanan

asuransi. Tetapi pengajuan klaim yang ditolak/tidak mendapat izin, akan dibuatkan surat penolakan oleh bagian klaim yang nantinya akan diserahkan ke pemegang polis . Jangka waktu perbaikan kendaraan, yaitu : Kecelakaan ringan 3 hari, Kecelakaan berat 1 minggu, Kehilangan, 1 bulan

Keterlambatan yang terjadi pada saat klaim dibayarkan pada Sistem Akuntansi Klaim ini yaitu terletak pada jaringan prosedurnya. Adanya prosedur-prosedur yang harus dipenuhi seperti pengisian form klaim, menyertakan berkas-berkas, seperti Polis, Sim, Stnk, Ktp dan berkas-berkas lainnya. Serta proses klaim yang memakan waktu cukup lama mengakibatkan nasabah/pemegang polis harus menunggu sampai saat klaim nya dibayarkan. Prosedur penyelesaian klaim berdasarkan PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang, yaitu :



Sumber : PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang

Gambar 1. Prosedur Penyelesaian Klaim Kendaraan Roda Empat

Keterangan :

1. Nasabah melapor kepada pihak asuransi bahwa telah terjadi kecelakaan pada kendaraannya.
2. Pihak asuransi menanggapi laporan dari nasabah tersebut.
3. Pihak asuransi memberikan *Form Claim* kepada nasabah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

3.1 *Form Claim* yang diberikan kepada nasabah harus diisi berdasarkan kronologis kejadian.

3.2 Menyertakan dokumen asli serta mengecek data-datanya, seperti:

- Polis, Sertifikat, Lampiran/Endosemen.
- Surat izin mengemudi milik pengemudi pada saat kejadian, Surat tanda nomor kendaraan, Kartu tanda penduduk tertanggung.
- Melihat data-data pada STNK apakah sesuai pada polis, mis: no gesek rangka.
- Melihat apakah sim pada nasabah atau klaim masih berlaku atau tidak.
- Melihat kerusakan kendaraan apakah murni accident (kecelakaan) atau keausan suatu barang.
- Jangka waktu pelaporan klaim harus sesuai dengan yang diberikan asuransi, max 7 hari kalender kerja.
- Melihat apakah nasabah tersebut masuk dalam jangka waktu pembayaran premi, max 40 hari.

3.3 Fotocopy Polis, STNK, Sim, KTP untuk kelengkapan data-data di perusahaan.

4. Pihak Asuransi khususnya bagian klaim melakukan dokumentasi yaitu dengan mengambil foto/gambar pada kendaraan yang mengalami kerusakan.
5. Perusahaan asuransi menghubungi salah satu bengkel rekanan asuransi, kemudian pihak bengkel mengeluarkan SPE (Surat Perintah Estimasi).
6. Setelah SPE (Surat Perintah Estimasi) keluar maka pihak bengkel mengeluarkan estimasi harga yang diberikan kepada perusahaan asuransi.
7. Kemudian pihak asuransi mengeluarkan SPK (Surat Perintah Kerja) kepada pihak bengkel, lalu dikirim melalui via fax atau e-mail.
8. Setelah semuanya selesai pihak bengkel menghubungi nasabah bahwa kendaraan nya sudah bias diperbaiki dan nasabah mengantarkan kendaraan nya kepada pihak bengkel untuk diperbaiki
9. Pihak bengkel memperbaiki kendaraan tersebut sampai selesai, setelah selesai pihak bengkel mengeluarkan surat puas untuk nasabah yang ditanda tangani oleh pihak bengkel dan nasabah. Surat puas tersebut menjadi berkas pihak asuransi sebagai bukti bahwa nasabah puas dengan kendaraan yang diperbaiki. Kemudian nasabah mempunyai kewajiban juga untuk membayar resiko sendiri kepada pihak bengkel sesuai dengan SPK (Surat Perintah Kerja).

10. Pihak bengkel mengeluarkan kwitansi yang ditujukan atau diberikan kepada pihak asuransi. Biasanya kwitansi tersebut ditujukan kepada bagian klaim.
11. Bagian klaim memberikan kwitansi harga kepada bagian keuangan cabang kemudian bagian keuangan cabang melaporkan data tersebut kepada keuangan pusat.
12. Apabila data tersebut sudah diterima oleh keuangan pusat maka keuangan pusat mentransfer jumlah uang yang ada di kwitansi kepada pihak bengkel, biasanya pembayaran ke bengkel tersebut 3 bulan sekali.
13. Setelah uang sudah ditransfer maka pihak keuangan pusat akan mengirimkan Report (Bukti Pembayaran) kepada keuangan cabang biasanya dikirim melalui e-mail.
14. Kemudian keuangan pusat dan keuangan cabang akan mencatat pada laporan laba rugi sebagai beban pada kantor cabang.

Data-data jumlah klaim yang penulis dapat dari PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang tahun 2010 (Januari-Desember), yaitu sebagai berikut :

- Jumlah Klaim: 109 unit
- Klaim
 1. Klaim yang diterima : 100 unit

2. Klaim yang ditunda : 2 unit
3. Klaim yang ditolak : 7 unit

Keterangan :

1. Klaim yang diterima ini terjadi karena nasabah telah memenuhi semua prosedur yang diajukan oleh pihak perusahaan serta telah sesuai pada polis standar asuransi kendaraan bermotor indonesia yang ditetapkan oleh Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI).
2. Klaim yang ditunda terjadi karena belum adanya surat perintah kerja (SPK) yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan. Surat perintah kerja ini belum dikeluarkan oleh pihak perusahaan karena nasabah belum melengkapi prosedur yang sudah ada dan juga penundaan ini biasanya terjadi karena adanya pemeriksaan ulang terhadap SPE (surat perintah estimasi) yang diberikan oleh pihak bengkel terhadap bagian klaim. Penundaan ini terjadi selama kurang lebih 2 minggu.
3. Klaim yang ditolak oleh pihak asuransi bermacam-macam masalahnya, tetapi pada dasarnya klaim yang ditolak ini karena tidak sesuai pada prosedur serta pada ketentuan polis standar asuransi kendaraan bermotor indonesia.

Tabel 1
Data jumlah klaim yang dibagi dalam triwulan tahun 2010

No	Ket	Triwulan			
		I	II	III	IV
1	Jumlah klaim	16	19	25	49
2	Klaim				
	➤ Klaim diterima	14	17	23	46
	➤ Klaim ditunda	1	1	-	-
	➤ Klaim ditolak	1	1	2	3

Sumber : PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang

4.2 Pembahasan

4.2.1 Fungsi yang terkait

Menurut Mulyadi (2010:513), Fungsi yang terkait pada Sistem Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat) PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang sudah cukup baik. Fungsi akuntansi yang terkait dalam sistem akuntansi pengeluaran kas adalah bagian keuangan. PT. Asuransi Umum Mega melakukan pembayaran klaim dengan menggunakan sistem dana kas kecil untuk pembayaran klaim kurang dari Rp. 1.000.000. Fungsi – fungsi terkait dalam sistem cek dan dana kas kecil harus di selenggarakan secara terpisah. Tetapi pada PT kecil Asuransi Mega, fungsi yang terkait dalam penggunaan sistem cek dan dana kas kecil di selenggarakan tidak terpisah dan di lakukan oleh bagian keuangan. Penggabungan fungsi ini akan menyebabkan kas menjadi tidak aman atau sangat rentan dengan kebocoran dana yang nantinya akan merugikan perusahaan.

4.2.2 Formulir / Dokumen

Menurut Mulyadi (2010:3), Formulir/dokumen yang digunakan dalam sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) sudah cukup baik. Adapun formulir/dokumen yang digunakan dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Menggunakan media kertas.

Penggunaan media kertas biasanya dengan memberikan pewarnaan pada tiap bagian. Pemberian nomor berkas juga dilakukan dengan baik, tembusan dilakukan sesuai kebutuhan. Pada sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) penggunaan kertas cetak tembus tidak memerlukan karbon karena lebih efektif dan efisien. Tetapi kertas cetak tembus pada lembar kedua dan ketiga jenis ukuran kertas, dianggap kurang baik, karena dikhawatirkan akan dirusak jika disimpan perusahaan untuk keperluan arsip dalam waktu sepuluh tahun.

2. Menggunakan formulir elektronik.

Penggunaan formulir elektronik (layar komputer) berisi data-data yang diperlukan dalam proses sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat). PT. Asuransi Umum Mega pada hakikatnya telah menerapkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan teori yang ada. Dengan adanya unsur tembusan, nomor urut tercetak, pembagian zona, pewarnaan, pencetakan garis, nama formulir dan nomor berkas pada setiap formulir. PT. Asuransi Umum Mega

menggunakan dana kas kecil (*imprest system*) untuk pembayaran klaim yang jumlahnya kurang dari Rp. 1.000.000 dan juga menggunakan sistem cek untuk pembayaran klaim yang melebihi Rp. 1.000.000. Tetapi formulir/dokumen yang digunakan pada sistem dana kas kecil PT. Asuransi Umum Mega digabungkan dengan sistem cek. PT Asuransi Umum Mega tidak menggunakan bukti pengeluaran kas kecil, tetapi menggunakan surat ijin pembayaran (SIP) yang di kiri atas dicantumkan KC (Kas Kredit). Sedangkan jika menggunakan sistem cek maka pada SIP akan dicantumkan BC (Bank Kredit) yang disertai dengan cek. Penggabungan formulir/dokumen yang digunakan mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kelebihannya adalah memudahkan bagian keuangan dalam membayarkan klaim nya. Bagian keuangan tidak perlu direpotkan membuat bukti pengeluaran dana kas kecil karena sudah ada Surat Izin Pembayaran (SIP) yang juga merupakan bukti kas keluar. Sedangkan kelemahannya adalah jika formulir dana kas kecil tidak dibuat terpisah maka kemungkinan akan terjadi kesalahan dalam pencatatan pembukuan dan terjadi penyelewengan dana/kebocoran dana.

4.2.3 Catatan Akuntansi yang digunakan

Menurut Mulyadi (2010:513), Catatan akuntansi yang digunakan pada PT. Asuransi Umum Mega sudah cukup baik. Catatan akuntansi yang digunakan dalam pembayaran klaim

kecelakaan (kendaraan roda empat) adalah jurnal pengeluaran kas serta register cek. Sistem pengeluaran kas pada PT Asuransi Umum Mega yang menggunakan sistem dana kas kecil dengan metode *imprest system* memang tidak menggunakan catatan akuntansi. PT Asuransi Umum Mega hanya menggunakan metode Imprest Sistem pada sistem dana kas kecil dalam pembayaran klaim sehingga tidak memerlukan jurnal pengeluaran dana kas kecil.

4.2.4 Jaringan Prosedur yang membentuk Sistem Klaim Kecelakaan (kendaraan roda empat)

Prosedur pembayaran klaim pada PT Asuransi Umum Mega sudah cukup baik. Tetapi dalam pemrosesan pembayaran klaim yang berlaku saat ini masih belum efektif, dikarenakan banyak prosedur-prosedur yang harus dilewati. Secara umum proses penyelesaian memakan waktu kurang lebih satu bulan. Keterlambatan ini pada dasarnya menunggu persyaratan klaim yang harus dipenuhi oleh pemegang polis/tertanggung. Karena sesuai dengan prosedur yang ada, pengajuan klaim oleh kantor cabang harus disertai dengan kelengkapan berkas sesuai dengan persyaratan jenis klaim yang bersangkutan. Apabila persyaratan belum dilengkapi maka permohonan klaim belum bisa diproses.

Menurut Darmawi (2006:47), Prosedur yang ada pada Sistem Akuntansi ini sudah cukup baik. Jaringan prosedur yang membentuk sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) terdiri dari: Prosedur pengajuan klaim pada PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang sudah sesuai dengan teori yang ada. Formulir pengajuan klaim yang telah diisi oleh pemegang polis kemudian

dicek kelengkapan dokumen oleh bagian klaim. Dokumen yang tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemegang polis untuk dilengkapi. Pengecekan pelunasan premi pada PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang yang dilakukan bagian *underwriting* juga sudah sesuai dengan teori yang ada. Preminya yang belum lunas akan mempengaruhi jumlah kerugian yang akan dibayar oleh pihak asuransi. Prosedur pembayaran klaim jaringan prosedur yang membentuk sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang sebenarnya sudah baik, tetapi prosedur pengecekan yang dilakukan oleh pihak asuransi terlalu panjang.

Menurut Darmawi (2006:47) yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya (hal 14), prosedur penyelesaian klaim dimulai dari Pemberitahuan kerugian. Didalam pemberitahuan kerugian ini dilakukan melalui pihak agen. Agen dibagi menjadi 3 jenis yaitu *free land*, komisi dan karier. Kemudian pihak asuransi akan memeriksa penutupan asuransi. Pemeriksaan ini dilakukan oleh bagian *underwriting*. Pemeriksaan ini dilakukan dengan cara memberikan form klaim kepada nasabah yang harus diisi berdasarkan fakta dari kronologis kejadian. Setelah diperiksa maka langkah selanjutnya adalah penyelidikan kerugian yang dilakukan pula oleh bagian *underwriting*. Penyelidikan kerugian ini dilakukan agar bahwa memang benar-benar telah terjadi kerugian yang telah dijamin pada polis. Apabila penyelidikan kerugian telah selesai maka langkah selanjutnya adalah bukti kerugian. Dan yang terakhir adalah pembayaran atau menolak tuntutan klaim. Pembayaran akan dilakukan

apabila semua persyaratan yang sudah ditetapkan terpenuhi.

Berdasarkan keputusan AAUI (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia) yang diterapkan oleh PT. Asuransi Umum Mega, yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya (hal 17), prosedur penyelesaian klaim yang diterapkan yaitu dimulai dari nasabah yang melapor kepada pihak asuransi. Nasabah selanjutnya akan diberikan form klaim oleh pihak asuransi. Nasabah harus menunggu klaimnya diterima sampai pada saat form klaim yang diberikan pihak asuransi kepada nasabah diisi dengan lengkap dengan menyertakan berkas-berkas, seperti: Polis, Sim, Stnk, Ktp, dan berkas-berkas yang lainnya. Setelah semuanya telah terpenuhi maka kendaraanpun akan segera diperbaiki di salah satu bengkel rekanan asuransi. Pihak bengkel akan mengeluarkan kwitansi harga yang diberikan pada bagian klaim dan bagian klaim akan memberikan pada bagian keuangan untuk dilaporkan pada keuangan pusat. Apabila data tersebut sudah diterima maka keuangan pusat akan mentransfer sejumlah uang yang diminta kemudian akan dicatat pada laporan laba rugi.

Berdasarkan pada uraian diatas, jelas terdapat perbedaan prosedur penyelesaian klaim antara para ahli (Darmawi) dan AAUI (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia). Perbedaan yang terlihat yaitu pada Darmawi penjelasan dan penjabaran tentang prosedur klaim nya masih terlalu singkat dan bersifat mengambang. Hal ini dikarenakan penjelasan yang diuraikan hanya berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengamat para ahli itu sendiri. Sedangkan pada AAUI (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia) penjelasannya lebih terinci. Hal ini

dikarenakan prosedur yang dibuat dan dipakai bersumber pada pelaku pihak-pihak asuransi yang digabungkan dari beberapa perusahaan asuransi.

Maka dari penelitian yang didapat tentang Sistem Akuntansi Klaim (kendaraan roda empat) dengan menggunakan *All Risks*, yang digunakan pada PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang sudah cukup baik, akan tetapi pada proses prosedurnya masih terlalu panjang. Seharusnya agar penyelesaian klaim yang dilakukan perusahaan tidak memakan waktu yang lama, maka sebaiknya perusahaan menyimpan arsip-arsip pemegang polis sebagai syarat penyelesaian klaim, yang bertujuan apabila terjadi klaim maka perusahaan tidak perlu menunggu persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah sampai berkas-berkasnya lengkap, sehingga proses pembayaran klaim lebih cepat terealisasi.

Hal ini dapat dilakukan untuk mempersingkat waktu, agar klaim nya dapat segera diproses dengan cepat sehingga nasabah tidak perlu menunggu waktu yang lama. Apabila klaim yang dilakukan oleh para nasabah di proses dengan cepat oleh pihak asuransi, maka para nasabah tidak akan merasa kecewa dan pihak asuransi pun akan merasa diuntungkan karena pasti akan makin banyak para-para nasabah yang lain untuk mengasuransikan kendaraannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian mengenai pembahasan terhadap sistem klaim kecelakaan (kendaraan roda empat) pada PT Asuransi Umum Mega Cabang Palembang sebagaimana dijalankan, dijelaskan pada bab terdahulu, maka pada bab ini akan diuraikan beberapa pokok pikiran yang menjadi kesimpulan pembahasan serta

saran-saran yang mungkin dapat dijadikan masukan-masukan untuk kebaikan perusahaan dimasa yang akan datang.

5.1. Kesimpulan

Setelas penulis melakukan pengamatan terhadap permasalahan yang ada, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Asuransi Umum Mega Cabang Palembang menggunakan sistem dana kas kecil serta sistem cek dalam sistem pengeluaran kas untuk pembayaran klaim kecelakaan (kendaraan roda empat), dan Formulir yang digunakan dalam sistem pengeluaran kas dengan sistem dana kas kecil adalah bukti kas keluar, surat ijin pembayaran (SIP), serta cek.
2. Fungsi penyimpanan kas pada PT. Asuransi Umum Mega terpisah dari fungsi akuntansi. Fungsi penyimpanan kas juga harus terpisah dari fungsi pemegang dana kas kecil. Tetapi pada PT. Asuransi Umum Mega fungsi pemegang dana kas kecil juga di pegang oleh fungsi penyimpanan kas. PT. Asuransi Umum Mega menggunakan bagian keuangan untuk melakukan fungsi penyimpanan kas dan pemegang dana kas kecil. Sistem otorisasi sudah dilakukan oleh pejabat yang berwenang. Praktek yang sehat pada PT. Asuransi Umum Mega yaitu menggunakan sistem nomor urut terletak pada berkas dan menggunakan bukti kas keluar atas nama tertuju.
3. Klaim yang diproses oleh pihak asuransi masih memakan waktu yang lama, hal ini dikarenakan pada prosedur khususnya pada

saat pihak asuransi memberikan form klaim kepada nasabah harus diisi dengan lengkap dan dengan menyertakan berkas-berkas yang diperlukan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan.

1. PT Asuransi Umum Mega seharusnya menggunakan formulir/dokumen pengeluaran dana kas kecil dan cek secara terpisah. Hal ini untuk menghindari kesalahan pencatatan yang nantinya akan merugikan perusahaan, dan Fungsi pemegang dana kas kecil harus terpisah dari fungsi kas serta membentuk fungsi pemeriksa intern. Hal ini berfungsi untuk menjaga kekayaan perusahaan dan menjamin ketelitian serta keandalan akuntansi.
2. Pengeluaran kas menggunakan cek atas nama (*check issuer*) akan menjamin cek diterima oleh pihak yang dimaksud oleh pembayar. Cek atas nama mencantumkan nama yang sesuai pada formulir cek. Sedangkan sistem dana kas kecil memudahkan bagi pemegang polis yang tidak perlu repot ke Bank untuk mencairkan dana klaim. Penggunaan kedua metode ini menunjang efektifitas pembayaran klaim.
3. Pada saat pihak asuransi khususnya bagian *marketing* mempromosikan produk asuransi kepada nasabah, seharusnya dijelaskan dengan selengkap mungkin. Agar pada saat klaim para nasabah sudah

mengerti apakah klaim nya termasuk dalam syarat-syarat perusahaan atau tidak serta agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak asuransi dan nasabah yang sesuai pada polis standar asuransi kendaraan bermotor Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, (AAUI). 2007. *Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia*. Jakarta - AAUI
- Baridwan, Zaki. 2004. *Intermediate Accounting*. BPFE - Yogyakarta
- Darmawi, Herman. 2006. *Manajemen Asuransi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Handi, Giventy. 2006. *Skripsi Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan Diri (Personal Accident) Pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat*. Semarang
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : PT. Salemba Empan Patria
- Sutabri, Tata. 2003. *Sistem Informasi Akuntansi*. ANDI - Yogyakarta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta Bandung
- Sendra, Ketut. 2009. *Klaim Asuransi: Gampang!*. Jakarta - Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)
- Tim Penyusun. 2010. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang
- Warren, Carl S, Reeve, James M, Philip E, Fess. 2005. *Warren Reeve Fess Accounting*. Jakarta : Salemba Empat.