

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern dan canggih serta didukung oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat kebutuhan manusia semakin hari semakin meningkat. Perkembangan perekonomian yang berkembang membuat tingkat aktivitas manusia meningkat dan secara otomatis berpengaruh terhadap tingkat risiko kecelakaan-kecelakaan yang mungkin terjadi. Upaya-upaya untuk mencegah kecelakaan tidak mungkin dengan cara mengurangi keinginan orang untuk tidak bepergian, tetapi dapat dilakukan dengan mengurangi waktu perjalanan dan keamanan lalu lintas seperti tempat bekerja, sekolah, hiburan, tempat berbelanja dapat di dekatkan dengan lokasi rumah sehingga masyarakat tidak perlu menggunakan transportasi umum atau pribadi untuk bepergian tetapi cukup dengan berjalan kaki (Bahri, 2019). .segala aktivitas yang kita lakukan tentunya akan selalu ada Risiko yang kita hadapi seperti kecelakaan, kerusakan, kehilangan dan lain-lain. Namun sebagai manusia yang diberi akal sehat dapat berusaha untuk mengatasi bagaimana cara mengantisipasi atas segala resiko yang ada.

Oleh sebab itu, manusia dapat memanfaatkan salah satu fasilitas yang diberikan oleh perusahaan jasa dengan mengadakan perjanjian terhadap penanggungan risiko-risiko dan melakukan kerjasama dengan perusahaan penjamin atau yang sering kita sebut dengan asuransi. Dengan kata lain, kita melakukan perjanjian tersebut maka dapat mengurangi segala kerugian kita dari risiko-risiko yang mungkin terjadi. Hal itu dikarenakan ada pihak penjamin yang akan menanggung segala kerugian yang diderita yang disebut dengan klaim.

Menurut Undang-Undang No.2 Tahun 1992 pasal 1 “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pengganti kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggungjawab

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 meninggalnya atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan". Asuransi adalah suatu perjanjian yang terikat antara dua pihak yaitu pihak penanggung dan pihak tertanggung, untuk berjanji melaksanakan suatu hal (Bahri, 2019).

Asuransi bagi setiap orang merupakan suatu hal yang penting untuk dirinya sebagai antisipasi kemungkinan yang bisa terjadi. Ini merupakan salahsatu tindakan yang sangat efektif untuk menghindari kita dari segala kerugian. Karena salah satu tujuan dengan adanya asuransi adalah pemindahan resiko si tertanggung yang mungkin terjadi kepada si penanggung. Menurut teori pemindahan resiko, si tertanggung sadar akan adanya ancaman bagi jiwanya, yang mungkin kapan saja dapat menimpa dirinya yang mengakibatkan kerugian. Kerugian tersebut bukan hanya akan berpengaruh terhadap raganya tetapi juga terhadap perekonomian hidup bagi ahli warisnya (Nugroho & Djuwityastuti, 2019).

Saat ini banyak bermunculan produk-produk asuransi dari berbagai perusahaan asuransi untuk berlomba-lomba dalam menarik minat masyarakat. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan asuransi yaitu : pertama, jenis produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Kedua, faktor promosi bagaimana cara para agency memperkenalkan asuransi kepada masyarakat baik itu yang sudah mengetahui asuransi ataupun yang belum mengetahui.ketiga, bahwasanya penghasilan masyarakat ketika menjadi nasabah asuransi dapat menyesuaikan dengan jumlah premi yang dibayarkan nantinya (Nasution & Aslami, 2021). Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam proses mendapatkan asuransi, ada 6 unsur penting dalam kualitas pelayanan asuransi yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban (Jonatan dkk., 2020).

Asuransi kecelakaan diri (JP-Aspri) Merupakan Produk asuransi yang termasuk dalam bidang asuransi sejumlah uang, karena penggantian akibat

kerugian nasabah adalah berupa uang yang diperjanjikan. Produk asuransi ini memberikan perlindungan bagi nasabah dari kecelakaan pribadi baik itu dirumah, tempat kerja, jalan raya, atau dimanapun nasabah berada (Insani & Widayati, 2019). Asuransi kecelakaan diri juga belum diatur dalam KUHD maupun hukum peraturan perundang-undangan lainnya. Tetapi asuransi ini dapat dimasukkan kedalam golongan asuransi varia.

Usaha perasuransian adalah bentuk perusahaan yang kegiatannya melakukan pertanggung jawaban jiwa kepada nasabah yang tentunya sudah telah mendapatkan izin resmi dari menteri keuangan (MENKEU). PT Jasa Raharja sendiri adalah salah satu perusahaan asuransi sosial yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama korban kecelakaan angkutan umum dan lalu lintas. Berdasarkan UU No. 33 Tahun 1964 dan UU No. 34 Tahun 1964 tiap WNI telah dilindungi asuransi jasa raharja berupa asuransi kecelakaan lalu lintas bagi setiap penumpang, angkutan umum, kendaraan pribadi maupun pejalan kaki. Jadi, asuransi sosial merupakan suatu bentuk penyelenggaraan jaminan sosial yang mana dimaksudkan untuk memberikan jaminan bagi masyarakat dari berbagai kemungkinan kerugian yang disebabkan hal-hal yang tidak diinginkan diluar kemampuan seseorang dengan bantuan PT Jasa Raharja (Fauziah dkk., 2021).

Asuransi JP-Aspri banyak memberikan manfaat terhadap diri diantaranya memberikan perlindungan 24 jam non-stop dari berbagai resiko kecelakaan yang terjadi kapan pun dan dimanapun berada, memberikan rasa aman dan ketenangan bagi diri dan keluarga, sebagai jaminan hari tua, serta meminimalisir kerugian financial bagi diri berupa pengurangan biaya keseluruhan atau sebagian pelayanan kesehatan pada saat peristiwa sakit terjadi. Kelebihan produk JP-Aspri yaitu proses permohonan sederhana, mendapat jaminan ganda bila kecelakaan terjadi juga dalam ruang lingkup jaminan kecelakaan lalu lintas jalan sesuai UU. No.33 & 34 Tahun 1964., santunan berkali-kali selama kartu peserta masih berlaku, identitas kartu peserta bagus dan menarik, dapat dimiliki mulai dari usia 17 tahun keatas dan biaya yang dikeluarkan terbilang masih terjangkau serta dana santunan yang cukup besar. Salah satu kekurangan dari asuransi JP-Aspri adalah masa berlaku kartu asuransi yang hanya selama 1 tahun.

Prosedur dalam memperoleh dana santunan tersebut, maka ahli waris/korban harus terlebih dahulu melengkapi persyaratan berkas pengajuan klaim. Setelah berkas lengkap selanjutnya korban/ahli waris mengajukan berkas ke bagian pelayanan dan kemudian nantinya bagian pelayanan akan mengecek kelengkapan atas berkas tersebut dan juga bukan hanya mengecek kelengkapan berkas tapi juga akan di lakukan pengecekan apakah peristiwa tersebut benar adanya supaya tidak terjadi adanya penipuan, jadi bagian klaim juga turut turun tangan melakukan survey. setelah berkas lengkap dan diserahkan kepada bagian keuangan, maka dana santunan tersebut akan di transfer ke rekening tabungan BRI korban ataupun ahli waris. pengajuan klaim tersebut gratis/tanpa dipungut biaya apapun. Ahli waris/korban wajib mengikuti berbagai macam prosedur mulai dari prosedur penerimaan klaim, prosedur pelayanan klaim, prosedur pengesahan, prosedur verifikasi, sampai dengan prosedur pembayaran asuransi (Fani & Wibowo, 2021).

PT Jasaraharja Putera adalah sebuah perusahaan asuransi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dibawah pembinaan langsung oleh Kementrian Keuangan Republik Indonesia. memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai perusahaan asuransi untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat. Masyarakat yang setiap saat selalu dihadapkan dengan berbagai resiko yang dapat membahayakan diri dan jiwanya, senantiasa menjadi kecemasan tersendiri bagi masyarakat. Sehingga PT Jasaraharja putera hadir dengan memberikan pelayanan perlindungan melalui jaminan terhadap korban/ahli waris kecelakaan diri dimana pun dan kapanpun baik yang meninggal, cacat, maupun rawat inap. Dalam prakteknya, pembayaran klaim asuransi masih terkendala dari berbagai aspek salah satunya adalah aspek pengetahuan masyarakat mengenai asuransi dan kurangnya sosialisasi dari PT. Jasaraharja Putera sendiri kepada masyarakat luas serta adanya kendala pada saat pengisian data keterangan kesehatan korban dirumah sakit yang membutuhkan pengisian data dan tanda tangan langsung dari dokter yang merawat hal ini mengakibatkan butuh waktu yang lama disebabkan banyaknya pasien dirumah sakit tersebut yang ditangani oleh dokter yang berkaitan. Akibatnya sering terjadi ketidaklengkapan syarat-syarat berkas pada saat

pengajuan oleh korban/ahli waris, ini menyebabkan terjadinya keterlambatan waktu pencairan dana santunan yang awalnya hanya 3 hari dari setelah dokumen dilengkapi kini bisa mencapai 14 hari. Untuk mengatasi permasalahan diatas perlu diketahui prosedur dan dokumen-dokumen pendukung yang baik dan benar. Dengan berjalannya prosedur dengan baik, maka tercapai visi perusahaan untuk menjadi perusahaan asuransi yang terkemuka di bidangnya.

Pelaksanaan prosedur pembayaran klaim yang memadai perlu diterapkan sebagai upaya dalam meningkatkan pengendalian internal yang efektif dan efisien dalam mengamankan aset perusahaan. Pengendalian internal merupakan suatu cara untuk mengontrol, mengarahkan, dan berperan penting dalam mencegah terjadinya penyimpangan (*fraud*) yang mungkin merugikan perusahaan. pengendalian internal dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi kinerja suatu perusahaan tentang pelaksanaan apakah sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Prosedur Pembayaran Santunan Klaim Kecelakaan Diri (JP-Aspri) Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada PT. Jasaraharja Putera Palembang)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pengajuan persyaratan dokumen santunan klaim kecelakaan diri (JP-Aspri) di PT. Jasaraharja Putera Palembang?
2. Bagaimana prosedur pembayaran klaim kecelakaan diri (JP-Aspri) di PT Jasaraharja Putera Palembang?

1.3. Ruang lingkup permasalahan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan sebelumnya agar

pembahasan ini dapat lebih terarah, maka penulis membatasi pokok permasalahan hanya terkait prosedur pengajuan dan pembayaran klaim kecelakaan diri JP-Aspri di PT. Jasaraharja Putera Palembang.

1.4. Tujuan dan manfaat penulisan

1.4.1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penulis melakukan penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan persyaratan dokumen santunan klaim kecelakaan diri (JP-Aspri) di PT. Jasaraharja Putera Palembang.
2. Untuk mengetahui prosedur pembayaran klaim kecelakaan diri (JP-Aspri) di PT. Jasaraharja Putera Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah prosedur yang diterapkan PT. Jasaraharja Putera Palembang sudah sesuai dengan teori
4. Untuk memberikan pengetahuan bagi masyarakat serta pihak-pihak terkait mengenai pengajuan dan pembayaran klaim kecelakaan diri (JP-Aspri) pada PT. Jasaraharja Putera Palembang.

1.4.2. Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan diatas, maka dapat diperoleh manfaat penulisan, yaitu:

1. Bagi penulis, hasil dari penelitian ini bisa memberikan ilmu pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai asuransi kecelakaan pribadi di PT. Jasaraharja Putera Palembang khususnya mengenai prosedur pembayarn klaim asuransi kecelakaan diri (JP-Aspri).
2. Bagi perusahaan, memudahkan pihak-pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya pembayaran klaim asuransi kecelakaan diri.
3. Bagi akademisi, diharapkan bahwasanya penelitian ini dapat menjadi

sumber informasi tambahan dan referensi atau kajian pustaka yang dapat menambah informasi penelitian berikutnya.

4. Bagi masyarakat, supaya dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang asuransi kecelakaan pribadi di PT. Jasaraharja Putera Palembang.

1.5. Metode Pengumpulan Data

1.5.1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2016) ada 4 metode pengambilan data yaitu Wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi atau gabungan

1. Wawancara
Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara untuk dimintai keterangan atau pun pendapat mengenai suatu hal.
2. Observasi
Observasi merupakan teknik pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.
3. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil gambar berupa foto, dan merekam hasil wawancara dengan informan terkait dengan video dan audio.
4. Triangulasi atau gabungan
Triangulasi atau gabungan adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.

Berdasarkan teknik pengambilan data tersebut maka penulis melakukan metode pengumpulan data dengan cara wawancara dimana yaitu dengan dimintai keterangan atau pun pendapat mengenai suatu hal. Dalam proses mengumpulkan data tersebut dibantu langsung oleh ibu Nurjanah selaku staff klaim asuransi.

1.5.2. Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2016) ada dua jenis sumber data yang dapat diperoleh :

1. Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh langsung dari instansi tempat

penelitian yang dilakukan secara langsung melalui wawancara secara khusus kepada pihak terkait

2. Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder ini dapat dilihat melalui buku, koran, internet, ataupun penelitian terdahulu.

Berdasarkan jenis sumber data diatas, maka penulis menggunakan sumber data primer sebagai data pendukung di dalam penelitian ini yang bersumber langsung dari tempat penelitian yaitu PT. Jasaraharja Putera Palembang dengan melakukan diskusi khusus secara langsung kepada pihak terkait yaitu ibu Nurjanah selaku staff bagian klaim asuransi.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai judul yang akan dibahas, serta menunjukkan hubungan yang jelas antara bab satu dengan bab yang lainnya, penulisan menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penulisan, metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung Pembahasan penulis dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan pengertian asuransi, tujuan asuransi, manfaat asuransi, fungsi asuransi, Unsur-unsur asuransi, syarat sah perjanjian asuransi, jenis asuransi, pengertian asuransi kecelakaan, klasifikasi asuransi kecelakaan, pengertian polis, pengertian premi, pengertian klaim, pengertian prosedur, manfaat prosedur, karakteristik prosedur, pengertian sistem akuntansi, unsur-unsur sistem akuntansi, pengeluaran kas, fungsi yang terkait, dokumen yang terkait, catatan akuntansi yang terkait, jaringan prosedur yang

membentuk sistem, unsur-unsur pengendalian internal, pengertian kas dan pengendalian internal.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini penulis membahas mengenai perusahaan yang terdiri dari sejarah perusahaan, logo perusahaan, visi dan misi, uraian tugas dan struktur organisasi perusahaan, kegiatan yang dilakukan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang dan data nasabah yang mengajukan klaim

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian berupa prosedur Pengajuan persyaratan asuransi klaim kecelakaan diri, serta Prosedur pembayaran klaim kecelakaan diri (JP-Aspri)

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan berupa kesimpulan hasil ringkasan penulis laporan akhir ini dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak