

## Evaluasi Sistem Informasi Dan Prosedur Pembayaran Benefit Klaim Meninggal Asuransi

Ni Nyoman Juli Nuryani<sup>1</sup>

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma<sup>1</sup>

### Kata kunci:

Evaluasi, Sistem,  
Prosedur, Klaim,  
Asuransi

### ABSTRAK

*Perkembangan jumlah pemegang polis asuransi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir mengalami terus mengalami peningkatan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office. Peningkatan ini terlihat mulai dari tahun 2018 yang hanya berjumlah 619 orang pemegang polis meningkat pada tahun 2019 menjadi 661 orang. Peningkatan juga terjadi pada tahun berikutnya yaitu 985 jumlah pemegang polis pada tahun 2020, 1013 pemegang polis pada tahun 2021 dan kembali meningkat pada tahun 2022 yaitu sebanyak 1406 pemegang polis asuransi. Berdasarkan data sekitar 70% dari cara pembayaran benefit asuransi dilakukan secara tunai. Sedangkan sekitar 30%-nya merupakan pembayaran secara transfer rekening. Sistem pembayaran benefit klaim meninggal merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang akan sangat berdampak pada tingkat penjualan asuransi. Subtansi polis tunduk pada ketentuan-ketentuan tentang pertanggungan (asuransi) yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dalam hal ini Pasal 302 sampai dengan 308 KUHD. Seharusnya ketentuan terhitung baik dalam polis maupun syarat-syarat umum polis dibuat secara berimbang dan tidak merugikan konsumen peserta asuransi. Terutama dalam penetapan besarnya premi tidak boleh merugikan peserta asuransi.*

### Keywords:

Evaluation, System,  
Procedure, Claim,  
Insurance

### ABSTRACT

*The development of the number of insurance policy holders in the last 5 (five) years has continued to increase at PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office. This increase can be seen starting from 2018, where only 619 policyholders increased in 2019 to 661 people. The increase also occurred in the following year, namely 985 the number of policyholders in 2020, 1013 policyholders in 2021 and increased again in 2022, namely 1406 insurance policyholders. Based on data, about 70% of insurance benefit payments are made in cash. Meanwhile, around 30% are payments by bank transfer. The death claim benefit payment system is a form of information system that will greatly impact the level of insurance sales. The substance of the policy is subject to the provisions regarding coverage (insurance) which are regulated in the Commercial Code (KUHD) in this case Articles 302 to 308 KUHD. The outstanding provisions in both the policy and the general terms of the policy should be made in a balanced manner and do not harm the consumers participating in the insurance. Especially in determining the amount of the premium should not be detrimental to insurance participants.*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan informasi dan akses yang sudah semakin muda, perkembangan asuransi di Indonesia jika dibandingkan dengan lembaga keuangan bank cukup memberikan pengaruh yang besar. Sekarang ini banyak orang mulai mempertimbangkan asuransi jiwa baik untuk diri sendiri dan orang-orang yang mereka cintai.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office dapat disimpulkan bahwa asuransi semakin diminati oleh masyarakat yang dapat terlihat pada tabel 1.1 (dibawah). Jumlah pemegang polis asuransi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir mengalami terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini terlihat mulai dari tahun 2008 yang hanya berjumlah 619 orang pemegang polis meningkat pada tahun 2009 menjadi 661 orang. Peningkatan juga terjadi pada tahun berikutnya yaitu 985 jumlah pemegang polis pada tahun 2010, 1013 pemegang polis pada tahun 2011 dan kembali meningkat pada tahun 2012 yaitu sebanyak 1406 pemegang polis asuransi. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah total pemegang polis 5 (lima) tahun terakhir adalah sebanyak 4684 orang dan sebanyak 26 pemegang polis mengajukan klaim dengan kategori klaim biasa sebanyak 23 polis dan 3 polis lainnya adalah klaim (Benefit Lanjut). Peningkatan jumlah pemegang polis dari 5 (lima) tahun terakhir pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office memberikan gambaran bahwa asuransi semakin diminati. Permasalahan lain yang sering terjadi adalah pengajuan klaim tidak bisa dilakukan dengan alasan permohonan polis asuransi yang diajukan oleh pemegang polis ditolak oleh pihak asuransi dikarenakan diperlukan dokumen-dokumen pendukung yang harus diurus terlebih dahulu dan memakan waktu yang cukup lama. Tujuan dalam penelitian ini, untuk mengetahui penerapan sistem informasi dan prosedur pembayaran benefit klaim meninggal pada perusahaan Asuransi.

### **Evaluasi**

Evaluasi dalam takaran perusahaan adalah terkait dengan beberapa strategi-strategi yang diambil untuk mengetahui efektivitas kegiatan yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik bagi pihak-pihak intern maupun ektern perusahaan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (2002) menyatakan bahwa evaluasi adalah proses penilaian yang sistematis mencakup pemberian nilai, atribut, apresiasi dan pengenalan permasalahan serta pemberian yang ditemukan. Hal senada juga disampaikan oleh Anonymous, (2009) yang menyatakan bahwa "Evaluasi adalah kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur tertentu untuk memperoleh kesimpulan". Sehingga dari uraian diatas dapat disimpulkan secara umum bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan terencana untuk menilai suatu permasalahan yang terjadi dengan menggunakan instrumen dan hasilnya digunakan sebagai tolak ukur guna mencari solusi atas permasalahan.

### **Konsep Dasar Sistem Informasi**

Sistem menurut Amsyah (2000:4) "Sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk suatu kesatuan atau organisasi". Hal senada juga disampaikan oleh Jogiyanto (2005:1) "Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu". Menurut Gelinis (2005:13) "A sistem is a set of interdependent element that together accomplish specific objectives". Sedangkan Mannino (2001:192) berpendapat bahwa "Sistem is a set of related components that work together to accomplish some objectives. Objectives are accomplished by interacting with the environment and performing functions". Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan dari beberapa komponen yang saling ketergantungan dan bersama-sama menghasilkan suatu tujuan tertentu. Dengan adanya sistem informasi (Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis) menambahkan bahwa sistem informasi di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. Keberhasilan suatu sistem informasi yang diukur berdasarkan maksud pembuatannya, bergantung pada tiga faktor utama yaitu : keserasian dan mutu data, pengorganisasian data dan tata cara penggunaannya (Cook dalam Notohadiprawiro, 2006). Struktur dan cara kerja sistem informasi berbeda-beda keperluan atau macam permintaan yang harus dipenuhi. Informasi jelas terdapat banyak perbedaan akan tetapi ada suatu persamaan yang menonjol yaitu semua sistem informasi menggabungkan berbagai ragam data yang ada dikumpulkan dari berbagai sumber.

### **Akuntansi**

Menurut Horgren, Harrison, dan Bamber (2002:5), "akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang mengukur aktivitas-aktivitas bisnis, kemudian memproses informasi tersebut kepada para pembuat keputusan". Sedangkan menurut Weygandt, Kieso, dan Kimmel (2005:4) "accounting is

an information sistem that identifies, record and communicates the economic event of an organization to interested user". Secara umum akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang mengidentifikasi dan mencatat aktivitas-aktivitas bisnis.

### **Komponen Sistem Informasi**

Menurut Romney dan Steinbart (2000:6) dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi terdiri dari elemen komponen yaitu:

- a. People, yang mengoperasikan sistem dan menampilkan berbagai fungsi.
- b. Procedures and instruction, baik manual maupun otomatis termasuk dalam kegiatan pengumpulan, pemrosesan dan penyimpanan data tentang kegiatan organisasi.
- c. Data, tentang organisasi dan proses bisnis organisasi.
- d. Software, digunakan untuk memproses data organisasi
- e. Information technology infrastructure, termasuk komputer, peripheral devices, dan peralatan jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mentransformasikan data dan informasi.
- f. Internal control and security measure, yang menjaga keamanan data dalam sistem informasi akuntansi.

### **Pengendalian Intern**

Dalam setiap aspek kegiatan perusahaan diperlukan adanya pengendalian intern perusahaan. Pengendalian intern merupakan elemen monitoring dari struktur pengendalian dalam suatu organisasi yang dibuat untuk memantau efektivitas dari elemen-elemen struktur pengendalian intern lainnya. Menurut Hiro Tungiman (2006:11) adalah: "internal auditing adalah suatu fungsi penilaian yang independen dalam suatu organisasi untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi yang dilaksanakan".

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil dan Pembahasan**

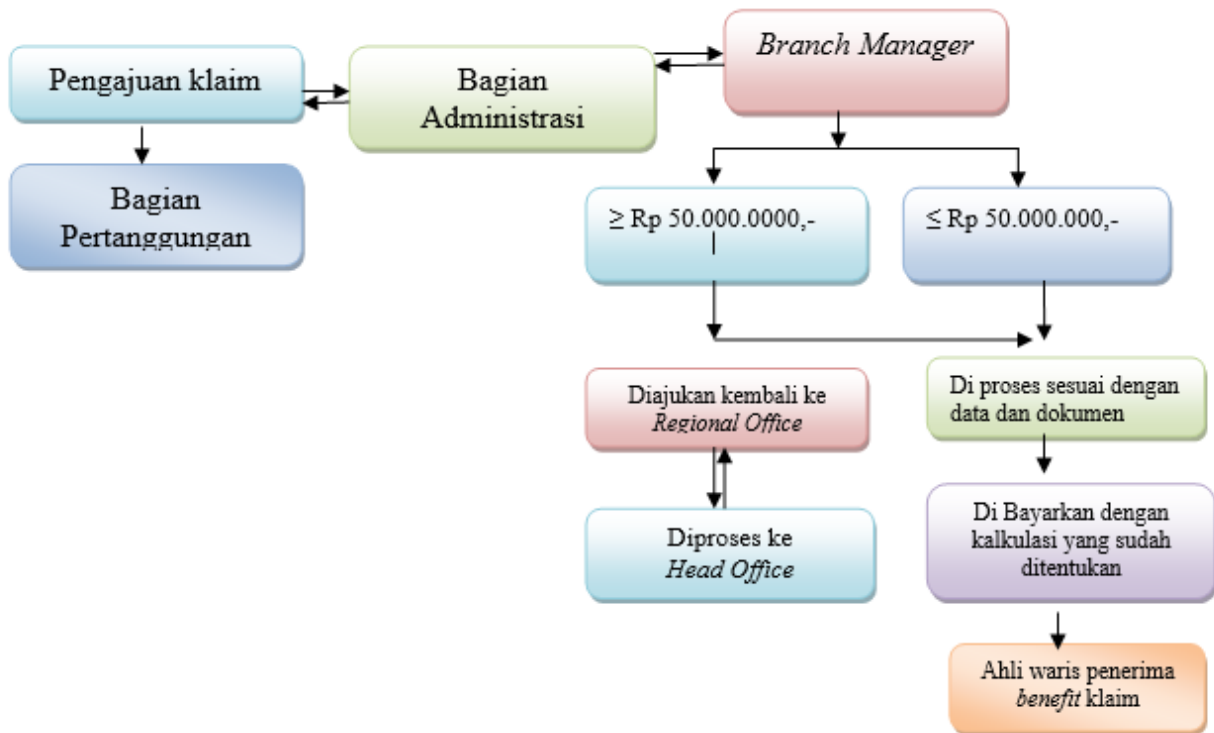
Perkembangan PT. Asuransi Jiwasraya sangat bagus terlihat dari data 5 (lima) tahun terakhir pada PT. Asuransi Jiwasraya Singaraja Branch Office, jumlah pemegang polis asuransi jiwa selalu mengalami peningkatan.

Sumber : PT. Asuransi Jiwasraya Singaraja Branch Office (data diolah) Berdasarkan grafik diatas maka dapat dilihat bahwa dalam setiap tahunnya PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office terus mengalami peningkatan penjualan polis melalui data jumlah pemegang polis yang terus meningkat di setiap tahunnya. Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2008 jumlah pemegang polis yaitu sebanyak 619 orang dengan polis yang masih aktif sampai tahun 2013 adalah sebanyak 263 meningkat menjadi 661 pemegang polis dan 394 polis yang aktif pada tahun 2009. Peningkatan juga terjadi di tahun 2010 yaitu sebanyak 985 jumlah pemegang polis dengan status polis aktif sebesar 540 menjadi 1013 pada tahun 2011. Pada tahun 2012 jumlah pemegang polis meningkat menjadi 1406 dari tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dijelaskan prosedur pembayaran klaim dan dokumen-dokumen yang menjadi bahan input yang akan diproses kedalam sistem informasi. Diagram ini merupakan diagram konteks yaitu sebuah diagram sederhana yang menggambarkan hubungan antara bahan input, process dan hasil berupa output.

Berdasarkan diagram diatas, dapat dijelaskan bahwa alur pembayaran klaim asuransi dimulai dari pengajuan dari pihak nasabah yang mengalami klaim. Pengajuan tersebut harus disertakan dengan dokumen-dokumen sehingga akan di proses melalui sistem informasi asuransi sebelum dana dibayarkan pada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian pertanggung Asuransi Jiwasraya Singaraja Branch Office, bahwa apabila dana asuransi > Rp 50.000.000,- (lebih besar dari lima puluh juta ribu rupiah) maka pertanggung akan dilanjutkan ke bagian pusat (Regional Office). Sehingga dalam hal ini pembayaran klaim melibatkan bagian Regional Office atau bahkan sampai pada Head Office. Dokumen-dokumen yang telah di cek kelengkapannya akan dikirim ke Regional Office. Hal ini dapat terlihat dari skema.

Berdasarkan flowchart dapat dijelaskan bahwa pengajuan benefit klaim akan diawali dengan penyerahan dokumen-dokumen yang harus dipenuhi untuk mengajukan klaim sesuai dengan syarat-

syarat yang telah ditentukan. Pengajuan akan diproses dibagian pertanggung. Sebagai salah satu syarat yaitu bukti pembayaran premi yang sah, maka akan di proses pada bagian administrasi dan logistik bukti pembayaran yang sah (Keputusan Direksi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Nomor : 019.SK.U.0209). Berdasarkan hasil wawancara dari 26 orang yang mengalami klaim meninggal, akan tetapi hanya 2 (dua) orang saja yang mengajukan klaim untuk wilayah Singaraja AO (Area Office) yang diwawancarai. Selebihnya adalah menyebar ke seluruh area office berasal dari berbagai daerah seperti Seririt Area Office, Amlapura Area Office.



Sumber : PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office

Gambar 1. Flowchart Pembayaran Benefit PT. Asuransi JS (Persero) Singaraja Branch Office

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta uraian-uraian pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan sistem informasi dan prosedur pembayaran benefit klaim meninggal pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office, dokumen dan catatan akuntansi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan serta cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari fungsi-fungsi yang terkait telah bekerja sesuai dengan tugasnya. Dari hasil evaluasi diperoleh kesimpulan bahwa pada sistem informasi dan prosedur pembayaran benefit klaim meninggal pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office pencatatan yang digunakan pada pengeluaran kas secara tunai maupun cek tidak dilakukan tanpa adanya pengendalian. Fungsi pemegang dana kas kecil harus terpisah dari fungsi kas serta membentuk fungsi pemeriksa intern yang berfungsi menjaga kekayaan perusahaan dan menjamin serta kehandalan akuntansi. Fungsi ini sudah diterapkan melalui sistem terkomputerisasi dengan pengendalian oleh Kasi. Adm. dan Logistik serta pembukuan besar dalam 1 (satu periode). Secara umum pengevaluasian sistem informasi dan prosedur pembayaran benefit klaim meninggal pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Singaraja Branch Office sudah berjalan cukup baik. Dengan adanya sistem yang telah ditetapkan perusahaan, segala aktivitas atau kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan terkontrol, karena adanya akses-akses yang membatasi masing-masing bagian.

## DAFTAR RUJUKAN

- Amsyah (2000:4). "Sistem dan Elemen-elemen yang Saling Berhubungan Membentuk Suatu Kesatuan atau Organisasi" (Diakses tanggal 24 Juni 2013, Pdf).
- Anonim.(2009).[http://parno.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/4395/SI\\_03\\_DFD.pdf](http://parno.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/4395/SI_03_DFD.pdf) >> Parno, S.Kom, MMSI. Diakses pada pukul 12.46 WITA pada tanggal 23 Juni 2013.
- Anonymous.(2009).<http://id.wikipedia.org/wiki/Evaluasi>. Diakses 7 Mei 2013
- Azhar Susanto, Mbus. Akuntansi Ak-24, Sistem Informasi Akuntansi, Bandung Lingga Jaya.
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.(2002).
- Bungin, B. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kendana Pemuda Media Group
- Djojosoedarso, S. (2003). Prinsip - Prinsip Manajemen Risiko Asuransi. Jakarta:Penerbit Salemba Empat
- Gelinas, Ulric J., Richard B.(2008). Accounting Information System.(7th Edition). Canada Thomson South Western.
- Hermawan, Arief.Pengembangan model penerimaan penggunaan internet mahasiswa program studi manajemen informatika DIII. Diakses tanggal 4 Mei 2013. Dalam([smkn3kuningan.net/seminar\\_uny/20\\_Arief%20Hermawan.pdf](http://smkn3kuningan.net/seminar_uny/20_Arief%20Hermawan.pdf)).
- Horngren, C.T., Harrison, W.T., & Bamber, L.S. (2002). Accounting (edisi 5). New Jersey, Penerbit Prentice Hall, Inc. (diakses pada tanggal 10 Juli 2013, 14.34 WITA).
- <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12/pengertian-pengendalian-internal/> Diakses tanggal 15 Juni 2013
- Inawaty Handoyo.2007 Audit Manajemen Atas Fungsi Klaim pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Jakarta Barat. (diakses pada tanggal 17 Juli 2013 10.50 WITA)
- Jogiyanto, Hartono, 2005. Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Andi Yogyakarta.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Pengertian Asuransi.
- Keputusan Direksi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Nomor : 019.SK.U.0209 tentang Pemasaran Macam Asuransi Pertanggungans Perorangan dalam Valuta Rupiah Tanpa Indeks. 2009 : Jakarta
- Mannino, Michael V. (2001). Database application development and design. McGraw Hill. (diakses pada tanggal 10 Juli 2013, 12.05 WITA).
- Mulyadi, 2001, Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rama, Dasaratha V., Jones, Frederick L.(2006). Accounting Information System. (International Student Edition).Canada: Thomson South Western
- Riana. Apit. 2006. Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen. [http://eprints.undip.ac.id/16500/1/Apit\\_Riana.pdf](http://eprints.undip.ac.id/16500/1/Apit_Riana.pdf), yang diakses pada pukul 11.59 WITA tanggal 27 Juni 2013
- Rima Delly Desianawati. 2010. "Evaluasi Sistem Akuntansi terhadap Pembayaran Klaim Nasabah Pada Asuransi Perorangan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912" <http://thesis.binus.ac.id/Asli/Cover/2010-2-00062-AK%20Cover.pdf> yang diakses pukul 14:15 WITA pada tanggal 27 Juni 2013.
- Robert A. Leitch / K. Roscoe Davis.,Accounting Information Systems, New Jersey., Prentice Hall, 1983. (yang diakses pada pukul 12.32 WITA tanggal 27 Juni 2013)
- Robert Tampubolon. (2005). Risk and system based Internal Auditing, 1st Edition. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Romney, Marshall B., Steinbart, PJ.(2006).Accounting Information System.(10th Edition).New Jersey :Pearson Education Inc. (yang diakses pada pukul 13.51 WITA tanggal 29 Juni 2013)
- O'Brien, James A. (2005). Pengantar Sistem Informasi "Perspektif Bisnis dan Manajerial". (Edisi 12). Salemba Empat.
- Patton, (2003). Qualitative Evaluation Methods. Beverly Hill: Sage Publications
- Syahsono, F. E. (2010). Pengenalan asuransi. Paper dipresentasikan pada seminar business process of insurance industry & financial planning, Universitas Bina Nusantara & BNI Life, Jakarta.
- Tugiman, Hiro. 2006. Standar Profesional Audit Internal. Yogyakarta: Kanisius.
- Widjaja Tunggal , Amin, 2008. Audit Manajemen. Jakarta : Rineka Cipta.
- Wilkinson, et al. (2000). Accounting Information Systems : Essential concepts and applications (4th ed). New York: Jhon Wiley and Sons, Inc, (diakses pada tanggal 21 Mei 2013, pukul 12.13 WITA)