

Evaluasi Prosedur Pelaksanaan Klaim Asuransi Public Liability Pada PT Jasaraharja Putera Magelang

Lala Ardila ¹⁾, Octavia Lhaksmi Pramudyastuti ²⁾

^{1,2)} Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Tidar, Magelang, Jawa Tengah

¹⁾ lalaardila.020998@gmail.com

²⁾ octaviaovi@untidar.ac.id

Abstrak

Keterlambatan pembayaran premi bisa menyebabkan perusahaan asuransi menunda pembayaran klaim. Perusahaan bisa menolak untuk membayar klaim kepada pelanggan, bahkan bisa memutuskan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati dengan pihak tertanggung. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelaksanaan klaim asuransi *liability* pada PT Jasaraharja Putera Magelang yang kemudian dilanjutkan dengan mengevaluasi prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera yang efektif untuk dilakukan PT Jasaraharja Putera Magelang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, pelaksanaan penelitian yang dilakukan di PT Asuransi Jasaraharja Putera dengan metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi dan magang. Berdasarkan hasil dari prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelaksanaan klaim yang dilakukan kurang memadai dan efektif. Penerapan ilmu akuntansi dalam melaksanakan klaim akan membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan sehingga mudah untuk memverifikasi data pelanggan yang masih terdaftar dalam pemegang polis di PT Asuransi Jasaraharja Putera.

Kata kunci: Pelaksanaan Klaim, Prosedur Akuntansi, *Public Liability*.

Abstract

Late payment of premiums may cause insurance companies to delay claim payments. The company can refuse to pay claims to customers, and can even decide on contracts or agreements that have been agreed with the insured party. The purpose of this study is to find out how the procedure for implementing liability insurance claims at PT Jasaraharja Putera is then followed by evaluating the effective procedure for implementing PT Jasaraharja Putera's claims to be carried out. This type of research uses descriptive research type, the implementation of research conducted at PT Asuransi Jasaraharja Putera with data collection methods, namely interviews, observation and internships. Based on the results of the procedure for implementing the claims of PT Jasaraharja Putera above, it can be concluded that the procedure for implementing the claims carried out is inadequate and effective. The application of accounting knowledge in carrying out claims will assist companies in making records so that it is easy to verify customer data that is still registered in the policyholder at PT Asuransi Jasaraharja Putera.

Keywords : Accounting Procedure, Claim Implementation, *Public Liability*.

1. PENDAHULUAN

Wisatawan selalu menghadapi risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi diri sendiri, keluarga, atau orang lain yang memiliki kepentingan atas dirinya (Sofia, 2017). Risiko yang bisa terjadi ditempat wisata yaitu kecelakaan yang disebabkan karena faktor keamanan yang kurang memadai. Keselamatan wisatawan menjadi unsur penting yang perlu diperhatikan oleh pihak wisata demi kenyamanan bersama dengan memberikan jaminan keselamatan. Hal tersebut diwujudkan dengan pemberian asuransi pada wisatawan yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi. Salah satu perusahaan asuransi yang menyediakan asuransi pada wisatawan adalah PT Asuransi Jasaraharja Putera. PT Asuransi Jasaraharja Putera merupakan anak perusahaan dari PT Asuransi Jasa Raharja yang berfokus pada pemberian pelayanan jasa asuransi untuk menangani segala kerugian dan kecelakaan.

PT Jasaraharja Putera memiliki beberapa produk salah satunya adalah asuransi *liability* atau *Public Liability*. *Public Liability* merupakan asuransi yang memberikan jaminan perlindungan bagi pihak

tertanggung atau pelanggan atas terjadinya kecelakaan di tempat wisata dengan membayar santunan bila meninggal dunia/cacat tetap atau memberikan ganti rugi pengobatan bila cacat sementara atau luka-luka. PT Jasaraharja sebagai pihak penanggung akan memberikan jaminan perlindungan bagi pihak tertanggung atau pelanggan atas terjadinya kecelakaan di tempat wisata dengan membayar santunan bila meninggal dunia/cacat tetap atau memberikan ganti rugi pengobatan bila cacat sementara atau luka-luka. Syarat dari pemberian jaminan tersebut salah satunya adalah dengan pembayaran premi oleh pelanggan sesuai dengan kesepakatan dengan pihak penanggung. Pihak penanggung membayarkan klaim atas pembayaran premi apabila pelanggan mengajukan klaim.

Keterlambatan pembayaran premi bisa menyebabkan perusahaan asuransi menunda pembayaran klaim. Perusahaan asuransi diuntut untuk tidak melakukan tindakan yang menyebabkan pembayaran klaim tertunda sesuai dengan pasal 37 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, yaitu penyelesaian pembayaran klaim dengan penanganan klaim yang cepat sederhana, mudah diakses, dan adil (Danistha & Djuwiyastuti, 2019). Perusahaan bisa menolak untuk membayar klaim kepada pelanggan, bahkan bisa memutuskan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati dengan pihak tertanggung. Perusahaan perlu memperketat pengajuan klaim dengan memperhatikan prosedur pelaksanaan klaim yang ada di PT Asuransi Jasaraharja Putera.

Prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera saat ini dinilai kurang efektif karena prosedur yang dilakukan dalam pencatatan datanya kurang akurat dan maksimal menyebabkan pelaksanaan klaim mengalami masalah yang memungkinkan terjadi kecurangan atau manipulasi data. Prakteknya, proses pembayaran klaim sering menjadi masalah. Hal ini dikarenakan perusahaan asuransi memerlukan data yang akurat (Danistha & Djuwiyastuti, 2019). Penerapan ilmu akuntansi dalam melaksanakan klaim akan membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan sehingga mudah untuk memverifikasi data pelanggan yang masih terdaftar dalam pemegang polis di PT Asuransi Jasaraharja Putera.

Pelaksanaan klaim asuransi meliputi pengajuan klaim oleh pihak tertanggung dan pembayaran klaim oleh pihak penanggung. Pengajuan klaim oleh pelanggan kemudian diterima oleh perusahaan dan dilanjutkan dengan melakukan pembayaran klaim kepada pelanggan. Pembayaran klaim kepada pelanggan merupakan salah satu pengeluaran kas dalam perusahaan (Sumarauw, 2013). Pengeluaran kas harus terkendali karena hal ini mencakup aktiva yang mudah di cairkan atau likuid sehingga segala prosedur pembayaran klaim harus diperhatikan supaya tidak ada prosedur yang terlewat dan menghindari kejadian-kejadian yang tidak diinginkan.

Uraian latar belakang masalah diatas memunculkan pertanyaan untuk diteliti yaitu bagaimana prosedur pelaksanaan klaim yang efektif untuk dilakukan PT Jasaraharja Putera. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelaksanaan klaim asuransi *liability* pada PT Jasaraharja Putera Magelang yang kemudian dilanjutkan dengan mengevaluasi prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera yang efektif untuk dilakukan PT Jasaraharja Putera Magelang

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Prosedur

Prosedur merupakan faktor yang sangat penting dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dan tidak hanya dalam bidang kegiatan operasional tetapi juga dalam bidang pekerjaan kantor. Kata prosedur berasal dari bahasa inggris *procedure* yang artinya adalah cara, jalan, tatacara, aturan, ketentuan yang dipakai (Purba, Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Badan Pemberdayaan Usaha Milik Daerah Kabupaten Sragen, Surakarta, 2014). Prosedur adalah suatu kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, Sistem Akuntansi, 2001).

2.2. Asuransi

Asuransi dalam Undang-Undang No. 2 Th 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan Menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran

yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Asuransi menurut pandangan bisnis, adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagai risiko (sharing of risk) diantara sejumlah nasabahnya. Selain itu, asuransi juga merupakan lembaga keuangan bukan bank, yang kegiatannya menghimpun dana (berupa premi) dari masyarakat yang kemudian menginvestasikan dana itu dalam berbagai kegiatan ekonomi perusahaan (Darmawi, 2004)

2.3. Public Liability

Pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) menyebutkan bahwa asuransi atau pertanggungjawaban adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri dengan seseorang tertanggung dengan menerima uang premi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan. Polis asuransi kecelakaan diri untuk wisatawan PT Jasaraharja Putera (No: JRP.0093.002) setelah pengajuan klaim selesai, maka hal selanjutnya dilakukan yaitu proses pembayaran klaim dengan ketentuan polis. Pembayaran dapat berupa tunai, dilakukan secara transfer rekening, cek atau giro atau perbaikan/penggantian ataupun pemulihan kembali objek asuransi yang mengalami kerusakan ditempat wisata.

2.4. Polis Asuransi

Polis Asuransi merupakan bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi (Budisantoso & Triandaru, 2009)

2.5. Pelaksanaan Klaim

Pasal 37 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, yaitu penyelesaian pembayaran klaim dengan penanganan klaim yang cepat sederhana, mudah diakses, dan adil (Danistha & Djuwityastuti, 2019). Perusahaan asuransi diuntut untuk tidak melakukan tindakan yang menyebabkan pelaksanaan klaim tertunda.

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung (Budi, 2012).

2.6. Pengeluaran Kas

Pengeluaran kas yaitu suatu catatan yang dibuat untuk melaksanakan kegiatan pengeluaran baik dengan cek maupun dengan uang tunai yang digunakan untuk kegiatan umum perusahaan (Mulyadi, Sistem Akuntansi, 2008). Pengeluaran kas adalah suatu transaksi yang menimbulkan berkurangnya saldo kas dan bank milik perusahaan yang diakibatkan adanya pembelian tunai, pembayaran utang maupun hasil transaksi yang menyebabkan berkurangnya kas (Soemarso, 2004).

2.7. Penelitian Terdahulu

2.7.1. (Danistha & Djuwityastuti, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Proses Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Bagi Tertanggung (Studi di Brins General Insurance Cabang Yogyakarta)" menunjukkan hasil penelitian yang dapat diambil kesimpulan bahwa pembayaran klaim asuransi di BRINS General Insurance Cabang Yogyakarta dilakukan sesuai dengan Pasal 37 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, yaitu penyelesaian pembayaran klaim dengan penanganan klaim yang cepat sederhana, mudah diakses, dan adil.

2.7.2. (Firdaus & Akmal, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwasraya Persero Area Lhokseumawe)" menunjukkan hasil penelitian yang dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi pembayaran klaim asuransi

jiwa untuk tingkat pelayanan dalam pembayaran klaim sesuai pernyataan nasabah masih belum tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan sebagaimana mestinya.

- 2.7.3. (Dady, Ilat, & Ponton, 2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Sistem Akuntansi Dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado” menunjukkan hasil penelitian yang dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Akuntansi dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian yang diterapkan pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Manado telah efektif karena telah sesuai dengan teori yang ada.
- 2.7.4. (Sudrajat, 2013) pada penelitiannya yang berjudul : Evaluasi Sistem Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jaminan Hari Tua Pada PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Yogyakarta Tahun 2013” menunjukkan hasil penelitian yang dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan sistem akuntansi Penggajian PT Puser Bumi Mekon sudah baik yang dibuktikan dengan sistem akuntansi pembayaran jaminan hari tua terdiri dari bagian yang terkait dalam proses pembayaran yaitu Customer Service Officer, verifikasi jaminan, Verifikasi akuntansi, keuangan dan kasir. Dokumen yang digunakan pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Yogyakarta yaitu pengajuan klaim, penetapan jaminan, bukti pembayaran jaminan, voucher, cek dan nota transfer. Catatan akuntansi yang digunakan yaitu buku pengeluaran kas yang diisi setiap pengeluaran kas berlangsung dan general ladge.
- 2.7.5. (Sumarauw, 2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Sistem Dan Prosedur Akuntansi Atas Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT ASKES (Persero)” menunjukkan hasil penelitian yang dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi terhadap sistem dan prosedur pengeluaran kas dalam proses penyelesaian klaim pada PT Askes telah efektif, karena metode pengendaliannya dilaksanakan dengan baik.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian dengan analisis data yang menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data lalu akan dikelompokkan dan disusun agar dapat diteliti berdasarkan teori yang relevan serta berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga dapat diambil atau ditarik suatu kesimpulan, dan peneliti juga menggunakan penelitian pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2013). Tempat penelitian dalam penelitian ini adalah PT Jasa Raharja Putera Magelang. Waktu penelitian ini dilakukan dari tanggal 13 Januari sampai 13 Februari 2020. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Interview/wawancara yaitu mengumpulkan data dengan cara bertanya langsung dengan pihak perusahaan, baik dengan para pegawai maupun pemimpin perusahaan, yang kedua observasi, yaitu mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap perusahaan, dan yang terakhir yaitu magang, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan *Job Description* yang ada dalam perusahaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Asuransi Jasaraharja Putera merupakan anak perusahaan dari PT Asuransi Jasa Raharja yang memberikan pelayanan jasa asuransi kerugian dan kecelakaan. PT Asuransi Jasaraharja Putera Magelang berlokasi di Jl. Pahlawan No. 125, Potrobangsari, Kec. Magelang Utara, Kota Magelang, Jawa Tengah 56116. Visi dari PT Asuransi Jasaraharja Putera adalah menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia (*To be Faremost Insurance in Indonesia*) dengan indikator keberhasilan yang harus dicapai perusahaan adalah menempatkan diri pada level 10 (sepuluh) sampai dengan 5 (lima) besar di deretan perusahaan asuransi kerugian dari segi *gross premium income, net understanding result and profit*. Misi PT Asuransi Jasaraharja Putera yaitu menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima “(*To Provide Appropriate With Excellent Service*)”. Salah satu produk yang dimiliki PT Asuransi Jasaraharja Putera adalah Asuransi Liability (*Public Liability*).

Prosedur pelaksanaan klaim yang dilakukan PT Asuransi Jasaraharja Putera mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan Polis Asuransi *Public Liability* (No JRP 0093.002) permintaan santunan/penyelesaian klaim asuransi harus diajukan sendiri oleh korban atau ahli warisnya (tidak boleh menggunakan perantara) dengan menggunakan formulir (data isian).

Prosedur pelaksanaan klaim dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Sofia, 2017):

1. Menghitung santunan/ganti rugi dalam hal terjadi kematian
2. Menghitung santunan/ganti rugi dalam hal keadaan cacat tetap.

3. Menghitung biaya pengobatan dan perawatan dokter.

Langkah-langkah tersebut dilakukan oleh bagian klaim setelah menerima berkas/dokumen pengajuan klaim pelanggan dari bagian administrasi. Proses perhitungan santunan/ganti rugi dan biaya tersebut kemudian dilanjutkan dengan membuat nota yang berisikan total klaim yang kemudian dapat dicairkan kepada bagian keuangan untuk diotorisasi sebelum diserahkan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil dari prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelaksanaan klaim yang dilakukan kurang memadai dan efektif. Prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera dinilai kurang efektif karena prosedur yang dilakukan hanya sebatas pengumpulan berkas/dokumen dari pelanggan yang kemudian dilanjutkan dengan tahap perhitungan santunan/ganti rugi dan biaya yang dapat diklaim. Pencatatan datanya kurang akurat dan maksimal menyebabkan pelaksanaan klaim mengalami masalah yang memungkinkan terjadi kecurangan atau manipulasi data. Penerapan ilmu akuntansi dalam melaksanakan klaim akan membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan sehingga mudah untuk memverifikasi data pelanggan yang masih terdaftar dalam pemegang polis di PT Asuransi Jasaraharja Putera.

Pelaksanaan klaim di PT Asuransi Jasaraharja Putera melibatkan tiga bagian, yaitu bagian Administrasi, Bagian Klaim, dan Bagian Keuangan. Evaluasi prosedur pelaksanaan klaim dengan menerapkan ilmu akuntansi memerlukan penambahan bagian tersendiri yang bertanggung jawab dalam hal pembukuan dan pencatatan, yaitu Bagian Akuntansi. Bagian Akuntansi bertanggung jawab dalam mencatat segala transaksi dan kegiatan keuangan pada buku harian dan membuat pembukuan. Bagian administrasi bertanggung jawab untuk melakukan pencatatan administrasi, memeriksa berkas pengajuan klaim sebelum diserahkan ke bagian klaim. Bagian klaim memproses berkas klaim yang sudah diperiksa oleh bagian administrasi dengan melaksanakan verifikasi berkas atas pengajuan klaim dan membuat catatan pembayaran klaim ke dalam buku pelunasan. Bagian keuangan bertugas untuk memverifikasi semua bukti pengajuan klaim dan melakukan pembayaran atas pengajuan tersebut.

Pembayaran premi yang diterima Penanggung dari Tertanggung merupakan syarat untuk dapat mengalihkan risiko milik Tertanggung atas evenemen yang mungkin dapat terjadi sebagaimana telah ditentukan dalam polis asuransi (Danistha & Djuwityastuti, 2019). Prosedur pengajuan klaim asuransi liability atau *public liability* pada PT Asuransi Jasaraharja Putera dapat dilaksanakan sebagai berikut.

1. Menyerahkan berkas persyaratan seperti *fotocopy* identitas pelanggan dan tiket. Karena asuransi liability atau *public liability* ini merupakan asuransi kecelakaan di tempat wisata maka tiket yang digunakan adalah tiket masuk wisata. Kemudian pelanggan wajib menyerahkan kwitansi asli rumah sakit/apotek.
2. Berkas-berkas tersebut kemudian diserahkan ke bagian administrasi untuk diperiksa kelengkapannya dan dicatat sebelum diserahkan ke bagian klaim.
3. Bagian klaim melakukan verifikasi berkas dengan mencocokkan data pelanggan. Verifikasi berkas ini dilakukan untuk melihat apakah berkas yang diajukan telah sesuai dengan data yang dimiliki perusahaan. Bagian klaim juga melihat riwayat pembayaran premi oleh sektor wisata yang bersangkutan apakah masih terdaftar dalam daftar polis perusahaan atau tidak. apabila sektor wisata tidak membayarkan premi pada batas waktu tertentu maka akan otomatis terhapus dalam daftar polis dan pengajuan klaim tertolak.
4. Setelah proses verifikasi berkas dan data sesuai maka proses selanjutnya adalah melakukan pembayaran klaim kepada pelanggan.

Prosedur pembayaran klaim asuransi liability atau *public liability* pada PT Asuransi Jasaraharja Putera dapat dilaksanakan sebagai berikut.

1. Setelah proses verifikasi berkas dan data, bagian klaim kemudian menyerahkan berkas dan data tersebut ke bagian keuangan untuk dicocokkan pada buku hutang. Tujuannya untuk melihat apakah jumlah nominal pada berkas tagihan (kwitansi) sesuai dengan pengajuan klaim yang ada di PT Asuransi Jasaraharja Putera.
2. Apabila telah sesuai selanjutnya dilakukan penginputan data sesuai dengan berkas dan data.
3. Setelah semua data diinput, bagian keuangan membuatkan bukti pengeluaran rangkap tiga. Satu diserahkan ke bagian akuntansi, satu diserahkan ke bagian administrasi, dan satu sebagai arsip.

4. Bagian akuntansi melakukan persetujuan terhadap bukti pengeluaran tersebut serta mencatatnya di buku harian, slip jurnal dan buku besar.
5. Bagian administrasi membuat kwitansi berdasarkan bukti pengeluaran kas yang diterima untuk kemudian melakukan pembayaran kepada pelanggan baik secara tunai maupun transfer.

Prosedur pelaksanaan klaim asuransi liability atau *public liability* di PT Asuransi Jasaraharja Putera harus melibatkan setiap bagian pelaksanaan klaim. tiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Urutan tugas harus dilaksanakan dengan runtut dan tepat sehingga informasi yang diterima sesuai dengan bagiannya. Prosedur akuntansi dalam pelaksanaan klaim asuransi dapat dilihat pada proses pencatatan dan persetujuan terhadap bukti pengeluaran yang dibuat

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelaksanaan klaim yang dilakukan kurang memadai dan efektif. Prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja Putera dinilai kurang efektif karena prosedur yang dilakukan hanya sebatas pengumpulan berkas/dokumen dari pelanggan yang kemudian dilanjutkan dengan tahap perhitungan santunan/ganti rugi dan biaya yang dapat diklaim. Pencatatan datanya kurang akurat dan maksimal menyebabkan pelaksanaan klaim mengalami masalah yang memungkinkan terjadi kecurangan atau manipulasi data. Penerapan ilmu akuntansi dalam melaksanakan klaim akan membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan sehingga mudah untuk memverifikasi data pelanggan yang masih terdaftar dalam pemegang polis di PT Asuransi Jasaraharja Putera.

Prosedur pelaksanaan klaim asuransi liability atau *public liability* di PT Asuransi Jasaraharja Putera harus melibatkan setiap bagian pelaksanaan klaim. tiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Urutan tugas harus dilaksanakan dengan runtut dan tepat sehingga informasi yang diterima sesuai dengan bagiannya. Prosedur akuntansi dalam pelaksanaan klaim asuransi dapat dilihat pada proses pencatatan dan persetujuan terhadap bukti pengeluaran yang dibuat.

Saran

1. PT Asuransi Jasaraharja Putera Magelang hendaknya mensosialisasikan mengenai jenis asuransi yang dimiliki kepada pelanggan supaya tidak terjadi kesalahpahaman yang menyebabkan proses pelaksanaan klaim menjadi terhambat.
2. PT Asuransi Jasaraharja Putera Magelang perlu menambah unit/bagian yang menangani pembukuan dan pencatatan dalam pelaksanaan klaim.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, A. (2012). *Pengertian dan Tahapan Klaim*.
- Budisantoso, T., & Triandaru, S. (2009). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dady, F., Ilat, V., & Ponton, W. (2017). Analisis Sistem Akuntansi Dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 63-72.
- Danistha, A. N., & Djuwiyastuti. (2019). Proses Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Bagi Tertanggung (Studi di Brins General Insurance Cabang Yogyakarta). *Jurnal Privat Law*, 130-136.
- Darmawi, H. (2004). *Manajemen Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Firdaus, R., & Akmal, N. (2019). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwasraya Persero Area Lhokseumawe). *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 93-104.
- Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi* (Edisi Ketiga ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2008). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan OJK Nomor 60/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah
- Polis Asuransi Public Liability No: JRP.0093.002. PT Jasaraharja Putera
-

- Purba, A. G. (2014). *Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bagian Umum Badan Pemberdayaan Usaha Milik Daerah Kabupaten Sragen, Surakarta.*
- Purba, A. G. (2014). *Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Badan Pemberdayaan Usaha Milik Daerah Kabupaten Sragen, Surakarta.*
- Soemarso, S. (2004). *Akuntansi Suatu Pengantar.* Jakarta: Salemba Empat.
- Sofia, S. A. (2017). *Pelaksanaan Klaim Asuransi Public Liability Bagi Wisatawan Pada PT Jasaraharja Putera.* Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.
- Sudrajat, I. A. (2013). *Evaluasi Sistem Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jaminan Hari Tua Pada PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Yogyakarta Tahun 2013.* Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta.
- Sumarauw, M. F. (2013). *Evaluasi Sistem Dan Prosedur Akuntansi Atas Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT ASKES (Persero).* *Jurnal EMBA*, 331-338.
- Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian
- Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246