

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KERUGIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA PT SERASI AUTORAYA (TRAC- ASTRA RENT A CAR) CABANG KALTENGSEL

Rully Nitya Putra¹ & Adi Rahman²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin
e-mail : rullynitya19@gmail.com¹, adirahman546@gmail.com²

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengendalian internal penyelesaian klaim asuransi kerugian kendaraan bermotor yang selama ini dilakukan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan dari PT Serasi Autoraya (TRAC-Astra Rent a Car) Cabang Kaltengsel. Hasil penelitian menunjukkan PT Serasi Autoraya (TRAC-Astra Rent a Car) Cabang Kaltengsel hanya menerima laporan klaim dari pelanggan, selanjutnya dilakukan pelaporan ke perusahaan asuransi, pelaporan klaim dilakukan oleh *Service Advisor* yang juga merangkap sebagai staff admin. Prosedur penyelesaian klaim kerugian terdapat dua sistem yang digunakan, yaitu penjaminan dan *reimbursement*. Prosedur klaim yang diterapkan sudah berjalan dengan baik mengikuti *Standard Operational Prosedure* yang ada, meskipun masih ada sedikit yang keluar dari Standart Operasional Prosedure yang diterapkan.

Kata kunci: Pengendalian Internal, Prosedur Klaim, Asuransi

Latar Belakang

TRAC (*Astra Rent a Car*) merupakan anak perusahaan dari PT Serasi Autoraya (SERA) yang didirikan di Jakarta pada tanggal 22 Maret 1990. Perusahaan ini telah dimiliki sepenuhnya oleh PT Astra International Holding Tbk. TRAC (*Astra Rent a Car*) adalah identitas baru dari Toyota Rent a Car, dengan pengalaman lebih dari 20 tahun dalam bisnis rental mobil di Indonesia. Perusahaan mulai dengan 5 mobil pada tahun 1986. Saat ini, mengoperasikan hampir 24.000 mobil. Perusahaan ini mempekerjakan lebih dari 1.300 dan hampir 7.000 pengemudi profesional dan memiliki armada sedan, minibus, pick up, dan truck yang luas.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, TRAC (*Astra Rent a Car*) memiliki 33 cabang, 51 outlet dan lebih dari 600 bengkel dan pusat layanan pemeliharaan yang tersebar di seluruh Indonesia. Bengkel TRAC (*Astra Rent a Car*) dan jaringan pemeliharaan terus meningkat setiap tahunnya. Fasilitas ini

akan membantu pelanggan dalam menangani segala masalah.

Pusat bantuan pelanggan 24 Jam memastikan solusi untuk masalah anda setiap saat. Petugas bantuan pelanggan TRAC yang sangat terlatih siap membantu customer 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Situs TRAC di www.trac.astra.co.id memberi pelanggan akses mudah ke informasi terkini. Segala kebutuhan, keluhan bahkan kritik terkait layanan kami difasilitasi melalui email kami di help@trac.astra.co.id dan layanan Call 1500009 WA 08999500009.

TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel merupakan salah satu cabang yang dibuka pada tahun 2006 dengan *coverage area* Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan yang ditunjang oleh *Service Point* yang tersebar di beberapa daerah.

TRAC Cabang Kaltengsel memiliki armada sebanyak 1168 unit dengan sebaran di beberapa *Jobsite Area* dengan beberapa jenis pelanggan dari *Government, Mining,*

Plantation, Perbankan serta *Logistik*. TRAC Cabang Kaltengsel menyediakan solusi transportasi terlengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap pelanggan. Jasa perusahaan dikategorikan dalam jasa sewa mobil jangka panjang dan jangka pendek, jasa sewa sepeda motor jangka panjang dan jasa sopir. Penyewaan kendaraan jangka panjang dirancang untuk mengurangi kebutuhan akan solusi transportasi sehingga dapat lebih fokus pada bisnis inti pelanggannya.

Tabel 1. Data Unit TRAC – Astra Rent a Car Cabang Kaltengsel

No	Area	Jumlah Unit
1	Banjarmasin	394
2	Buhut Sereak	121
3	Palangkaraya	278
4	Satui	121
5	Rantau	58
6	Tanjung	196
Total		1168

Sumber: TRAC Kaltengsel yang diolah Peneliti, 2022

Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal maka TRAC Cabang Kaltengsel membagikan kemudahan terhadap pelanggan untuk melakukan perbaikan baik *General Repair* maupun *Body Repair* pada saat pelanggan mengalami kecelakaan atau kehilangan yang membatasi ruang dan gerak pelanggan dalam beraktifitas. Salah satu cara perusahaan untuk memperoleh perlindungan dalam menghadapi risiko dan kerugian, adalah dengan memindahkan risiko/kerugian itu kepada pihak lain seperti asuransi.

Asuransi sendiri merupakan suatu kontrak antara dua pihak, yaitu penanggung dan pemegang polis yang merupakan dasar bagi penanggung untuk menerima premi sebagai imbalan atas: (1) tertanggung atau pemegang polis atas kemungkinan kerugian, kerusakan, biaya, kehilangan keuntungan atau kewajiban kepada pihak ketiga sebagai akibat dari terjadinya peristiwa yang tidak pasti (ganti rugi), dan (2) membayar manfaat kematian atau manfaat hidup dengan tarif tetap atau berdasarkan hasil pengelolaan dana.

Menurut data yang diperoleh dari Astra World jumlah permintaan perbaikan unit terus meningkat baik yang *general repair* maupun *body repair*. Untuk perbaikan *general repair* mekanik melakukan perbaikan secara langsung baik di *pool* atau *service point* maupun *storing* ke tempat pelanggan. Sedangkan untuk perbaikan *body repair* baik yang disebabkan oleh kecelakaan tunggal ataupun yang melibatkan pihak ketiga, pelanggan diminta untuk melaporkan ke *pool* ataupun ke *service point* terdekat dengan membawa dokumen pendukung.

Penyebab timbulnya klaim adalah: (1) saat terjadi peristiwa yang dapat merusak peralatan atau kendaraan yang digunakan oleh pelanggan; (2) tuntutan ganti rugi dapat diajukan baik sebagian maupun seutuhnya; (3) terjadi kemungkinan hilangnya unit yang digunakan oleh pelanggan; dan (4) terjadi kemungkinan musibah (kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan dll) yang mengakibatkan kerusakan pada unit/kendaraan yang digunakan oleh pelanggan.

Klaim asuransi kendaraan bermotor dilakukan dengan mengisi syarat-syarat klaim, namun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelanggan saat mengajukan klaim pada umumnya adalah: (1) laporan kronologis kejadian termasuk kerugian; (2) otokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pelanggan/*Driver*; (3) fotokopi Sura Izin Mengemudi (SIM) Pelanggan/*Driver*; (4) mengisi Berita Acara Kejadian (BAK); dan (5) membayar Biaya *Own Risk* (Risiko Sendiri) sebesar Rp.300.000.

Pihak asuransi akan melaksanakan kewajibannya paling lambat 3 x 24 jam, apabila syarat terpenuhi oleh pelanggan, yaitu membayar klaim sesuai dengan ketentuan bahwa pelanggan dapat mengajukan klaim secepatnya sehabis terjadi pelaporan. Pelanggan harus memberitahukan TRAC cabang Kaltengsel secara tertulis atau lisan dalam waktu 3 hari kalender setelah terjadinya kerusakan/kerugian. Namun demikian ada beberapa pelanggan yang belum mengetahui bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan sebelum melakukan klaim dan

prosedur serta pelaksanaan klaim yang harus dilalui pelanggan untuk mengajukan klaim atas kendaraan yang digunakannya. Dengan demikian terjadi keterlambatan diluar 3 x 24 jam yang dijanjikan dalam memberikan informasi kepada perusahaan asuransi.

Selain itu sistem klaim perusahaan asuransi juga bermasalah dan butuh waktu untuk membayar klaim. Hal ini untuk melengkapi prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi. Jika pelaksanaan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi melebihi waktu yang dijanjikan oleh perusahaan asuransi itu sendiri 3 x 24 jam. Dengan demikian, mengklaim keterlambatan pembayaran dan tidak mengikuti prosedur yang ditentukan

Permasalahan lainnya yaitu *area customer* yang jauh dan tidak memiliki akses email maupun WA seperti area Buhut-Sereak di Kalimantan Tengah, *site* IMK Tanjung itu menyebabkan keterlambatan proses kelengkapan dokumen klaim. Unit yang mengalami *accident* akan diberikan unit pengganti sementara dengan unit yang sejenis ataupun diatasnya namun dengan catatan persyaratan pengajuan klaim sudah lengkap dan sudah divalidasi. Kemudian adanya rangkap tugas oleh *service advisor* di area *service point* sehingga dokumen klaim yang seharusnya sudah dilaporkan ke PIC Cabang belum dilaporkan atau mengalami keterlambatan pelaporan. Hal ini menyebabkan unit sewa yang seharusnya mendapatkan unit pengganti sementara tidak diberikan pengganti karena untuk persetujuan pengeluaran unit pengganti harus menyertakan kelengkapan dokumen klaim. Karena pelanggan belum mendapatkan unit pengganti maka untuk biaya sewa unitnya mengalami pemotongan *invoice*.

Dengan demikian, perlu adanya sebuah tindakan yang tepat untuk menangani hal tersebut. Karena dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan terutama untuk kantor cabang. Oleh karena itu, mengingat pelanggan adalah sumber pendapatan bagi perusahaan, layanan pelanggan tidak boleh dilupakan. Untuk itu perlu dilakukan dan dilaksanakan prosedur

yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga untuk kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana sistem pengendalian internal penyelesaian klaim asuransi kerugian kendaraan bermotor yang selama ini dilakukan pada PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel? (2) Bagaimana sistem pengendalian internal penyelesaian klaim asuransi kerugian kendaraan bermotor yang seharusnya ini dilakukan pada PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel?

Studi Literatur Sistem

Suatu sistem yang baik harus memiliki tujuan yang tepat, karena hal ini sangat penting dalam menentukan input yang dibutuhkan oleh sistem dan output yang dihasilkan. Definisi yang lebih luas dari pendekatan sistem adalah kumpulan komponen, subsistem, atau elemen. Ada yang mengatakan sistem dibangun untuk mencapai suatu tujuan. Arti dari tujuan itu sendiri dikaitkan dengan ruang lingkup yang sempit, dan tujuan biasanya dikaitkan dengan ruang lingkup yang lebih luas (Staburi, 2016:9). Dari beberapa definisi di atas, dapat di simpulkan bahwa sistem adalah suatu unit pengolah yang terjadi dari bagian-bagian yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk suatu tujuan tertentu.

Klasifikasi Sistem menurut (Hutahaean, 2016), ada beberapa aspek. klasifikasi sistem ada beberapa aspek. Pertama, sistem abstrak yaitu sistem yang berwujud pikiran dan gagasan yang tidak kelihatan secara fisik dan sistem fisik yaitu sistem yang secara fisik terlihat ada. Kedua, sistem alamiah adalah sistem yang diciptakan oleh proses alam, bukan buatan manusia dengan mesin. Contohnya system rotasi bumi dan sistem buatan adalah system buatan yang melibatkan interaksi manusia dan mesin. Ketiga, sistem tertentu adalah sistem yang berperilaku dengan perilaku yang dapat diduga sebagai keluaran sistem yang telah diprediksi dan sistem tak tentu adalah sistem yang keadaan masa depannya tidak

dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilistik. Keempat, sistem tertutup adalah sistem independen yang tidak terpengaruh oleh lingkungan luar, dan sistem berfungsi secara otomatis tanpa gangguan dari lingkungan luar. Sistem terbuka adalah sistem yang berkaitan dan dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sistem ini mendapatkan *input/output* dari lingkungan eksternal atau subsistem lainnya.

Menurut Hutahaean (2016) untuk disebut sistem yang baik, sistem memiliki ciri-ciri sebagai berikut ini. Pertama, sebuah sistem komponen terdiri dari beberapa komponen yang saling berinteraksi bersama mereka membangun satu kesatuan. Kedua, batasan sistem (*boundary*) adalah daerah yang memisahkan suatu sistem dari sistem lain dan lingkungan luarnya. Ketiga, lingkungan luar sistem (*environment*) berada di luar batas sistem dari sistem yang menularkan perilaku sistem. Keempat, penghubung sistem (*interface*) merupakan media penghubung antara subsistem dengan subsistem lainnya. Kelima, sistem masukan (*Input*) yaitu energi yang masuk ke sistem dan dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal masukan (*signal input*). Pekerjaan pemeliharaan adalah energi yang dikonsumsi untuk menjaga sistem tetap berjalan. Sinyal *input* adalah energi yang diproses untuk mendapatkan *output*. Ketujuh, keluaran sistem (*output*) adalah hasil dari energi yang diolah, dibagi menjadi kinerja bermanfaat dan limbah sisa. Terakhir, pengolah sistem akan menjadi bagian pemrosesan yang mengubah *input* menjadi *output*. *system goals* suatu sistem pasti memiliki tujuan untuk menetapkan *input* yang dibutuhkan sistem dan *output* yang dihasilkan oleh sistem.

Pengendalian Internal

Menurut Hery (2013) dalam Suryani (2019), pengendalian internal melindungi properti atau aset perusahaan dari segala bentuk penyalahgunaan, memastikan ketersediaan informasi akuntansi perusahaan yang akurat, dan mematuhi semua persyaratan hukum dan kebijakan

administratif menuruti dan menanamkan dengan baik oleh seluruh karyawan perusahaan. Pengendalian internal diharapkan dapat membantu perusahaan memantau seluruh aktivitas bisnisnya. Hal ini karena perkembangan aspek atau bagian dari perusahaan juga dapat terjadi secara internal dan semua kegiatan bisnis di dalam perusahaan dapat tetap tidak terpantau oleh manajemen.

Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2017:129), sistem pengendalian internal mencakup struktur organisasi untuk merawat aset organisasi, memverifikasi keakuratan dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi, dan menyediakan kepatuhan pada kebijakan manajemen; termasuk metode dan perilaku yang terkoordinasi. Sistem pengendalian intern IAPI dilaksanakan oleh Direksi, manajemen dan pihak lain akan memberikan jaminan yang wajar mengenai pencapaian keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, serta kepatuhan terhadap hukum dan proses peraturan yang berlaku. COSO (*Council of Sponsors Organizations*) oleh Treadway Commission di Azhar Susanto pada tahun 2013 (2013:95).

Pengendalian internal dilaksanakan oleh dewan direktur, manajemen dan karyawan lainnya, dikembangkan untuk memastikan ini sepenuhnya dan memperhatikan pencapaian tujuan dalam kategori sebagai berikut ini. Pertama, efektif dan efisiensinya operasi. Tujuan utama dari kontrol ini adalah untuk memberikan informasi keuangan dan non-keuangan yang akurat tentang operasi perusahaan untuk pengambilan keputusan. Kedua, terpercayanya laporan keuangan. Manajemen mempunyai tanggung jawab aturan dan profesional buat memastikan bahwa berita tersaji secara seksama sinkron menggunakan persyaratan pelaporan IAI dan IFRS. Tujuan berdasarkan pengendalian internal yang efektif merupakan buat memenuhi kewajiban akuntansi ini. Ketiga, tunduk pada aturan yang berlaku. Organisasi publik, non-

publik, dan nirlaba wajib mematuhi banyak sekali undang-undang dan peraturan.

Pengendalian internal adalah metode di mana sumber daya organisasi dikendalikan, dipantau, dan diukur. Pertama, verifikasi keakuratan dan keandalan data akuntansi mengharuskan manajemen memiliki informasi yang akurat agar dapat menjalankan bisnisnya dengan baik. Kedua, mendorong efisiensi, pengendalian internal dalam perusahaan ditujukan untuk menahan pengulangan dan pemborosan yang tidak perlu dalam semua aspek bisnis dan memanfaatkan sumber daya yang tidak terkendali. Ketiga, mempromosikan kepatuhan terhadap ketentuan manajemen, struktur pengendalian internal dirancang untuk membuktikan bahwa karyawan mematuhi semua aturan dan prosedur ini.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal mewujudkan kumpulan dari metode yang terdiri dari beragam kebijakan, tata cara, teknik, kelengkapan fisik, dan dokumentasi yang dikoordinasikan untuk mengurus, menjaga kekayaan institusi, memeriksa kesiapan, serta ketrampilan data akuntansi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas perusahaan untuk tercapainya tujuan awal perusahaan.

Flowchart

Flowchart adalah diagram yang menguraikan alur pemrosesan program. Saat menulis sebuah program, diagram alur memainkan peran penting dalam menerjemahkan proses eksekusi program dengan cara yang lebih mudah dipahami. *Flowchart* atau bagan alur adalah diagram yang menunjukkan langkah-langkah dan keputusan untuk menjalankan proses suatu program. Fungsi utama menurut *flowchart* merupakan buat menaruh gambaran acara menurut satu proses ke proses lainnya.

Jenis-jenis *flowchart* adalah sebagai berikut ini. Pertama, *flowchart* dokumen, juga dikenal sebagai diagram alur dokumen. Diagram alur dokumen digunakan untuk melacak aliran formulir dari satu bagian ke bagian lain, bagaimana laporan diproses, dicatat, dan disimpan. Kedua, *flowchart*

program, diagram alur ini merinci urutan program. Ada dua jenis diagram alur acara: diagram alur akal acara dan diagram alur acara personal komputer terperinci. Ketiga, *flowchart* proses adalah cara untuk mewakili teknik industri dengan menggambarkan dan menelaah langkah-langkah selanjutnya dari suatu proses atau sistem secara rinci. Keempat, *flowchart system* yaitu bagan alur yang menunjukkan tahapan atau proses kerja yang terjadi di seluruh sistem. Selain itu, diagram alir sistem juga menggambarkan urutan setiap langkah dalam sistem. Kelima, *flowchart skematik* ini menunjukkan urutan langkah-langkah sistem. Namun, ada perbedaan dalam penggunaan simbol saat menggambarkan plot. Selain simbol, diagram alur skema juga menggunakan gambar komputer dan alat lain untuk membuat diagram alur lebih mudah dibaca.

Tabel 3. Simbol Input/Output

Simbol	Nama	Keterangan
	Dokumen	Sebuah dokumen. Dokumen laporan ini adalah <i>output</i> goresan pena tangan juga ketikan personal komputer.
	Rangkap dari sebuah dokumen	Rangkap dokumen diindikasikan menggunakan pemberian angka dokumen dalam sudut sebelah kanan simbol dokumen.
	<i>Input/Output</i> : jurnal dan buku besar	Simbol ini mewakili setiap fungsi input atau hasil dalam diagram alur peristiwa. Simbol ini juga digunakan untuk menggambarkan majalah dan buku dalam diagram alir dokumen.
	<i>Display</i>	Simbol ini mewakili informasi yang ditampilkan oleh perangkat output online seperti terminal, monitor, atau layar.
	Pengetikan Online	Memasukan data memakai perangkat online misalnya terminal atau <i>computer personal</i>

Sumber: data diolah peneliti (2022)

Tabel 4. Simbol Proses

Simbol	Nama	Keterangan
	Pengolahan Komputer	Fungsi pemrosesan yang dilakukan oleh komputer biasanya mengakibatkan perubahan data dan informasi.
	Operasi Manual	Memroses sesuatu secara manual.
	Operasi <i>Auxiliary</i>	Memroses fungsi oleh perangkat selain komputer pribadi.
	Operasi Pengetikan <i>Offline</i>	Pemrosesan menggunakan penulis offline seperti mesin kasir

Sumber: data diolah peneliti (2022)

Tabel 5. Simbol Alur dan Simbol-Simbol Lain

Simbol	Nama	Keterangan
	Arus data atau informasi	Arah aliran data sering digunakan untuk menunjukkan replikasi data dari satu dokumen ke dokumen lainnya.
	Link komunikasi	Mengirim data dari satu tempat ke tempat lain melalui jalur komunikasi
	Penghubung pada halaman yang sama	Simbol ini menghubungkan generator proses pada halaman yang sama dan membantu menghindari persilangan garis aliran.
	Penghubung pada halaman yang berbeda	Baik mengalir ke samping atau mengalir keluar berdasarkan halaman.
	Terminal	Titik awal proses atau acara, titik akhir, atau titik putus juga digunakan untuk menunjukkan pihak eksternal.
	Keputusan	Tahap keputusan digunakan dalam diagram alir program komputer pribadi untuk menunjukkan adanya pilihan percabangan yang berbeda.

Sumber: data diolah peneliti (2022)

Asuransi

Menurut Haba dan Handayani (2020:9), asuransi atau pertanggung jawaban adalah: Kewajiban kepada pihak ketiga yang mungkin ditanggung oleh Tertanggung sebagai akibat dari peristiwa yang tidak pasti dari keuntungan atau kerugian yang diantisipasi atau pembayaran atas kematian atau nyawa tertanggung. Sedangkan menurut Wirjono (Ayu 2020:3), asuransi atau pertanggung jawaban berarti bahwa tertanggung menjamin bahwa tertanggung menerima sejumlah premi sebagai ganti rugi atas kerugian yang mungkin diderita oleh tertanggung adalah pengaturan komitmen kejadian yang tidak jelas. Dari kedua pengertian tersebut, Penanggung mengakui adanya kekuatan mengikat antara kedua belah pihak antara tertanggung, yang menanggung risiko yang mungkin timbul, dan Penanggung, yang menerima premi atas risiko yang dipertanggung.

Tujuan asuransi menurut Haba dan Handayani (2020:16) adalah sebagai berikut ini. Pertama, pengalihan resiko, tertanggung mengubah risiko yang mengancam harta benda atau nyawanya. Risiko diteruskan kepada penanggung karena tertanggung membayar premi kepada penanggung (penanggung). Kedua, pembayaran ganti kerugian. Jika suatu hari peristiwa yang menyebabkan kerugian (risiko menjadi kerugian) benar-benar terjadi, perusahaan asuransi akan membayar ganti rugi kepada tertanggung sebesar jumlah yang dipertanggung. Pada kenyataannya tidak semua kerusakan berupa kerugian total (*total loss*), karena kerusakan yang terjadi dapat bersifat sebagian (*partial damage*).

Menurut Haba dan Handayani (2020:16-170) ada beberapa manfaat asuransi. Pertama, memberikan garansi untuk melindungi para pihak dari risiko kerugian. Kedua, efisiensi meningkat karena energi, waktu, dan perlindungan yang mahal tidak memiliki kewajiban keamanan dan pengawasan khusus. Ketiga, transfer risiko dengan membayar premi yang relatif kecil, individu atau bisnis dapat mengalihkan ketidakpastian (risiko) jiwa dan harta benda kepada perusahaan

asuransi. Keempat, lokasi biaya yang adil cukup hanya jika tingkat biaya tertentu terjadi dan kerugian yang diakibatkannya (dalam jumlah yang tidak pasti dan tidak pasti) tidak perlu ditukar atau dibayar. Kelima, dasar bank dalam memberikan kredit adalah bank mensyaratkan adanya jaminan agunan atas agunan yang diberikan oleh peminjam. Keenam, sebagai tabungan karena jumlah yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi akan dikembalikan dalam jumlah yang besar. Ini hanya berlaku untuk asuransi jiwa. Ketujuh, menutup penurunan daya penghasilan orang dan perusahaan.

Menurut Haba dan Handayani (2020:13) ada beberapa unsur-unsur asuransi. Pertama, pihak penanggung artinya, pihak yang menerima pengalihan risiko dengan menerima premi dan berjanji untuk mengganti kerugian atau membayar jumlah yang disepakati jika terjadi keadaan yang tidak terduga. Kedua, pihak tertanggung adalah orang yang mengalihkan risiko kepada orang lain dengan membayar premi untuk kontrak yang disepakati semula. Ketiga, premi adalah jumlah yang harus dibayar tertanggung untuk melindungi harta benda tertanggung. Keempat, risiko yang dijamin adalah suatu kondisi di mana penyimpangan cenderung lebih buruk daripada hasil yang diharapkan. Kelima, ganti Kerugian yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi untuk mengganti kerugian yang disebabkan oleh risiko yang dipertanggung.

Menurut Kasmir (2016:263-264) ada beberapa prinsip asuransi.. Pertama, *insurable interest* adalah legal untuk mengasuransikan risiko keuangan yang diakui sah dan dapat menimbulkan hak dan kewajiban keuangan menurut undang-undang antara tertanggung dan tertanggung. Semua ini dapat diperoleh dari kontrak asuransi. Kejujuran dalam memutuskan kontrak mana yang dibuat oleh pemegang polis dengan perusahaan asuransi harus dilandasi dengan itikad baik. Kedua, *indemnity* yaitu pengelolaan posisi keuangan tertanggung pasca-kerugian serta

pra-kerugian. Dalam hal ini, prinsip ini tidak berlaku untuk asuransi jiwa dan kecelakaan, karena didasarkan pada kerugian moneter. Ketiga, *proximate cause* adalah penyebab aktif dan efisien yang mengarah pada terjadinya peristiwa penting atau berurutan dan intervensi kekuatan lain yang dimulai dan aktif dari sumber independen baru. Keempat, *subrogation* yaitu penanggung yang menyampaikan ganti rugi kepada tertanggung memiliki hak untuk mewajibkan pihak lain yang menyebabkan terjadinya klaim. Ini berarti bahwa ganti rugi tidak boleh lebih tinggi dari kerusakan yang sebenarnya diderita, dengan tunduk pada prinsip ini. Kelima, *contribution* yaitu prinsip penanggung berhak mengajak penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama buat bersama-sama membayar ganti rugi pada tertanggung, walaupun jumlah tanggungan masing-masing penanggung belum tentu sama.

Jenis asuransi yang berkembang di Indonesia menurut Kasmir (2017:260-262) dapat dilihat dari berbagai aspek. Dilihat dari fungsinya terdiri atas asuransi kerugian, asuransi jiwa, reasuransi dan asuransi sosial. Asuransi kerugian yaitu asuransi umum menjalankan usaha yang memberikan jasa untuk mengatasi risiko kerugian, kehilangan keuntungan dan kewajiban kepada pihak ketiga akibat kejadian yang tidak pasti. Kemudian yang termasuk dalam asuransi kerugian yaitu: (1) asuransi kebakaran yang meliputi kebakaran, peledakan, petir kecelakaan kapal terbang dan lain-lain; (2) asuransi pengangkutan (*marine hull policy, marine cargo policy, freight*); (3) asuransi aneka adalah asuransi yang tidak termasuk dalam asuransi kebakaran atau pengangkutan.

Kedua, asuransi jiwa adalah usaha asuransi yang berkaitan dengan pencegahan hidup dan matinya tertanggung. Jenis-jenis asuransi jiwa adalah: (1) asuransi berjangka; (2) asuransi tabungan; (3) asuransi seumur hidup; dan anuitas.

Ketiga, reasuransi yaitu perusahaan yang memberikan jasa asuransi dalam reasuransi terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi. Jenis asuransi ini

sering disebut asuransi asuransi dan asuransi ini dikategorikan sebagai berikut: (1) bentuk *treaty*; (2) bentuk *facultative* dan (3) kombinasi dari keduanya.

Keempat, asuransi sosial adalah perusahaan asuransi yang tidak bersifat komersial. Asuransi sosial berasal dan berkembang dengan asuransi komersial sebagai sumber daya publik karena meningkatnya masalah sosial. Jenis-jenis jaminan sosial adalah: (1) ASKEL yaitu Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu lintas; (2) ASKEP yaitu Asuransi Sosial Kecelakaan Penumpang; (3) ASPENS yaitu Asuransi Sosial Pegawai Negara Sipil; (4) ASTEK yaitu Asuransi Sosial Tenaga Kerja; (5) ASABRI yaitu Asuransi Sosial ABRI; dan Asuransi Sosial Kesehatan.

Dilihat dari segi kepemilikan asuransi terdiri atas: (1) asuransi milik pemerintah artinya perusahaan asuransi yang sebagian besar atau 100% dimiliki oleh pemerintah Indonesia; (2) asuransi milik swasta nasional yaitu asuransi yang sepenuhnya dimiliki oleh swasta negara yang mana sebagian besar pemegang saham perusahaan mendapatkan suara terbanyak dalam rapat; (3) asuransi milik perusahaan asing yaitu 100% asuransi untuk orang asing; dan (4) asuransi milik campuran adalah suatu jenis perusahaan asuransi yang dimiliki bersama oleh perusahaan swasta milik negara dan badan lain.

Menurut Haba dan Handayani (2020:18-20), klasifikasi jenis asuransi adalah asuransi secara yuridis, asuransi secara ada tidaknya kehendak bebas para pihak, dan asuransi berdasarkan tujuan.

Asuransi secara yuridis terdiri atas sebagai berikut ini. Pertama, asuransi kerugian yaitu asuransi harta benda dan kecelakaan adalah suatu kontrak asuransi yang memuat klausul-klausul dimana penanggung berjanji untuk memberikan manfaat berupa ganti rugi kepada tertanggung guna mengganti kerugian yang diderita oleh tertanggung. Kategori asuransi properti dan kecelakaan mencakup semua jenis asuransi yang bunganya dapat diukur dengan uang, seperti: asuransi terhadap

pencurian, pembongkaran, perampokan, kebakaran, dll.

Kedua, asuransi jumlah adalah kontrak asuransi yang menetapkan bahwa penanggung berkewajiban untuk membayar sejumlah tertentu. Ciri-ciri asuransi uang adalah bahwa jumlah yang harus dibayar oleh perusahaan asuransi adalah tetap di muka, dan bunganya tidak dapat dinilai dengan uang. Contoh asuransi komprehensif antara lain asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan asuransi kecelakaan.

Asuransi secara ada tidaknya kehendak bebas para pihak terdiri atas sebagai berikut ini. Pertama, asuransi sukarela adalah kontrak asuransi yang didasarkan pada kehendak bebas para pihak dalam kontrak. Ini berarti mencapai kesepakatan tanpa paksaan dari luar. Asas kebebasan berkontrak (Pasal 1228, ayat (1) KUH Perdata) berperan dalam munculnya bentuk-bentuk asuransi sukarela. Contoh asuransi sukarela termasuk asuransi kebakaran, asuransi jiwa, dan asuransi laut. Kedua, asuransi wajib terjadi karena diwajibkan oleh undang-undang. Beberapa asuransi wajib memiliki sanksi jika asuransi tidak terpenuhi. Contoh asuransi wajib adalah dana asuransi kecelakaan mobil, dana asuransi kecelakaan lalu lintas, dan asuransi sosial karyawan.

Asuransi berdasarkan tujuan. terdiri atas sebagai berikut ini. Pertama, asuransi komersial dijalankan oleh perusahaan asuransi sebagai bisnis, sehingga tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, segala sesuatu yang berhubungan dengan kontrak ini, seperti besaran premi asuransi, besaran ganti rugi, dan lain-lain, didasarkan pada perhitungan ekonomi. Asuransi bisnis pada dasarnya adalah asuransi sukarela. Kedua, asuransi sosial adalah untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat, bukan untuk mencari keuntungan.

Klaim

Klaim dari tertanggung atas adanya perjanjian kontrak antara penanggung dan tertanggung di mana premi, jika tertanggung adalah tertanggung, dibayar

oleh tertanggung, masing-masing pihak berjanji untuk memastikan pembayaran kompensasi dengan perusahaan asuransi. Tertanggung harus mempertimbangkan hal-hal berikut saat mengajukan klaim asuransi. Pertama, segera beri tahu/laporkan kerusakan akibat kecelakaan kepada perusahaan asuransi atau agen/broker asuransi Anda. Sebuah laporan dapat dibuat atau tidak dibuat. Jika pemberitahuan tidak tertulis, pemberitahuan tertulis diperlukan sebagai persyaratan dokumen klaim. Kedua, melakukan kegiatan pencegahan terhadap harta benda tertanggung yang terkena bencana untuk meminimalkan atau mencegah meluasnya kerusakan/kerugian yang ditimbulkan. Ketiga, dokumentasikan foto tertanggung yang rusak. Keempat, laporkan bencana kepada pihak berwenang atau pihak berwenang yang ditunjuk. Kelima, jika terjadi kerusakan, jangan melaksanakan perbaikan tanpa persetujuan dari penanggung. Keenam, bantuan kepada penanggung seperti penilai atau ahli kerusakan saat membuat laporan kerusakan.

Dokumentasi untuk mendukung klaim ini tergantung pada jenis kerusakan yang diderita. Saat melaporkan kerusakan, Anda harus melengkapi formulir berikut: (1) polis asli dengan addendum (jika ada); (2) informasi tentang ganti rugi dan tuntutan kompensasi; (3) foto kerusakan dan kerugian yang terjadi; (4) dalam hal klaim akibat bencana alam, tertanggung menyertakan surat keterangan dari instansi yang bertanggung jawab atas klaim tersebut; (5) dalam hal terjadi kerusakan karena pencurian, tertanggung melampirkan surat keterangan resmi (polisi) dari kartu penyimpanan/persediaan bersama dengan faktur pembelian; dan (6) dokumentasi lain yang secara wajar diminta oleh perusahaan asuransi.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif karena pendekatan yang dipilih adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:9), metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi *postpositivisme*, digunakan untuk

mendalami keadaan objek alami yang merupakan sumber informasi yang baik. Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif mengutamakan pentingnya generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan dan menjawab pertanyaan yang diteliti secara lebih rinci dengan cara meneliti sebanyak mungkin orang, kelompok atau peristiwa.

Jenis dan sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumbernya antara lain dengan melakukan pengamatan, dokumentasi dan wawancara ke pihak yang bersangkutan yaitu *fleet head*, staff klaim, admin dan vendor yang berkaitan dengan proses klaim asuransi pada TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel. Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung yaitu dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan seperti profil perusahaan, data penagihan tertunda, referensi, penelitian sebelumnya di jurnal dan makalah, data indeks kepuasan pelanggan dan indeks loyalitas pelanggan, sejarah dan struktur serta report yang berhubungan dengan klaim kerugian di TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Observasi adalah cara memperoleh data dengan mengamati langsung pada suatu masalah. Dalam hal ini, mengamati apa yang sedang dipelajari sehingga penulis dapat memperoleh gambaran nyata dari masalah yang diteliti.

Wawancara adalah suatu metode mengelompokkan atau perolehan data dengan cara bertanya dan menjawab pertanyaan secara langsung kepada yang bersangkutan mengenai data yang ada dari perusahaan atau yang belum diterima oleh pembuatnya. Saat melakukan wawancara, penulis mengembangkan daftar pertanyaan dengan memberikan dua kemungkinan jawaban, ya dan tidak.

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dari membaca buku tentang proses rekonsiliasi klaim dan

elemen sistem pengendalian internal (SPI) untuk memperoleh pemahaman yang jelas terhadap masalah yang diselidiki.

Teknik yang diterapkan penulis saat menguraikan data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu dengan mengumpulkan hasil penelitian untuk diklarifikasikan, dianalisis dan ditafsirkan untuk menggambarkan situasi tertulis dengan jelas, kemudian dianalisis dengan membandingkan data-data klaim nasabah yang masih *outstanding*, kemudian menarik kesimpulan dan menyampaikan saran dari hasil perbandingan tersebut.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Peraturan (*Regulation*)

TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel mempunyai peraturan terkait pengajuan klaim asuransi yang harus di patuhi oleh karyawan maupun *customer*. Hal ini dimaksudkan agar data yang diberikan bisa dipertanggung jawabkan pada pihak manajemen maupun perusahaan asuransi dikarenakan data yang tidak sesuai akan mengakibatkan penolakan klaim oleh asuransi. Contoh: Penulisan waktu, tempat serta kronologis kejadian haruslah sesuai dengan sebenarnya di lapangan, dan pelapor haruslah orang yang mengalami kejadian tersebut. Hasil observasi dilapangan didapatkan masih adanya Berita Acara Kejadian (BAK) yang tidak disertakan waktu, tempat serta kronologis kejadian. Hal inilah yang mengakibatkan proses klaim tidak berjalan lancar.

Sumber Daya Manusia (*Human Resources*)

Sumber Daya Manusia (*Human Resources*) yang ada pada TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel ini berjumlah 112 orang karyawan yang terdiri dari *Branch Manager, Administration Head, Fleet Head, Account Head, Damira Coordinator, Customer Realtion Head, HSSE Officer, Administrasi, Chasier, Service Advisor (SA), PIC Insurance, Quality Control, Foreman, Mekanik, Washer.*

Prosedur

Prosedur terkait penanganan kecelakaan pada TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel ini sebagai panduan dalam melakukan proses penanganan kecelakaan sehingga dapat dikoordinasikan dengan baik dan sesuai ketentuan yang ada.

Peralatan (Equipment)

Peralatan yang digunakan di PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel adalah sebagai berikut ini. Pertama, perangkat keras (*hardware*) yang digunakan adalah: (1) perangkat pengolahan data yaitu: komputer, kamera, *handphone*, *pass* keluar, *form checklist unit*, *form* berita acara kejadian, form pembayaran *own risk* (risiko sendiri) dan (2) perangkat keluaran: printer, *faximili*, *hardisk*

Kedua, perangkat lunak (*software*) yang digunakan adalah: (1) *System Application and Product in data processing (SAP)* adalah aplikasi yang dapat mengintegrasikan kebutuhan yang berbeda dan konteks yang berbeda dalam perusahaan dan operasi bisnis; (2) *Sera Insurance System (SIS)* adalah aplikasi berbasis web yang memegang PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) untuk memproses segala sesuatu yang berhubungan dengan data asuransi; (3) *Astra World* adalah layanan *emergency* berkualitas yang disediakan Astra, TRAC yang masih satu grup dengan Astra menggunakan *Astra World* sebagai customer assistance center untuk membantu pelanggan TRAC dengan masalah dan keadaan darurat; (4) *Microsoft Outlook* adalah salah satu aplikasi klien email yang paling banyak digunakan saat ini. Fungsi utama *Microsoft Outlook* adalah mengirim, menerima, atau membaca pesan email yang diterima; dan (5) *Quality Control Application (qc-Apps)* adalah suatu aplikasi yang dipunyai PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) yang digunakan sebagai control kendaraan yang disewa oleh customer mulai dari unit itu sewa oleh customer, selama proses sewa berjalan yaitu proses *maintenance* unit sampai unit tersebut selesai sewa

Ketiga, orang yang melaksanakan (*brainware*), yaitu seluruh karyawan yang terlibat dalam proses pelaksanaan klaim asuransi yaitu: *fleet head*, *service advisor*, *quality control*, *customer relation*, *admin* dan kasir.

Data

Pencatatan data klaim asuransi di TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel sudah sangat baik, dikarenakan seluruh kegiatan proses klaim asuransi mulai dari awal sampai akhir di catat dan tersimpan langsung pada sistem yang digunakan yaitu: *System Application Product in Data Processing (SAP)*, *Sera Insurance System*, dan *Astra World (AWo)* semua tersimpan untuk mempermudah *monitoring* unit.

Komponen Pengendalian Internal Penyelesaian Klaim pada PT Serasi Autoraya (TRAC-Astra Rent a Car) Cabang Kaltengsel Pengendalian Lingkungan (Control Environment)

Terdapat kekurangan *Manpower* pada PIC klaim yang hanya satu orang saja untuk coverage Area Kalimantan Tengah dan Selatan sehingga terjadi dwi fungsi yaitu petugas klaim dan surveyor. Seharusnya untuk petugas klaim dan surveyor hendaknya dilakukan oleh orang yang berbeda sehingga tidak mengganggu jalannya proses klaim pada saat terjadi *accident* atau kerugian.

Pengendalian Risiko (Risk Assesment)

Pengendalian risiko sudah sangat baik dalam menghindari, mengurangi, membagikan dan menerima resiko dengan mengembangkan langkah-langkah strategis untuk menangani segala risiko yang akan terjadi kedepannya. Hal ini dapat dilihat dengan pemasangan alat pembaca lokasi *On Board Diagnostic (OBD)* pada setiap unit / kendaraan yang disewakan. Selain itu PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) juga memiliki layanan *TRAC Driver Service* dengan Sumber Daya Manusia yang sangat terampil dalam mengemudi serta

merawat unit / kendaraan agar tetap dalam kondisi prima.

Aktivitas Pengendalian (*Control Procedure*)

Dalam hal ini TRAC Cabang Kaltengsel tidak diberikan otoritas penuh pada persoalan klaim asuransi yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas klaim, bahwa untuk nilai klaim diatas Rp 10.000.000; TRAC Cabang Kaltengsel harus meminta persetujuan dari kantor pusat (*Head Office*). Sehingga hal ini menyebabkan lamanya proses klaim, selain hal tersebut penunjukan bengkel rekanan (*Vendor*) untuk mengerjakan perbaikan ditentukan oleh pihak asuransi sepenuhnya sehingga TRA Cabang Kaltengsel tidak bisa memilih bengkel rekanan yang lain selain bengkel rekanan yang ditunjuk asuransi.

Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dengan petugas klaim, dapat disimpulkan bahwa Informasi dan Komunikasi pengajuan klaim asuransi di TRAC Cabang Kaltengsel sudah cukup bagus. Dapat dilihat dari formulir pengajuan klaim yang harus diisi oleh *Customer*, walaupun masih secara manual tetapi pada proses pengajuan klaim sudah dilakukan oleh system yang nantinya mengolah data mulai dari waktu dan tempat kejadian, Kronologis kejadian sampai foto kerusakan unit / kendaraan.

Pengawasan (*Monitoring*)

Agar seluruh proses berjalan dengan yang diharapkan oleh TRAC Cabang Kaltengsel memiliki *treatment* khusus yaitu meminta petugas klaim untuk mengirimkan *report daily* terkait *progress* perbaikan unit di bengkel rekanan. Kemudian juga menugaskan seorang *Quality Control* untuk melakukan pemeriksaan terhadap unit yang telah melakukan perbaikan (*Body Repair*) serta memastikan tidak ada pekerjaan yang tidak sesuai dengan Surat Perintah Kerja (SPK).

Pembahasan

Sistem Pengendalian Internal yang Selama Ini Dijalankan oleh PT Serasi Autoraya (TRAC-Astra Rent a Car) Cabang Kaltengsel

Unsur-unsur Sistem Pengendalian Internal

Struktur Organisasi

Sebagai suatu garis hierarkis yang menggambarkan berbagai komponen yang membentuk suatu perusahaan, setiap orang memiliki tempat dan fungsinya masing-masing dalam kerangka perusahaan. TRAC Cabang Kaltengsel memiliki struktur organisasi yang sudah baik dengan *Branch Manager* sebagai pimpinan tertinggi dan membawahi beberapa Kepala Divisi seperti *Admin Departement*, *Fleet Departement*, *Account Head* dan *Damira Coordinator*. *Fleet Departement* sebagai ujung tombak perusahaan dalam penyediaan dan pemeliharaan unit/kendaraan dipimpin oleh seorang *Fleet Head* dan membawahi *Fleet Coordinator* serta beberapa orang *Service Advisor*.

Pada praktiknya terdapat beberapa posisi yang ditempati satu orang dengan dua tanggung jawab sekaligus, salah satunya pada posisi Klaim yang hanya di *handle* oleh satu orang saja. Selain pengolahan data petugas klaim juga bertugas untuk *survey* lokasi kejadian, verifikasi kerugian serta mediasi jika klaim tersebut melibatkan pihak ketiga. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Struktur Organisasi di TRAC Cabang Kaltengsel masih belum berjalan dengan semestinya sehingga proses klaim asuransi bisa lebih efektif.

Otorisasi dan Prosedur

Untuk otorisasi klaim asuransi TRAC Cabang Kaltengsel tidak memiliki otorisasi dalam hal persetujuan nilai ganti kerugian di atas Rp 10.000.000; Sehingga perlu dilakukan verifikasi kerusakan serta *survey* lokasi kejadian untuk kemudian dimintakan *approval* dari kantor pusat. Selain otorisasi nilai klaim yang terbatas TRAC Cabang Kaltengsel juga tidak memiliki otorisasi penentuan bengkel rekanan untuk perbaikan. Secara prosedur TRAC Cabang Kaltengsel hanya mengajukan klaim dan

untuk proses selanjutnya hanya melakukan monitoring dan reporting terkait progress pengerjaannya.

Praktik yang Sehat

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas klaim TRAC Cabang Kaltengsel belum menerapkan praktik kerja yang sehat dikarenakan semua proses klaim asuransi hanya dikerjakan oleh satu orang saja sehingga untuk menyelesaikan satu klaim harus membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini diperparah oleh kurangnya edukasi kepada *Customer* pada saat pengajuan klaim untuk melengkapi dokumen klaim seperti : Berita Acara Kejadian (BAK), Surat Izin Mengemudi (SIM) serta dokumen lainnya yang diperlukan untuk klaim asuransi.

Karyawan yang Cakap

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa karyawan termasuk karyawan baru PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel sangat selektif dalam proses perekrutan karyawan baru. Prosedur perekrutan karyawan baru sudah cukup jelas dan tertuang dalam *Standart Operational Procedure (SOP)* perusahaan. Selain itu karyawan baru harus menjalani status kontrak selama 2 tahun (Kontrak I dan kontrak II) dengan penilaian kinerja setiap semester (6 bulan) setelah lulus dari semua itu barulah menjadi karyawan tetap dengan fasilitas yang sudah ditentukan dalam Perjanjian Kerja Bersama.

Flow Sistem Pengendalian Internal yang Selama Ini

Dalam proses pelaporan kerusakan, struktur di dalam TRAC cabang Kaltengsel berada di area pelaporan dan pemantauan, bukan area kerusakan. Sistem Pengajuan Klaim Asuransi yang dioperasikan oleh TRAC Cabang Kaltengsel menjelaskan persyaratan dokumen untuk pengajuan klaim dan proses proses klaim. Segala ketidaklengkapan dalam dokumen atau formulir atau data yang salah yang di masukkan dapat mengakibatkan penolakan dan persetujuan pembayaran klaim. Karena

formulir yang dipersyaratkan perusahaan tidak ada dan data yang ditulis tidak benar pada saat pengisian formulir, maka pengaduan ditolak dan diserahkan ke TRAC Cabang Kaltengsel sendiri.

Dokumen yang digunakan oleh TRAC Kaltengsel masih dalam bentuk manual dan hal ini dapat dilihat pada observasi yang dilakukan oleh peneliti di cabang Kaltengsel. Formulir yang disiapkan oleh TRAC Cabang Kaltengsel sudah cukup untuk memastikan efektivitas proses pengajuan klaim.

Namun, PT TRAC Cabang Kaltengsel tidak bisa serta merta memutuskan ganti rugi karena hanya dapat memverifikasi *file* yang dikirimkan oleh pelanggan sebelum dikirim ke kantor pusat untuk analisis kerusakan. Apabila pada tahap validasi berkas *customer* di kantor PT Serasi Autoraya Jakarta tidak lengkap dan tidak sesuai maka kantor cabang Kaltengsel seharusnya boleh melakukan tindakan berupa penolakan klaim.

Sistem Pengendalian Intern yang disarankan kepada PT Serasi Autoraya (*TRAC-Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel

Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Internal

Struktur Organisasi

TRAC Cabang Kaltengsel seharusnya menempatkan tiga orang staff pada bagian asuransi sehingga proses klaim asuransi bisa berjalan lebih efektif. Dikarenakan untuk proses *survey* lokasi kejadian, Verifikasi kerugian, Mediasi dengan pihak ketiga tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja karena bisa menghambat proses klaim asuransi yang diajukan oleh customer. Dengan pembagian tugas yang jelas dan tepat maka proses klaim asuransi di TRAC Cabang Kaltengsel akan berjalan dengan baik dan benar.

Otorisasi dan Prosedur

Hendaknya PT Serasi Autoraya menaikkan otorisasi nilai klaim di TRAC Cabang Kaltengsel, terutama untuk klaim yang melibatkan pihak ketiga atau *Third Party Liability (TPL)* dan melibatkan pihak

yang berwajib. Selain itu perlu adanya *edukasi* terhadap *customer* terkait prosedur pengajuan klaim asuransi kerugian agar proses klaim asuransi berjalan lancar.

Praktik yang Sehat

TRAC Cabang Kaltengsel seharusnya memberikan *training* atau *refreshment* terhadap proses pengajuan klaim asuransi pada semua karyawan terutama di divisi *Fleet Departement*. Hal ini dimaksudkan agar saat terjadi klaim asuransi dan petugas klaim sedang tidak masuk kantor ada yang bisa menggantikan tugasnya.

Karyawan yang Cakap

TRAC Cabang Kaltengsel hendaknya memasukkan uji kemampuan pada proses perekrutan karyawan baru, hal ini dimaksudkan agar saat karyawan tersebut diterima dan masuk kerja sudah mengerti dan mengenali pekerjaannya. Selain itu karyawan baru harus siap jika terjadi mutasi kerja baik secara pekerjaan maupun lokasi.

Flow Sistem Pengendalian Internal yang Seharusnya

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara dilapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa Sistem Pengendalian Internal pengajuan klaim di TRAC Cabang Kaltengsel tidak sesuai dengan yang seharusnya. Proses mengidentifikasi masalah dan kelemahan dalam sistem yang digunakan harus menganalisis kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi, dan layanan pelanggan. Setelah menganalisis sistem pengendalian internal pengajuan klaim, penulis memberikan pedoman untuk pemrosesan dan penyelesaian klaim kendaraan bermotor, memastikan bahwa setiap proses dijalankan dengan benar, akurat dan tepat waktu, serta alur kerja yang mudah dijalankan dan dikendalikan.

Ruang lingkup klaim kendaraan bermotor mencakup: (1) klaim kerusakan sebagian (*partial loss*) pada Kendaraan Bermotor yang muncul lebih kecil dari nilai barang yang diasuransikan; (2) klaim kerugian total (*total loss*) bila kendaraan mengalami kecelakaan dengan kerusakan di

atas 75 persen; (3) klaim tuntutan pihak ketiga (*third party liability*) kewajiban atau tanggung jawab hukum pihak ketiga (*third party liability*) memberikan perlindungan atas tuntutan kerugian daripihak ketiga pada suatu kecelakaan.

Setelah menemukan atau menderita kehilangan dan atau kerusakan pada kendaraan pelanggan, maka pelanggan berkewajiban sebagai berikut ini. Pertama, melaporkan kerusakan atau cedera secara tertulis atau lisan kepada petugas Klaim dalam waktu lima hari kerja setelah terjadinya kerusakan.

Kedua, melaporkan setiap kehilangan dan/atau kerusakan yang disebabkan oleh pencurian atau keterlibatan pihak ketiga kepada polisi setempat sekurang-kurangnya di tempat kejadian perkara dan memperoleh surat keterangan. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar untuk klaim. Ketika kerusakan disebabkan oleh pihak ketiga.

Ketiga, melaporkan kepada dan mendapat surat keterangan dari kepolisian daerah (Polda) ditempat kejadian dalam hal kerugian total akibat pencurian.

Daftar dokumen yang harus diisi oleh pelanggan adalah sebagai berikut ini. Untuk kerusakan sebagian kendaraan atau kehilangan bagian dari kendaraan, dokumen pengajuan klaim adalah Berita Acara Kejadian (BAK), fotokopi STNK, SIM dan KTP, surat tanda lapor polisi setempat (bila perlu), foto kerusakan/kerugian, foto kerusakan/kerugian pihak ketiga, dan dokumen-dokumen lain (bila perlu).

Untuk kerusakan/kebakaran total kendaraan, dokumen pengajuan klaim adalah BAK, fotokopi SIM dan KTP, surat tanda lapor polisi setempat, faktur pembelian/fotokopi untuk pemilik, kuitansi kosong tiga lembar yang ditandatangani di atas materai, foto kerusakan/kerugian pihak ketiga, dan dokumen-dokumen lain (bila perlu).

Untuk kehilangan total kendaraan, dokumen pengajuan klaim adalah BAK, fotokopi SIM dan KTP, surat tanda lapor polisi setempat, surat tanda blokir dari Polda faktur pembelian/fotokopi untuk pemilik, kuitansi kosong tiga lembar yang

ditandatangani di atas materai, dan dokumen-dokumen lain (bila perlu).

Untuk tuntutan dari pihak ketiga dokumen pengajuan klaim adalah BAK, fotokopi STNK, SIM dan KTP, surat tanda lapor polisi setempat (bila perlu), surat perdamaian ditandatangani diatas materai, surat tuntutan pihak ketiga, fotokopi STNK pihak ketiga, fotokopi SIM pihak ketiga, foto kerusakan/kerugian pihak ketiga, dan dokumen-dokumen lain (bila perlu).

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut ini. Sistem pengendalian internal penyelesaian klaim asuransi kerugian kendaraan bermotor yang selama ini dilakukan diantaranya: (1) lingkungan pengendalian belum berjalan dengan baik dikarenakan masih terdapat kekurangan *manpower* dan pada PIC klaim yang hanya terdiri dari satu orang saja untuk *coverage area* kalimantan tengah dan selatan sehingga terjadi rangkap jabatan yaitu petugas klaim dan surveyor. (2) pengendalian risiko sudah sangat baik dalam menghindari, mengurangi, membagikan dan menerima risiko dengan mengembangkan langkah strategis, dapat dilihat dengan pemasangan alat pembaca lokasi *On Board Diagnostic* (OBD) pada setiap unit/kendaraan yang disewakan; (3) aktivitas pengendalian tidak diberikan otoritas penuh pada persoalan klaim asuransi, sehingga menyebabkan lamanya proses klaim dan penunjukan bengkel rekanan untuk mengerjakan perbaikan ditentukan oleh pihak asuransi sepenuhnya; (4) informasi dan komunikasi pengajuan klaim asuransi sudah cukup baik, dilihat dari formulir pengajuan klaim yang harus diisi oleh *customer*, walaupun masih secara manual tetapi pada proses pengajuan klaim sudah dilakukan oleh sistem; dan (5) perusahaan memiliki *treatment* khusus untuk memonitoring yaitu meminta petugas klaim untuk mengirimkan *report daily* terkait progress perbaikan kendaraan di bengkel rekanan.

Sistem pengendalian internal penyelesaian klaim asuransi kerugian kendaraan bermotor yang seharusnya

adalah: (1) seharusnya perusahaan menempatkan tiga orang staff pada bagian asuransi sehingga proses klaim asuransi bisa berjalan lebih efektif; (2) hendaknya perusahaan terutama untuk klaim yang melibatkan pihak ketiga atau *third party liability* melibatkan pihak yang berwajib; (3) seharusnya perusahaan memberikan *training* atau *refreshment* terhadap proses pengajuan klaim asuransi pada semua karyawan terutama di divisi *Fleet Department*; dan (4) hendaknya perusahaan memasukkan uji kemampuan pada proses perekrutan karyawan baru agar pada saat karyawan tersebut diterima dan masuk kerja sudah mengerti dan mengenali pekerjaannya.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis agar perusahaan dapat mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan sistem pengendalian internal ialah: (1) melakukan perekrutan karyawan baru terhadap struktur yang masih kosong, agar tidak terjadi *double job* dan struktur organisasi yang dimiliki hendaklah ditulis dan ditempelkan dikantor sebagai inventaris perusahaan; (2) peningkatkan koordinasi dalam proses pengajuan klaim kerugian TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel dengan pihak asuransi dalam hal ini Asuransi Astra Buana yang dilakukan oleh *Service Advisor* dan tetap dalam pengawasan dan kontrol dari *Fleet Head* yang bertanggung jawab atas semua proses klaim kerugian; (3) prosedur yang telah diterapkan hendaklah semua karyawan dapat berperan aktif dalam menerima laporan klaim mulai dari Mekanik, *Foreman*, *Pre Delivery Inspector*, *Service Advisor*, *Account Head* baik yang bertugas di Pool Banjarmasin maupun yang bertugas di *Service Point* dan *job site* di beberapa site di luar Banjarmasin; (4) meningkatkan kontrol pada proses klaim dan hendaknya *Account Head* saling berkoordinasi dengan *Service Advisor* terkait unit/kendaraan yang mengalami *accident* ataupun unit/kendaraan yang akan berakhir masa kontraknya untuk dimintakan dokumen pendukung klaim seperti BAK, fotokopi SIM yang masih berlaku serta membayar biaya *Own Risk* sebesar Rp 300.000; (5)

meminta kewenangan atau otorisasi dalam proses klaim di cabang TRAC Kaltengsel, karena secara kualitas pelayanan TRAC (*Astra Rent a Car*) Cabang Kaltengsel sudah bisa dipercaya oleh pelanggan; dan (6) perlu dilakukan pemeriksaan secara *weekly* kepada *pic* asuransi sebagai bentuk peningkatan *control* dan pencegahan terjadinya data klaim asuransi yang tidak terproses sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- AAUI. 2018. *Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia*.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Analisa Daily. 2016. *Pentingnya Peran Surveyor dalam Klaim Asuransi*.
- Asuransi Astra. 2019. *Instruksi Kerja Penanganan Survei Klaim Partial Loss*.
- Haba M.R., dan S. Handayani. 2020. *Pengantar Hukum Asuransi di Indonesia*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya.
- Hutahaean, Jeperson. 2016. *Konsep Sistem Informasi*. Deepublish. Yogyakarta.
- ISO. 2018. 31000 - *Risk Management*. diakses pada 28 Juli pukul 22.30.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Lestari, Kurnia Cahya dan Arni Muarifah Amri. 2020. *Sistem Informasi Akuntansi*. Deepublish. Yogyakarta.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- OJK RI. 2015. *Pemeliharaan dan Pelaporan Data Risiko Asuransi Serta Penerapan Tarif Premi dan Kontribusi Untuk Lini Usaha Asuransi Harta Benda dan Asuransi Kendaraan Bermotor*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Suryani, F. 2019. "Analisa Pengendalian Internal Persediaan PT Riau Real Ranch Pekanbaru" *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(1).
- Susanto A. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi: Struktur, Pengendalian, Risiko, Pengembangan*, Edisi Perdana. Lingga Jaya. Bandung
- Susetyo Harimurti, D.A. 2021. *Wawancara Risiko Perubahan Kebijakan Terhadap Surveyor*.
- Sutabri Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sutang, Novia Sari. 2021. *Implementasi Pengendalian Risiko pada Produk Asuransi Jasindo Oto Plus di PT Asuransi Jasindo Syariah KP Medan dalam Perspektif Pengendalian Risiko Islam*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.