

ABSTRAK

Semua orang menyadari bahwa dalam kehidupan di dunia ini penuh dengan ketidakpastian mengenai kapan dan penyebab ketidakpastian itu akan terjadi, dimana ketidakpastian tersebut terjadi maka akan menimbulkan kerugian bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Sehubungan dengan kenyataan tersebut semua orang selalu harus berusaha menanggulangi atau meminimumkan ketidakpastian agar kerugian yang ditimbulkan khususnya resiko-resiko yang berkaitan dengan kendaraan bermotor serta kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan baik atas harta milik maupun kepentingan-kepentingannya atau paling tidak diminimumkan dengan cara melakukan asuransi atas hal-hal tersebut.

PT. Asuransi Central Asia adalah salah satu perusahaan jasa asuransi kerugian menyadari bahwa persaingan di bidang asuransi sangat ketat. Hal tersebut tentunya memerlukan sistem asuransi yang baik dan memadai, oleh karena itu dalam skripsi ini penulis menilai betapa pentingnya Sistem Pengendalian Intern dalam sistem klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Central Asia untuk dapat bersaing dan membangun kepuasan serta kepercayaan nasabah.

Sistem Pengendalian Intern merupakan suatu tipe penugasan yang dirancang dan diintegrasikan ke dalam sistem pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang dalam suatu organisasi. Dengan sistem pengendalian intern yang baik inilah perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya. Itu berarti perusahaan asuransi ini dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya bila sistem pengendalian internnya baik, sesuai dengan apa yang menjadi tujuan utama dari perusahaan asuransi.

Penulis memilih PT. Asuransi Central Asia sebagai objek penulisan skripsi karena perusahaan ini mempunyai prospek perkembangan usaha yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari frekuensi klaim yang dilakukan perusahaan. PT. Asuransi Central Asia ini mempunyai struktur organisasi dan uraian tugas yang jelas akan mempengaruhi efektivitas kinerja perusahaan. Karena dalam struktur organisasi terlihat adanya pemisahan fungsi dan pembagian wewenang antara bagian satu dengan bagian lainnya, dan uraian tugas yang jelas dapat membantu pegawai untuk melaksanakan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas penulis mengajukan hipotesis “Sistem Pengendalian Intern yang memadai dapat menunjang efektifitas proses klaim pada PT. Asuransi Central Asia dan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya”. Untuk membuktikan hipotesis tersebut, penulis melakukan penelitian mengenai Sistem Pengendalian Intern atas Klaim Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Bandung. Metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, dan untuk mengumpulkan data digunakan studi lapangan dan studi kepustakaan. Pengolahan data dilakukan dengan cara menghitung hasil penelitian dan diperoleh persentase jumlah jawaban untuk variabel independen 91,82% serta jumlah jawaban kuesioner untuk variabel dependen 80,67%.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan maka penulis berkesimpulan bahwa secara umum Sistem Pengendalian Intern atas Klaim Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Central Asia sangat baik sehingga pelayanan yang dilakukan dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan dan Pembatasan Masalah	4
1.3	Tujuan Penelitian	5
1.4	Manfaat Penelitian	6
1.5	Kerangka Pemikiran	6
1.6	Metode Penelitian	8
1.7	Sistematika Penulisan	9
1.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Pengendalian Manajemen	11
2.2	Sistem Pengendalian Manajemen	
2.2.1	Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen	12
2.2.2	Karakteristik Sistem Pengendalian Manajemen	13
2.2.3	Aspek Sistem Pengendalian Manajemen	14
2.2.3.1	Struktur Sistem Pengendalian Manajemen	14
2.2.3.2	Proses Sistem Pengendalian Manajemen	15
2.3	Sistem Pengendalian Intern	
2.3.1	Pengertian Sistem Pengendalian Intern	16
2.3.2	Tujuan Sistem Pengendalian Intern	18
2.3.3	Manfaat Sistem Pengendalian Intern	19

2.3.4 Unsur-unsur yang Mempengaruhi Sistem Pengendalian Intern	20
2.3.5 Pengendalian Aplikasi	28
2.3.6 Keterbatasan Sistem Pengendalian Intern	34
2.3.7 Klasifikasi Struktur Pengendalian Intern	35
2.4 Ruang Lingkup Risiko	37
2.5 Asuransi	
2.5.1 Pengertian Asuransi	
2.5.1.1 Dari Segi Hukum	41
2.5.1.2 Dari Segi Ekonomi	42
2.5.1.3 Dari Segi Industri	44
2.5.2 Tujuan Asuransi	47
2.5.3 Prinsip-prinsip Dasar Asuransi	48
2.6 Pengertian Asuransi Kendaraan Bermotor	54
2.7 Pentingnya Pengendalian Intern dalam Perusahaan	
Asuransi Kerugian	55
2.8 Kepuasan Konsumen	
2.8.1 Pengertian Kepuasan	61
2.8.2 Pengukuran Kepuasan	63
2.9 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	66
2.10 Hubungan antara Sistem Pengendalian Intern dengan Kepuasan Nasabah	67

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan	
3.1.1 Sejarah PT. Asuransi Central Asia dan Perkembangannya	69
3.1.2 Sejarah PT. Asuransi Central Asia Cabang Bandung dan Perwakilan	75
3.1.3 Struktur Organisasi	77

3.1.4 Produk-produk Yang Ditawarkan	84
3.2 Metodologi Penelitian	87
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data	88
3.2.2 Penentuan Sampel	89
3.2.3 Operasional Variabel	89
3.2.4 Teknik Pengembangan Instrumen	92
3.2.5 Analisis Data	92
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Sistem Klaim Kendaraan Bermotor pada P.T Asuransi Central Asia	
4.1.1 Syarat-syarat Klaim Untuk Mendapatkan Penggantian	95
4.1.2 Proses Klaim Kendaraan Bermotor	95
4.2 Analisis Sistem Pengendalian Intern dan Formulir yang Dipergunakan	
4.2.1 Analisis Sistem Pengendalian Intern atas Klaim Kendaraan Bermotor	101
4.2.2 Analisis Terhadap Formulir yang Digunakan dalam Proses Klaim Kendaraan Bermotor	109
4.3 Pengujian Hipotesis	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran-saran	119
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pertumbuhan perusahaan	73
Tabel 3.2	Penerimaan premi bruto	73
Tabel 3.3	Klaim Bruto	74
Tabel 3.4	Operasionalisasi	90
Tabel 4.1	Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Dependen	113
Tabel 4.2	Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Independen	114
Tabel 4.3	Jumlah Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Independen	115
Tabel 4.4	Jumlah Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Dependen	115
Tabel 4.5	Jumlah Keseluruhan Jawaban Kuesioner	115