

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Awal mula transportasi darat dimulai dengan munculnya pemakaian roda yang dapat mempercepat dan memperingan proses transportasi. Seiring dengan perkembangan kehidupan manusia dimana sarana transportasi menjadi alat yang vital dalam kehidupan manusia sehari-hari.

Perkembangan transportasi mulai berubah total pada saat penemuan mesin uap, yang mana merupakan awal dari digunakannya mesin dalam kehidupan manusia. Perkembangan mesin uap itu pun menjadi terus berkembang dan semakin sering digunakan dalam kehidupan manusia sehingga ditemukanlah mesin yang menggunakan bahan bakar bensin, yang sampai pada saat ini masih digunakan dan terus berkembang dengan berbagai variannya. Penggunaan mesin tidak hanya pada penggunaan didarat saja, melainkan mendorong perkembangan pada penciptaan kapal laut dan pesawat udara.

Dengan adanya sarana transportasi yang memadai maka kegiatan ekonomi pun secara langsung dapat terdorong dengan cepat. Penggunaan kendaraan bermotor mempunyai keuntungan yang dapat meningkatkan produktifitas kinerja manusia, selain keuntungannya penggunaan kendaraan itu pun juga mempunyai risiko yang tinggi pula.

Risiko-risiko yang sering dihadapi oleh pemilik kendaraan adalah berupa pencurian, atau terjadi kerusakan pada bagian-bagian tertentu dari kendaraan bermotor tersebut, seperti kecelakaan, kebakaran dan risiko lainnya. Jelas sudah

bahwa risiko-risiko tersebut menimbulkan kerugian *financial* bagi pemiliknya dan juga terkadang dapat menimbulkan tanggung jawab pada pihak lain yang dirugikan.

Risiko merupakan suatu masalah bagi siapa pun baik setiap pribadi atau organisasi yang selalu berusaha agar risiko yang dialaminya tidak menimbulkan kerugian yang terlampau besar dan risiko timbul atau ada akibat dari adanya unsur ketidakpastian mengenai apa yang akan terjadi dimasa yang akan datang. Adapun cara yang ditempuh ada 2 (dua), yaitu menanggung risiko itu sendiri atau dengan cara mengalihkannya pada pihak lain yang berperan khusus dalam menangani atau menanggung berbagi macam risiko, risiko tersebut dapat dialihkan melalui sarana yang disebut “asuransi”.

Asuransi berusaha memberikan perlindungan atas kemungkinan timbulnya kerugian atau kerusakan atas harta benda akibat terjadinya suatu peristiwa yang tidak tentu sebagai salah satu alternatif untuk meminimalkan risiko. Maka asuransi pada kendaraan pribadi merupakan bentuk pertanggungan yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian untuk menjamin kegiatan perekonomian dapat berjalan seperti biasanya.

Asuransi mempunyai 2 (dua) fungsi dalam kegiatan perekonomian yaitu sebagai lembaga penghimpun dana masyarakat berupa premi, yang kemudian digunakan sebagai investasi bagi pembangunan ekonomi dan sebagai lembaga yang memberikan ganti rugi bagi tertanggung atau pihak lain jika terjadi klaim atau kerugian yang dijamin didalam polis asuransi.

Asuransi sebagai suatu produk jasa, secara umum dapat dikatakan belum banyak dimengerti masyarakat Indonesia. Hal ini dikarenakan kesadaran dan

pengaruh masyarakat akan manfaat asuransi itu sendiri belum begitu baik. Di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Perasuransian Nomer 2 tahun 1992, ada 3 jenis asuransi yang disahkan, yaitu: asuransi kerugian, asuransi jiwa, dan asuransi sosial. Namun disini pembahasan dibatasi hanya mengenai asuransi kerugian khususnya mengenai asuransi kendaraan bermotor, yang menekankan pada penanganan klaim, yang tentunya mempunyai banyak masalah-masalah yang memerlukan perhatian khusus, antara lain: masalah kecurangan yang dilakukan oleh staf bagian klaim dengan memperbanyak kerusakan pertanggungan bukti survey. Dan proses klaim yang dilakukan tanpa melalui prosedur yang seharusnya. Untuk menghindari masalah diatas diperlukan sistem pengendalian intern yang baik, karena dengan pengendalian intern yang baik, maka dapat menjaga dan mengamankan harta kekayaan secara umum, menjaga dan meningkatkan efisiensi dalam perusahaan, mengecek kecermatan dan keandalan data akuntansi, dan menjaga agar dipatuhinya kebijaksanaan yang telah digariskan oleh pihak manajemen sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut, dalam hal ini penulis mengambil studi kasus pada PT. Asuransi Central Asia, dengan judul “Analisis Pengaruh Sistem Pengendalian Intern atas Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Central Asia Terhadap Kepuasan Nasabah”.

1.2 Rumusan dan Pembatasan Masalah

Rumusan Masalah

Untuk mengarahkan penulis dalam membahas masalah-masalah pengendalian intern atas klaim asuransi kendaraan bermotor, maka penulis akan merumuskan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan proses klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Central Asia?
2. Bagaimana aplikasi sistem pengendalian intern atas klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Central Asia?
3. Bagaimana pengaruh sistem pengendalian intern atas klaim asuransi kendaraan bermotor bagi nasabah PT. Asuransi Central Asia?

Pembatasan Masalah

Dalam menangani klaim asuransi kendaraan bermotor banyak sekali permasalahan yang dihadapi, antara lain:

- permasalahan atas pengendalian intern pada struktur organisasi bagian klaim dalam perusahaan, yakni: pembagian tugas yang kurang jelas, misalkan: seorang karyawan memegang dua pekerjaan serta tanggung jawab sekaligus.
- Permasalahan atas pengendalian intern pada klaim, khususnya klaim untuk kendaraan bermotor, yakni: pada saat melakukan survei klaim, petugas survei berbuat kecurangan dengan memperbesar jumlah kerusakan pada pertanggungans sehingga nasabah mendapatkan penggantian yang lebih besar sesuai yang diinginkan nasabah. Staf klaim menerima suap dari nasabah agar proses klaim dapat berjalan cepat tanpa melalui prosedur klaim yang sebenarnya. Selain itu masalah pengendalian intern atas pemberian nomor

klaim pada dokumen-dokumen klaim yang dilakukan secara manual, yang dapat mengakibatkan urutan nomor tidak berurut dan bisa terjadi *double* nomor.

- Permasalahan lain yang mungkin terjadi adalah kecurangan yang dilakukan oleh staf klaim pada saat mengecek harga pasar kendaraan yang dipertanggungjawabkan nilainya dimanipulasi sehingga dapat merugikan perusahaan, dan pada saat melakukan negosiasi harga dengan nasabah untuk penggantian yang diberikan oleh perusahaan harganya dimanipulasi sehingga ganti rugi yang diberikan menjadi besar.

Karena banyaknya masalah dalam klaim asuransi kendaraan bermotor, maka penulis hanya membatasi masalah pada pengendalian intern atas klaim kendaraan bermotor di PT. Asuransi Central Asia.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara umum adalah:

1. Untuk mengetahui tentang bagaimana proses klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Central Asia
2. Untuk menilai bagaimana aplikasi sistem pengendalian intern atas penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Central Asia.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pengendalian intern atas klaim asuransi kendaraan bermotor bagi para nasabah PT. Asuransi Central Asia.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil suatu upaya untuk peningkatan pengendalian intern terhadap penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Central Asia.
- b. Diharapkan dapat memberikan masukan–masukan bagi pembaca khususnya yang berhubungan dengan sistem pengendalian intern atas klaim asuransi kendaraan bermotor.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pada perusahaan kecil, pengendalian dapat dilakukan oleh manajemen atau pemilik. Manajemen atau pemilik secara langsung dapat mengikuti pekerjaan sehingga dapat mengetahui kesalahan dalam perusahaan. Tetapi dengan berkembangnya perusahaan, maka kegiatan dalam perusahaan akan menjadi semakin rumit.

Hal demikian memerlukan penanganan khusus, mengingat ruang lingkup perhatian manajemen yang terbatas dalam mengandalkan perusahaan. Kenyataan ini mengakibatkan pimpinan mendelegasikan sebagian wewenang kepada para bawahan disertai dengan pengawasan yang memadai.

Setiap perusahaan didalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya mempunyai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan ingin dicapainya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Baik itu bagi perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur atau dibidang jasa, misalnya, jasa asuransi. Dalam mencapai

tujuan tersebut, diperlukan berbagai kebijakan yang dituangkan dalam bentuk strategi jangka pendek, menengah, dan panjang.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikemukakan bahwa adanya sistem pengendalian intern sangat penting dan sangat diperlukan dalam perusahaan asuransi, terutama pada proses klaimnya.

Adanya sistem pengendalian intern yang memadai, diharapkan segala kesalahan, penyimpangan, kecurangan dan hal-hal yang merugikan perusahaan dapat ditekan serendah mungkin. Pengendalian sendiri berarti penilaain suatu pekerjaan, jika terjadi penyimpangan dari rencana semula atau dari standar, perlu diambil tindakan korektif

Earl P. Strong dan Robert D.Smith menguraikan perlunya untuk mengadakan pengendalian itu sebagai berikut:

Ada sejumlah pendirian yang berlainan mengenai cara yang paling baik untuk mengelola organisasi. Akan tetapi baik para ahli teori maupun para eksekutif praktek berpendapat, bahwa **manajemen yang baik memerlukan pengendalian yang efektif**. Kombinasi antara sasaran yang terencana baik, kepemimpinan yang berwibawa, motivasi, kecil kemungkinannya akan mencapai keberhasilan, kecuali apabila ada sistem pengendalian yang memadai.

Suatu sistem pengendalian yang memadai adalah suatu sistem yang memiliki unsur-unsur pengendalian intern. Tujuan sistem pengendalian intern dapat tercapai jika pelaksana seluruh prosedur dan metode yang menjadi unsur itu sendiri, benar-benar sesuai dengan semestinya. Agar dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka diperlukan adanya pemeriksaan intern.

Adanya fungsi pengendalian intern yang berjalan baik, dapat memberikan alternatif tindakan yang terbaik bagi manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem pengendalian intern perusahaan yang bersangkutan. Bila

pemeriksaan intern dilaksanakan secara independen, dapat meningkatkan sistem pengendalian intern, karena manajemen dapat dengan segera mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mempertahankan dan menjaga sistem pengendalian intern yang memadai.

Berdasarkan hal tersebut, penulis menarik hipotesis sebagai berikut:

“Sistem Pengendalian Intern yang memadai dapat menunjang efektifitas proses klaim pada PT. Asuransi Central Asia dan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya”.

1.6 Metode Penelitian

Untuk memperoleh pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini secara sistematis, penulis mengumpulkan data dengan cara:

1. Studi Kepustakaan

Dengan melakukan studi pustaka, penulis mencoba memperoleh pengertian tentang asuransi, khususnya asuransi kendaraan bermotor dengan membaca buku, literatur, traning yang diperoleh penulis dari perusahaan.

2. Studi Lapangan

Penulis melakukan pengamatan langsung keperusahaan yang menjadi objek penulisan skripsi, untuk memperoleh data-data yang diperlukan dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Penulis mengumpulkan data-data dan keterangan dari pimpinan perusahaan, bagian klaim untuk memberikan keterangan dengan mengajukan suatu pertanyaan.

b. Observasi

Penulis mengadakan peninjauan dan pengamatan secara langsung mengenai pekerjaan yang berhubungan dengan klaim kendaraan bermotor.

1.7 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang diatur secara sistematis. Penguraian secara garis besar dari masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Dalam bab ini dimulai dengan pendahuluan, disini penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika pembahasan, berupa uraian singkat mengenai bab-bab skripsi.

BAB II: Tinjauan Litratur

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang penulis gunakan sebagai acuan perbandingan dalam membahas masalah-masalah yang ada, yakni Sistem Pengendalian Manajemen, Sistem Pengendalian Intern, Ruang Lingkup Risiko, Asuransi, Asuransi Kendaraan Bermotor, dan Sistem Pengendalian Intern pada Asuransi Kendaraan Bermotor, Kepuasan Konsumen, Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Hubungan antara Sistem Pengendalian Intern dengan Kepuasan Nasabah

BAB III: Tinjauan Umum Perusahaan

Bab ini menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan dan perkembangannya, struktur organisasi perusahaan, produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan, metodologi penelitian; teknik pengumpulan data, penentuan sampel, operasionalisasi variabel, teknik pengembangan instrumen, analisis data.

BAB IV: Analisis dan Pembahasan Sistem Pengendalian Intern atas Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Central Asia.

Bab ini menguraikan tentang analisis pengendalian intern atas otorisasi transaksi, pemisahan tugas, kontrol akses, verifikasi independen, formulir pada klaim kendaraan bermotor pada PT.Asuransi Central Asia, serta menguraikan hasil uji hipotesis.

BAB V: Penutup

Bab ini penulis mencoba untuk menyimpulkan hal-hal yang telah dibahas dan mencoba untuk memberikan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkaitan.

1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT..Asuransi Central Asia, berlokasi di Wisma ACA Lt.5, Jl.Asia Afrika No.116, Bandung. Penelitian dilaksanakan sejak bulan April hingga selesai.