

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan evaluasi yang telah dilakukan pada PT. Asuransi Central Asia maka pada bab terakhir dari penulisan skripsi ini akhirnya penulis dapat berkesimpulan bahwa secara umum sistem pengendalian intern atas klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Central Asia sudah berjalan cukup baik tetapi perlu ada perbaikan pada bagian-bagian tertentu dalam sistem tersebut dengan tujuan penyempurnaan sistem penyelesaian klaim asuransi tersebut dan meningkatkan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Kesimpulan-kesimpulan penulis adalah sebagai berikut:

1. PT. Asuransi Central Asia adalah perusahaan asuransi kerugian didirikan pada tanggal 29 Agustus 1956, bertujuan untuk mengelola asuransi yang berkaitan dengan resiko-resiko kerugian serta kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan baik atas harta milik maupun kepentingan-kepentingannya. Bidang utama PT. Asuransi Central Asia adalah jasa asuransi kerugian, dimana mencakup seluruh asuransi umum kecuali asuransi jiwa.
2. Manajemen dalam kegiatan operasi dilaksanakan oleh direksi dengan dibantu oleh kepala divisi, kepala bagian, kepala seksi dan staf administrasi.
3. Adanya limit wewenang dalam penyelesaian klaim, dalam bentuk pembayaran ganti rugi sampai pada batas limit tertentu.
4. Setiap ada klaim yang diajukan diotorisasikan oleh bagian klaim.

5. Setiap kendaraan yang diklaim dapat dibawa ke kantor cabang terdekat atau ke bengkel rekanan untuk dilakukan survei. Untuk kendaraan yang dibawa ke bengkel rekanan untuk disurvei dapat memungkinkan terjadinya kecurangan sehingga merugikan perusahaan.
6. Setiap pencatatan yang dilakukan oleh PT. Asuransi Central Asia diotorisasikan oleh bagian akuntansi. Setiap adanya transaksi pembayaran diotorisasikan oleh bagian keuangan setelah mendapatkan persetujuan dari bagian klaim dan akuntansi.
7. Formulir dan dokumen yang digunakan dalam prosedur klaim kendaraan bermotor sudah dapat memberikan informasi yang cukup akurat untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan.
8. Adanya perputaran jabatan untuk menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya.
9. Ditemukan adanya kekurangan-kekurangan pada bagian klaim seperti :
  - Formulir tidak menggunakan nomor urut tercetak.
  - Formulir yang digunakan untuk pihak ekstern tidak menggunakan alamat dan nomor telepon perusahaan.
  - Membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan proses klaim satu kendaraan bermotor.
  - Tidak adanya staf intern audit yang bebas dari pengaruh bagian lain serta bertanggung jawab langsung kepada manajemen puncak
10. Dari hasil analisa penilaian kinerja yang dirasakan konsumen dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Central Asia

kepada nasabahnya adalah baik. Itu dibuktikan dari hasil pengujian statistik yang mencapai 80.67%.

## 5.2 Saran-Saran

Dalam tahap akhir penyusunan skripsi ini penulis memberikan saran-saran berdasarkan analisis pada bab IV dan kesimpulan yang telah dibuat. Harapan penulis saran-saran ini dapat berguna bagi manajemen PT. Asuransi Central Asia sehingga dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya dan mampu meningkatkan penjualan polis asuransi kendaraan bermotor yang pada akhirnya membuat PT. Asuransi Central Asia berkembang menjadi perusahaan asuransi yang terpercaya. Saran-saran penulis adalah sebagai berikut :

1. Formulir yang digunakan dalam proses asuransi klaim kendaraan bermotor hendaknya memakai nomor urut tercetak dan penggunaannya dipertanggungjawabkan oleh pejabat yang berwenang agar formulir tidak disalah gunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.
2. Formulir yang digunakan untuk pihak ektern sebaiknya menggunakan alamat dan nomor telepon perusahaan untuk memudahkan komunikasi dengan pihak luar.
3. Untuk menghindari terjadinya *fraud* dalam proses survei, maka sebaiknya pada saat dilakukan survei disaksikan oleh pihak audit atau kendaraan yang disurvei dibawa langsung ke kantor cabang sehingga fungsi supervise dapat berjalan.
4. Mempercepat pelayanan klaim sehingga tertanggung cepat mendapatkan ganti rugi dari penanggung sesuai dengan besarnya pertanggungan.

5. Sebaiknya selalu mengadakan survei kepada nasabah, sehingga selalu mengetahui posisi perusahaan di mata nasabah, serta senantiasa mengadakan komunikasi dengan para nasabahnya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, kreatif dan inovatif merupakan salah satu cara memenangkan persaingan terhadap perusahaan asuransi yang lainnya.

Jika skripsi ini dijadikan bahan referensi, maka disarankan untuk dikaji kembali karena penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga kemungkinan analisis dan kesimpulan masih banyak kelemahan mengingat kemampuan penulis yang masih kurang karena baru pertama kali melakukan penelitian.