

# EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP PEMBAYARAN KLAIM NASABAH PADA ASURANSI PERORANGAN DI ASURANSI JIWA B

**Rima Delly Desianawati; Rindang Widuri; Eka Novianti**

Accounting and Finance Department, Faculty of Economics and Communication, BINUS University  
Jln. K. H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480  
rindangw@binus.edu; eka1921@gmail.com

## ABSTRACT

*Life Insurance B is a company engaging in the services of people protection. Evaluation of accounting information system which relates with the customer claims payments made by the company has the objective to identify the weaknesses in the system of disbursement procedures and to provide the new recommendations. In doing the research, the author conducted literature research and field research. Fieldwork was conducted in order to obtain accurate and real data. Based on the research, writers found some weaknesses in the payment process customer claims, including the claim that the document is not to be numbered prints, the differences in the status of the policy and double claim status. There are weaknesses in the control applications such as sequence check, check and reasonable limits, total control check, which have not been applied to the company as well. In the company's report, there has been no report on the problems that occur in a given period. To overcome these weaknesses, writers suggest a new document in the form of proposals that have been accompanied by a serial number printed. Should the company implement a weekly batch system with a view to have the latest report from branches every week, not every month. And finally the employees should make report any problems that occur in the company, so that problems that occur can be easily monitored by the authorities.*

**Keywords:** *accounting information system, claim, insurance*

## ABSTRAK

*Asuransi Jiwa B merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perlindungan manusia. Evaluasi sistem informasi akuntansi terhadap pembayaran klaim nasabah pada perusahaan dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pencairan dana dan memberikan rekomendasi prosedur yang baru. Dalam melakukan penelitian, penulis melakukan penelitian literatur dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh informasi yang akurat dan data yang real. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa kelemahan dalam proses pembayaran klaim nasabah; di antaranya adalah dokumen pengajuan klaim yang tidak diberi nomor urut tercetak, terjadinya perbedaan status polis, dan pengajuan klaim ganda. Serta dalam pengendalian aplikasi terdapat kelemahan seperti sequence check, limit and reasonable check, control total check, yang belum diterapkan perusahaan. Sedangkan pada laporan yang dihasilkan perusahaan, belum terdapat laporan atas permasalahan yang terjadi pada periode tertentu. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut, penulis memberikan saran berupa usulan dokumen baru yang sudah disertai dengan nomor urut yang tercetak. Sebaiknya perusahaan menerapkan system batch mingguan dengan tujuan untuk memiliki laporan terkini dari kantor cabang setiap minggu, bukan pada setiap bulan. Karyawan membuat laporan atas masalah yang terjadi pada perusahaan, sehingga permasalahan yang terjadi dapat dengan mudah dipantau oleh pihak yang berwenang.*

**Kata kunci:** *sistem informasi akuntansi, klaim, asuransi*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terasa sangat pesat, sehingga menawarkan banyak kemudahan dalam menjalankan aktivitas. Kehadiran teknologi dimaksudkan untuk mencapai hasil yang lebih baik dengan efisien, efektivitas dan kepresisian yang lebih tinggi. Penerapan sistem informasi akuntansi merupakan salah satu cara dalam mengefektifkan kinerja dari sebuah perusahaan dalam mengolah data. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat mengubah data menjadi informasi, baik secara manual maupun terkomputerisasi, serta mengikhtisarkan dan menyaring data yang tersedia bagi para pengambil keputusan. Tugas awal SIA adalah mengenali transaksi-transaksi yang akan diproses oleh sistem. Dalam SIA terdapat empat siklus pemrosesan transaksi. Salah satunya adalah siklus pengeluaran. Siklus pengeluaran umumnya mencakup sistem aplikasi yang meliputi pemilihan dan permohonan pemasok, pembelian, utang dagang, dan gaji. Namun, dalam perusahaan asuransi, salah satu siklus pengeluarannya adalah mengenai proses pengeluaran dana atas klaim nasabah. Sehingga evaluasi SIA untuk siklus pengeluaran sangatlah penting, guna mempermudah pencairan dana dan mengetahui jika terdapat satu proses yang terlewat. Pada perusahaan asuransi sebuah evaluasi sistem informasi akuntansi terhadap klaim nasabah perlu dilakukan guna mengefisienkan dan mengefektifkan kinerja bagian klaim terhadap klaim nasabah. Selain itu, evaluasi sistem informasi akuntansi juga memberikan informasi tambahan yang diperlukan para nasabah dalam pengajuan klaim yang dilakukan. Salah satu perusahaan asuransi yang sudah tidak asing lagi adalah Asuransi Jiwa B. Perusahaan ini sudah cukup dikenal dan sekarang berumur 98 tahun, memiliki banyak kantor cabang dan kantor wilayah serta memiliki +/- 9 jenis klaim yang masing-masing klaim tersebut memiliki prosedur yang hampir sama namun tetap berbeda. Asuransi B juga merupakan satu-satunya perusahaan asuransi yang mengizinkan pemegang polis untuk meminjam nilai tunai yang berada di belakang polisnya. Asuransi B juga memberikan akses kepada penulis untuk memberikan data secara lengkap dan teliti, sehingga penulis dapat menganalisis sistem informasi akuntansi terhadap klaim nasabah. Di samping itu, asuransi jiwa B tetap memiliki kendala yang tidak begitu besar namun cukup membuat nasabah (pemegang polis/yang ditunjuk) kurang nyaman dan sedikit menghambat kinerja perusahaan. Kendala tersebut antara lain perbedaan data/status polis. Berdasarkan uraian, evaluasi SIA terhadap klaim nasabah pada Asuransi B dapat dijadikan dasar perbandingan sistem yang diterapkan dalam perusahaan dengan tulisan ini kepada perusahaan tersebut dalam mengolah data serta mengefektifkan kinerja dalam perusahaan tersebut. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, peneliti melakukan kajian lebih lanjut untuk dapat melihat seberapa efektif sistem yang telah diterapkan.

### Tinjauan Literatur

Menurut Gelinas (2005:13), *a system is a set of interdependent elements that together accomplish specific objectives*. Sedangkan Mannino (2001:192) berpendapat bahwa *a system is a set of related components that work together to accomplish some objectives. Objectives are accomplished by interacting with the environment and performing functions*. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan dari beberapa komponen yang saling ketergantungan dan bersama-sama menghasilkan suatu tujuan tertentu.

Menurut McLeod (2001:15), informasi adalah data yang telah diproses atau data yang memiliki arti. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2006:11), informasi adalah data yang telah diatur dan diproses untuk memberikan arti. Jadi, informasi merupakan data yang diproses untuk memberikan arti dari data tersebut.

Menurut Horngren, Harrison, dan Bamber (2002:5), akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang mengukur aktivitas-aktivitas bisnis, kemudian memproses informasi tersebut menjadi laporan-laporan, dan mengomunikasikan hasil-hasil tersebut kepada para pembuat keputusan. Menurut Weygandt, Kieso, dan Kimmel (2005:4), *accounting is an information system that identifies, record,*

*and communicates the economic events of an organization to interested users.* Jadi, akuntansi adalah suatu sistem informasi yang mengidentifikasi dan mencatat aktivitas-aktivitas bisnis, kemudian diproses menjadi laporan dan mengkomunikasikan aktivitas bisnis tersebut kepada para pembuat keputusan.

Menurut O'brien (2003:6), *information systems can be any organized combination of people, hardware, software, communication networks, and data resources that collects, transforms, and disseminates information in an organization.* Hall (2001:7) berpendapat bahwa sistem informasi adalah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai. Jadi, sistem informasi adalah sistem yang dapat mengatur beberapa kumpulan orang, *hardware, software*, lalu diproses menjadi informasi dan disampaikan kepada para pemakai. Menurut Warren, Reeve, and Fees (terjemahan Farahmita, Amanugrahani, dan Hendrawan, 2005:206), sistem akuntansi adalah metode dan prosedur untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengikhtisarkan, dan melaporkan informasi mengenai keuangan dan operasi usaha. Mulyadi (2001:3) berpendapat bahwa sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem akuntansi adalah prosedur yang mengumpulkan formulir, catatan, dan laporan yang menyediakan informasi keuangan.

Sistem informasi akuntansi sendiri memiliki beberapa manfaat. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut. (a) Menghasilkan laporan eksternal; sistem informasi akuntansi mampu menghasilkan laporan-laporan khusus untuk memuaskan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pihak eksternal perusahaan. Laporan-laporan tersebut mencakup *financial statement, tax returns*, dan laporan lainnya yang dibutuhkan oleh perwakilan pihak-pihak yang terkait. (b) Mendukung aktivitas yang rutin; sistem informasi akuntansi mampu mendukung manajer dalam menangani aktivitas-aktivitas operasi yang bersifat rutin selama siklus operasi perusahaan. (c) Mendukung keputusan; informasi juga dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang bersifat non-rutin yang terdapat pada organisasi atau perusahaan. (d) Perencanaan dan pengawasan; sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan untuk kegiatan perencanaan dan pengawasan. Informasi mengenai anggaran dan biaya-biaya standar disimpan dalam sistem informasi dan laporan digunakan untuk membandingkan antara anggaran yang ditetapkan dengan jumlah yang sebenarnya. (e) Implementasi pengendalian internal; pengendalian internal meliputi kebijakan, prosedur, dan sistem informasi yang digunakan untuk melindungi aset perusahaan dari kehilangan atau penggelapan dan untuk menjaga keakuratan data keuangan. Hal tersebut dapat berhasil yaitu dengan membangun suatu sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi.

Pengendalian internal, Hall (2001:150) merangkum pada kebijakan, praktik, dan prosedur yang digunakan untuk mencapai 4 tujuan utama, yaitu: untuk menjaga aktiva perusahaan, untuk memastikan akurasi dan dapat diandalkannya catatan dan informasi akuntansi, untuk meningkatkan efisiensi operasi perusahaan, dan untuk mengukur kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen. Menurut Mulyadi (2001:163), sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Menurut Romney dan Steinbart (2006:196), berdasarkan COSO, tujuan sistem pengendalian internal adalah menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya; menghasilkan operasi yang efektif dan efisien; memenuhi hukum dan peraturan yang ditetapkan.

Boynton (2001:374) berdasarkan COSO mengidentifikasi lima komponen pengendalian internal yang saling berhubungan, yaitu: (1) lingkungan pengendalian (*control environment*), menetapkan suasana suatu organisasi, yang memengaruhi kesadaran akan pengendalian dari orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan fondasi dari semua komponen pengendalian intern lainnya, yang menyediakan disiplin dan struktur. (2) Penilaian risiko (*risk assessment*), merupakan pengidentifikasian dan analisis entitas mengenai risiko yang relevan terhadap pencapaian tujuan

entitas, yang membentuk suatu dasar mengenai bagaimana risiko harus dikelola. (3) Aktivitas pengendalian (*control activities*), merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu meyakinkan bahwa perintah manajemen telah dilaksanakan. (4) Informasi dan komunikasi (*information and communication*), merupakan pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dan kerangka waktu yang membuat orang mampu melaksanakan tanggung jawabnya. (5) Pemantauan (*monitoring*), merupakan suatu proses yang menilai kualitas kinerja pengendalian internal pada suatu waktu

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini dibutuhkan rangkaian proses pengumpulan data. Proses tersebut antara lain adalah penelitian yang sifatnya merupakan studi literatur (*Literature Research*). Penelitian ini dilakukan melalui membaca, mengumpulkan, dan mempelajari data-data serta informasi dari berbagai media seperti jurnal, buku, dan media elektronik seperti internet. Penelitian ini dilakukan guna mendapatkan referensi dan teori yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi siklus pengeluaran pada perusahaan asuransi yang dapat menunjang penyusunan kegiatan penelitian ini.

Selain melakukan studi pustaka, peneliti melakukan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini dilakukan dengan meneliti langsung ke lokasi perusahaan, guna memperoleh data untuk mendukung penelitian ini. Studi lapangan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut. Pertama adalah observasi. Dalam penelitian ini, penulis mengobservasi prosedur pengajuan klaim oleh nasabah sampai dengan dana dikeluarkan atau dicairkan oleh perusahaan, dan formulir yang berkaitan dengan prosedur tersebut. Penulis melakukan wawancara dan meminta data melalui manajer dan atau karyawan bagian klaim. Kedua adalah dokumentasi. Dokumentasi merupakan proses penelusuran bukti-bukti dokumentasi baik bukti eksternal maupun bukti internal atas transaksi atau kegiatan yang diteliti. Ketiga, konfirmasi. Konfirmasi dilakukan penulis untuk mendapatkan suatu jawaban yang pasti atas suatu data yang sekiranya belum jelas dan perlu dipertanyakan. Wawancara adalah bentuk konfirmasi yang akurat. Konfirmasi terhadap pihak yang berwenang dan mengetahui data tersebut secara maksimal dan akurat. Analisis prosedur dilakukan dalam menganalisis data yang diperoleh. Data yang dianalisis merupakan data-data berupa formulir dan laporan yang terkait dengan prosedur pencairan dana atas klaim nasabah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan memiliki nasabah dalam jumlah besar serta memiliki kantor cabang dan kantor wilayah lebih dari 20, maka dibutuhkan suatu sistem/program yang sudah terkomputerisasi guna mempercepat proses yang dijalankan perusahaan dan mempermudah pengecekan serta pemantauan data nasabah. Perusahaan pun sudah menggunakan sebuah sistem yang terhubung dengan internet, sehingga memudahkan komunikasi antar kantor di seluruh Indonesia. Sistem informasi akuntansi terhadap pembayaran klaim nasabah pada Asuransi B sudah berjalan cukup baik. Segala aktivitas perusahaan diproses menggunakan sistem BIL, termasuk persetujuan atas klaim yang akan dibayarkan. Sistem ini menggunakan koneksi internet sehingga dapat dengan mudah mengetahui klaim yang masuk dan perkembangan proses klaim tersebut, dari semua cabang dan wilayah di Indonesia. Berdasarkan uraian prosedur yang berjalan di perusahaan, maka ditemukan beberapa kelebihan dan kelemahan pada prosedur tersebut. Selain itu, evaluasi sistem informasi akuntansi terhadap pembayaran klaim nasabah juga meliputi: evaluasi terhadap dokumen

yang digunakan, evaluasi terhadap prosedur pembayaran klaim nasabah, evaluasi terhadap pengendalian yang diterapkan.

### **Evaluasi terhadap Dokumen yang Digunakan**

Dokumen yang digunakan perusahaan dalam proses pembayaran klaim nasabah adalah sebagai berikut: surat pengajuan klaim, surat keputusan klaim, surat permintaan *dropping* dana, kuitansi pembayaran. Kelebihan dari dokumen-dokumen tersebut adalah pertama, dokumen tersebut mempunyai konsep yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami, baik oleh pengguna maupun oleh pembaca. Kedua, Surat Keputusan Klaim, Surat Permintaan *Dropping* Dana, dan Kuitansi Pembayaran memiliki nomor surat atau berdasarkan nomor surat yang diajukan, sehingga dapat dihindari adanya dokumen yang dipalsukan atau penyalahgunaan dokumen oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Ketiga, setiap dokumen diperiksa terlebih dahulu keabsahannya oleh karyawan yang bertugas dan diotorisasi oleh pejabat yang berwenang, sehingga dapat dipastikan bahwa dokumen tersebut sudah disahkan oleh kepala cabang atau kepala wilayah, atau kepala departemen klaim (kantor pusat) atau direksi, sesuai batas kewenangannya.

Sedangkan kelemahan dari dokumen-dokumen tersebut adalah pada saat pengajuan klaim, pemegang polis/tertanggung/yang ditunjuk/ahli waris mengisi Surat Pengajuan Klaim terlebih dahulu dan menyerahkan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Pada umumnya setiap surat/dokumen memiliki nomor urut untuk menghindari adanya dokumen ganda atau kehilangan dokumen. Namun, pada Surat Pengajuan Klaim, tidak terdapat nomor surat tersebut. Hal ini disebabkan oleh tidak pastinya letak dokumen, sehingga pada saat dibutuhkan, karyawan memberikan dokumen yang terlihat di pandangan mata saja. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian *non-financial*, yaitu kehilangan dokumen atau dokumen ganda. Maka sebaiknya dokumen Surat Pengajuan Klaim diberikan nomor urut yang tercetak (*pre-number*). Dengan demikian, setiap klaim yang masuk dapat tertata dengan rapi sesuai dengan nomor urut dan dapat dengan mudah menemukan dokumen tersebut apabila dibutuhkan. Selain itu, perusahaan sebaiknya memiliki *database* klaim sehingga dapat di-*retrive* oleh setiap karyawan yang membutuhkan dokumen tersebut.

### **Evaluasi Terhadap Pengendalian yang Diterapkan: Pengendalian Umum (*General Control*)**

#### **Pengendalian Organisasi**

Pemisahan tugas dan tanggung jawab pada perusahaan ini sudah cukup baik. Akan tetapi, ketika ada penerimaan karyawan baru, tugas yang diberikan belum sesuai dengan kemampuannya. Contohnya, karyawan yang bergelar sarjana hukum, tugas awalnya adalah meng-*input* data. Sedangkan pada karyawan lama, pemisahan tugas sudah benar. Contohnya, setiap karyawan memiliki tugas untuk menangani masalah terkait klaim berdasarkan wilayah yang sudah ditentukan. Dengan demikian, ketika terjadi suatu kendala, dapat dengan mudah ditelusuri karyawan yang bertanggung jawab.

#### **Pengendalian Dokumentasi**

Penggunaan formulir bernomor urut tercetak digunakan pada kuitansi pembayaran. Sedangkan pada formulir lainnya menggunakan nomor surat yang diajukan. Akan tetapi, pada formulir pengajuan klaim belum menggunakan nomor urut tercetak. Nomor urut tercetak bermanfaat untuk menghindari adanya kelalaian dalam penyimpanan dokumen dan dapat memudahkan karyawan jika membutuhkan dokumen tersebut.

## **Pengendalian Keamanan Fisik**

Pengendalian terhadap keamanan fisik sudah berjalan dengan cukup baik, yaitu dengan meletakkan komputer pada tempat yang aman dan berada pada ruangan yang memiliki pendingin ruangan, serta pada setiap komputer memiliki *password* khusus untuk *user*. Sehingga tidak semua karyawan dapat menggunakan berbagai komputer.

## **Pengendalian Keamanan Data**

Agar terhindar dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, perusahaan menggunakan *password* pada aplikasi/sistem yang digunakan. Sehingga hanya karyawan yang memiliki *user id* yang dapat mengakses sistem tersebut. Apabila ada karyawan lain yang mencoba menggunakan sistem tersebut dengan memasukkan *user id* dan *password* yang salah, sistem tidak dapat beroperasi. Perusahaan juga melakukan batasan-batasan pada penggunaan sistem, yaitu pada menu yang dapat diakses. Contohnya, menu pengajuan klaim hanya bisa dibuka di kantor cabang serta oleh karyawan yang memiliki *user id* untuk menggunakannya. Menu yang ditampilkan pada sistem yang berada di kantor cabang dan kantor pusat pun berbeda.

Selain itu, sistem pun terdapat *time-out*, artinya tiap jam sistem akan secara otomatis *ter-log out*. Jadi, *user* yang akan menggunakan sistem harus *log in* kembali. Selain itu, tidak semua karyawan memiliki *id user* dan *password* untuk mengakses sistem tersebut. Hanya karyawan yang sudah mendapat wewenang dari Kepala Bagian untuk memegang wilayah dan memproses persetujuan klaim.

Perusahaan pun melakukan *back up* data untuk menghindari kehilangan data yang disebabkan oleh komputer rusak sehingga harus di-*upgrade*. *Back up* data yang dilakukan perusahaan adalah penyimpanan data dalam *flashdisk*, disket, atau CD. Pada Departemen Klaim, *back up* data dilakukan pada setiap komputer yang berada di ruangan kerja. Sedangkan untuk *back up server*, dilakukan oleh Departemen IT pada satu komputer khusus dan pada beberapa rak untuk dokumen berupa kertas. Namun sebaiknya perusahaan memiliki *server* cadangan di kantor pusat (Departemen Klaim). Karena apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti komputer rusak atau terjadi sesuatu pada data yang akan digunakan, kegiatan operasional perusahaan tetap bisa berjalan.

## **Evaluasi Terhadap Pengendalian yang Diterapkan: Pengendalian Aplikasi (*Application Control*)**

### **Pengendalian Input**

Perusahaan sudah menerapkan *echo check* pada saat penginputan pengajuan klaim nasabah yang dicocokkan antara data pemegang polis pada sistem dengan data yang ditulis oleh pemegang polis tersebut pada Surat Pengajuan Klaim. Pada layar sistem, karyawan diberi kesempatan untuk melakukan pengecekan data dan memperbaiki data apabila terdapat kesalahan pengetikan sebelum melanjutkan ke menu selanjutnya. *Existence check* dilakukan perusahaan pada saat penginputan nomor polis. Apabila nomor polis yang diketik tidak sesuai, salah, atau tidak terekam oleh sistem, sistem tidak akan berjalan – tetap pada tampilan sebelumnya. Seharusnya sistem menampilkan *warning message* yang memberitahu bahwa nomor polis yang dimasukkan adalah salah. *Matching check* dilakukan ketika karyawan memasukkan nomor polis nasabah, yang secara otomatis sistem akan menampilkan data nasabah tersebut. Jika nomor polis yang dimasukkan salah atau tidak sesuai, data nasabah tidak akan muncul. *Field* nomor polis memiliki spesifikasi/tipe numerik. Apabila karyawan memasukkan huruf ke *field* tersebut, huruf tersebut tidak akan muncul. *Field* tersebut hanya bisa dimasukkan data *numeric*. Untuk *logical check (relationship)*, perusahaan menerapkannya pada saat pengajuan klaim, karyawan memasukkan data pemegang polis yang secara otomatis berhubungan dengan data yang tercatat di sistem. Apabila terdapat pemalsuan data yang ditulis oleh pengaju klaim, dapat dengan mudah diketahui. Untuk *limit and reasonable check*, di *form* pengajuan klaim terdapat

*field* nomor NPWP. Jika nasabah tidak memiliki nomor NPWP, *field* tersebut harus diisi dengan angka nol (0). Namun jika tetap kosong, sistem akan menolak untuk di-*submit*.

Untuk *range check*, diterapkan perusahaan pada saat pemilihan jenis klaim. Ketika karyawan memasukkan data nasabah yang mengajukan klaim dan memilih jenis klaim yang diajukan, terdapat beberapa pilihan jenis klaim tersebut. Oleh karena itu, jenis klaim yang diajukan harus sesuai dengan jenis klaim yang ada agar terhindar dari adanya pengajuan jenis klaim yang tidak tercantum di sistem. Perusahaan menerapkan *self-checking digit check* pada *field* nomor polis. Perusahaan sudah menetapkan maksimum *digit* yang dapat diinput ke dalam *field* nomor polis. Misalnya maksimum *digit* yang dapat dimasukkan adalah 10 *digit*, maka apabila nomor polis yang dimasukkan karyawan adalah 12345678912, maka sistem akan menolak dan data nasabah tidak akan muncul. *Sequence check* belum sepenuhnya diterapkan perusahaan. Pada saat nasabah mengajukan klaim, terkadang sistem tidak beroperasi sebagaimana mestinya, sehingga tidak terdapat pengecekan jika klaim sudah diajukan sebelumnya atau tidak. Seharusnya sistem dapat menolak ketika karyawan meng-*input* data nasabah yang mengajukan klaim yang sudah pernah diajukan sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya menu pengecekan pada sistem. Sebaiknya pada sistem ditambahkan suatu menu yang dapat mengecek nomor formulir pengajuan klaim yang terakhir diajukan. Sehingga dapat diputuskan jika klaim tersebut dapat dilanjutkan atau tidak. Hal ini untuk menghindari adanya pengajuan klaim ganda. Sama dengan *field check*, yaitu *field* nomor polis memiliki spesifikasi/tipe *numeric*. Maka apabila karyawan memasukkan huruf (*alphabetic*) ke *field* tersebut, huruf tersebut tidak akan muncul. *Field* tersebut hanya bisa dimasukkan data *numeric*.

## **Pengendalian Proses**

Sistem yang digunakan perusahaan terdapat *time-out*. Artinya, sistem akan secara otomatis *ter-log out*, dan perusahaan mengatur yaitu tiap satu jam sistem akan *ter-log out*. Jadi, *user* yang akan menggunakan sistem harus *log in* kembali. Di samping itu, tidak semua karyawan memiliki *id user* dan *password* untuk mengakses sistem. Hanya karyawan yang sudah mendapat wewenang dari Kepala Bagian untuk memegang wilayah dan memproses persetujuan klaim. Perusahaan belum menerapkan *control total check*. Sebelum perusahaan mengeluarkan dana kepada nasabah untuk pembayaran klaim, terlebih dahulu karyawan memeriksa dana yang dapat diterima oleh nasabah tersebut karena terdapat perbedaan bunga setiap waktunya. Karyawan memeriksa penghitungan tersebut melalui rumus yang sudah baku pada *Microsoft Excel*, dengan perubahan bunga setiap waktunya. Setelah dilakukan pengecekan dan pembaruan data pada sistem, maka karyawan pun melakukan pembayaran atas klaim yang diajukan. Akan lebih efektif jika pengecekan dapat dilakukan oleh sistem. Sehingga karyawan pun akan lebih cepat melakukan proses pembayaran klaim nasabah. Penulis menyarankan sistem yang digunakan perusahaan untuk ditambahkan menu pembaruan bunga, sehingga ketika akan dilakukan pembayaran klaim karyawan tidak perlu untuk memeriksa *update-an* bunga melalui *Microsoft Excel*. Hal tersebut akan memakan waktu yang lebih lama. Selain itu, sistem mempercepat proses pembayaran klaim. *Matching check* digunakan perusahaan pada saat memeriksa keabsahan atau kebenaran data nasabah. Contohnya, sebelum karyawan memproses pengajuan klaim yang diajukan nasabah, maka karyawan tersebut mengecek kebenaran data yang diajukan oleh nasabah tersebut melalui sistem. Nomor polis yang ditulis oleh nasabah harus sama dengan nomor polis yang ada di *master file* atau yang terekam oleh sistem. Jika nomor polis yang dimasukkan tidak benar, data nasabah tidak akan keluar. *Matching check* pada pengendalian proses hampir serupa dengan *matching check* pada pengendalian *input*. *Limit and reasonable check* belum diterapkan perusahaan. Contohnya, nasabah A mengajukan klaim dan menerima dana klaim sebesar Rp 10,000,000, sedangkan nilai tunai nasabah tersebut belum mencapai Rp 10,000,000, maka perusahaan pun akan meminta kembali dana yang sudah diterima nasabah dan melakukan penghitungan ulang. Seharusnya hal ini tidak terjadi karena akan menimbulkan kerugian dana dan juga nama baik perusahaan sedikit tercoreng. Hal ini disebabkan oleh kesalahan dalam memasukkan data nasabah pada aplikasi perhitungan. Maka sebaiknya, karyawan lebih teliti dan perusahaan merancang suatu aplikasi yang sudah baku atau menambahkan menu baru pada sistem yang digunakan, sehingga tidak terdapat kesalahan pada

penginputan data nasabah dan perhitungan dana pun tidak akan salah. Pada *record locking*, sistem akan menolak untuk menampilkan data nasabah apabila nomor polis yang dimasukkan sedang digunakan oleh *user* lain. Ketika nomor polis 1234567895 sedang dibuka oleh *user* S, maka saat *user* V akan membuka nomor polis tersebut di komputer yang berbeda, sistem tidak akan menampilkannya.

### **Pengendalian Output**

Preventif dalam *output controls*; sistem yang digunakan perusahaan tidak menghasilkan suatu laporan, hanya menghasilkan kuitansi dan *voucher*. Laporan yang dibuat oleh perusahaan masih menggunakan *Microsoft Excel*, sehingga laporan tersebut masih bisa diubah dan dihapus. Hal ini dapat menimbulkan potensi kecurangan. Akan lebih baik jika perusahaan dapat menghasilkan laporan dari sistem yang digunakan. Untuk menjaga keakuratan dan keamanan laporan, perusahaan memilih atau menentukan satu atau dua orang karyawan untuk memiliki *user id* khusus yang dapat melihat dan mencetak laporan yang dibutuhkan terkait dengan proses pengajuan klaim atau secara umum kegiatan operasional perusahaan, sehingga tidak semua karyawan dapat melihat laporan tersebut dan tidak dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. *Detection* dalam *output controls*, pertama, *control group procedures*, setiap laporan yang dihasilkan oleh sistem atau yang dibuat oleh karyawan, sebaiknya diperiksa terlebih dahulu kebenaran data yang tercantum dan memeriksa transaksi yang terjadi dalam periode tertentu. Hal ini dilakukan guna untuk menghindari adanya kesalahan data yang dilaporkan kepada atasan. Dan untuk hal ini, perusahaan sudah menerapkannya. Kedua, *user procedures*, laporan yang dihasilkan oleh sistem atau oleh karyawan merupakan laporan yang sudah baku, sudah tertata dengan rapi prosedurnya, apakah laporan tersebut harus dikeluarkan pada periode tertentu, dilaporkan kepada siapa, dan kegunaan laporan tersebut. Namun, apabila ada karyawan divisi lain atau ada yang meminta laporan yang baru, sebaiknya dibuat peraturan tertulis, prosedur yang benar-benar harus ditaati, misal: alasan meminta laporan yang baru, kegunaannya, siapa yang akan mengotorisasi, dan sebagainya. Hal ini dilakukan agar segala kegiatan di perusahaan dilakukan secara tertib sesuai prosedur atau peraturan yang sudah ada dan juga demi keamanan data-data perusahaan. *Corrective* dalam *Output Controls*; perusahaan melakukan *corrective* ketika terdapat kesalahan dalam laporan yang dibuat. Contohnya, sebelum karyawan melaporkan laporan yang dibuat kepada atasan, terlebih dahulu karyawan melakukan pengecekan atau pemeriksaan terhadap isi dari laporan tersebut. Jika terdapat kesalahan data, karyawan akan memperbaikinya terlebih dahulu sebelum dilaporkan. Selain itu, karyawan yang melakukan perubahan atau penghapusan transaksi atau data pada sistem, semuanya terekam pada sistem. Dengan demikian, kinerja karyawan dan proses yang terjadi dapat terpantau.

## **SIMPULAN**

Setelah penulis melakukan penelitian pada Perusahaan Asuransi Jiwa B dengan cara pengamatan secara langsung maupun melakukan wawancara dengan beberapa karyawan, dan dijabarkan pada bagian Hasil dan Pembahasan, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan atas prosedur pembayaran nasabah yang dilakukan perusahaan. Beberapa simpulan tersebut, yaitu: sistem informasi akuntansi yang diterapkan perusahaan sudah berjalan dengan cukup baik; perusahaan menggunakan sistem yang terhubung dengan internet sehingga memudahkan komunikasi antar kantor di seluruh Indonesia dan mempercepat kegiatan operasional perusahaan; secara umum pemisahan tugas dan tanggung jawab setiap karyawan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan; dokumen yang digunakan perusahaan dalam proses klaim tidak terlalu banyak dan pada dasarnya menggunakan dokumen yang sama; pada dokumen Pengajuan Klaim belum menggunakan nomor urut yang tercetak; dalam proses pencairan dana atas klaim nasabah ditemukan beberapa kendala yaitu terjadinya perbedaan status polis dan pengajuan klaim ganda; guna menghindari adanya



penyalahgunaan komputer dan data perusahaan, perusahaan melakukan pengendalian dengan menggunakan *user id* dan *password* pada setiap komputer dan sistem yang digunakan; perusahaan pun melakukan batasan-batasan pada penggunaan sistem yang ada, contohnya tampilan menu sistem pada kantor cabang berbeda dengan kantor wilayah dan kantor pusat; dalam pengendalian aplikasi terdapat beberapa kelemahan pada pengendalian *input* yaitu *sequence check*, pada pengendalian proses yaitu *control total check* dan *limit and reasonable check* yang belum diterapkan perusahaan. Pada pengendalian *output*, yaitu *preventif* dalam *output controls* yang belum diterapkan perusahaan; belum terdapat laporan atas permasalahan yang terjadi pada perusahaan; pengambilan keputusan atas klaim yang diajukan nasabah berdasarkan wewenang masing-masing kepala cabang, wilayah, pusat, dan direksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, H. G., & William, S. H. Alih bahasa oleh Abadi, A. J. & Rudi M. T. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Boynton, J. K. (2001). *Modern Auditing*. 7<sup>th</sup> ed. United States of America: John Wiley and Sons.
- Gelinas, U. J., Sutton, Steve. G., Hunton, J. E. (2005). *Accounting Information Systems*. 6<sup>th</sup> ed. Ohio: Thomson South Western.
- Gondodiyoto, Sanyoto. (2007). *Audit sistem informasi + pendekatan COBIT*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hall, J. A. (2001). *Accounting Information Systems*. 3<sup>rd</sup> ed. USA: South Western College Publishing.
- Horngren, C. T., Harrison, W. T., Bamber, L. S. (2002). *Accounting*. 5<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Jones, F. L., and Rama, D. V. (2006). *Accounting Information Systems: a Business Process Approach*. Canada: Thomson, South Western.
- Mannino, M. V. (2001). *Database Application Development and Design*. McGraw-Hill.
- McLeod, R. Jr. (2001). *Sistem Informasi Manajemen Jilid Ke-1*. Edisi ke-7. New Jersey: Prentice Hall.
- Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- O'brien, J. A. (2003). *Introduction to Information Systems: Essential for the Ebusiness Enterprise*. 11<sup>th</sup> ed. New York: Mcgraw-Hill.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2005). *Accounting Information System*. Buku Dua. 9<sup>th</sup> ed. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Accounting information system*, (10<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Saputra, L. S. (2003). Strategi Reformasi Asuransi di Indonesia. *Jurnal Komputerisasi Akuntansi*. Vol. 11 No. 1, Maret 2003.
- Syahsono, F. E. (2010). *Pengenalan Asuransi*. Paper dipresentasikan pada Seminar Business process of insurance industry & financial planning. Universitas Bina Nusantara & BNI Life, Jakarta.

Vaassen, E. (2002). *Accounting information system: a managerial Approach*. John Wiley & Sons.

Warren, C. S., Reeve. J. M., & Fees. P. E. Alih bahasa oleh Faramita, A., Amanugrahani, & Hendrawan, T. (2005). *Pengantar Akuntansi Buku 1*. Edisi 21. Jakarta: Salemba Empat.

Weygandt, J. J., Kieso. D. E., & Kimmel, D. D. (2005). *Accounting Principles*. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: John Wiley & Sons.