

Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Kematian Studi
Kasus AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

¹Yolanda Tawabina, ²Yenni Samri Julianti Nasution, ³Nurwani

¹Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, yolandatawabina@gmail.com

²Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, yeni.samri@uinsu.ac.id

³Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, nurwani@uinsu.ac.id

Corresponding Mail Author: yolandatawabina@gmail.com

Abstract

This study aims to determine and analyze the application of Accounting Information System of death insurance claims at AJB Bumiputera 1912 Medan Regional Office. This type of research is qualitative research. The subjects of this study were insurance customers and staff employees. The data of this study were collected through interviews and document studies. The primary Data came from customer interviews and related staff employees, while the secondary data came from books, journals and documents. The method of analysis used is descriptive qualitative. The results of this study indicate the implementation of the Accounting Information System of death insurance claims at AJB Bumiputera 1912 Medan Regional Office has been using a computerized system in accordance with existing regulations. It is based on the elements that are the basis for the implementation of an adequate accounting information system in the form of forms and records. The effectiveness of the death insurance claim system at AJB Bumiputera 1912 Medan Regional Office as a whole has not been effective. The number of obstacles to the Accounting Information System filing a death insurance claim at AJB Bumiputera 1912 Medan Regional Office can be seen by the number of insurance participants who filed claims did not complete the documents in accordance with the requirements that have been determined so as to slow down the process of disbursement of claims. Barriers to computer systems that sometimes experience buffering and the use of digital systems to support the activities of the company and customers have not been realized.

Keywords: Accounting Information System, Death Insurance Claims, Insurance.

Pendahuluan

Temuan dari hasil observasi penelitian yang di dapat dari tempat penelitian menemukan bahwa sistem informasi akuntansi pada AJB Bumiputera 1912 dalam pembayaran klaimnya masih belum dapat berjalan dengan baik dikarenakan masih sering terjadi keseringan dan kesalahan keterlambatan dalam proses sistem pembayaran klaim asuransi jaminan kematian kepada tertanggung karena pembayaran klaim yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan dimana perjanjian pembayaran klaim tersebut dalam jangka waktu minimal dua minggu dan maksimal satu bulan setelah dokumen diserahkan pada pihak perusahaan namun berdasarkan hasil obeservasi dan wawancara yang dilakukan kepada tertanggung bahwa, masih banyaknya tertanggung yang mengalami keterlambatan pembayaran

klaim asuransi meninggal, dimana pembayaran tersebut seharusnya dibayarkan kepada pihak tertanggung seminggu atau maksimal sebulan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama staf perusahaan bagian Administrasi, beliau mengatakan bahwa sistem pengendalian internal juga tidak berjalan dengan efektif sebagaimana mestinya, terdapat banyak masalah terkait dengan perencanaan berbagai dokumen klaim, kurangnya perangkat komunikasi khusus, staff karyawan yang masih lemah dalam penggunaan sistem komputer yang canggih dikarenakan kurangnya program pelatihan dan pengembangan serta lamanya proses pencatatan informasi keuangan sehingga memperlambat dalam proses pengambilan keputusan pencairan dana nasabah.

Berdasarkan dari hasil wawancara oleh Ibu Mestikalanta yaitu sebagai salah satu ahli waris santunan kematian suaminya mengatakan dalam proses klaim yang ia ajukan ke perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Medan bahwa pembayaran santunan diluar dari ketentuan lamanya proses pencairan klaim yang seharusnya minimal dua minggu tetapi malah menjadi lebih dari sebulan padahal bisa dibilang uang pertanggungungan untuk klaim meninggal besar dan itu sangat dibutuhkan untuk menyambung hidup keluarga.

Dari temuan identifikasi masalah tersebut, maka perlu diterapkan sistem pencatatan informasi akuntansi yang bagus. Dalam menjalankan suatu organisasi dan memberlakukan sebuah sistem pengendalian internal posisi sistem informasi akuntansi bisa menjadi sangat krusial. Penerapan dari sistem informasi akuntansi yang sangat baik dapat dilihat dari peningkatan cara pemilihan keputusan, kualitas informasi akuntansi, evaluasi kinerja, manajemen internal, kemampuan personal untuk memahami sistem dan semua transaksi organisasi. Dalam bentuk apapun, setiap organisasi akan berusaha dan mengedepankan impiannya dengan mengalokasikan sumber secara optimal melalui pemilihan yang berkaitan dengan keuangan, oleh karena itu diperlukan catatan yang spesifik dan benar sehingga setiap cara klaim diajukan oleh nasabah dapat berjalan dengan mudah.

Landasan Teori

Asuransi

Asuransi berasal dari bahasa Belanda yaitu "*assurantie*" yang jika didalam hukum Belanda biasa disebut dengan *verzekering*, kata ini memiliki artian yaitu pertanggungangan. Setelah munculnya istilah *assurantie* untuk asuransi kemudian muncul lah kata *assurateur* yang memiliki arti penanggung dan dan adapun istilah *greassureede* yang memiliki arti tertanggung. Istilah lain dari asuransi berasal dari bahasa Inggris yang disebut dengan istilah *insurance*. Sedangkan istilah dari tertanggung adalah *insured* dan istilah penanggung yaitu *insurer*.

Banyak pendapat mengenai pengertian asuransi, antara lain:

1. Asuransi adalah perjanjian yang dilakukan antara pihak penanggung dan pihak tertanggung yang bertujuan memberikan pertanggungangan. Perjanjian ini dilakukan dengan cara pembayaran sejumlah premi yang telah ditentukan oleh ekdua belah pihak dalam sebuah polis yang bertujuan untuk memberikan penggantian akibat dari resiko kerugian, tidak terjadinya kerugian yang menimpa tertanggung dimasa depan.
2. Pengertian asuransi secara umum yaitu kesepakatan yang dilakukan oleh pihak tertanggung dan penanggungdimana nantinya pihak tertanggung akan mebayarkan sejumlah premi yang besarnya telah disepakati.

3. Defenisi dari kontrak asuransi menurut Rahman “sebuah kontrak yang terdapat seseorang yang berperanan sebagai penjamin, dalam asuransi yang dikatakan pengelola.
4. Dalam Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 246 disebutkan “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena satu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.
5. Asuransi syariah merupakan kegiatan yang bertujuan untuk saling-tolong menolong dalam menanggung resiko yang dialami oleh pesertanya.
6. Dalam pandangan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI (DSN-MUI) fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 memberikan pandangan tentang asuransi syariah bagian pertama menyebutkan pengertian Asuransi Syariah adalah usaha saling melindungi dengan cara tolong-menolong diantara sesama anggota atau nasabah dengan cara investasi dalam berbentuk aset atau dalam asuransi syariah disebut dengan dana *tabarru'* yang bertujuan untuk memberikan pertanggunganjika mengalami sebuah resiko yang tidak pasti.

Unsur-Unsur Asuransi

Berdasarkan pengertian asuransi menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian diatas, untuk itu asuransi memiliki empat unsur didalamnya, yaitu:

1. Pihak tertanggung (*insured*) yaitu seseorang/badan yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur. Hak dari tertanggung adalah mendapatkan klaim asuransi, kewajiban tertanggung adalah membayar premi kepada pihak asuransi.
2. Pihak penanggung (*insure*) yaitu suatu badan yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu. Hak dari penanggung adalah mendapatkan premi, kewajiban penanggung adalah memberikan klaim sejumlah uang kepada pihak tertanggung apabila terjadi sesuatu hal yang sudah diperjanjikan.
3. Suatu peristiwa yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya)
4. Kepentingan yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tentu.

Manfaat Asuransi

Dengan memiliki asuransi akan membantu menawarkan rasa perlindungan dan kenyamanan jika terjadi musibah atau resiko yang tidak dapat diperediksi diluar batas kemampuan manusia. Menurut Budisantoso dan Triandaru memiliki pandangan mengenai manfaat dari asuransi yang bisa didapatkan yang pada dasarnya asuransi dapat memberikan manfaat bagi tertanggung atau nasabah bila mengalami resiko, yaitu:

1. Adanya rasa perlindungan dan rasa aman.
2. Pembagian manfaat dan biaya yang adil.
3. Jika ingin mengambil kredit polis asuransi dapat dijadikan sebagai bentuk jaminan.

4. Bermanfaat sebagai sumber penghasilan dan juga bermanfaat sebagai tabungan.
5. Sebagai penyebaran resiko.
6. Memberikan bantuan dalam peningkatan usaha.

Asuransi sendiri dapat memberikan manfaat bagi penggunanya untuk memberikan pertanggung jawaban proteksi dimasa depan dan mengurangi kerugian finansial. Asuransi diperuntukkan bagi semua orang karena asuransi sendiri sudah menjadi bagian dari kebutuhan. Seperti yang dikemukakan oleh Darmawi, adapun manfaat-manfaat dari asuransi sebagai berikut, yaitu:

1. Asuransi dapat mencegah kerugian
2. Asuransi pemeratakan keuntungan
3. Asuransi menjadi sebuah sumber untuk dana investasi
4. Asuransi memberikan pelayanan yang profesional
5. Asuransi memberikan proteksi pada kesehatan
6. Asuransi memberikan perlindungan dari resiko berinvestasi
7. Asuransi membantu melindungi syarat kredit
8. Asuransi dapat menjamin stabilitas perusahaan
9. Asuransi memberikan rasa aman
10. Asuransi mendorong usaha pencegahan kerugian modal

Jenis-Jenis Asuransi

Setiap orang memiliki kepentingan yang berlainan untuk membeli produk asuransi maka dari itu jenis asuransi dibagi menjadi beberapa bagian-bagian yang disusun berdasarkan kelompok asuransinya, yaitu :

1. Asuransi berdasarkan jenis objeknya:
 - a) Asuransi jiwa
 - b) Asuransi orang
 - c) Asuransi pendidikan
 - d) Asuransi dana pensiun
 - e) Asuransi kecelakaan diri
 - f) Asuransi kesehatan
 - g) Asuransi kebakaran
 - h) Asuransi harta benda
 - i) Asuransi kendaraan bermotor
 - j) Asuransi pengangkutan
 - k) Asuransi pesawat terbang
 - l) Asuransi kapallaut
 - m) Asuransi rekayasa
 - n) Asuransi tanggung gugat
 - o) Asuransi gas bumi

2. Asuransi berdasarkan sifatnya:

- a) Asuransi Sosial

Asuransi sosial adalah asuransi atau perlindungan yang memberikan bantuan pensiun federal kepada individu-individu dari wilayah setempat yang ditetapkan oleh otoritas publik dengan memperhatikan pedoman yang mengatur hubungan antara penjamin dan semua perkumpulan masyarakat. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perusahaan asuransi yang menawarkan perlindungan asuransi sosial yang diantaranya yaitu BPJS, Sunlife, Allianz, Asabri, Taspen, Bumiputera 1912, dan lainnya.

b) Asuransi sukarela

Asuransi sukarela memiliki tujuan sebagai asuransi yang memberikan pertanggungjawaban untuk melindungi yang dilakukan oleh setiap individu ataupun badan usaha dengan sengaja atau tanpa paksaan atau intimidasi dari pihak manapun yang mana untuk memberikan proteksi dan keuntungan pribadi. Di Indonesia sendiri asuransi sukarela sudah berkembang yang dikelola oleh badan usaha milik swasta seperti Asuransi Prudential, Allianz, Sunlife dan masih banyak lagi.

Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian Sistem

Sistem adalah sebuah kesatuan yang memiliki bagian dan saling berinteraksi satu dengan yang lainnya. Sistem ini bekerja dengan memiliki satu tujuan yang sama. Dalam sebuah sistem, terdapat dua kegiatan yang harus dijalankan yaitu yang pertama, terdapat masukan (*input*), input ini sendiri adalah kekuatan bagi sistem yang bertugas untuk menjalankan operasi. Kegiatan kedua yaitu, menjalankan kegiatan operasi atau biasa disebut proses dimana dalam proses ini masukan akan berubah menjadi keluaran (*output*). Hasil tersebut nantinya berupa hasil dari operasi yang dijalankan untuk mencapai tujuan atau target sasaran yang telah direncanakan.

Jadi, pada intinya sebuah sistem adalah kumpulan komponen-komponen yang saling terhubung erat satu sama lain, adanya kemampuan bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam istilah sederhana sebuah sistem dapat diuraikan dengan bermacam-macam atau sebuah set komponen, bagian atau memiliki faktor terhubung satu sama lain, dan dapat dikoordinasikan oleh penggunanya.

Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem untuk melakukan proses data dan terdapat beberapa komponen-komponen dengan cara manual maupun berbasis komputer, dirancang guna menyimpan, mengumpulkan, dan mengelola sebuah data, dan memiliki tujuan memberikan masukan berupa informasi untuk penggunanya dalam menjalankan kegiatannya secara terstruktur.

Adapun pengertian sistem informasi menurut Elisabet dan Rita adalah sebuah sistem memberikan informasi yang berguna bagi manajemen untuk menjalankan kegiatan operasional organisasi serta berguna untuk pengambilan keputusan. Bagian-bagian yang terdapat didalam sistem yaitu sumber daya manusia, prosedur yang terorganisir serta teknologi informasi. Jadi informasi ini sendiri memiliki tujuan untuk memberikan informasi yang baik untuk manajemen organisasi.

Akuntansi

Guna menghasilkan sebuah informasi yang baik untuk bagi orang-orang yang menggunakannya, penggunaan akuntansi sendiri harus melewati proses tahapannya. Setiap pemerintahan menggunakan beberapa teknik atau indikator untuk mengukur keberhasilan perekonomian suatu negara yang paling represif terhadap perubahan perekonomian. Dalam proses pengumpulan tersebut harus melewati berbagai tahap yang diantaranya, pengumpulan dokumen-dokumen dan pencatatan segala transaksi, melakukan proses analisis, selanjutnya meringkas kedalam catatan dan tahap akhir adalah membuat laporan dalam bentuk pencatatan keuangan untuk dilaporkan oleh pihak yang membutuhkan.

Akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai keuangan. Informasi keuangan ini nantinya akan digunakan oleh pihak yang memiliki kepentingan untuk melihat kondisi keuangan organisasi dan juga analisis aktivitas pergerakan ekonomi.

Akuntansi merupakan sebuah sistem yang berfungsi sebagai alat pemrosesan data untuk melakukan transaksi yang melewati berbagai proses tahapan yang nantinya dapat digunakan oleh organisasi untuk mempertimbangkan keputusan mengenai keuangan.

Sistem Informasi Akuntansi

Kemajuan dalam sebuah perusahaan tidak luput dari bantuan sistem informasi akuntansi perusahaan yang baik sebab akuntansi memiliki peran yang sangat penting untuk jalannya kegiatan perusahaan. SIA merupakan bagian penting yang menjadikan data keuangan menjadi informasi yang dapat digunakan dengan baik dengan didukungnya perkembangan teknologi yang bagus.

Setiap organisasi memiliki SIA yang berguna dalam melakukan pencatatan dokumen, lembaran-lembaran formulir dan berbagai alat untuk menunjang kegiatan dalam proses pencatatan keuangan yang berbentuk laporan keuangan. Hasil dari pencatatan ini nantinya digunakan oleh semua bagian dalam organisasi sebagai informasi yang bertujuan untuk mengambil keputusan dalam perkembangan pergerakan organisasi untuk kedepannya.

Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu penyusunan dari beberapa dokumen pencatatan seperti dokumen, formulir, catatan dan berbagai peralatan lainnya termasuk komputer yang berguna sebagai perangkat komunikasi, serta sumber daya manusia guna bertugas untuk memberikan laporan yang dapat mengatur dengan baik. Nantinya laporan tersebut akan di desain sesuai dengan kebutuhan pencatatan keuangan menjadi sumber informasi yang berguna untuk keberlangsungan kegiatan perusahaan dengan baik.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) selain dipergunakan untuk menunjang kegiatan organisasi guna menghasilkan informasi, menganalisa dan memberikan keputusan, dan juga berfungsi menjadi sebuah alat untuk pertanggungjawaban pada peraturan yang dibuat oleh organisasi yang digunakan untuk karyawan-karyawan yang bekerja. Bentuk tanggung jawab tersebut dapat dikatakan berjalan dengan baik jika adanya bantuan yang bisa digunakan oleh karyawan-karyawan dalam melakukan kegiatan pencatatan, pemeriksaan, pelaporan keuangan agar setiap transaksi masuk maupun transaksi keluar dapat dicatat secara terstruktur dan mudah dipahami oleh penggunanya.

Metode Penelitian

Jenis dari penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif karena metode ini adalah metode yang digunakan untuk melakukan penelitian dalam kondisi objek alamiah. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Pada penelitian kualitatif ini, fokus penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau situs sosial tertentu. Demikian pula "masalah" dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara, tentatif (belum pasti/dapat berubah) dan akan berkembang atau berubah setelah peneliti berada di lapangan. Akan ada tiga

kemungkinan “masalah” yang dibawa peneliti dalam penelitian, yaitu masalah tetap, masalah berkembang, atau masalah diganti.

Teori Klaim

Klaim merupakan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

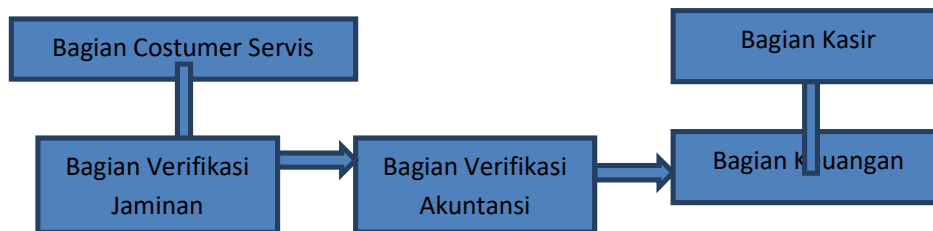
Menurut Muhammad Syakir Sula klaim merupakan sebuah proses yang mana tertanggung memiliki hak yang didasarkan pada perjanjian yang telah dibuat. Jadi segala bentuk usaha yang berhubungan untuk memberikan jaminan untuk haknya haruslah dihormati oleh kedua belah pihak sebagaimana mestinya.

Defenisi klaim menurut Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa merupakan suatu tuntutan yang didasarkan pada sebuah fakta jika seseorang atau tertanggung memiliki hak atas sesuatu.

Klaim asuransi merupakan pengajuan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi yang di ikuti. Nantinya klaim tersebut akan ditinjau oleh perusahaan asuransi tersebut untuk validitasnya dan kemudian baru dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Kalimat sederhananya adalah pengajuan dari nasabah terhadap perusahaan asuransi untuk membayarkan haknya berupa manfaar dari perjanjian dalam polis.

Flowchart Sistem Pembayaran Klaim Jaminan Kematian

Adapun bagian-bagian sistem untuk mencairkan dana jaminan kematian antara lain:



Gambar 1. Flowchart Bagian yang Terkait dalam Sistem Pembayaran Klaim Jaminan Kematian

Sistem Informasi menurut Syariat Islam

Dalam sistem sistem informasi, sebuah informasi yang diterima baik berupa statistik keuangan, data umum, maupun catatan organisasi, sebagai seorang pengguna sistem perlu melihat catatan tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam memasukkan segala jenis transaksi yang masuk maupun keluar. Dalam pandangan Islam, Nabi Muhammad SAW dengan tegas mengatakan “Cukuplah seseorang dikatakan pendusta apabila dia mengatakan semua yang didengar.” (H.R. Muslim no.7).

Didalam Islam Allah SWT juga telah memerintahkan kepada kaum muslimin jika dalam melakukan kegiatan pyang berurusan dengan keuangan hendaklah untuk

memeriksa suatu berita terlebih dahulu sebab belum tentu semua berita yang diterima valid dan benar.

Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu”.(Q.S.Al-Hujuraat[49]:6).

Dalam Islam Allah SWT mengajarkan umat Islam agar ketika melakukan suatu kegiatan atau mendapatkan sebuah kabar hendaklah diteliti terlebih dahulu dengan cara mencari sumber-sumber informasi terpercaya mengenai kebenaran berita tersebut. Maka dari itu, menjalankan sebuah sistem dibutuhkan orang-orang yang ahli dan berkompeten dibidang tersebut agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan informasi yang terpercaya.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Pengajuan Klaim Meninggal

Apabila nasabah ingin mengajukan klaim meninggal, nasabah dapat langsung mendatangi kantor AJB Bumiputera untuk menyelesaikan prosedurnya. Klaim yang berlalu di AJB Bumiputera terjadi ketika Pemegang Kontrak atau Yang Ditunjuk memberikan angsuran manfaat asuransi dalam hal Tertanggung tidak melakukan apa-apa dan kontrak itu berlaku, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Febri Yanti syarat-syarat apa saja yang perlu dipenuhi pada saat nasabah mengajukan permohonan klaim yaitu:

1. Mengajukan surat pengajuan klaim ke kantor
2. Menyerahkan surat polis atau surat pengakuan utang bila mana polis telah dijadikan sebagai jaminan utang.
3. Menyerahkan berkas fotocopy KTP, SIM atau Paspor identitas lainnya yang dimiliki tertanggung dan pemegang polis yang masih aktif dan juga menyerahkan bukti aslinya.
4. Menyerahkan bukti identitas diri KTP/SIM/Paspor yang telah ditunjuk yang masih aktif dengan cara menunjukkan bukti aslinya.
5. Ahli waris atau orang yang ditunjuk menyerahkan surat pernyataan klaim meninggal yang ditandai dengan materai.
6. Menyerahkan surat klaim meninggal atau Akte Kematian tertanggung yang sebelumnya telah di legalisir oleh Lurah, Camat atau ketua yang memiliki wewenang.
7. Ahli waris menyerahkan surat kuasa agar bisa menerima laporan hasil kesehatan dari tertanggung pada sebelum dinyatakan meninggal kepada perusahaan.
8. Menyerahkan bukti surat keterangan dokter atas meninggal dunia yang diambil dari rumah sakit, puskesmas ataupun pelayanan kesehatan lainnya. Surat ini harus ditanda tangani oleh dokter yang merawat dan memeriksa dengan dilengkapi surat laporan dari riwayat penyebab meninggal dan ditanda tangani oleh dokter.

9. Menyerahkan surat keterangan proses verbal jika tertanggung mengalami kematian yang diakibatkan dari pembunuhan atau kecelakaan. Surat ini dapat diminta ke pihak kepolisian yang menangani.
10. Menyerahkan bukti visum et repertum bilamana tertanggung meninggal yang diakibatkan dari pembunuhan atau kecelakaan. Surat ini dapat diminta ke pihak rumah sakit yang bertanggung jawab.
11. Menyerahkan surat hasil otopsi jasad yang diminta ke pihak rumah sakit yang bertanggung jawab.
12. Menyerahkan hasil laporan penyelidikan berkas klaim ke kantor cabang.

Pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Kematian pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa nasabah AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa terdapat kendala yang dialami nasabah saat mengajukan klaim yaitu lamanya proses klaim, persyaratan pengajuan klaim sulit untuk dipenuhi dan tidak dipahami oleh ahli waris sehingga menyebabkan prosesnya menjadi lama.

Sementara berdasarkan penuturan dari pihak staff AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan sistem klaim yang digunakan telah sesuai dengan aturan yang berlaku diseluruh kantor perusahaan hanya saja terdapat kendala yang dapat disebabkan dari pihak nasabah maupun dari masalah jaringan yang tidak mendukung. Penuturan dari Ibu Febri Yanti selaku bidang Pelayanan mengatakan “dari yang bisa dilihat prosedur klaim jaminan kematian yang ada di kantor AJB Bumiputera Kantor Wilayah Medan ini sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hanya saja jika terdapat kendala dalam selama proses pencairan klaim itu karena hambatan yang ada dari bagian peserta maupun karyawan. Jadi jika klaim yang tertunda atau tidak bisa dicairkan kadang itu karena kesalahan dari peserta asuransi karena tidak melengkapi dokumen-dokumen dengan baik banyak kekurangannya tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Misalnya nih ahli waris yang tidak sesuai atau masalah polis yang sudah tidak aktif. Dan juga pencairan klaim juga belum menggunakan sistem aplikasi *online*.”

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Febri Yanti, Ibu Tien Devayanti selaku Kepala Unit Administrasi Keuangan mengatakan bahwa “Dari tenaga kerja yang memproses klaim juga memiliki kendala tersendiri ya apalagi jika dokumen masuk tapi belum lengkap dan tidak sesuai persyaratan ini yang buat kita jadi dua kali kerja. Belum lagi kita terkendala dengan jaringan saat proses transfer data klaim karena yang kita tahu kantor AJB Bumiputera sendiri cabangnya banyak dan segala persetujuan klaim juga harus melapor ke kantor pusat prosesnya panjang. Ditambah juga karyawan kita terbatas ya jadi kalau ada salah satu saja yang tidak masuk kerjaan kita juga jadi terhambat, dan saat ini bisa dibbilang keuangan perusahaan juga sedang dalam keadaan tidak baik dalam beberapa tahun belakangan ini. Intinya sih kita juga mau pekerjaan cepat selesai ya dan tidak memperlambat.”

Berdasarkan penjelasan dan hasil wawancara diatas penulis dapat mengetahui bahwa kendala yang terjadi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan saat melakukan klaim jaminan kematian adalah karena masih banyaknya peserta asuransi yang tidak melengkapi dokumen pengajuan klaim sesuai dengan prosedur, sistem komputer yang terkadang *buffering*, dan sistem berbasis *online* juga belum diterapkan sehingga membuat proses pencairan klaim jadi terlambat.

Pembahasan

Setelah peneliti memaparkan mengenai pengertian-pengertian dari Sistem Informasi Akuntansi diatas, sistem informasi akuntansi yang terdapat di perusahaan milik AJB Bumiputera 1912 bisa dikatakan sudah memenuhi aspek-aspek dalam pelaksanaan sebuah sistem informasi yang baik dan memadai. Aspek-aspek yang dikatakan disini yaitu berupa aspek penyusunan formulir, dokumen dan pencatatan. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Tien Devayanti selaku Kepala Unit Administrasi dan Keuangan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan bahwa sistem informasi akuntansi klaim jaminan kematian di perusahaan AJB Bumiputera sudah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat, hal ini dapat dilihat dengan adanya prosedur pengajuan klaim Asuransi Jiwa oleh tertanggung kepada penanggung, dan alur penutupan klaim yang di mana prosedur ini dimulai dari Kantor Cabang perusahaan.

Namun keefektifan sistem klaim jaminan kematian yang ada pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan secara keseluruhan belum efektif. Banyaknya hambatan-hambatan dalam sistem informasi akuntansi pengajuan klaim jaminan kematian pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan ini dapat dilihat yaitu karena masih banyaknya peserta asuransi saat mengajukan klaim tidak melengkapi dokumen-dokumen dengan baik dan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan sehingga memperlambat proses pencairan klaim. Hambatan sistem komputer yang terkadang mengalami buffering atau tidak adanya jaringan yang tidak berjalan dengan baik sehingga membuat tenaga kerja mengalami kesulitan dalam pekerjaannya dan mengakibatkan pembayaran klaim menjadi terlambat tidak sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Penggunaan sistem berbasis digital seperti penggunaan aplikasi mobile untuk menunjang segala kegiatan baik informasi maupun transaksi antara perusahaan dan nasabah belum terealisasikan. Hal ini didasarkan pada hasil yang diambil dari sumber wawancara dimana sumber tersebut merupakan pihak tertanggung atau disebut dengan asuransi yang mengalami permasalahan klaim yang belum dicairkan atau mengalami proses yang lama karena beberapa faktor yang menyebabkan permasalahan tersebut antara lain banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi sehingga membuat ahli waris merasa kesulitan untuk memenuhi syarat-syarat dokumen tersebut seperti dokumen akte kematian atau surat keterangan dari dokter yang sulit untuk penuh dan juga membutuhkan waktu dan biaya juga. Sedangkan kendala lain yaitu proses pengajuan klaim juga masih menggunakan sistem manual yang mana nasabah selaku ahli waris yang ingin mengajukan klaim harus mendatangi kantor AJB Bumiputera 1912 untuk mengajukan klaim dan menyerahkan dokumen-dokumen persyaratan secara manual.

Banyaknya kantor cabang yang tersebar di kota Medan membuat Kantor Wilayah Medan memiliki pekerjaan yang banyak sebab banyaknya pengajuan klaim yang harus diurus sehingga pengajuan klaim jadi terhambat. Dalam hal ini, AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa yang besar dan memiliki cabang di Indonesia sehingga di Kantor Wilayah Medan terdapat banyak sekali surat lamaran mulai dari cabang-cabang yang terdaftar di Kantor Wilayah Medan. Akibat dari hal tersebut perusahaan memiliki banyak hal-hal yang harus yang mengakibatkan akomodasi jaminan kematian terhambat. Untuk mengatasi hal tersebut, Kantor Cabang akan menghubungi Kantor Wilayah untuk mempercepat siklus aplikasi. Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Febri Yanti selaku bidang Pelayanan mengatakan “dari yang bisa

dilihat ya prosedur klaim jaminan kematian yang ada di kantor AJB Bumiputera Kantor Wilayah Medan ini sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hanya saja jika terdapat kendala dalam selama proses pencairan klaim itu karena hambatan yang ada dari bagian peserta maupun karyawan. Jadi jika klaim yang tertunda atau tidak bisa dicairkan ya kadang itu karena kesalahan dari peserta asuransi karena tidak melengkapi dokumen-dokumen dengan baik banyak kekurangannya tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Misalnya nih ahli waris yang tidak sesuai atau masalah polis yang sudah tidak aktif. Dan juga pencairan klaim juga belum menggunakan sistem aplikasi *online*.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Kematian pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan sistem klaim jaminan kematian pada AJB Bumiputera Kantor Wilayah Medan secara keseluruhan sudah diterapkan dengan cukup baik karena telah menerapkan segala peraturan pengajuan klaim dengan baik. Hal ini didasarkan pada formulir dan dokumen-dokumen pencatatan informasi. Keefektifan sistem klaim jaminan kematian pada AJB Bumiputera 1912 yaitu kurang efektif pemanfaatannya. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya nasabah yang mengeluhkan pencairan dana klaim jaminan kematian yang masih terlambat tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Ada beberapa hambatan yang menyebabkan keterlambatan pencairan dana klaim yaitu nasabah yang tidak melengkapi dokumen persyaratan saat pengajuan klaim, jaringan yang terkadang *buffering*, pengajuan klaim yang masih menggunakan sistem manual dan masalah banyaknya pengajuan klaim dari kantor cabang yang lain.

Daftar Pustaka

- AliBasel J Aoudat dan Mohammad Salem, "Accounting Information System and Financial Sustainability of Commercial and Islamic Bank: A Review of Literature", *Journal Of Management Information & Decision Sciences*, 2021. Vol. 24 Issue 5.
- Amrin, Abullah. *Asuransi Syariah*. Jakarta: PT Gramedia, 2006.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Caturida. *Peran Akuntan Dalam Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Media Akuntansi, 2002.
- Darmawi, Herman. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumiaksara, 2001.
- Dia Astuti, "Analisis Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Intern dalam Penjualan Kredit", Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Elisabet Yuneiti dan Rita Irviani. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2017.
- Fildzah Evania, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara", Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UM Sumatera Utara, 2020.
- Harahap, Seprida Hanum. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Ciptapustaka Media, 2015.
- Ifrah Allif Bainana, Nur Ahmadi Bi Rahmani, Nurwani, Pengaruh Beban Klaim Terhadap Jumlah Dana Tabarru' Studi Kasus Pada PT. AJS Bumiputera KPS.

- Medan, dalam *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2022.
- Ismanto, Kwat. *Asuransi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia <https://kbbi.web.id> diakses pada 28 Januari 2022.
- Klaim Asuransi Jiwa <https://aaji.or.id/Artichels/ini-tips-agar-klaim-asuransi-jiwa-kamu-segera-disetujui> diunduh pada 9 April 2022
- Kurnia Cahya Lestari dan Arni Muarifah Amri. *Sistem Informasi Akuntansi Beserta Contoh dan Penerapan Aplikasi SIA Sederhana dalam UMKM*, Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020.
- Marina, Anna dkk. *Sistem Informasi Akuntansi Teori dan Pratik* Surabaya: UMSurabaya, 2017.
- Muhammad Ikhsan Harahap, Imsar, Rahmah Nur Dongoran, Pengaruh Sukuk Lorporasi dan Total Aset Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Tahun 2016-2020, dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 8 (01), 2022.
- Mulyani, Sri et. al., *Sistem Informasi Akuntansi: Aplikasi disektor Publik*. Bandung: Unpad Press, 2018.
- Nasution, Mangraja Palianja dkk. *Basic Training Modul*. Jakarta: Asuransi Takaful Keluarga, 2002.
- Pengertian klaim <https://aaji.or.id> diakses pada 28 Januari 2022
- Pengertian Klaim Meninggal <http://ajb.bumiputera.com> 29 Januari 2022.
- Perusahaan Asuransi Jiwa dan Perasuransian www.ojk.go.id diakses pada 29 Januari 2022.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Intermasa, 1996.
- Rahman, Afzalur. *Dokrin Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1990.
- Rahmani, Nur Ahmadi Bi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI Press, 2016.
- Rayyan Firdaus dan Nurul Akmal, Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah, Dalam *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Universitas Malikussaleh Lhokseumawe, Volume 7, Nomor 2, Agustus 2019.