

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha asuransi dewasa ini memberikan bukti yang nyata bahwa manfaat adanya usaha asuransi tidak hanya dirasakan oleh mereka yang berhubungan langsung dengan usaha asuransi (pemegang polis, perusahaan asuransi dan seluruh yang terlibat didalamnya) tetapi juga dinikmati oleh seluruh anggota masyarakat. Asuransi pada dasarnya berusaha mengurangi berbagai konsekuensi yang tidak pasti dari suatu keadaan yang merugikan. Yang sudah diperkirakan sebelumnya sehingga biaya atau akibat *financial* dari kerugian tersebut menjadi pasti atau *relative* pasti.

Salah satu jenis usaha asuransi yang ada di Indonesia adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan proteksi terhadap kerugian financial akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan oleh kematian, maupun lanjut usia. Perbedaan yang esensial antara asuransi jiwa dengan asuransi lainnya adalah asuransi jiwa mempunyai fungsi perlindungan dan investasi.

Perusahaan asuransi yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan selalu menciptakan berbagai terobosan terhadap produk-produk jasa asuransi yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Jenis produk asuransi yang banyak ditawarkan adalah asuransi kecelakaan diri (*personal accident*). Asuransi kecelakaan diri merupakan sebuah asuransi yang memberikan perlindungan atau proteksi terhadap bahaya atau resiko kecelakaan yang menyebabkan kematian, cacat, maupun biaya perawatan dokter.

Asuransi kecelakaan diri memberikan manfaat yang sangat besar bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan aktivitas masyarakat yang semakin meningkat sehingga memerlukan rasa aman dan terbebas dari kekhawatiran. Sebagai manusia biasa, mungkin sulit untuk mencegah terjadinya kecelakaan, tapi yang bisa dilakukan adalah mengantisipasi akibat yang muncul dari terjadinya resiko-resiko kecelakaan.

Perusahaan asuransi jiwa yang ada di Indonesia sangat banyak, salah satunya PT. Asuransi Jiwasraya (Persero). PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan jenis perusahaan asuransi jiwa di Indonesia yang menawarkan produk asuransi kecelakaan diri (*personal accident*). PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yang berdiri sejak tanggal 31 Desember 1859 merupakan Badan Usaha Milik Negara yang mempunyai tujuan untuk mendidik masyarakat merencanakan masa depan serta memberikan perlindungan jiwa bagi masyarakat. Pelayanan yang terbaik selalu dilakukan untuk bisa mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga Jiwasraya menjadi perusahaan asuransi yang andal dan terpercaya.

Tetapi pada kenyataannya sering terjadi kekecewaan nasabah terhadap perusahaan asuransi yang dianggap bekerja tidak profesional dalam menangani janji-janji manis tetapi tidak dapat mewujudkannya. Pengajuan klaim oleh pemegang polis sering di persulit oleh pihak asuransi. Pihak asuransi meminta berbagai macam persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemegang polis. Setelah dipenuhi, pihak asuransi malah meminta persyaratan yang lain. Hal ini tentu saja menyulitkan para pemegang polis karena harus memenuhi persyaratan lain yang diajukan oleh pihak asuransi. Walaupun semua persyaratan yang diajukan sudah dipenuhi, pemegang polis tetap saja harus menunggu klaim dibayarkan. Kekecewaan lain yang sering terjadi adalah pengajuan klaim yang tidak bisa dilakukan dengan alasan permohonan polis asuransi yang diajukan oleh pemegang polis ditolak oleh pihak asuransi padahal premi sudah dibayar oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi. Kecurangan lainnya yang dilakukan oleh perusahaan asuransi Jiwasraya adalah memutarbalikkan fakta dengan mengubah

nama tertanggung dalam polis asuransi. Setelah di minta konfirmasi, pihak asuransi mengatakan tidak bertanggung jawab terhadap kesalahan ini ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), 2 april 2016).

Selain itu PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) area office Pontianak digugat setengah milyar karena menolak pembayaran polis dari almarhum Kok Sauw Kiong yang meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas. Almarhum telah membayar premi kepada pihak asuransi, maka secara nyata apabila terjadi sesuatu hal ahli warisnya berhak untuk meminta pembayaran polis dari pihak asuransi. Tapi, pihak jiwasraya area office malah menolak untuk membayarnya ([www.pontianakpost.com](http://www.pontianakpost.com), 13 juni 2016).

Melihat kenyataan yang ada belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga dipandang perlu untuk mengkaji sistem klaim kecelakaan diri (*personal accident*) pada perusahaan asuransi Jiwasraya (Persero) khususnya PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat. Untuk mengemukakan masalah tersebut, maka akan diambil judul “SISTEM AKUNTANSI KLAIM KECELAKAAN DIRI (*PERSONAL ACCIDENT*) PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) BRANCH OFFICE SEMARANG BARAT”

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat ?
2. Apakah Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat sudah efektif ?

### 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Setiap kegiatan pasti mempunyai tujuan akhir yang ingin dicapai, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat
2. Untuk mengetahui keefektifan Sistem Akuntansi Klaim Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat.

### 1.4 MANFAAT

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Manfaat teoritis

Dapat dijadikan bacaan bagi para civitas universitas khususnya dan masyarakat luas pada umumnya sehingga mendapatkan informasi serta pengetahuan tentang sistem klaim kecelakaan diri. Selain itu, Tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi mahasiswa yang menyusun tugas akhir ataupun skripsi dengan judul sistem klaim kecelakaan diri.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan bagi perusahaan khususnya mengenai sistem klaim kecelakaan diri (*personal accident*)

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office JL. Letjen S. Parman Kecamatan Gajah Mungkur, Semarang Barat

### **1.5.2 Objek Kajian**

Objek penelitian ini di fokuskan pada sistem akuntansi klaim asuransi diri (*personal accident*) yang ada di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Semarang Barat Branch Office, khususnya mengenai :

- a. Bagian atau fungsi yang berkaitan dalam sistem klaim kecelakaan diri,
- b. Dokumen yang digunakan
- c. Catatan akuntansi yang digunakan
- d. Jaringan prosedur yang membentuk sistem klaim kecelakaan diri (*personal accident*).
- e. Unsur pengendalian intern.

### **1.5.3 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

#### **a. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari pihak perusahaan dengan wawancara dan observasi pada bagian yang terkait di perusahaan.

#### **b. Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah ada seperti laporan yang sudah ada dalam perusahaan.

#### 1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan serta dapat dipercaya, maka dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung kepada objek yang akan diteliti. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem klaim kecelakaan diri (*personal accident*) pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seorang autoritas (seorang ahli atau berwenang dalam suatu masalah). Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara atau interview dengan karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Semarang Barat yang berwenang dalam menangani sistem klaim kecelakaan diri (*personal accident*).

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Suharsini Arikunto adalah suatu cara pengumpulan data dengan mencari data-data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transaksi buku, dokumen, notulen rapat dsb.. Dalam metode dokumentasi penulis menyelidiki benda-benda tertulis seperti dokumen, formulir, maupun catatan yang berhubungan dengan klaim kecelakaan diri (*personal accident*).

### **1.5.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian Tugas Akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yaitu metode analisis yang data tidak didasarkan pada perhitungan statistik yang berbentuk kuantitatif (jumlah) akan tetapi pada bentuk pertanyaan dan uraian yang selanjutnya akan disusun secara sistematis dalam bentuk Tugas Akhir. Metode ini dipakai untuk membandingkan antara teori dan fakta yang terjadi tentang prosedur secara deskriptif dari sistem klaim kecelakaan diri (*personal accident*).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang pendahuluan yang memuat latar belakang pemilihan judul, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan cara pengumpulan data, dan sistematika penulisan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI JIWASRAYA**

##### **(PERSERO) KANTOR CABANG SEMARANG BARAT**

Berisi gambaran umum PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yang meliputi beberapa hal yang melatarbelakangi sejarah berdirinya, lokasi perusahaan, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) dan struktur organisasi perusahaan.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan mengenai tinjauan teori dan tinjauan praktik maupun istilah-istilah yang berhubungan dengan pembahasan Sistem Akuntansi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Semarang Barat.

### **BAB IV PENUTUP**

Dalam Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya yaitu ringkasan dari Hasil Pembahasan Tinjauan Teori dan Praktek.