

Abstrak

Pembayaran klaim asuransi merupakan kewajiban sekaligus beban bagi perusahaan asuransi karena fungsi asuransi adalah menanggung risiko yang ditanggung dengan bertanggung membayar sejumlah premi. Pembayaran klaim juga merupakan pengeluaran kas dengan unsur biaya yang besar dan salah satu aktivitas utama bagi perusahaan asuransi, sehingga dibutuhkan pengendalian internal yang efektif untuk mencegah hal-hal yang dapat merugikan perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pelaksanaan prosedur yang berjalan dan mengevaluasi pengendalian internal atas pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Sehingga dari penelitian ini dapat diketahui apakah pengendalian internal yang berjalan sudah efektif dan ditemukan adanya kelemahan pada pengendalian internalnya. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan studi literatur dimana teknik ini digunakan untuk memperoleh pemahaman dasar penelitian dan studi lapangan yaitu dengan melakukan wawancara, observasi, *internal control questionnaire (ICQ)*, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran langsung atas pelaksanaan prosedur dan pengendalian internal pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Hasil yang dicapai dari penelitian ini adalah bahwa prosedur yang berjalan atas pembayaran klaim asuransi kesehatan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh perusahaan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Pengendalian internal atas pembayaran klaim secara umum sudah berjalan efektif dimana pada aktivitasnya sudah mencerminkan prinsip COSO. Namun masih ditemukan adanya kelemahan yaitu tidak adanya salinan dokumen sehingga dokumen yang digunakan berpindah-pindah. Penulis menyarankan agar perusahaan membuat salinan dokumen untuk aktivitas dan transaksinya. (AA)

Kata Kunci : *COSO, Klaim, Pengendalian Internal, Prosedur*