

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
PEMBAYARAN KLAIM PADA ASURANSI SYARI'AH  
(Studi Kasus pada RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Kota  
Malang)**

**SKRIPSI**



Oleh

**HAFIZHUL HALIM**

**NIM : 11520072**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2015**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
PEMBAYARAN KLAIM PADA ASURANSI SYARI'AH  
(Studi Kasus pada RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota  
Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**HAFIZHUL HALIM**

**NIM : 11520072**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2015**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**  
**PEMBAYARAN KLAIM PADA ASURANSI SYARI'AH**  
**(Studi Kasus pada RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota**  
**Malang)**

**SKRIPSI**

Oleh

**HAFIZHUL HALIM**

NIM : 11520072

Telah disetujui pada tanggal 3 November 2015

Dosen Pembimbing,



**Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA**

NIP 19730719 200501 1 003

Mengetahui :

Ketua Jurusan,



**Nazik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA**

NIP 19720322 200801 2 005

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**  
**PEMBAYARAN KLAIM PADA ASURANSI SYARI'AH**  
**(Studi Kasus pada RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota**  
**Malang)**

**SKRIPSI**

Oleh

**Hafizhul Halim**

NIM : 11520072

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 13 November 2015

**Susunan Dewan Penguji:**

1. Ketua Penguji  
**Yona Octiani Lestari, SE., MSA**  
NIP 19771025 200901 2 006
2. Pembimbing/Sekretaris  
**Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA**  
NIP 19730719 200501 1 003
3. Penguji Utama  
**Dr. HA.Muhtadi Ridwan, MA**  
NIP 19550302 198703 1 004

**Tanda Tangan**

: (  )

: (  )

: (  )

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan,



**Natijah Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA**  
NIP 19730722 200801 2 005

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafizhul Halim  
NIM : 11520072  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
PEMBAYARAN KLAIM PADA ASURANSI SYARI’AH (Studi Kasus pada  
RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang)** adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 06 November 2015

Hormat saya,



Hafizhul Halim

NIM : 11520072



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Syukur Alhamdulillahirabbil 'Aalamiin segala puja dan puji syukur bagi Allah SWT, atas segala nikmat serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga serta sahabatnya.*

*Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Bapak Ridlwan dan Ibu Priyati yang senantiasa mendo'akan, mengorbankan tenaga, pikiran dan hartanya untuk mengasuh, mendidik, memberi dukungan dan nasehat demi kebahagiaan dan kesuksesan penulis. Kakak Nur Indah Puspita Sari yang selalu mendukung dan memberi semangat, Adik yang gendut Muhammad Daimul Khuluq yang selalu mewarnai hari-hari saya dengan Penuh Semangat, Keceriaan, dan membuat tersenyum. Sungguh keluarga adalah anugerah luar biasa dalam Hidup ini*

*Teman-teman Akuntansi 2011, Teman Mahad Sunan Ampel Al-Ali 2011, Dulur-Dulur Kontrakan Joyo Grand, Konveksi Obelix Clothing, Dulur IMAM (Ikatan Mahasiswa Majapahit), teman Pengabdian Masyarakat, Pontren Mamba'ul Hikmah Mojokerto, dan semua teman-temanku, kalian telah mengajarku toleransi, kebersamaan, serta kekeluargaan dan terima kasih atas semua kebaikannya*

**HALAMAN MOTTO**

**BERLOMBA - LOMBA DALAM KEBAIKAN**

**SABAR, IKHLAS DAN ISTIQOMAH SAAT  
MENJALANI KEHIDUPAN**

**IMPIAN ADALAH MASA DEPAN TERTUNDA  
YANG BISA DIWUJUDKAN DENGAN USAHA  
DAN KERJA KERAS SERTA DOA DAN  
KEIKHLASAN**

**(JADI BERMIMPILAH YANG TINGGI DAN  
RAIHLAH MIMPI ITU)**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmad dan hidayah-Nya peneitian ini dapat terselesaikan dengan judul “ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PEMBAYARAN KLAIM PADA ASURANSI SYARIAH (Studi Kasus pada RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang)

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Salim Al Idrus, MM., M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Nanik Wahyuni, SE.,M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA, selaku dosen pembimbing skripsi
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Bapak Edi Subagiyo, selaku *business development* RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang.
7. Ibu, bapak, adik dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spiritual.



8. Teman-teman Akuntansi 2011 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena, itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal'Alamin...

Malang, 06 November 2015

Penulis

Hafizhul Halim

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Arab)</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritis .....	14
2.2.1 Pengertian Sistem, Informasi dan Akuntansi .....	14
2.2.1.1 Pengertian Sistem .....	14
2.2.1.2 Pengertian Informasi .....	15
2.2.1.3 Pengertian Akuntansi .....	16
2.2.2 Pengertian Sistem Informasi dan Sistem Akuntansi .....	17
2.2.2.1 Pengertian Sistem Informasi .....	17
2.2.2.2 Pengertian Sistem Akuntansi .....	18
2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi .....	19
2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	19
2.2.3.2 Tujuan dan Kegunaan SIA .....	20
2.2.3.3 Komponen Sistem Informasi Akuntansi .....	21
2.2.3.4 Siklus-siklus Pemrosesan Transaksi .....	22
2.2.4 Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pengeluaran.....	23
2.2.5 Struktur Organisasi.....	24
2.2.6 Formulir dalam Sistem Informasi Akuntansi .....	26
2.2.7 Analisis Sistem Informasi Akuntansi .....	29
2.2.8 Asuransi Syari'ah .....	31
2.2.8.1 Pengertian Asuransi Syari'ah.....	31
2.2.8.2 Tujuan Asuransi Syari'ah .....	33
2.2.8.3 Pengertian Premi dan Polis .....	34
2.2.8.4 Pengertian Klaim .....	36

2.3 Kerangka Berfikir .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	41
3.2 Lokasi Penelitian .....	41
3.3 Subjek Penelitian .....	41
3.4 Data dan Jenis Data .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6 Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	47
4.1.1 Profil Perusahaan .....	47
4.1.2 Struktur RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga .....	49
4.1.3 Visi dan Misi .....	53
4.1.4 Produk Yang Ditawarkan RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang .....	53
4.1.5 Grafik Kinerja Investasi dan Manfaat Asuransi Takaful Keluarga.....	57
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	59
4.2.1 Analisis Struktur dan Bagian yang Terkait Dalam Proses Pengajuan Klaim Oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang .....	59
4.2.2 Analisis Dokumen-Dokumen yang Digunakan untuk Proses Pengajuan Klaim RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang .....	65
4.2.3 Analisis Prosedur Klaim yang Diterapkan Oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang .....	73
4.2.4 Analisis Penerapan Sistem yang Berjalan (PIECES) di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang .....	91
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 4.1	Susunan Jabatan RO Takaful Keluarga Malang .....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem Pemrosesan Transaksi .....	23
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	40
Gambar 4.2	Grafik Investasi Istiqomah .....	57
Gambar 4.3	Grafik Investasi Mizan .....	57
Gambar 4.4	Grafik Investasi Alia .....	58
Gambar 4.5	Grafik Investasi Ahsan .....	58
Gambar 4.6	Grafik Manfaat Asuransi .....	59
Gambar 4.7	Prosedur Sistem Penjaminan .....	81
Gambar 4.8	Prosedur Sistem Reimbursement .....	84
Gambar 4.9	Flowchart Pembayaran Klaim .....	87
Gambar 4.10	Flowchart SOP Klaim .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Biodata Peneliti
- Lampiran 2 Bukti Konsultasi
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 Formulir Pengajuan Klaim
- Lampiran 5 Formulir Klaim Rawat Inap
- Lampiran 6 Formulir Pembayaran Retribusi Bank Muamalat
- Lampiran 7 Surat Keterangan Dokter Untuk Klaim Meninggal Dunia
- Lampiran 8 Formulir Pengajuan Nilai Tunai, Jatuh Tempo, Bagi Hasil
- Lampiran 9 Check List Pengajuan Dokumen Klaim
- Lampiran 10 Check List Pengajuan Dokumen Klaim Reimbursement
- Lampiran 11 Laporan Keuangan Takaful Keluarga



## ABSTRAK

Hafizhul Halim. 2015. SKRIPSI. Judul : “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim pada RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang”

Pembimbing : Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA

Kata kunci : Sistem Informasi Akuntansi dan Pembayaran Klaim Asuransi

---

Penelitian ini untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim asuransi syari'ah. Pembahasan dilakukan dengan cara menganalisis sistem pembayaran klaim terutama pada pembayaran klaim meninggal dunia dan rawat inap di RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang dengan teori yang ada.

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan dan pelaksanaan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim asuransi meninggal dunia dan rawat inap yang kemungkinan masih terdapat kelemahan-kelemahan. Adapun analisis yang dilakukan mencakup: analisis struktur organisasi dan bagian yang terkait, analisis dokumen yang digunakan dan analisis prosedur yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pembayaran klaim, RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang dalam hal ini klaim meninggal dunia dan rawat inap sudah sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP). Pada dasarnya, prosedur pembayaran yang diterapkan untuk dua jenis klaim tersebut sama. Akan tetapi untuk persetujuan pembayaran klaim harus melalui kantor pelayanan Surabaya dan pembayaran dana klaim melalui kantor pusat Jakarta walaupun pengajuannya dilakukan di kantor Malang. Sedangkan untuk validasi berkas klaim dan penolakan berkas klaim kantor Malang sudah memiliki otorisasi untuk itu.

## ABSTRACT

Hafizhul Halim. 2015. THESIS. Title: “The Analysis of Accounting Information System Application on Claim Payment to RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga, Malang”

Advisor: Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA

Keywords: accounting information system and accounting claim payment.

---

---

The research is analyzing the application of accounting information system on sharia insurance claim payment. The discussion contains the analysis of claim payment system especially on claim's payment of death and nursing cases in RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga in Malang based on the existing theory.

The method of the research is qualitative descriptive. It aims to know and analyze the implementation of accounting information system on claim's payment of death and nursing cases which probably still have several weaknesses. The scopes of the analysis are analysis of organization structures and related parts, analysis of related documents and analysis of applied procedure.

The result shows that, in claim's payment process, RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga in Malang for death and nursing case is already based on Standard Operational Procedure (SOP). In general, the payment system of both of the claims is same but the claim payment approval should be managed in Surabaya service office and the payment should be managed in the head office in Jakarta even though it is proposed in Malang RO office. Besides, RO office in Malang already has the authority of claim's data validation and refusal.

## مستخلص البحث

حافظ الحلبي، 2015، تحليل إجراءات نظام المعلومات المحاسبية في دفع مطالبة التأمين في شركة خليفة مانديري للتكافل العائلي بمالانق، البحث الجامعي. المشرف : د. أحمد جلال الدين الماجستير.

الكلمات المفتاحية : نظام المعلومات المحاسبية، دفع مطالبة التأمين.

يهدف هذا البحث لتحليل إجراءات نظام المعلومات المحاسبية في دفع مطالبة التأمين الشرعي، وتتم مناقشتها من خلال تحليل نظام دفع مطالبة التأمين، خاصة في مطالبة التأمين للوفاء والعلاج (المبيت) في شركة خليفة مانديري للتكافل العائلي بمالانق باستخدام النظرية الموجودة.

يستخدم الباحث المنهج التحليلي الكيفي الوصفي. والهدف منه التحديد وتحليل الإجراءات وعمليات نظام المعلومات المحاسبية في دفع مطالبة التأمين للوفاء والعلاج (المبيت) الذي لا تزال فيه نقاط الضعف. وتتكون عملية التحليل من تحليل الهيكل التنظيمي والأقسام المتعلقة به، تحليل البيانات المستخدمة وتحليل الإجراءات المطبقة.

تدل نتائج هذا البحث على أن عملية دفع مطالبة التأمين للوفاء والعلاج (المبيت) في شركة خليفة مانديري للتكافل العائلي بمالانق توافقت بالإجراءات التشغيل القياسية. وفي الحقيقة أن نوعين دفعهما متساوية في نظام التأمين. ولكن الموافقة عليه لا بد أن يأخذها من المكتب الخدمة في سورابايا ودفع مال مطالبة التأمين من المكتب الرئيسي في جاكرتا حتى لو كان مكالته في مكتب الفرعي في مالانق. وأما بنسبة تحقيق ملفات مطالبة التأمين ورفضها فالأمر في المكتب الفرعي في مالانق.

## مستخلص البحث

حافظ الحلیم، ٢٠١٥، تحلیل إجراءات نظام المعلومات المحاسبية في دفع مطالبه التأمین في شركة خلیفة مانديري للتکافل العائلي بمالانق، البحث الجامعي. المشرف : د. أحمد جلال الدبن الماجستير.

الكلمات المفتاحية : نظام المعلومات المحاسبية، دفع مطالبه التأمین.

يهدف هذا البحث لتحليل إجراءات نظام المعلومات المحاسبية في دفع مطالبه التأمین الشرعي، وتتم مناقشتها من خلال تحليل نظام دفع مطالبه التأمین، خاصة في مطالبه التأمین للوفاء والعلاج (المبيت) في شركة خلیفة مانديري للتکافل العائلي بمالانق باستخدام النظرية الموجودة. يستخدم الباحث المنهج التحليلي الكيفي الوصفي. والهدف منه التحديد وتحليل الإجراءات وعمليات نظام المعلومات المحاسبية في دفع مطالبه التأمین للوفاء والعلاج (المبيت) الذي لاتزال فيه نقاط الضعف. وتتكون عملية التحليل من تحليل الهيكل التنظيمي والأقسام المتعلقة به، تحليل البيانات المستخدمة وتحليل الإجراءات المطبقة.

تدل نتائج هذا البحث على أن عملية دفع مطالبه التأمین للوفاء والعلاج (المبيت) في شركة خلیفة مانديري للتکافل العائلي بمالانق توافق بالإجراءات التشغيل القياسية. وفي الحقيقة أن نوعين دفعهما متساوية في نظام التأمین. ولكن الموافقة عليه لابد أن يأخذها من المكتب الخدمة في سورابايا ودفع مال مطالبه التأمین من المكتب الرئيسي في جاكرتا حتى لو كان مكالته في مكتب الفرعي في مالانق. وأما بنسبة تحقيق ملفات مطالبه التأمین ورفضها فالأمر في المكتب الفرعي في مالانق.

## ABSTRACT

Hafizhul Halim. 2015. THESIS. Title: “The Analysis of Accounting Information System Application on Claim Payment to RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga, Malang”

Advisor: Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA

Keywords: accounting information system and accounting claim payment.

---

---

The research is analyzing the application of accounting information system on sharia insurance claim payment. The discussion contains the analysis of claim payment system especially on claim's payment of death and nursing cases in RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga in Malang based on the existing theory.

The method of the research is qualitative descriptive. It aims to know and analyze the implementation of accounting information system on claim's payment of death and nursing cases which probably still have several weaknesses. The scopes of the analysis are analysis of organization structures and related parts, analysis of related documents and analysis of applied procedure.

The result shows that, in claim's payment process, RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga in Malang for death and nursing case is already based on Standard Operational Procedure (SOP). In general, the payment system of both of the claims is same but the claim payment approval should be managed in Surabaya service office and the payment should be managed in the head office in Jakarta even though it is proposed in Malang RO office. Besides, RO office in Malang already has the authority of claim's data validation and refusal.

## ABSTRAK

Hafizhul Halim. 2015. SKRIPSI. Judul : “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim pada RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang”

Pembimbing : Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA

Kata kunci : Sistem Informasi Akuntansi dan Pembayaran Klaim Asuransi

---

Penelitian ini untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim asuransi syari’ah. Pembahasan dilakukan dengan cara menganalisis sistem pembayaran klaim terutama pada pembayaran klaim meninggal dunia dan rawat inap di RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang dengan teori yang ada.

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan dan pelaksanaan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim asuransi meninggal dunia dan rawat inap yang kemungkinan masih terdapat kelemahan-kelemahan. Adapun analisis yang dilakukan mencakup: analisis struktur organisasi dan bagian yang terkait, analisis dokumen yang digunakan dan analisis prosedur yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pembayaran klaim, RO. Khalifah Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang dalam hal ini klaim meninggal dunia dan rawat inap sudah sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP). Pada dasarnya, prosedur pembayaran yang diterapkan untuk dua jenis klaim tersebut sama. Akan tetapi untuk persetujuan pembayaran klaim harus melalui kantor pelayanan Surabaya dan pembayaran dana klaim melalui kantor pusat Jakarta walaupun pengajuannya dilakukan di kantor Malang. Sedangkan untuk validasi berkas klaim dan penolakan berkas klaim kantor Malang sudah memiliki otorisasi untuk itu.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Allah SWT melalui Al Quran surat Al-Maidah ayat 2 berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْأُقْلَادَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ  
يَتَّبِعُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَ  
تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar Allah dan jangan melanggar bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang hadya dan binatang-binatang qolaid dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah, sedang mereka mencari karunia dan keridlaan dari Tuhan-nya, dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S, al-Maidah 5:2)*

Ayat diatas menjelaskan tentang adanya saling tolong-menolong antara sesama manusia. Ayat tersebut yang menjadi dasar filosofi tegaknya sistem asuransi syariah. Dalam bisnis asuransi, nilai ini terlihat dalam praktek kerelaan anggota (nasabah) perusahaan asuransi untuk menyisihkan dananya agar digunakan sebagai dana sosial (tabarru). Dana sosial ini berbentuk rekening tabarru pada perusahaan

asuransi dan difungsikan untuk menolong salah satu anggota (nasabah) yang sedang mengalami musibah (peril).

Kini tidak sedikit orang yang kian sadar pentingnya proteksi. Baik bagi diri sendiri maupun untuk melindungi aset-aset berharga yang dimiliki. Pilihan pun jatuh pada produk asuransi. Banyak yang akhirnya memilih asuransi sebagai instrument untuk proteksi jiwa maupun aset – asetnya.

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana (UU Republik Indonesia No. 40 2014 Tentang Perasuriansian).

Selain asuransi konvensional, asuransi syari'ah kini menjadi pilihan seiring dengan berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, banyak lembaga atau instrumen keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti Perbankan Syari'ah, Reksadana Syari'ah, Pasar Modal Syari'ah, serta Asuransi Syari'ah yang juga menerapkannya. Tidak sedikit lembaga asuransi yang mulai menerapkan nilai-nilai syari'ah dalam menjalankan operasional bisnisnya.

Keberadaan asuransi saat ini sudah bukan merupakan hal yang asing bagi masyarakat. Asuransi yang ditawarkan beragam sesuai dengan kebutuhan bahkan tingkat pendapatan masyarakat juga menjadi pertimbangan. Salah satu jenis

asuransi yang mengalami perkembangan adalah asuransi syari'ah. Pengertian asuransi dalam konteks perusahaan asuransi syari'ah secara umum tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Asuransi syariah kini semakin berkembang. Sejak diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1994, hingga saat ini jumlah industri asuransi syariah mencapai 39 perusahaan dengan ratusan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Kendati demikian, pangsa pasarnya yang masih dibawah lima persen, dipastikan akan terus berkembang di masa depan (Muhammad Syakir Syula, Republika Newsroom:2009).

Asuransi syariah merupakan lembaga ekonomi syariah yang dapat membawa umat Islam kearah kemakmuran yang patut diwujudkan dan merupakan sebuah keniscayaan. Munculnya usaha asuransi syariah tidak lepas dari keberadaan usaha asuransi konvensional yang telah ada sejak lama. Namun, dalam rangka pengembangan perekonomian umat sekarang dan masa yang akan datang maka, masyarakat muslim perlu konsisten dalam mengaplikasikan prinsip-prinsip perniagaan syariah berdasarkan nash-nash (teks-teks dalil agama) yang jelas atau pendapat para pakar ekonomi Islam.

Diantara keduanya mempunyai persamaan yaitu perusahaan asuransi hanya berfungsi sebagai fasilitas hubungan struktural antara peserta penyettor dengan peserta penerima pembayaran klaim (tertanggung). Secara umum asuransi syari'ah atau takaful yaitu asuransi yang dalam penerapannya berusaha memasukkan nilai-nilai kerohanian, syari'ah atau nilai-nilai didasarkan pada syari'at Islam dengan mengacu pada Al-Qur'an dan AL-Sunnah. Setelah peneliti mengikuti seminar

mengenai asuransi syariah terdapat perbedaan dalam pembayaran klaim pada kedua industri asuransi tersebut.

Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering kali menjadi masalah. Untuk itu, industri asuransi diharapkan meningkatkan transparansi menyusul adanya UU No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, lahirnya keputusan Dirjen lembaga keuangan No. 6098/2002 yang mengharuskan perusahaan-perusahaan asuransi mencantumkan *solvabilitas* perusahaan asuransi tersebut.

Pembayaran klaim yang bermasalah bisa saja diakibatkan bukan dari perusahaan asuransi tetapi kesalahan pemegang polis karena tidak jujur dalam memberikan informasi yang sebenarnya sebelum menjadi pemegang polis. Biasanya permasalahan dalam klaim pada umumnya terjadi karena kurang mengertinya pihak tertanggung di dalam proses dan prosedur penanganan klaim, hal inilah yang sebenarnya selalu menimbulkan pendapat bahwa pihak perusahaan asuransi terlihat memperlambat dan mempersulit terhadap penyelesaian dalam proses pengajuan klaim oleh pihak tertanggung terutama pada asuransi berbasis syari'ah.

Melihat permasalahan dalam proses pengajuan klaim dan berkembangnya pada industri asuransi syari'ah saat ini, membuat keberadaan dan perkembangan sistem informasi pun sulit untuk diabaikan. Penggunaan sistem informasi pada perusahaan asuransi syariah murni diharapkan mampu mendukung efektifitas dan efisiensi operasional perusahaan. Salah satu bentuk informasi yang memegang peranan penting adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi dapat digunakan sebagai sarana pengendalian, pengawasan,

dan pengaturan semua aktivitas dan kegiatan operasional perusahaan agar tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan. Menyadari pentingnya peranan sistem informasi akuntansi dalam mengawasi berjalannya prosedur-prosedur dalam kegiatan operasionalnya, maka perlu disusun sebuah sistem yang baik dan sesuai dengan kondisi perusahaan terutama sistem pada proses pembayaran kalim. Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, dan mengkomunikasikan informasi pengambilan keputusan dengan orientasi finansial yang relevan bagi pihak-pihak luar dan pihak-pihak dalam perusahaan (Putu, 2012).

Salah satu dari sistem informasi adalah SIA (Sistem informasi akuntansi) yaitu susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan (Widjajanto 2001:4). Dalam bentuk apapun, setiap organisasi akan berusaha mencapai tujuannya dengan mengalokasikan sumber daya secara optimal melalui pengambilan keputusan. Untuk pengambilan keputusan yang berhubungan dengan keuangan dibutuhkan informasi yang tepat dan akurat, perusahaan memerlukan suatu sistem informasi tentang akuntansi yaitu SIA. Sistem informasi akuntansi digunakan oleh seluruh kegiatan baik ekonomi maupun tidak, karena SIA sangat dibutuhkan untuk memperlancar kegiatan terutama dalam hal informasi tentang akuntansi yang dapat membantu kelancaran pengoperasian kegiatan-kegiatan dalam perusahaan. Sistem informasi akuntansi juga berperan sebagai pengaman harta kekayaan perusahaan. Dengan adanya unsur-unsur pengendalian

atau pengecekan dalam sistem akuntansi, berbagai kecurangan, penyimpangan, dan kesalahan, dapat dihindarkan atau dilacak sehingga dapat diperbaiki.

Menurut Mulyadi (2010:3), menguraikan SIA ialah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan organisasi. SIA merupakan suatu kegiatan *input*, proses, dan *output* data yang dilakukan oleh perusahaan. Hasil data akhir yang telah di proses SIA bertujuan sebagai pelaporan bagi pihak internal dan eksternal guna melakukan pengendalian terhadap perusahaan tersebut (Putu, 2012). Jika ditarik kesimpulan, SIA sangatlah penting dalam membantu kelancaran kegiatan akuntansi dalam suatu organisasi baik besar maupun kecil, salah satu contohnya dalam lembaga asuransi takaful keluarga yang juga menetapkan Sistem Informasi Akuntansi.

Lembaga Takaful Keluarga RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang yang terletak di Jl. Soekarno-Hatta Kav. 82 D Malang sebagai perusahaan yang bergerak dibidang asuransi syari'ah, tentunya juga menerapkan suatu sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim kepada nasabahnya. Banyaknya produk membuat sistem informasi ini sangat dibutuhkan. Tetapi sekilas pengetahuan yang ada dari wawancara pra penelitian bahwa sistem informasi akuntansi pembayaran klaim di Takaful ini telah diatur pusat dan dikelola oleh pusat. Sehingga pada RO. Khalifa Mandiri takaful keluarga kota Malang hanya menerima pengaduan mengajukan klaim dari pihak nasabah. Memberikan informasi yang terkait dengan pengajuan pembayaran klaim kepada nasabah. Berupa dokumen-dokumen persyaratan dalam pengajuan klaim misalnya formulir



pengajuan klaim. Nantinya pihak takaful kota Malang akan mengirim berkas dokumen atau bukti pengajuan klaim ke kantor Surabaya untuk dilakukan verifikasi sebelum berkas klaim yang telah disetujui dikirimkan ke kantor pusat untuk meminta dana klaim agar dicairkan.

Dicairkan dana klaim apabila data yang diberikan oleh pihak RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga valid dalam artian sesuai dengan fakta yang terjadi atau kelengkapan data. Disinilah sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim pada lembaga takaful keluarga diterapkan. Melihat sistem yang dimiliki seperti itu diharapkan akan berperan dalam kegiatan operasional perusahaan Takaful Indonesia yang berpusat di Jl. Mampang Prapatan Raya No. 100 Jakarta. Sistem informasi akuntansi ini perlu untuk selalu ditinjau ulang penerapan dan pelaksanaannya. Sebab pembayaran klaim ini mempengaruhi keefektifan dan keefisienan dalam kegiatan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan, baik itu pusat maupun kantor pelayanan yang sudah tersebar di seluruh kota di Indonesia. Selain itu, pembayaran klaim ini berhubungan langsung dengan nasabah.

Oleh karena itu, pelayanan kepada nasabah tidak boleh dilupakan, mengingat nasabah merupakan sumber penghasilan bagi perusahaan. Untuk itulah perlu diterapkan dan dilaksanakan prosedur yang selain efektif dan efisien, juga memuaskan bagi nasabah. Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang **“Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim pada Asuransi Syari’ah ”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam pembayaran klaim yang efektif dan efisien bagi perusahaan serta yang baik bagi nasabah, perlu diteliti struktur, dokumen, dan prosedur proses pembayaran klaim yang ada pada perusahaan. Maka dari itu, dalam penelitian ini dapat disusun suatu rumusan masalah, yakni: Bagaimanakah penerapan dan pelaksanaan sistem informasi akuntansi pembayaran klaim di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sistem informasi akuntansi pembayaran klaim yang diterapkan di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah bagi berbagai pihak dan secara global akan memberikan kontribusi kepada:

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan bentuk aplikasi keilmuan peneliti yang diperoleh selama perkuliahan. Hal ini diharapkan dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis terutama di bidang ilmu sistem informasi akuntansi di perusahaan asuransi.

### **2. Bagi Takaful Keluarga**

Merupakan masukan positif yang dapat digunakan bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan proses pembayaran klaim kepada nasabah.

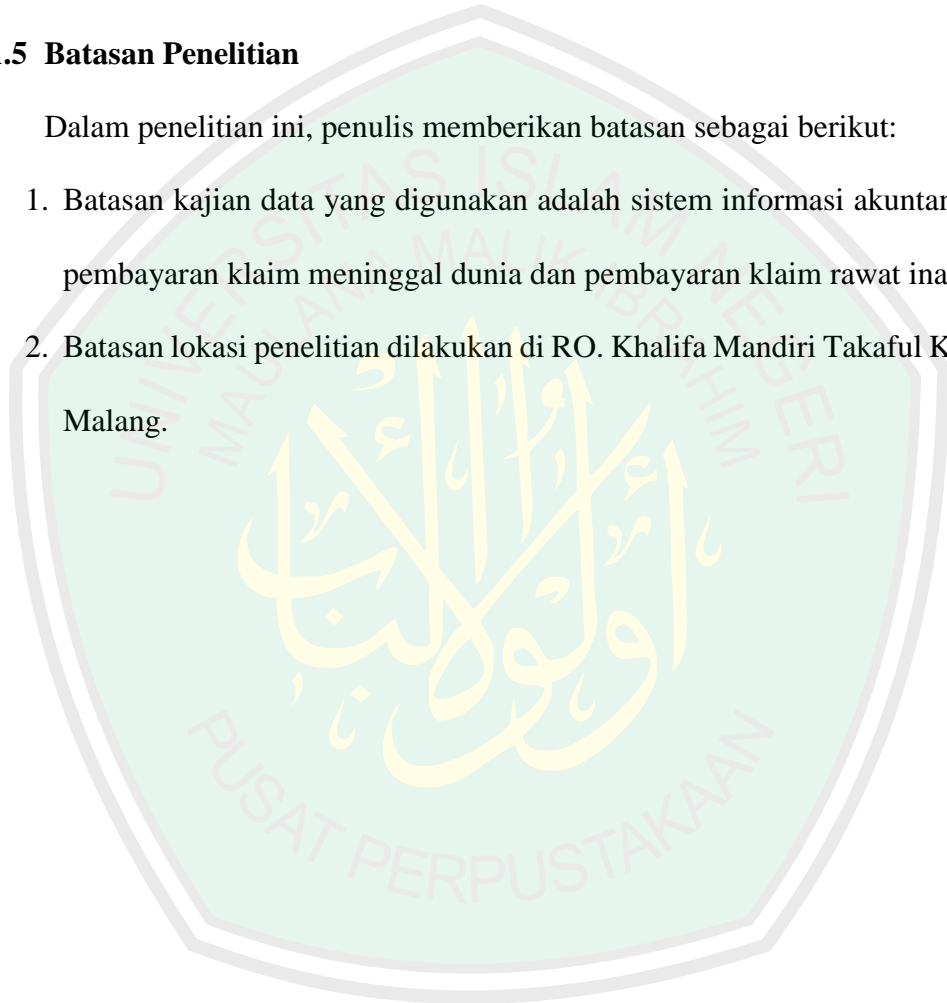
### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan juga bermanfaat sebagai sumber informasi bagi peneliti-peneliti selanjutnya dengan topik yang berkaitan dengan penelitian ini. Baik yang bersifat melanjutkan atau menyempurnakan.

### 1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan sebagai berikut:

1. Batasan kajian data yang digunakan adalah sistem informasi akuntansi pada pembayaran klaim meninggal dunia dan pembayaran klaim rawat inap.
2. Batasan lokasi penelitian dilakukan di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian terdahulu dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk memperoleh gambaran dalam menyusun kerangka berfikir penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu ini digunakan untuk mengetahui persamaan serta perbedaan dari penelitian yang ada serta kajian yang dapat mengembangkan penelitian yang akan dilakukan.

Siti Maimunah Lestari (2010), dalam penelitian yang berjudul Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor dengan melakukan studi kasus di PT. Asuransi Takaful Umum bahwa dalam proses pengajuan klaim kendaraan bermotor PT. Takaful Umum akan melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan nasabah, hal ini agar tidak terjadi kecurangan dalam proses perhitungan klaim yang akan dilakukan oleh pihak Takaful Umum pada departemen klaim. Kemudian departemen klaim akan mengirim kuintansi ke departemen keuangan agar pembayaran segera dilakukan. Penulis berpendapat bahwa sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh Takaful Umum berjalan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku di PT. Asuransi Takaful Umum.

Ang sandera (2012), dalam jurnal penelitiannya yang berjudul Analisis Penerapan Informasi Akuntansi dalam Pembayaran Klaim dengan melakukan studi kasus di PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Distrik Kediri masih terdapat kelemahan dalam struktur organisasi yang ada. Pada struktur tersebut masih belum

ada pengawasan terhadap distrik manejer, hal ini bisa disalahgunakan apabila distrik manejer tidak diawasi. Penulis juga berpendapat bahwa dalam penggunaan dokumen klaim PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya masih kurang. Karena masih menggunakan kuitansi pembayaran klaim saja. Begitu juga formulir yang diberikan masih kekurangan dalam pembuatannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat dilihat persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah meneliti sistem informasi akuntansi pada suatu perusahaan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian pada obyek perusahaan Asuransi Syari'ah.



**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti / Tahun	Judul	Variabel / Metode	Hasil Penelitian
1	Siti Maimunah Lestari (2010)	Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	Klaim Asuransi (Kualitatif)	Bahwa dalam mengajukan klaim pihak asuransi benar-benar menganalisis peristiwa pihak tertanggung, dari mulai perjanjian diawal dan memeriksa dan mencari data yang tepat dan kondisi polis dari pihak tertanggung (yang mengajukan klaim).
2	Tety Anggraeni (2010)	Mekanisme Pengajuan Klaim Produk Individu Asuransi Jiwa	Prosedur Pembayaran Klaim, Asuransi Syari'ah (Kualitatif)	Pengajuan klaim yang ada pada asuransi ini cukup baik, apabila data-data pihak tertanggung lengkap klaim sudah bisa dicairkan. Begitu sebaliknya apabila kurang lengkap pihak asuransi memberikan waktu untuk melengkapi data-data yang kurang. Hal ini yang menyebabkan klaim tertunda. Tetapi dari segi persyaratan pihak asuransi memberikan kemudahan dan tidak banyak persyaratan yang ditetapkan.
3	Lina Tri Agustina (2011)	Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	System informasi, prosedur klaim, asuransi konvensional (Kualitatif)	Dalam proses penanganan klaim sudah sesuai dengan SOP. Tetapi masih ada kendala yaitu jumlah karyawan yang menyebabkan masing-masing bagian dituntut untuk bisa mengerjakan

**Tabel 2.1 (Lanjutan)**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel/ Metode	Hasil Penelitian
				tugas dibagian yang lain. Informasi yang diberikan karyawan kepada nasabah mengenai perjanjian polis kurang maksimal sehingga terdapat beberapa nasabah yang kesulitan dalam melakukan pengajuan klaim.
4	Ang Sandera Widjajakoeso ema (2012)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pembayaran Klaim Asuransi	System Informasi Akuntansi (Kualitatif)	Dalam pembayaran klaim, membedakannya menjadi dua, yaitu klaim tahapan dan klaim meninggal dunia. Pada dasarnya, prosedur pembayaran yang diterapkan untuk dua jenis klaim tersebut sama. akan tetapi untuk persetujuan klaim meninggal dunia harus melalui kantor cabang walaupun pengajuannya dilakukan di kantor distrik.
5	Hanifa Maulani Ramadhan, Endang Siti Astuti, Riyadi (2013)	Analisis Implementasi Sistem Informasi Klaim Pada Asuransi Syari'ah	System Informasi Klaim, Asuransi Syari'ah (kualitatif)	Dalam implementasinya sistem yang ada pada asuransi ini berjalan dengan cukup baik. Sistem informasinya sudah menggunakan teknologi berbasis database, baik itu sistem akuntansi dan maneajemennya. Tetapi ada sedikit kelemahan pada saat proses pengajuan klaim. Dikarenakan ada beberapa problem dalam database atau gangguan internetnya.



**Tabel 2.1 (Lanjutan)**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel/ Metode	Hasil Penelitian
6	Evelyn Dellarosa (2014)	Kajian Komparatif Produk Asuransi Syari'ah Dan Asuransi Konvensional Serta Kesesuaian Antara Ketentuan Asuransi Syari'ah Dengan Penerapannya	Perbandingan Asuransi Syari'ah dan Konvensional (Kualitatif)	Dalam implementasinya bahwa asuransi syari'ah belum sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ada. Dan hampir sama dengan asuransi konvensional, perbedaan hanya ada dalam segi moral, perilaku dan istilah. Hal ini yang menyebabkan sulit untuk mengembangkan asuransi syari'ah.

Sumber : Data diolah peneliti

Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti Nampak bahwa objek penelitian adalah lembaga asuransi syari'ah yang dimiliki oleh lembaga asuransi konvensional yang memiliki unit syari'ah, di sisi lain akhir-akhir ini banyak unit asuransi syari'ah yang belum melakukan atau menerapkan sistem berbasis syari'ah murni.

## **2.2 Kajian Teoritis**

### **2.2.1 Pengertian Sistem, Informasi, dan Akuntansi**

#### **2.2.1.1 Pengertian sistem**

Menurut marshall & John (2015: 3), sistem merupakan serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling

berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama (James A. Hall, 2009: 6). Sebuah sistem harus berisi lebih dari satu bagian, tujuannya adalah menghubungkan berbagai bagian dari sistem tersebut. Meskipun tiap bagian berfungsi secara independen dari yang lainnya, semua bagian tersebut melakukan tujuan yang sama. Jika komponen tertentu tidak memberikan kontribusinya pada tujuan bersama, maka komponen tersebut bukanlah bagian dari sistem tersebut. Sedangkan menurut Fatta (2006: 3), sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang saling terorganisasi, saling berinteraksi, dan saling bergantung satu sama lain

Perbedaan antara istilah sistem dan subsistem adalah dari segi perspektif. Kedua istilah tersebut dapat saling menggantikan. Sistem disebut subsistem ketika dipandang hubungannya dengan sistem yang lebih besar dimana sistem tersebut hanya menjadi bagian dari sistem yang lebih besar. Sama halnya, subsistem disebut sistem ketika menjadi fokus perhatian. Sistem harus mengarah pada satu atau beberapa tujuan. Apakah suatu sistem dapat memberikan ukuran waktu atau informasi, sistem tetap harus mengarah ke suatu tujuan. Jika sebuah sistem tidak lagi mengarah ke sebuah tujuan, maka sistem itu harus diganti (James A. Hall, 2009: 7).

#### 2.2.1.2 Pengertian informasi

Marshall & John (2015: 4), informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagai perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.

Informasi adalah sekumpulan fakta-fakta yang telah diolah menjadi bentuk data, sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Adapun menurut Gordon B. Davis (2012: 17), informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuat keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan.

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama (Sutarman, 2012: 13). Selanjutnya menurut Mustakini (2009: 34), sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu.

#### 2.2.1.3 Pengertian akuntansi

Akuntansi adalah proses identifikasi, pengumpulan, dan penyimpanan data serta proses pengembangan, pengukuran, dan komunikasi informasi (Marshall & John, 2015: 11). Akuntansi dan sistem informasi sangat berkaitan erat dimana kaitan yang erat ini tercermin dalam penggunaan istilah informasi akuntansi yang menyangkut semua kegiatan dan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan. Akuntansi sebagai sistem informasi ekonomi dan keuangan mampu memberikan manfaat bagi pemakai, agar informasi akuntansi dapat diolah secara baik, diperlukan suatu mekanisme atau kegiatan yang baik pula. Sistem pengolahan yang

baik terdiri dari prosedur, metode atau cara dan teknik yang memungkinkan data ini akan melibatkan manusia sebagai penunjang pencapaian tujuan.

Akuntansi dapat dirumuskan dari dua sudut pandang, yaitu definisi dari sudut pemakai dan dari sudut kegiatannya. Akuntansi dari sudut pemakai adalah suatu disiplin yang menyediakan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan secara efisien dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan suatu organisasi, sedangkan akuntansi dari sudut kegiatan adalah proses pencatatan, penggolongan, pengikhtisaran, pelaporan dan penganalisaan data keuangan suatu organisasi/perusahaan.

Akuntansi adalah sistem informasi yang mengukur aktivitas bisnis, memproses data menjadi laporan, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada para pengambil keputusan (Horngren dan Harrison, 2007: 4). Selanjutnya menurut Rudianto (2009: 13), akuntansi adalah sebuah sistem informasi yang menghasilkan informasi keuangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi suatu perusahaan.

## **2.2.2 Pengertian Sistem Informasi dan Sistem Akuntansi**

### **2.2.2.1 Pengertian sistem informasi**

Sistem informasi merupakan kumpulan dari bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud. sistem yang diciptakan oleh para analis dan manajer guna melaksanakan tugas khusus tertentu yang sangat esensial bagi berfungsinya organisasi. Secara teknis sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses menyimpan, dan mendistribusikan

informasi untuk menunjang pengambilan keputusan, pengawasan dalam suatu organisasi, membantu menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru (Scott , 2004: 4).

Prosedur merupakan urutan operasi kerja (tulis-menulis), yang biasanya melibatkan beberapa orang didalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dalam transaksi bisnis. (Richard F. Neush). Ardiyos (2006:457), prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

#### 2.2.2.2 Pengertian sistem akuntansi

Sistem akuntansi itu sendiri berasal dari dua kata yaitu sistem dan akuntansi. Sistem merupakan jaringan-jaringan prosedur yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya yang membentuk suatu kesatuan. Menurut Mulyadi (2010: 3), sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Narko (2002:3), menyatakan bahwa sistem akuntansi diartikan sebagai jaringan yang terdiri dari formulir-formulir, catatan-catatan, prosedur-prosedur, alat-alat dan sumber daya manusia dalam rangka menghasilkan informasi pada suatu organisasi untuk keperluan pengawasan, operasi maupun untuk kepentingan pengambilan keputusan bisnis bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem akuntansi adalah suatu organisasi formulir, catatan, prosedur dan alat-alat lainnya yang dikoordinasikan satu dengan yang lainnya sehingga dapat mengumpulkan, mengorganisir, dan mengikhtisarkan tentang berbagai transaksi yang terjadi dalam perusahaan yang dapat digunakan oleh pihak manajemen dalam mengelola jalannya operasi perusahaan.

Sistem akuntansi perusahaan yang satu dengan perusahaan lain berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena kebutuhan dan besarnya organisasi usaha tersebut juga beda satu dengan yang lainnya. Namun pada dasarnya sistem akuntansi mempunyai fungsi yang sama.

### **2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi**

#### **2.2.3.1 Pengertian sistem informasi akuntansi**

Menurut James A. Hall (2011: 7), sistem informasi akuntansi adalah suatu subsistem yang memproses transaksi keuangan dan non-keuangan yang berpengaruh secara langsung terhadap pemrosesan transaksi keuangan. Menurut Gelinas dan Dull (2010: 14) adalah subsistem khusus dari sistem informasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi yang berkaitan dengan aspek keuangan dari suatu kejadian bisnis. Sedangkan Jones dan Rama (2006: 5), sistem informasi akuntansi adalah subsistem dari sistem informasi manajemen yang menyediakan informasi akuntansi, keuangan, dan informasi lain yang diperoleh dari proses rutin transaksi akuntansi.

Jadi, dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi akuntansi adalah sebagai subsistem khusus dari sistem informasi manajemen yang

tujuannya adalah menghimpun, memproses dan melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan.

#### 2.2.3.2 Tujuan dan kegunaan sistem informasi akuntansi

Menurut Marshall dan John (2015: 12), sistem informasi memiliki enam tujuan dan kegunaan, yaitu :

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa

Sistem informasi akuntansi dapat memonitoring sehingga operator akan diberitahukan segera mungkin ketika kinerja berada diluar batas kualitas yang dapat diterima.

2. Meningkatkan efisiensi

Informasi yang tepat waktu membuat pendekatan manufaktur just-in-time menjadi memungkinkan, karena pendekatan itu membutuhkan informasi yang konstan, akurat, dan terbaru mengenai persediaan bahan baku dan lokasi mereka.

3. Berbagai pengetahuan

Berbagai pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasi dan memberikan keunggulan kompetitif.

4. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas rantai pasokannya

Memungkinkan pelanggan untuk secara langsung mengakses persediaan dan sistem entri pesanan penjualan yang dapat mengurangi penjualan dan biaya pemasaran, sehingga meningkatkan tingkat retensi pelanggan.



#### 5. Meningkatkan struktur pengendalian internal

Sistem informasi akuntansi dengan struktur pengendalian internal yang tepat dapat membantu melindungi sistem dari kecurangan, kesalahan, kegagalan sistem, dan bencana.

#### 6. Meningkatkan pengambilan keputusan

Sistem informasi akuntansi akan dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan.

### 2.2.3.3 Komponen sistem informasi akuntansi

Menurut Marshall dan John (2015: 11), ada enam komponen dari sistem informasi akuntansi, yaitu:

#### 1. Orang

Orang yang mengoperasikan sistem dan menjalankan berbagai fungsi.

#### 2. Prosedur

Prosedur dan instruksi baik manual maupun terotomatisasi yang terlibat di dalam kegiatan pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data mengenai kegiatan organisasi.

#### 3. Data

Data mengenai organisasi dan proses bisnis dari organisasi.

#### 4. Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data organisasi.

#### 5. Infrastruktur teknologi informasi

Infrastruktur teknologi informasi yang mencakup komputer-komputer, perangkat jaringan komunikasi dan perangkat pendukung yang

digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mentransmisikan data serta informasi.

#### 6. Pengendalian internal dan langkah pengamanan

Pengendalian yang dilakukan untuk menjaga keamanan data di dalam sistem Informasi Akuntansi.

#### 2.2.3.4 Siklus-siklus pemrosesan transaksi

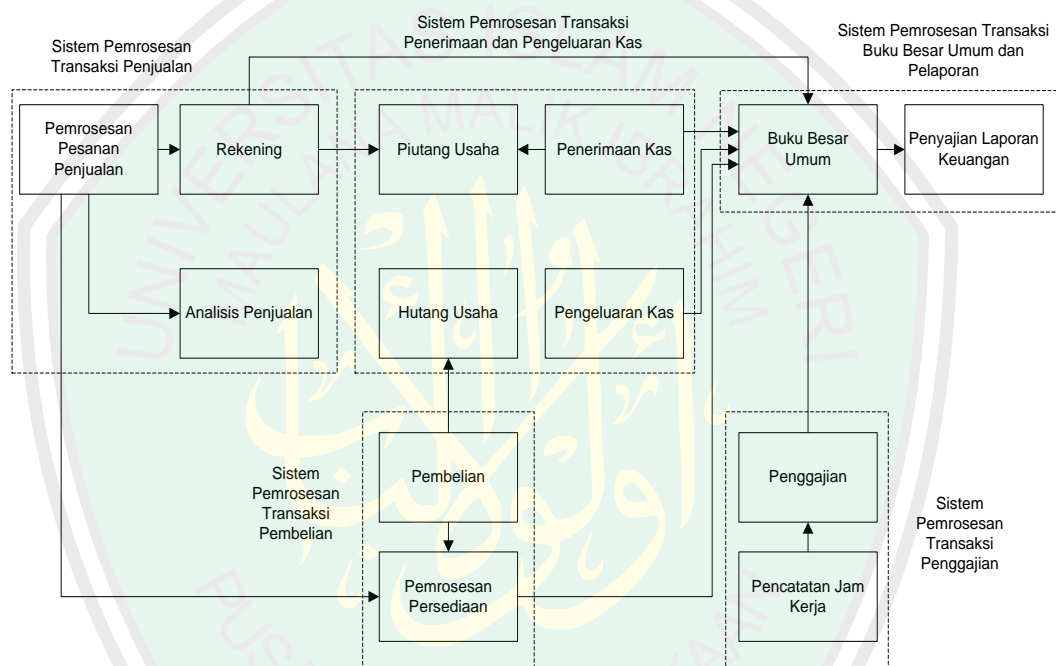
Pemrosesan transaksi perusahaan, dimana sistem-sistem aplikasi dari kejadian-kejadian itu berkaitan secara logis. Menurut Romney dan Seinbart (2004:30), siklus pemrosesan transaksi pada sistem adalah suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam melakukan bisnisnya, mulai dari proses pembelian, produksi, hingga penjualan barang dan jasa. Siklus transaksi pada perusahaan dapat dibagi ke dalam lima subsistem yaitu:

- a) *Revenue cycle* (siklus pendapatan), yang terjadi dari transaksi penjualan dan penerimaan kas.
- b) *Expenditure cycle* (siklus pengeluaran), yang terdiri dari peristiwa pembelian dan pengeluaran kas.
- c) *Human resource/Payroll cycle* (siklus sumber daya manusia), yang terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan perekrutan dan pembayaran atas tenaga kerja.
- d) *Production cycle* (siklus produksi), yang terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan pengubahan bahan mentah menjadi produk/jasa yang siap dipasarkan.
- e) *Financing cycle* (siklus keuangan), yang terdiri dari peristiwa yang

berhubungan dengan penerimaan modal dari investor dan kreditor.

Wilkinson (1995:5) menggambarkan sistem pemrosesan atau siklus transaksi dalam tata hubungan diantara sistem pemrosesan transaksi yang saling berhubungan erat antar siklus yang lain sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Sistem Pemrosesan Transaksi**



Sumber: Wilkinson (1995:5)

#### 2.2.4 Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pengeluaran

Menurut Marshall & John (2015: 463), siklus pengeluaran adalah serangkaian aktivitas bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus menerus berhubungan dengan pembelian serta pembayaran barang dan jasa. Menurut Krismiaji (2005: 317), menyebutkan siklus pengeluaran merupakan serangkaian aktivitas bisnis dan kegiatan pengolahan data yang berhubungan dengan pembelian dan pembayaran atas barang dan jasa yang di beli. Sedangkan menurut

Mulyadi (2008: 509), pengeluaran kas dalam perusahaan dilakukan dengan cek, untuk pengeluaran kas dalam jumlah yang relatif kecil dilaksanakan melalui dana kas kecil.

Tujuan utama dalam siklus pengeluaran adalah untuk meminimalkan biaya total memperoleh dan memelihara persediaan, perlengkapan, dan berbagai layanan yang dibutuhkan organisasi untuk berfungsi. Tiga fungsi dasar sistem informasi akuntansi dalam siklus pengeluaran sebagai berikut:

- a. Memperoleh dan memproses data mengenai berbagai aktivitas bisnis.
- b. Menyimpan dan mengatur data untuk mendukung pengambilan keputusan.
- c. Menyediakan fungsi pengendalian untuk memastikan keandalan data dan penjagaan atas sumber daya organisasi.

### **2.2.5 Struktur Organisasi**

Menurut James A. Hall (2011: 22), struktur organisasi mencerminkan distribusi tanggung jawab, otoritas, dan akuntabilitas diseluruh perusahaan. Perusahaan mencapai tujuan umumnya dengan menetapkan tujuan keuangan yang dapat diukur untuk unit operasionalnya. Pemahaman atas pola distribusi tanggung jawab, otoritas, dan akuntabilitas sangat penting untuk menilai kebutuhan informasi para pengguna.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2005:128), struktur organisasi adalah “suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi”.

Barry E. Cushing (1992:34), menjelaskan dalam organisasi yang besar dan kompleks (rumit), tujuannya biasanya dibagi dalam beberapa sub tujuan atau tujuan antara, dimana masing-masing ditugaskan kepada berbagai sub unit organisasi. Setiap sub tujuan dapat dibagi lebih lanjut ke dalam sub tujuan-sub tujuan yang lebih kecil lagi dan seterusnya ke bawah sampai pada tingkat struktur organisasi paling rendah. Pola pembagian tujuan dan tugas organisasi dalam sub-sub ini dan penugasan ke dalam serangkaian tujuan tingkat yang lebih rendah. Tugas (*task*) ini disebut suatu hirarki struktur organisasi. Sedangkan Joseph W. Wilkinson (1993:47), menyatakan struktur organisasi formal dapat didefinisikan sebagai susunan hirarki tugas-tugas suatu perusahaan serta wewenang untuk memastikan bahwa tugas-tugas tersebut terlaksana. Jadi, struktur ini menetapkan hubungan diantara berbagai tugas dan wewenang yang dilimpahkan kepada berbagai posisi dan tingkat *manajerial*.

Perusahaan terdiri atas berbagai unit atau segmen fungsional. Perusahaan diatur menjadi beberapa segmen untuk meningkatkan efisiensi internal melalui spesialisasi tenaga kerja dan alokasi sumber daya yang efektif dari segi biaya.

Menurut James A. Hall (2011: 23), ada beberapa cara untuk mengatur segmentasi perusahaan. Tiga pendekatan yang paling umum meliputi segmentasi berdasarkan:

1. Lokasi geografis

Banyak perusahaan memiliki operasi yang tersebar di seluruh Negara dan di seluruh dunia. Perusahaan-perusahaan tersebut melakukan hal ini untuk mendapat akses ke berbagai sumber daya,

pasar, atau lini distribusi. Cara yang paling mudah untuk mengelola operasi semacam itu adalah mengatur manajemen perusahaan berdasarkan segmen geografisnya masing-masing sebagai entitas yang setengah otonom.

## 2. Lini produk

Perusahaan yang memproduksi banyak sekali jenis produk seringkali mengatur organisasinya berdasarkan lini produk, dengan menciptakan berbagai divisi yang terpisah untuk tiap produk. Segmentasi produk memungkinkan perusahaan menugaskan manajemen, tenaga kerja, dan sumber daya khususnya ke berbagai segmen secara terpisah, seolah-olah hampir seperti perusahaan yang terpisah.

## 3. Fungsi bisnis

Segmentasi fungsional membagi perusahaan ke dalam berbagai area tanggung jawab khusus berdasarkan pekerjaan. Area fungsional ditentukan berdasarkan aliran sumber daya utama di sepanjang perusahaan. Contoh dari segmen bisnis adalah pemasaran, produksi, keuangan, dan akuntansi.

### **2.2.6 Formulir dalam Sistem Informasi Akuntansi**

Formulir dapat didefinisikan sebagai secarik kertas/media yang memiliki ruang untuk diisi dengan berbagai informasi sebagai dasar pencatatan ekonomi suatu unit perusahaan (Puspitawati & Anggadini, 2011:69). Formulir bisa berbentuk faktur/invoice, kuitansi, nota/memo kredit, nota/memo debit, bukti

pengeluaran/penerimaan kas, bukti setoran bank dan masih banyak lagi jenis-jenis formulir yang lainnya.

Buku yang ditulis oleh Puspitawati & Anggadini (2011:70), dalam perusahaan, formulir dapat bermanfaat untuk:

a. Menetapkan tanggung jawab timbulnya transaksi bisnis perusahaan

Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi apabila adanya otoritas dari pejabat yang berwenang untuk melakukan transaksi tersebut. Pelaksanaan wewenang tersebut harus dipertanggungjawabkan dalam bentuk tertulis di antaranya menggunakan formulir. Dalam formulir, setiap orang yang bertanggung jawab atas terjadinya suatu transaksi membutuhkan tanda tangan sebagai bukti pertanggungjawaban pemakain wewenang atas pelaksanaan transaksi.

b. Merekam data transaksi bisnis perusahaan

Formulir berfungsi sebagai alat untuk merekam data transaksi. Semua data yang diperlukan direkam pertama kali dalam formulir misalnya dalam faktur penjualan terdapat informasi, maka semua data tersebut harus direkam sebagai bukti telah dilaksanakannya transaksi penjualan tunai.

c. Mengurangi kemungkinan kesalahan dengan menyatakan kejadian dalam bentuk tulisan

Semua perintah pelaksanaan suatu transaksi perlu ditulis dalam suatu formulir untuk mengurangi kemungkinan kesalahan. Misalnya order pembelian barang X sebesar 100 ton. Kemungkinan order ini diterima salah oleh pemasok adalah besar, oleh karena itu order pembelian yang



disampaikan secara lisan, untuk mengurangi kemungkinan kesalahan biasanya disusul dengan pengiriman surat order pembelian kepada pemasok.

- d. Untuk menyampaikan informasi dari orang yang satu ke orang lain atau dari organisasi yang satu ke organisasi yang lain

Formulir berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi secara intern organisasi atau antarorganisasi. Misalnya bagian gudang menggunakan formulir surat permintaan pembelian untuk memberitahu ke bagian gudang bahwa bagian gudang memerlukan barang sesuai yang tercantum dalam formulir.

Formulir dapat digolongkan menjadi dua bagian utama, adapun penjelasan dari golongan formulir tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Formulir menurut sumbernya

- a) Formulir yang dibuat dan disimpan dalam perusahaan

Formulir ini dibuat dalam perusahaan, digunakan secara intern dan disimpan dalam perusahaan. Misalnya kartu jam kerja, bukti permintaan dan pengeluaran barang gudang.

- b) Formulir yang dibuat dan dikirimkan kepada pihak luar perusahaan

Formulir ini dibuat dalam perusahaan dan digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pihak luar perusahaan. Misalnya faktur penjualan dan surat permintaan penawaran harga.

- c) Formulir yang diterima dari pihak luar perusahaan

Formulir ini diterima dari pihak luar sebagai akibat dari transaksi bisnis antara perusahaan dengan pihak luar.

2. Formulir menurut tujuan penggunaannya

- a) Formulir yang dibuat untuk meminta dilaksanakannya suatu tindakan.

Digunakan oleh suatu unit organisasi untuk meminta organisasi lain untuk melaksanakan tindakan. Misalnya surat permintaan pembelian, bukti permintaan dan pengeluaran barang gudang.

- b) Formulir yang digunakan untuk mencatat tindakan yang telah dilaksanakan

Digunakan untuk merekam data transaksi yang telah dilaksanakan. Misalnya laporan penerimaan barang, faktur penjualan, faktur pembelian, dan kartu jam kerja.

### 2.2.7 Analisis Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Jogiyanto (2005:129), bahwa analisis sistem adalah penguaraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dari kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

Analisis yang digunakan dalam menganalisis sistem informasi ini menggunakan metode *PIECES* (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*). Dari analisis ini akan diperoleh beberapa hal untuk membantu apakah sistem yang diterapkan berjalan dengan efektif dan efisien (Kusrini dan Andri, 2007:62).

a) Analisis kinerja (*performance analysis*)

Analisis kinerja dimaksud untuk mendatangkan peningkatan terhadap kinerja (hasil kerja) sistem yang baru sehingga menjadi lebih efektif. Masalah kinerja terjadi ketika tugas-tugas bisnis yang dijalankan tidak mencapai sasaran. Kinerja diukur dengan jumlah produksi dan waktu tanggap. Jumlah produksi adalah jumlah pekerjaan yang biasa diselesaikan selama jangka waktu tertentu. Waktu tanggap adalah keterlambatan rata-rata antara suatu transaksi dengan tanggapan yang diberikan kepada transaksi tersebut (Al Fatta, 2007:51).

b) Analisis informasi (*information analysis*)

Al Fatta (2007:52), menyatakan bahwa dalam penyajian informasi sering terjadi keterlambatan, bahkan kesalahan. Informasi yang dihasilkan sering tidak dapat langsung digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Oleh sebab itu diharapkan adanya informasi yang akurat tepat waktu dan relevan. Analisis informasi memeriksa output sistem, analisis data meneliti data yang tersimpan dalam sebuah sistem.

c) Analisis ekonomi (*economy analysis*)

Persoalan ekonomi dan peluang berkaitan dengan masalah biaya.

d) Analisis pengendalian (*control analysis*)

Pengendalian atas sebuah sistem sangat dibutuhkan. Keberadaanya dibutuhkan untuk menghindari dan mendeteksi secara dini terhadap penyalahgunaan atau kesalahan sistem, serta untuk menjamin keamanan data dan informasi. Dengan adanya pengendalian maka tugas-tugas atau

kinereja yang mengalami gangguan dapat diatasi.

e) Analisis efisiensi (*efficiency analysis*)

Efisiensi menyangkut bagaimana menghasilkan output sebanyak-banyaknya dengan input yang sekecil mungkin Al Fatta (2007:54). Dengan analisis ini ada upaya untuk meningkatkan efisiensi operasi dengan menggunakan sumber daya yang tersedia.

f) Analisis pelayanan (*service analysis*)

Peningkatan pelayanan terhadap pelanggan merupakan tujuan utama. Proses pelayanan dirasa cukup baik namun pencarian data order pemesanan barang serta kalkulasi yang hanya menggunakan kalkulator sebagai alat hitung menyebabkan waktu pelayanan jadi cukup lama. Hal ini merupakan salah satu problem dalam pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

## 2.2.8 Asuransi Syari'ah

### 2.2.8.1 Pengertian asuransi syari'ah

Asuransi menurut pandangan bisnis adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagai risiko (*sharing of risk*) diantara sejumlah nasabahnya. Selain itu, asuransi juga merupakan lembaga keuangan bukan bank, yang kegiatannya menghimpun dana (berupa premi) dari masyarakat yang kemudian menginvestasikan dana itu dalam berbagai kegiatan ekonomi (perusahaan).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992 oleh Herman Darmawi (2001:4), pengertian asuransi adalah sebagai berikut: Pertama,

asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Kedua, yang dimaksud penanggung dalam definisi itu adalah suatu badan usaha asuransi yang memenuhi ketentuan UU No. 2/1992.

Menurut A. Abbas Salim (2005:1), menyatakan: “Asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugiankerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugiankerugian besar yang belum pasti”.

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana (UU Republik Indonesia No. 40 2014 Tentang Perasuriansian).

Asuransi syariah sebagai *at-ta'min at-ta'awuni* (asuransi yang bersifat tolong-menolong), yaitu kesepakatan beberapa orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang di antara mereka ditimpa musibah. Di Indonesia sendiri, asuransi syariah sering dikenal dengan asuransi Takaful. Kata

Takaful berasal dari *takafala-yatakafalu* yang berarti menjamin atau saling menanggung. “Arti dari Takaful dalam pengertian muamalah adalah saling memikul risiko diantara sesama orang, sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya”(Sula, 2004: 32).

Asuransi syariah merupakan usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk *asset* dan *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam asuransi syariah terdapat dua akad yang menjadi dasar dari asuransi syariah, yaitu akad *tijarah* dan akad *tabarru'*. Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong-menolong dengan mengharap pahala dari Allah SWT. Dana *tabarru'* yang sudah dikembalikan tidak boleh diambil kembali, sedangkan secara praktek peserta merupakan pihak yang berhak menerima dana *tabarru'*.

#### 2.2.8.2 Tujuan asuransi syari'ah

Menurut Muhammad Syakir Sula (2004:321), tujuan asuransi syariah ada empat, yaitu:

1. Misi aqidah

Ekonomi Islam adalah ekonomi *Ilahiah* karena titik berangkatnya dari Allah dan tujuannya adalah untuk mencari ridha Allah.

2. Misi ibadah (*ta'awun*)

Asuransi syariah adalah asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan, dan perlindungan. Juga

menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung.

### 3. Misi iqtishodi (ekonomi)

Berdirinya asuransi syariah akan meningkatkan kesadaran berasuransi. Sehingga, di samping ikut memperkuat sumber daya keuangan dalam negeri, juga akan memberikan dampak kontraksi moneter untuk menahan laju inflasi. Dengan optimalnya investasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah, maka akan dapat membantu pertumbuhan ekonomi secara maksimal.

### 4. Misi pemberdayaan umat

Sebagaimana misi yang diemban asuransi pada umumnya, pada asuransi syariah misi mengemban sosial terasa lebih melekat pada dirinya, melalui produk-produk yang dirancang khusus untuk lebih mengarah kepada kepentingan sosial dan pemberdayaan umat daripada kepentingan komersial. Karena jika diamati, nasabah dari asuransi konvensional didominasi oleh kalangan menengah ke atas. Berbeda dengan asuransi syari'ah yang pesertanya dari berbagai lapisan masyarakat bisa mendapatkan kesempatan untuk memperoleh perlindungan sesuai kemampuan masing-masing secara berkelompok mengambil produk tersebut.

#### 2.2.8.3 Pengertian premi dan polis

Dalam asuransi bukan syariah (SAK 36), premi merupakan pendapatan perusahaan. Dalam Asuransi Syariah premi merupakan milik peserta (akad dalam



asuransi syariah adalah tolong-menolong, prinsip yang diambil adalah *sharing of risk*). Premi adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Premi asuransi adalah kewajiban pihak tertanggung kepada pihak penanggung yang berupa pembayaran uang dalam jumlah tertentu secara periodik. Jumlah premi sangat tergantung pada faktor-faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya tingkat risiko dan jumlah nilai pertanggungan. Apabila kemungkinan terjadinya risiko kerugian sangat tinggi, pihak penanggung tentu saja akan memperhitungkan tingkat premi yang jauh lebih tinggi daripada pertanggungan yang kemungkinan terjadinya kerugian kecil. Selain itu, biasanya pihak penanggung juga memperhitungkan nilai waktu uang yang dibayarkan oleh pihak tertanggung. Periodisasi pembayaran premi sangat tergantung pada perjanjian yang sudah dituangkan di dalam polis asuransi. Periodisasi dapat bulanan, triwulan, semesteran atau tahunan.

Dewan syari'ah nasional menetapkan dalam fatwa tentang pedoman asuransi umum syari'ah mengenai tata cara pembayaran dan pembagian premi asuransi didasari pada nilai-nilai sebagai berikut:

- a) Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *tijarah* dan jenis akad *tabarru*.
- b) Untuk menentukan besarnya premi perusahaan asuransi syariah dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa dan tabel morbidita untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukkan unsur riba dalam penghitungannya.

- c) Premi yang berasal dari jenis akad *mudharabah* dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi-hasilkan kepada peserta.
- d) Premi yang berasal dari jenis akad *tabarru* dapat diinvestasikan.

#### 2.2.8.4 Pengertian klaim

Klaim dalam ilmu ekonomi adalah tuntutan keuangan pada lembaga yang menyediakan berbagai polis asuransi untuk melindungi seseorang atau perusahaan dari resiko kerugian dengan membayar premi secara teratur dan dari pembayaran premi digunakan untuk membayar klaim yang ada.

A. Hasymi Ali, dkk (2007:55), menyatakan bahwa klaim adalah permohonan atau tuntutan seorang pemilik polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis. Definisi klaim menurut Amrin (2011: 197), merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungangan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat atau dengan kata lain klaim merupakan proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungangan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Mengelola kewajiban pembayaran klaim perusahaan asuransi merupakan bagian operasi perusahaan asuransi yang penting karena perusahaan secara hukum dan secara moral wajib untuk memenuhi janji-janji sesuai dengan kontraknya.

## 1. Pengertian administrasi klaim

Administrasi klaim adalah proses dari pengumpulan bukti atau fakta yang berkaitan dengan kesakitan, cedera karena kecelakaan atau kematian, membandingkan fakta-fakta itu dengan kontrak asuransi, dan menentukan manfaat asuransi yang dibayarkan kepada pemegang polis.

Fungsi klaim pada perusahaan asuransi adalah alat untuk memenuhi perjanjian kontrak asuransi untuk memberikan perlindungan keuangan pada saat pemegang polis mengalami kerugian. Pada saat terjadi klaim, pemegang polis menyatakan kerugian dengan memberikan bukti-bukti yang diperlukan, perusahaan asuransi yang menerima klaim secara tertulis akan membayarkan manfaat asuransi.

## 2. Tujuan Administrasi Klaim

Tujuan pertama dari administrasi klaim adalah untuk membayar semua klaim yang valid dan sesuai dengan segera, bijaksana, dan sesuai dengan polis. Tujuan kedua adalah untuk mengumpulkan data dan membuat data dari klaim yang ada untuk perhitungan keuangan, statistic, analisis, dan tujuan-tujuan penelitian. Data seperti ini sangat penting untuk menentukan tarif premi, pengendalian keuangan, dan perencanaan jangka panjang. Untuk menentukan tujuan tersebut perusahaan asuransi menggunakan system proses klaim seperti juga accounting, analisis data, dan system pelaporan.

Bagian terbesar administrasi klaim ditangani oleh *claim analyst* yaitu orang yang dilatih untuk meneliti setiap klaim dan menentukan besarnya kewajiban

perusahaan yang timbul akibat dari klaim tersebut. *Claim analyst* asuransi jiwa berinteraksi langsung dengan *claimant*, yaitu orang yang mengajukan klaim. *Claimant* dapat merupakan *beneficiary* (pemegang polis).

Ada dua tindakan dasar yang terbuka bagi perusahaan asuransi jika dikonfrontasikan dengan suatu klaim, yaitu membayar atau menolaknya. Dalam kebanyakan kegiatan hanya sedikit masalah sehubungan dengan jumlah pembayaran santunan (klaim) itu. Karena itu pembayaran kerugian adalah prosedur biasa. Tetapi pada hal-hal lain bahwa perusahaan asuransi merasa tidak perlu membayar tuntutan maka penanggung akan menolak tanggung jawabnya dan men debat tuntutan itu. Adapun prosedur klaim sebagai berikut:

a. Pemberitahuan klaim

Segera setelah peristiwa yang sekiranya akan membuat tertanggung menderita kerugian, tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung dan dokumen apa saja yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

b. Bukti kerugian klaim

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuan ini penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi “lembaran klaim” standar yang dirancang untuk masing-masing *Class Of Bussines* (COB), yang digunakan untuk melengkapi dokumen-dokumen

yang diajukan sebagaimana dipersyaratkan secara standar dalam industry asuransi di Indonesia.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan laporan pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisa administrasi. Apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survey ke lapangan atau menunjuk independent adjuster, jika hal itu diperlukan. Serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survey akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak.

d. Penyelesaian klaim

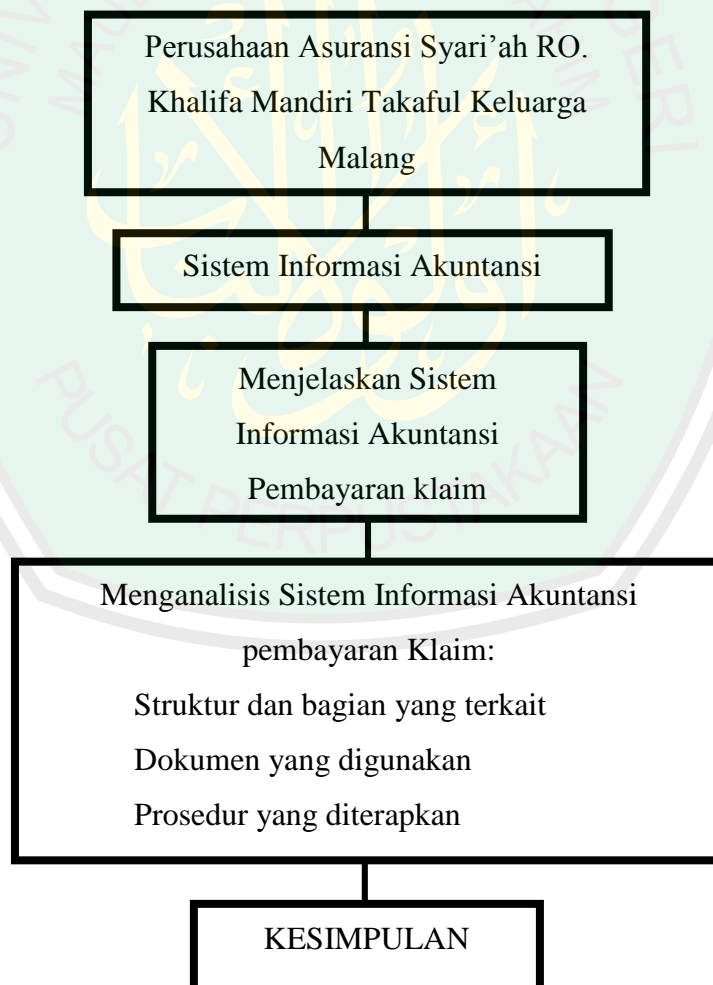
Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Pembahasan penelitian ini didasarkan pada langkah-langkah pemikiran sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi sistem informasi akuntansi..
2. Menjelaskan sistem informasi akuntansi.
3. Menjelaskan sistem informasi akuntansi pembayaran klaim
4. Menganalisis sistem informasi akuntansi pembayaran klaim.

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berfikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif sebab itu pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian yang dimaksud ini adalah dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo dan dokumen resmi lainnya (Moloeng, 2010:3).

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif – kualitatif yaitu mengumpulkan data-data yang diperlukan yang berasal dari lembaga asuransi syariah dan kemudian menguraikannya secara keseluruhan.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini adalah PT. Takaful Keluarga, yang secara khusus memberikan layanan perasuransian dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Asuransi Syariah (RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga) yang berada di di Jl. Soekarno-Hatta Kav. 82 D Kota Malang.

#### **3.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2007:152). Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia. Subjek penelitian

yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Lembaga asuransi syari'ah RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang.

### 3.4 Data dan Jenis Data

Data merupakan kumpulan dari informasi yang mampu menggambarkan suatu keadaan pada suatu obyek dan data bisa berupa angka-angka ataupun pernyataan yang tertuang dalam kumpulan kalimat. Sugiyono (2007:137), juga mengemukakan sumber data menggunakan dua sumber, yaitu :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer biasanya disebut dengan data asli yang bersifat *up to date* atau masih baru. Untuk memperoleh data primer, peneliti wajib mengumpulkannya secara langsung.

Data-data primer didapat penulis melalui:

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain atau dokumen, berupa data yang telah terdokumentasi di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang seperti sejarah singkat dan struktur organisasi perusahaan.



Data-data sekunder didapat penulis melalui :

- a. Profil Lembaga Takaful Keluarga
- b. Daftar kepustakaan (buku-buku referensi)

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam Bungin (2007:107), metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah wawancara secara mendalam, observasi partisipasi, bahan dokumenter, serta metode-metode baru seperti metode bahan visual dan metode penelusuran bahan internet. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2007: 224).

#### **1. Wawancara**

Menurut Nazir (2010:193), wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka penanya atau pewawancara dengan penjawab. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi pembayaran klaim dan prosedur pengajuan klaim dibutuhkan beberapa data mencakup data primer yang berguna untuk menjawab masalah penelitian dan data sekunder untuk menjelaskan objek. Teknik wawancara baru akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan lisan kepada subyek penelitian, apabila terkait dengan informasi yang dirasa tidak dapat ditemukan sumbernya dari data yang ada.

Data-data yang diperoleh penulis melalui wawancara sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi dan *job description* Takaful Keluarga Malang
- b. Prosedur-prosedur pengajuan klaim
- c. Prosedur-prosedur pembayaran klaim

## 2. Observasi

Observasi adalah cara terjun langsung ke perusahaan dengan melihat fenomena yang ada sehubungan dengan masalah yang dipaparkan melalui pengalaman dan pencatatan (Nazir, 2010:212). Observasi yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data-data, menggunakan observasi analisis dokumen yaitu penulis menggunakan beberapa dokumen perusahaan sebagai sumber informasi dalam menginterpretasikan data. Observasi analisis dokumen dilakukan selama penulis melakukan penelitian di Lembaga Asuransi Syari'ah. Teknik observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat informasi secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh gambaran kegiatan operasional perusahaan yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

Data-data yang diperoleh penulis melalui observasi sebagai berikut:

- a. Training
- b. Berdialog

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya. Teknik ini bertujuan untuk menghimpun data dari

arsip kegiatan operasional Takaful untuk mengetahui perkembangan dari waktu ke waktu. Dokumen yang diambil meliputi profil dari Takaful Keluarga dan bukti-bukti transaksi pembayaran klaim yang terjadi pada RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang.

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau di dukung oleh sejarah pribadi kehidupan masa kecil, sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi (Sugiyono, 2011:329).

Data-data yang diperoleh penulis saat dokumentasi sebagai berikut:

- a. Brosur
- b. Formulir-formulir
- c. SOP

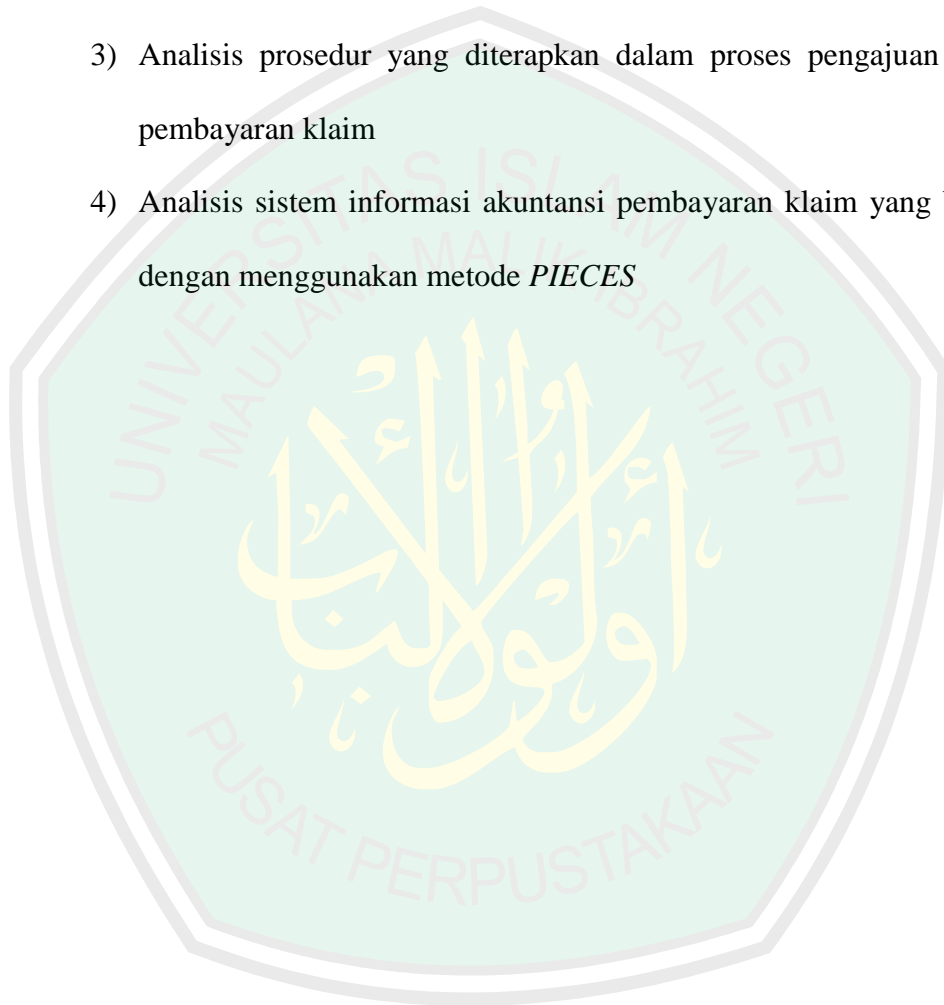
### **3.6 Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2012 : 280). Analisis data kualitatif merupakan bentuk analisis yang tidak menggunakan matematik, statistik dan ekonomi ataupun bentuk-bentuk lainnya. Dalam menganalisis data nanti menggunakan metode deskriptif, yaitu metode analisis data menggambarkan keadaan yang akan diteliti berdasarkan kenyataan dilapangan.

Teknik analisis data kualitatif digunakan peneliti dalam mengolah dan menganalisis data sehingga dapat memberikan deskripsi atau uraian informasi mengenai sistem informasi akuntansi pembayaran klaim meninggal dunia dan rawat

inap yang kemungkinan masih terdapat kelemahan-kelemahan. Adapun analisis yang digunakan mencakup:

- 1) Analisis struktur dan bagian yang terkait
- 2) Analisis dokumen yang digunakan
- 3) Analisis prosedur yang diterapkan dalam proses pengajuan sampai pembayaran klaim
- 4) Analisis sistem informasi akuntansi pembayaran klaim yang berjalan dengan menggunakan metode *PIECES*



## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara, takaful Indonesia telah melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah selama lebih satu dasawarsa, melalui dua anak perusahaannya yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga (asuransi Jiwa syariah) dan PT. Asuransi Takaful Umum (Asuransi Umum Syariah).

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah Indonesia. Simpul awal ekonomi syariah tersebut ditandai dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia Selanjutnya, simpul tersebut makin kuat dengan terbentuknya Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) pada 16 tahun silam.

Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), TEPATI mendirikan PT Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai pendiri asuransi syariah pertama di Indonesia.

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) yang bergerak di bidang asuransi jiwa syariah dan PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) yang bergerak di bidang asuransi umum syariah. Takaful Keluarga kemudian diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Sedangkan Takaful Umum diresmikan oleh Menristek/Ketua BPPT Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Dalam perkembangannya, pada tahun 1997, STMB menjadi salah satu pemegang saham melalui penempatan modalnya dan mencapai nilai yang signifikan pada tahun 2004. Komitmen STMB untuk terus memperbesar Takaful Indonesia juga dibuktikan dengan setoran modal langsung di PT Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2009. Selanjutnya, pada tahun 2000 Permodalan Nasional Madani (PNM) turut memperkuat struktur modal Perusahaan, kemudian diikuti oleh *Islamic Development Bank* (IDB) pada tahun 2014.

Komitmen PT Asuransi Takaful Keluarga untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsistensi layanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari *Det Norske Veritas* (DNV), Norwegia.

Kini, seiring dengan perkembangan bisnis syariah yang semakin maju, Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik

bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga mampu berperan dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah, demi masa depan Indonesia yang gemilang.

#### 4.1.2 Struktur Perusahaan

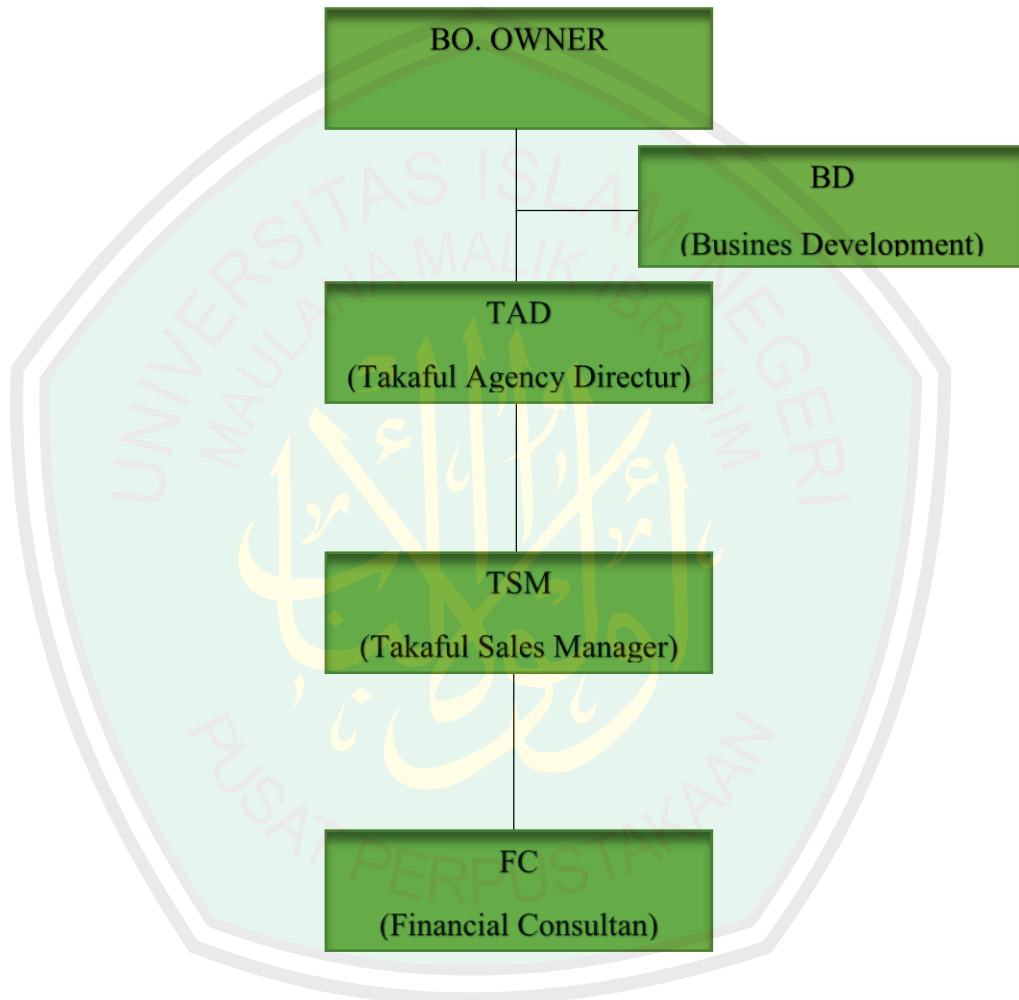
Dalam rangka pengelolaan suatu perusahaan agar dapat berjalan dengan baik dan lancar diperlukan suatu struktur organisasi yang tepat sesuai dengan besar kecilnya perusahaan yang merupakan tempat bagi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan agar dapat diketahui garis-garis tanggung jawab dan fungsi dari masing-masing bagian yang telah dibentuk.

Setelah peneliti melakukan observasi di Takaful Keluarga Kota Malang, ternyata belum ada bentuk secara tertulis tentang struktur organisasi dan *Job Description*. Sehingga mendorong penulis untuk melakukan wawancara dengan bagian bisnis Development dari Takaful Keluarga Kota Malang meliputi:

*“struktur dikantor sini ada mas, namun belum ada bentuk inventarisnya. Job Description untuk agen seharusnya juga ada tapi tidak tertulis saat kontrak kerja.” (Edi Subagiyo)*

Setelah melakukan wawancara mengenai struktur organisasi dan *job description* yang dimiliki RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Kantor Kota Malang. Mungkin sedikit gambaran tentang struktur untuk mengorganisasikan setiap bagian yang ada dalam struktur di Takaful bila digambarkan seperti ini:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**  
**RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang**



Sumber: Wawancara dengan bagian *business development* RO. Takaful Malang



1. *BO. Owner* Malang

*BO. Owner* adalah pemilik perusahaan RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga yang memiliki tugas mengaudit kinerja perusahaan RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang.

2. *Busines Development (BD)*

*Busines Development* mempunyai tugas untuk menjalankan semua kegiatan operasional RO. Khalifa Mandiri Takaful Malang yaitu:

- a. Administrasi kantor Takaful
- b. Mengelola keuangan Takaful
- c. Melayani nasabah dalam pengajuan klaim
- d. Melakukan rekrutmen dan training agency

3. *Takaful Agency Direktor (TAD)* Malang

*Takaful Agency Direktor* memiliki tugas, yaitu menjadi ketua dari seluruh agency dan bertanggung jawab sepenuhnya di kantor cabang/perwakilan.

4. *Takaful Sales Maneger (TSM)* Malang

*Takaful Sales Maneger* memiliki tugas mencari nasabah, membawahi dan selaku kordinator agen-agen, menjaga nasabah agar tidak berpindah ke Asuransi lain, menjaga hubungan baik dengan nasabah (menelpon, silaturahmi), membuat janji dengan calon nasabah serta berunding dengan rekan-rekan tentang rencana tempat-tempat yang akan didatangi.

5. *Takaful Financial Consultan (TFC) Malang*

*Takaful Financial Consultan* memiliki tugas, yaitu mencari nasabah dan melakukan promosi-promosi keluarga berbagai instansi-instansi serta perbankan baik yang syariah maupun konvensional.

**Tabel 4.1**  
**Susunan Jabatan**  
**RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang**

NO	NAMA	JABATAN
1	Bu. Imama Zuhro	Busines Owner Malang
2	Edi Subagiyo	Busines Development
3	-	TAD
4	Bu. Imama Zuhro	TSM
5	Andi Rizkianto	TFC/Agen
6	Wahi Suni	TFC/Agen
7	Agung Prasetyo	TFC/Agen
8	M. Ikhwan	TFC/Agen
9	Bu. Endy sulistiyowati	TFC/Agen
10	Bu. sugiarti	TFC/Agen
11	Abd. Wahid	TFC/Agen
12	Yoga Wahono	TFC/Agen

#### 4.1.3 Visi dan Misi

**Visi :**

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

**Misi :**

1. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
2. Menciptakan sumberdaya manusia yang handal melalui program pengembangan sumberdaya manusia yang berkelanjutan.
3. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

#### 4.1.4 Produk-produk yang di Tawarkan Oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang

Perusahaan Takaful Keluarga adalah sebuah perusahaan asuransi dengan sistem syariah. Tujuan dari takaful ini untuk memberikan perlindungan (jaminan) kepada tertanggung. Usaha ini menyangkut kepentingan masyarakat yang ingin melindungi harta benda dan keluarga mereka dari segala hal yang tidak diinginkan dan tidak terduga akan terjadinya musibah sesuai dengan sistem syariah.

PT. Asuransi Takaful Keluarga mempunyai sistem ta'awun, yaitu saling tolong menolong satu sama lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran

kebajikan (dana tabarru) dari kumpulan dana ini digunakan untuk menyantuni siapapun diantara peserta yang mengalami musibah.

PT. Takaful Keluarga saat ini memiliki beberapa kantor cabang dan kantor pelayanan yang tersebar di seluruh kota Indonesia, untuk mendukung kegiatan kantor pusat yang berkedudukan di Jakarta. Dalam melakukan aktivitasnya RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang tidak terlepas dari tenaga marketing (pemasaran) yang merupakan penggerak utama terlaksananya kegiatan operasional perusahaan, seperti dalam struktur organisasi yaitu bagian *Takaful Sales Maneger* (TSM) dan *Busines Development* di setiap kantor pelayanan.

- a. Mencari peserta / nasabah yang ingin bergabung dengan Takaful Keluarga.
- b. Memberikan pelayanan kepada nasabah.
- c. Menerima pelayanan terhadap proses pengajuan klaim.

Adapun kegiatan usaha yang memberikan perlindungan (jaminan) kepada tertanggung dan melindungi harta benda mereka dari segala hal yang tidak diinginkan dan tidak terduga akan terjadinya musibah, Asuransi Takaful Keluarga RO Malang memiliki produk produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Berikut ini mengenai jenis-jenis produk yang ditawarkan beserta penjelasan dari setiap produk.

#### 1. Takafulink Salam

Takafulink Salam merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh

sekaligus membantu Anda untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua. Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Anda bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi Anda. Takafulink Salam menawarkan empat jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda yaitu Istiqomah (pasar uang & sukuk), Mizan (*balanced*), Ahsan (*balanced aggressive*), serta Alia (*agressive*). Dengan perencanaan investasi yang fleksibel, Takafulink Salam menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal untuk kebahagiaan Anda esok hari.

## 2. Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh serta dirancang untuk memudahkan Anda merencanakan kebutuhan pembiayaan pendidikan buah hati mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi melalui program investasi. Takafulink Salam Cendekia melindungi upaya buah hati Anda dalam meraih cita-cita supaya tidak terbentur oleh persoalan biaya di kemudian hari. Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda yaitu Istiqomah (pasar uang & sukuk), Mizan (*balanced*), serta Ahsan (*balanced aggressive*). Dengan perencanaan investasi yang fleksibel,

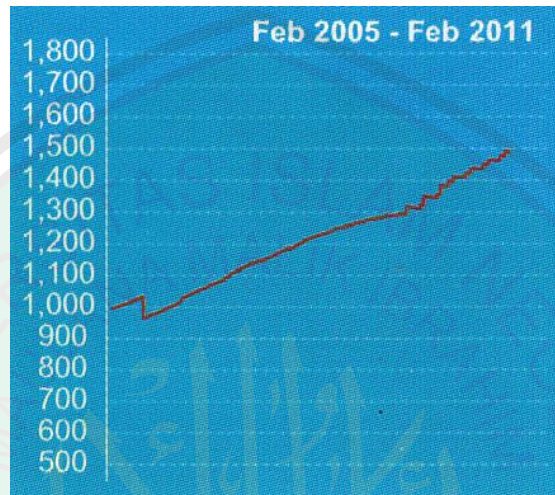
Takafulink Salam Cendekia menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal demi buah hati Anda dalam meraih cita-cita.

### 3. Takaful Dana Pendidikan

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad. Fulnadi diprogram untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan pendidikan buah hatinya. Menyediakan dana pendidikan secara terjadwal ketika buah hati memasuki jenjang pendidikan dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi. Memberikan perlindungan optimal dengan menjamin sang buah hati dapat terus melanjutkan pendidikan tanpa perlu khawatir musibah datang menghampiri.

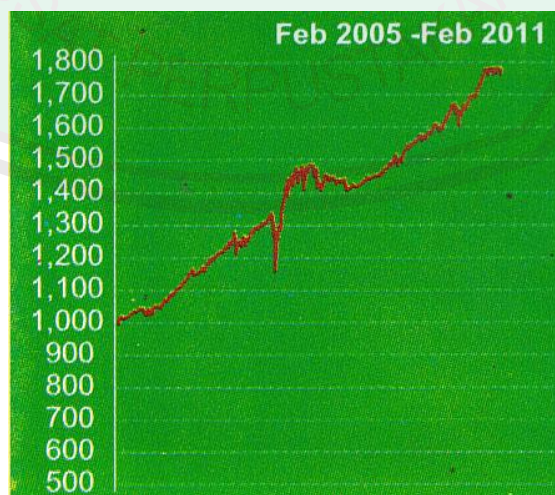
#### 4.1.5 Grafik Kinerja Investasi dan Manfaat Asuransi Takaful Keluarga

**Gambar 4.2**  
**Grafik Investasi Istiqomah Selama 6 Tahun**  
**2005 - 2011**



Sumber: Profil Takaful Keluarga

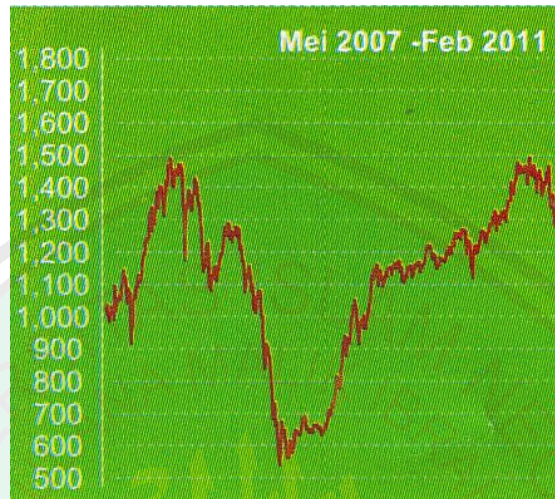
**Gambar 4.3**  
**Grafik Investasi Mizan 6 Tahun**  
**2005 - 2011**



Sumber: Profil Takaful Keluarga

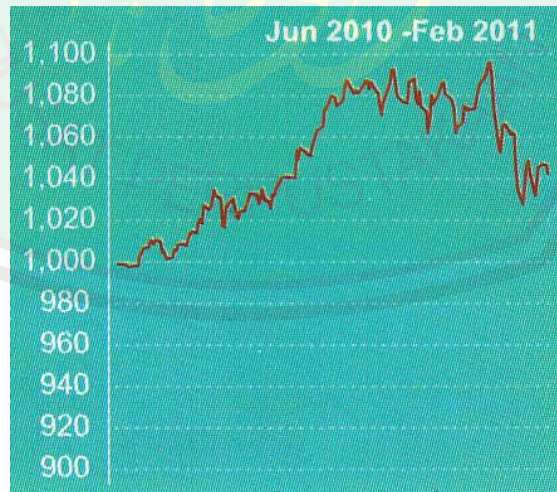


**Gambar 4.4**  
**Grafik Investasi Alia Selama 4 Tahun**  
**2007 – 2011**



Sumber: Profil Takaful Keluarga

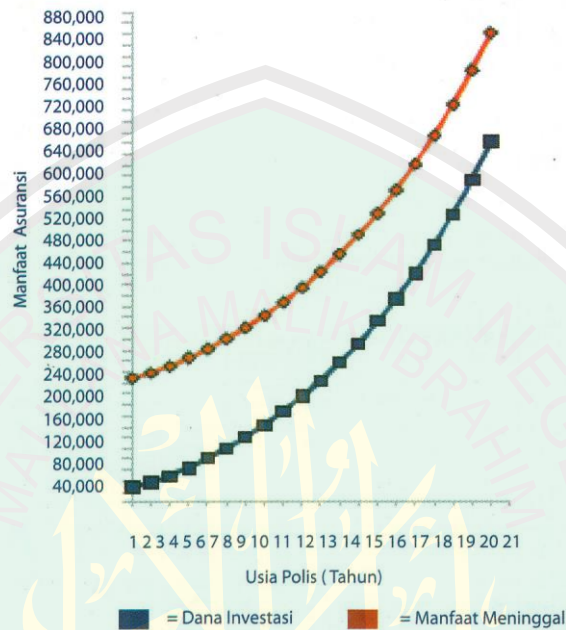
**Gambar 4.5**  
**Grafik Investasi Ahsan Selama 1 Tahun**  
**2010 – 2011**



Sumber: Profil Takaful Keluarga



**Gambar 4.6**  
**Grafik Manfaat Asuransi**  
**Takaful Keluarga**



Sumber: Profil Takaful Keluarga

## 4.2 Hasil dan Pembahasan

### 4.2.1 Analisis Struktur dan Bagian Terkait Dalam Proses Pengajuan Klaim Oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga

RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang yang berdiri sejak tahun 2011 merupakan kantor pelayanan pembantu dari kantor pelayanan Surabaya yang bergerak dalam perusahaan jasa yaitu asuransi yang berbasis syari'ah (PT. Takaful Keluarga Indoneisa). Berdirinya kantor di Malang menunjukkan bahwa perkembangan perusahaan takaful yang sejatinya adalah salah satu perusahaan asuransi yang murni syariah terlihat cukup baik. Dengan meluasnya kantor-kantor yang mencapai di seluruh kota Indonesia, untuk mendukung kegiatan operasional

kantor pusat yang berkedudukan di Jakarta. Kantor Malang merupakan bagian dari kantor pelayanan yang berada di Surabaya. Pada tahun sekarang RO Malang sudah memiliki sekitar lima ratus (500) nasabah yang tersebar di wilayah Malang dan luar Malang.

Dalam proses pengajuan klaim, struktur yang berada di kantor takaful malang tidak pada bagian klaim melainkan bagian *business development*. Bagian ini nanti akan melibatkan bagian klaim dan keuangan yang berada di kantor pelayanan Surabaya. Bagian-bagian ini berdiri sendiri, namun dalam proses pembayaran saling berkaitan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis berpandangan bahwa struktur organisasi yang di miliki oleh kantor RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang masih belum efektif. Ini dimaksud karena pada bagian *business development* terlihat jelas masih merangkap tugas dan tanggung jawab. Seperti yang dikutip saat wawancara pada hari kamis 08 Oktober 2015 berikut:

*“ Saya disini bagian bisnis Development yang bertugas untuk seluruh kegiatan operasional misal administrasi, klaim. Jadi untuk nasabah yang akan mengajukan klaim dikantor sini langsung ke bagian bisnis development yaitu saya sendiri atau ke mas andi karena disini belum ada bagian klaim.” (Edi Subagiyo)*

Bagian *business development* bertanggungjawab dalam melayani pengajuan klaim dari nasabah dan memeriksa kelengkapan persyaratan tetapi tidak melakukan investigasi lapangan serta menghitung nilai klaim. Karena investigasi dan menghitung klaim otoritas kantor pelayanan Surabaya yang melakukannya. Kepala

pelayanan surabaya bertanggungjawab dalam memeriksa kelengkapan berkas, berkoordinasi dengan bagian *business development* kantor malang dalam menyetujui atau tidak berkas pengajuan klaim yang dikirim kepada kantor Surabaya, selain itu atas otorisasi tersebut kepala kantor pelayanan Surabaya juga memerintahkan kepada bagian klaim untuk menghubungi bagian keuangan pusat agar dilakukan pembayaran bila klaim disetujui. Bagian keuangan pusat bertugas melakukan pembayaran atas klaim yang disetujui kepada nasabah. Selain itu bagian keuangan juga bertugas melakukan pencatatan atas pengeluaran uang yang terjadi. Bagian ini juga bertanggungjawab dalam melakukan pemeriksaan terhadap perhitungan jumlah nilai klaim yang dibayarkan kepada nasabah.

Dalam menjalankan organisasi, RO. Khalifa Mandiri takaful keluarga Malang tidak menggunakan pola organisasi yang selama ini diterapkan oleh perusahaan-perusahaan lain, yang ada hanyalah kemitraan. Seperti yang dikutip dari hasil wawancara pada hari selasa 29 september 2015 berikut:

*“agen-agen disini tidak mempunyai atasan dan bawahan yang ada adalah kemitraan.” (Edi Subagiyo)*

*Business Owner* di sini bertugas untuk mengawasi dan mengevaluasi para agen-agen yang ada di kantor takaful keluarga Malang. Organisasi perusahaan pada umumnya telah berjalan baik. *Owner* di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang dalam struktur organisasi dibantu oleh bagian *Business Development* beserta mitranya. *Business Development* ini berperan atau bertugas sebagai orang yang menjalankan seluruh kegiatan operasional perusahaan. Ia memberikan nasihat

kepada *owner* atas keputusan yang akan diambil dan membantu dalam mengontrol kinerja para *agency*.

Akan tetapi, dalam struktur organisasi bagian *Busines Development* ditempatkan pada posisi seolah-olah tidak memiliki wewenang terhadap unit sektor manager maupun para agen yang berada dibawahnya. Padahal dalam pelaksanaannya, setiap agen harus melalui *Busines Development* jika ada calon nasabah atau *agency* baru. Selain itu, *owner* juga membawahi *takaful agency director* dan *takaful sales manager* yang bertugas mengkoordinasi kinerja agen-agen dalam mencari calon nasabah. Koordinasi antar mitra juga berjalan baik, mengingat walaupun masing-masing bagian adalah berdiri sendiri, namun dalam mengerjakan suatu pekerjaan, masing-masing bagian tidak dapat berjalan sendiri melainkan saling melengkapi. Kekurangan yang ada pada struktur RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang adalah belum adanya rekrutmen pada bagian *TAD (Takaful Agency Direktor)* dan bagian-bagian yang lain misalnya administrasi dan bendahara. Semua bagian yang belum terisi tersebut masih dipegang oleh bagian *Busines Development*.

Dalam kegiatan pengeluaran biaya operasional, RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang tidak dibantu oleh kantor pusat. Takaful malang melakukan semua biaya operasional dengan keuangan kantor sendiri tanpa melibatkan keuangan kantor yang dipusat. Pemasukan kas kantor RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang berasal dari kegiatan menjual produk-produk asuransi takaful keluarga yang nantinya akan melakukan bagil-hasil dengan kantor pusat sesuai dengan apa yang diperoleh dari penjualan produk yang dilakukan oleh RO. Khalifa

Mandiri Takaful Keluarga Malang. Selain melayani nasabah dalam pengajuan klaim, bagian *business development* juga bertugas melakukan semua kegiatan operasional yang terjadi di kantor pelayanan Malang, termasuk seperti penjelasan diatas yang secara umum dilakukan oleh bagian administrasi. Hal ini tidak menjadi masalah asalkan bagian ini tidak melakukan persetujuan klaim atas transaksi keuangan pembayaran klaim. Karena hal tersebut dilakukan oleh bagian keuangan yang berada di kantor pusat.

Meskipun dengan adanya struktur yang telah tertulis, pihak takaful tidak sepenuhnya menerapkan sesuai apa yang tertulis di struktur tersebut. Karena pada hakikatnya semua yang berada didalam perusahaan takaful berprinsip bahwa apa yang dilakukan oleh pihaknya semua bersifat tolong-menolong. Hal ini yang diterapkan oleh perusahaan takaful yang merupakan lembaga asuransi syariah yang berpedoman pada nilai-nilai islam yaitu Al-qur'an dan Al-sunnah.

Dengan demikian sesuai dengan teori struktur organisasi bahwa sebuah perusahaan yang baik dalam hal ini efektif dan efisien, harus menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kewenangan yang diberikan, tidak merangkap tugas. Tetapi setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara menyatakan bahwa semua yang dilakukan oleh semua pihak didalamnya merupakan sudah menjadi budaya atau tradisi organisasi sejak lama.

Menurut Robbins (1996:206), dalam buku yang ditulis Buchari Alma (2010:305), menyatakan budaya organisasi adalah sistem nilai dan kepercayaan yang dianut bersama oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi itu

dengan organisasi lainnya. Iskandar Kasim (2004:3), menyatakan bahwa paling penting sedikit ada sepuluh aspek organisasi yang akan membentuk budaya organisasi, baik itu merupakan Badan Usaha, Instansi Pemerintah atau lembaga lainnya yaitu:

1. Peraturan dan Kebijaksanaan
2. Tujuan dan Ukuran
3. Kebiasaan dan Norma
4. Pelatihan
5. Perilaku Manajemen
6. Upacara dan Kejadian
7. Penghargaan dan Pengakuan
8. Komunikasi
9. Lingkungan
10. Struktur Organisasi

Oleh karena itu, dengan masih adanya budaya organisasi seperti yang sering diterapkan oleh perusahaan takaful menggambarkan bahwa dengan sistem seperti itu takaful mampu berkembang dengan pesat. Terutama di RO Malang, meskipun bagian yang melayani nasabah saat mengajukan klaim tidak pada bagian klaim yang belum berdiri-sendiri. Bagian klaim masih dikendalikan oleh bagian bisnis development yang dipegang hanya dengan satu orang saja. Dengan minimnya bagian-bagian struktur yang ada di RO Malang menunjukkan bahwa kantor RO Malang masih belum maksimal untuk memproses nasabah yang akan mengajukan klaim. Ini akan membuat proses klaim mulai dari pengajuan sampai pembayaran

dana klaim terbilang kurang efektif karena yang terlibat dalam memproses klaim nasabah masih kurang sumber daya manusianya.

#### **4.2.2 Analisis Dokumen-dokumen yang Digunakan untuk Proses Pengajuan Klaim RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang**

Setelah mengetahui dan menganalisis struktur organisasi di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang mengenai bagian yang bertugas untuk memproses dari pada nasabah yang akan melakukan pengajuan klaim. Pada sistem pengajuan klaim asuransi yang dijalankan oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang akan dijelaskan mengenai syarat-syarat dokumen untuk mengajukan klaim dan proses dalam menangani klaim. Karena dokumen-dokumen seperti ini sangat penting dalam memproses dan mempercepat pembayaran dana klaim. Penolakan dan persetujuan pembayaran klaim bisa terjadi saat dokumen atau formulir nasabah kurang lengkap atau data yang ditulis nasabah tidak benar. Oleh karena itu penulis melakukan sejumlah observasi dan wawancara terhadap dokumen atau formulir yang digunakan oleh nasabah dalam proses pengajuan pembayaran klaim.

*“klaim di tolak biasanya formulir yang disyaratkan perusahaan kurang dan saat mengisi formulir, data yang ditulis tidak benar, dan ditakaful sendiri sudah disediakan banyak formulir yang akan dibutuhkan oleh nasabah saat mengajukan klaim nanti akan dibimbing saat mengisi formulir disini, apabila dokumen sudah lengkap proses pembayaran klaim bisa cepat”. (Edi Subagiyo)*

Adapun persyaratan dokumen yang disediakan oleh Takaful Malang sesuai dengan jenis klaim yang akan diajukan:

1. Meninggal Dunia Sakit

- a. Formulir pengajuan klaim yang sudah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful).
- b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
- c. Foto kopi kartu identitas peserta yang telah dilegalisir
- d. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan.
- e. Surat keterangan dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/ rumah sakit (disediakan oleh Takaful).
- f. Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris (disediakan oleh Takaful).
- g. Polis asli
- h. Bukti pembayaran kontribusi terakhir.
- i. Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri.
- j. Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan.
- k. Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan.



1. Formulir surat kuasa pemberian informasi/rekam medis yang telah di isi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful).

2. Meninggal Dunia Kecelakaan

a. Formulir pengajuan klaim yang sudah di isi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful).

b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.

c. Foto kopi kartu identitas peserta yang telah dilegalisir

d. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan.

e. Surat keterangan dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/ rumah sakit (disediakan oleh Takaful).

f. Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris (disediakan oleh Takaful).

g. Polis asli

h. Bukti pembayaran kontribusi terakhir.

i. Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri.

j. Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan.

k. Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan.

l. Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian.

### 3. Meninggal Dunia karena Penyakit Kritis

- a. Formulir pengajuan klaim yang telah di isi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful).
- b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
- c. Foto kopi kartu identitas peserta yang telah dilegalisir
- d. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah daerah setempat, minimal setingkat kelurahan.
- e. Surat keterangan dokter tentang sebab meninggal, jika meninggal dalam perawatan dokter/ rumah sakit (disediakan oleh Takaful).
- f. Daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris (disediakan oleh Takaful).
- g. Polis asli
- h. Bukti pembayaran kontribusi terakhir.
- i. Surat keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia diluar negeri.
- j. Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan.
- k. Surat kuasa penunjukan ahli waris yang diketahui oleh minimal setingkat kelurahan.
- l. Formulir surat keterangan dokter tentang perawatan penyakit kritis (disediakan oleh Takaful).

- m. Formulir surat kuasa pemberian informasi/rekam medis yang telah di isi dan ditandatangani oleh ahli waris yang ditunjuk (disediakan oleh Takaful).
4. Nilai Tunai Seluruh dan Jatuh Tempo Habis Kontrak
    - a. Formulir pengajuan klaim yang sudah di isi dan ditandatangani oleh peserta (disediakan oleh Takaful).
    - b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
    - c. Kuitansi pembayaran kontribusi terakhir.
    - d. Polis asli.
  5. Jatuh Tempo Tahapan
    - a. Formulir pengajuan klaim yang sudah di isi dan ditandatangani oleh peserta (disediakan oleh Takaful).
    - b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya.
    - c. Bukti pembayaran kontribusi terakhir.
    - d. Polis asli, untuk klaim jatuh tempo tahapan, polis asli hanya dipinjamkan kepada Takaful untuk diteliti keasliannya.
  6. Beasiswa ( Polis Bebas Premi)
    - a. Formulir pengajuan klaim yang sudah di isi dan ditandatangani oleh ahli waris (disediakan oleh Takaful).
    - b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya

- c. Polis asli, untuk klaim beasiswa polis asli hanya dipinjamkan kepada Takaful untuk diteliti keasliannya.

#### 7. Cacat Tetap Total / Sebagian

- a. Formulir pengajuan klaim yang telah di isi dan ditandatangani oleh pemegang polis/peserta (disediakan oleh Takaful).
- b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya
- c. Surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total (disediakan oleh Takaful).
- d. Formulir klaim untuk cacat tetap total /sebagian yang sudah di isi oleh pemegang polis/peserta (disediakan oleh Takaful).
- e. Surat keterangan mengenai sebab kecelakaan dari kepolisian setempat bilamana cacat disebabkan kerana kecelakaan.

#### 8. Rawat Inap / Perawatan

- a. Formulir pengajuan klaim yang telah di isi dan ditandatangani oleh pemegang polis/peserta (disediakan oleh Takaful).
- b. KTP/Paspor/SIM pengaju klaim yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya
- c. Formulir klaim rawat inap dan operasi yang telah di isi oleh dokter yang merawat (disediakan oleh Takaful).
- d. Kuitansi asli, rekam medis dan rincian biaya pengobatan termasuk salinan resep.

- e. Hasil pemeriksaan laboratorium apabila dilakukan pemeriksaan laboratorium.

#### 9. Cash Plan

- a. Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditandatangani oleh pemegang Polis/Peserta/(disediakan oleh tafakul)
- b. KTP/Paspor/SIM Pemegang Polis/Peserta yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya
- c. Formulir klaim rawat inap dan operasi yang telah diisi oleh dokter yang merawat.(disediakan oleh tafakul).
- d. Kuitansi asli atau salinannya yang telah dilegalisir oleh rumah sakit, beserta lampiran-lampirannya.

#### 10. Critical Illnes / Dread Diseases ( CI/DD)

- a. Formulir pengajuan klaim yang telah diisi dan ditandatangani oleh pemegang Polis/Peserta/(disediakan oleh tafakul)
- b. KTP/Paspor/SIM Pemegang Polis/Peserta yang masih berlaku, dengan menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopinya
- c. Formulir klaim rawat inap dan operasi yang telah diisi oleh dokter yang merawat.(disediakan oleh tafakul)
- d. Kuitansi asli atau salinannya yang telah dilegalisir oleh rumah sakit, beserta lampiran-lampirannya.
- e. Surat Keterangan Dokter/Rumah Sakit tentang penyakit yang didiagnosa atas diri peserta

- f. Laporan Dokter/Rumah Sakit tentang pembedahan/perawatan penyakit atas diri peserta.
- g. Surat Keterangan Dokter yang merawat atas penyakit kritis yang diderita oleh Peserta (disediakan oleh tafakul).
- h. Formulir surat kuasa pemberian informasi/Rekam Medis yang telah diisi dan di tanda tangani oleh pemegang Polis/Peserta/Ahli Waris yang ditunjuk (di sediakan oleh tafakul).

Dalam persyaratan pengajuan klaim, perusahaan meminta nasabah untuk memenuhi persyaratan yaitu fotocopy identitas diri, kwitansi pembayaran premi terakhir dan buku polis, beserta aslinya. Jika klaim meninggal dunia, dokumen yang harus dipenuhi ditambah dengan dokumen-dokumen yang menyatakan bahwa bertanggung benar-benar meninggal dunia, yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang(dijelaskan pada nomer satu). Untuk dokumen yang diperlukan dalam pengajuan klaim rawat inap telah dijelaskan pada urutan nomer delapan. Seperti kuitansi asli, rekam medis dan rincian biaya pengobatan. Semua persyaratan dokumen tersebut harus dipenuhi oleh nasabah agar proses pengajuan klaim bisa berjalan dengan cepat dan sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh nasabah.

Pada saat pengaju melakukan permohonan klaim, RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang sudah menyediakan suatu formulir permohonan klaim yang harus diisi oleh pengaju klaim, yang berisi data polis, data pengaju klaim dan kelengkapan dokumen, formulir ini diberi nomor urut . Hal ini dilakukan agar data klaim lebih tertata. Dengan adanya formulir ini, diharapkan dapat meningkatkan efektifitas para agency, karena tidak perlu membuka per lembar untuk memeriksa

kelengkapan berkas. Dengan sudah dilengkapi teknologi, formulir ini nanti discan oleh kantor Malang hasil scanan dikirim ke kantor cabang Surabaya. Dan formulir atau berkas fisiknya disimpan oleh kantor Malang.

Dokumen yang digunakan oleh pihak takaful masih berbentuk manual, hal ini terlihat pada hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di sebuah kantor pelayanan takaful keluarga kota Malang, misalnya formulir pengajuan klaim (Contoh terlampir). Oleh karena itu, penggunaan dokumen yang berupa formulir yang dilakukan oleh takaful cukup memberikan keefektifan dalam proses pengajuan pembayaran klaim. Mengingat persediaan formulir yang dimiliki takaful sudah lebih dari cukup. Secara syari'ah, takaful benar-benar berpedoman pada prinsip syaria'ah yaitu saling tolong-menolong dalam proses percepatan pembayaran klaim karena semua formulir sudah disediakan oleh takaful. Kecuali untuk dokumen pribadi yang hanya dimiliki nasabah.

#### **4.2.3 Analisis Prosedur Klaim yang Diterapkan Oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang**

Sebelum melakukan proses atau prosedur pangajuan klaim yang dimiliki oleh takaful perlu diketahui juga, bahwa jenis klaim yang ditawarkan oleh pihak takaful itu sama atau ada yang membedakan dengan perusahaan asuransi lain. Berdasarkan hasil observasi di Takaful tentang jenis-jenis klaim, penulis tertarik untuk melakukan wawancara terkait dengan jenisnya. Apakah ada persamaan antara perusahaan asuransi syari'ah dan asuransi konvensional mengenai jenis-jenis klaim, berikut:

*“semua asuransi sama mas, baik takaful yang murni syari’ah dan asuransi konvensional misalnya klaim meninggal dunia klaim kecelakaan tapi akad dan prosedur yang beda.” (Edi Subagiyo)*

1. Klaim meninggal dunia
2. Klaim meninggal dunia kecelakaan
3. Klaim meninggal dunia karena penyakit kritis
4. Klaim tunai seluruh dan jatuh tempo habis kontrak
5. Klaim jatuh tempo tahapan
6. Klaim beasiswa
7. Klaim cacat tetap / sebagian
8. Klaim rawat inap / perawatan
9. Klaim cash plan
10. Klaim critical Illnes / Dread Diseases ( CI/DD)

Dari seluruh jenis klaim yang telah dijelaskan diatas, penulis hanya melakukan penelitian sistem informasi akuntansi terhadap dua jenis klaim yang dimiliki oleh pihak takaful yaitu, prosedur pembayaran klaim meninggal dunia dan klaim rawat inap.

Prosedur merupakan urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan intruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, kapan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Pengertian lain dari prosedur adalah bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.



Klaim dalam teori diatas adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat atau dengan kata lain klaim merupakan proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Dalam rangka memenuhi tanggung jawab mereka terhadap pemilik polis dan ahli waris, pihak takaful harus mengambil langkah-langkah pasti bahwa pembayaran dilakukan secepatnya kepada pihak tertanggung yang membutuhkan klaim tersebut.

Takaful dalam hal ini mempunyai *standard Operational prcsedure* (SOP) untuk pengajuan pembayaran klaim nasabah agar bisa berjalan dengan efektif. Dijelaskan dari SOP yang dimiliki oleh Takaful Keluarga mengenai prosedur pengajuan klaim nasabah, RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang sebagai kantor pembantu pelayanan kantor Surabaya bisa melayani nasabah yang akan mengajukan klaim. Dari tahap validasi berkas kantor Takaful Malang bisa membantu nasabah untuk melengkapi berkas – berkas yang harus diisi sesuai dengan awal perjanjian kontrak. Namun demikian, kantor Malang tidak bisa langsung membuat keputusan mengenai pembayaran klaim, hanya bisa memvalidasi berkas yang diajukan nasabah sebelum dikirim ke kantor Surabaya untuk dilakukan analisis klaim. Apabila pada tahap validasi berkas nasabah di kantor Malang tidak lengkap dan tidak sesuai dengan realita atau riwayat, maka kantor Malang boleh

melakukan tindakan berupa penolakan klaim sebelum ke cabang Surabaya. Kutipan wawancara pada tanggal 08 oktober 2015:

*“kantor malang kantor pelayanan pembantu dari kantor pelayanan di Surabaya mas, disini hanya melayani pengajuan klaim, yang berhak melakukan pembayaran dan perhitungan klaim ya dikantor pusat Jakarta, kantor sini hanya mendapatkan bukti pembayaran klaim dari pusat, karena pembayaran dana klaim akan dikirim ke rekening nasabah oleh bagian keuangan yang berada dijakarta”. (Edi Subagiyo)*

#### 1. Memproses klaim meninggal dunia

Proses pengajuan klaim dimulai ketika peserta memberitahu pihak takaful dengan cara mendatangi kantor takaful terdekat dalam penelitian ini adalah kantor pelayanan RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang, bahwa tertanggung meninggal dunia. Biasanya orang yang mengajukan klaim meninggal dunia adalah ahli waris utama.

#### 2. Form klaim meninggal dunia

Setelah ada pemberitahuan meninggal dunia, pihak takaful memberi form aplikasi klaim untuk diisi. Form disini berisi dokumen-dokumen yang harus dipenuhi oleh peserta sebagaimana yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya. Setelah memperoleh formulir, isi formulir dengan data-data yang dibutuhkan. Pastikan data-data peserta benar dan lengkap demi kelancaran proses pembayaran klaim tertanggung.

#### 3. Bukti klaim

Setelah dokumen-dokumen lengkap, bagian bisnis development kantor Malang akan mulai memproses permohonan pengajuan klaim dan dokumen

tersebut akan dikirim ke kantor pelayanan Surabaya sebelum dikirim ke kantor pusat. Untuk permohonan klaim asuransi Takaful memakan waktu 3-14 hari agar dana bisa dicairkan. Setelah permohonan disetujui, maka dana klaim akan di transfer ke rekening yang bersangkutan biasanya ahli waris yang ditunjuk oleh almarhum tertanggung.

#### 4. Proses pemeriksaan klaim

Untuk proses pemeriksaan klaim biasanya pada bagian klaim yang berada di kantor pusat Jakarta. Dalam proses pembayaran klaim bagian klaim akan:

- a) Menentukan status dari polis
- b) Memverifikasi data tertanggung
- c) Memeriksa kematian dengan poin kematian yang diasuransikan
- d) Memeriksa jumlah kerugian yang ditanggung oleh polis
- e) Menentukan siapa yang harus menerima jumlah pertanggungan
- f) Menentukan jumlah tanggungan yang harus dibayar

Adapun prosedur yang diterapkan dalam pembayaran klaim meninggal dunia adalah sebagai berikut:

1. Pengajuan klaim yaitu ahli waris mengisi formulir pengajuan klaim (contoh terlampir) yang disediakan oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang, membawa fotocopy identitas diri dengan menunjukkan aslinya, buku polis asli, dan bukti pembayaran kontribusi terakhir. Kemudian diserahkan kepada bagian administrasi atau *business development* RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang untuk diproses.

2. Bagian *business development* takaful keluarga Malang memeriksa kelengkapan persyaratan. Selanjutnya melengkapi dengan berkas-berkas, antara lain: daftar pertanyaan untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dan ditandatangani oleh ahli waris, surat keterangan dokter, laporan kronologis penyakit, surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan kelurahan, dan lain lain. Kemudian diteruskan kepada kantor pelayanan Surabaya untuk mendapat persetujuan.

3. Dari berkas-berkas yang diajukan, kantor takaful keluarga pelayanan Surabaya memeriksa kelengkapannya, setelah lengkap, dan dengan diotorisasi oleh kantor pelayanan surabaya, selanjutnya berkas dan persyaratan dikirim ke kantor pusat untuk mendapatkan persetujuan. Kemudian bagian klaim menghitung nilai klaim. Apabila pembayaran klaim tidak melebihi batasan yang ditentukan, maka kantor pelayanan Surabaya berhak mengotorisasi klaim itu dibayar atau tidak.

4. Setelah permintaan klaim yang diajukan kantor pelayanan RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang disetujui oleh kantor surabaya, maka atas otorisasi kantor pelayanan surabaya, kantor surabaya mengirim berkas aplikasi persetujuan klaim ke kantor pusat. Kemudian atas persetujuan tersebut kantor pusat akan memerintahkan bagian keuangan untuk membayar dana klaim nasabah dan akan mentransfer dana klaim ke rekening pengaju klaim dalam hal ini si ahli waris yang ditunjuk.

5. Bagian keuangan membayarkan uang klaim dengan mengisi bukti pembayaran klaim rangkap 2 (dua), lembar 1 sebagai arsip perusahaan takaful keluarga pusat, lembar 2 untuk RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang.

Dari penjelasan diatas dapat diilustrasikan bahwa semua jenis klaim yang ada ditakaful secara prosedur pengajuan klaim sama. Proses yang dilakukan oleh Takaful Keluarga dalam pengajuan sampai pembayaran sangatlah tidak mempersulit nasabah. Prinsip saling percaya yang diterapkan Takaful Keluarga dengan nasabah ini yang menghasilkan proses pembayaran sangat baik. Tidak ada tindakan pemeriksaan terhadap nasabah apakah benar-benar meninggal dunia yang penting rasa saling percaya dengan hanya memberikan surat keterangan meninggal dunia dari kelurahan dimana peserta tinggal.

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis, bahwa pelayanan klaim yang dilakukan oleh kantor RO Malang secara prosedur sangat baik. Banyak para nasabah yang datang ke RO malang untuk mengajukan klaim. Mulai proses pengajuan sampai pembayaran klaim, meskipun hanya sebagai kantor pembantu pelayanan Surabaya. Hal ini di kutip dari wawancara pada tanggal 20 oktober 2015 sebagai berikut:

*“banyak klaim dari sini, katanya orang klaim disini cepat padahal secara prosedur sama, Cuma kita mempunyai inovasi sendiri bagaimana pelayanan terhadap nasabah didepankan, masalahnya sekarang yang dihadapi kantor ini ada pada rekrutmen”.*(Edi Subagiyo)

Untuk pembayaran klaim rawat inap hanya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi nasabah itu berbeda. Untuk klaim rawat inap terdapat sistem yang berbeda. Perusahaan Takaful Keluarga mempunyai dua sistem pelayanan dalam proses pelayanan klaim rawat inap. Tetapi secara prosedur dalam proses pembayaran klaim sama. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa dalam pelayanan klaim rawat inap memiliki dua sistem seperti kutipan berikut:

*“untuk klaim rawat inap mas, ada pelayanan dengan sistem penjaminan dan pelayanan dengan sistem reimbursement .”(Edi Subagiyo)*

Adapun prosedur yang diterapkan dalam pembayaran klaim rawat inap adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dengan sistem penjaminan

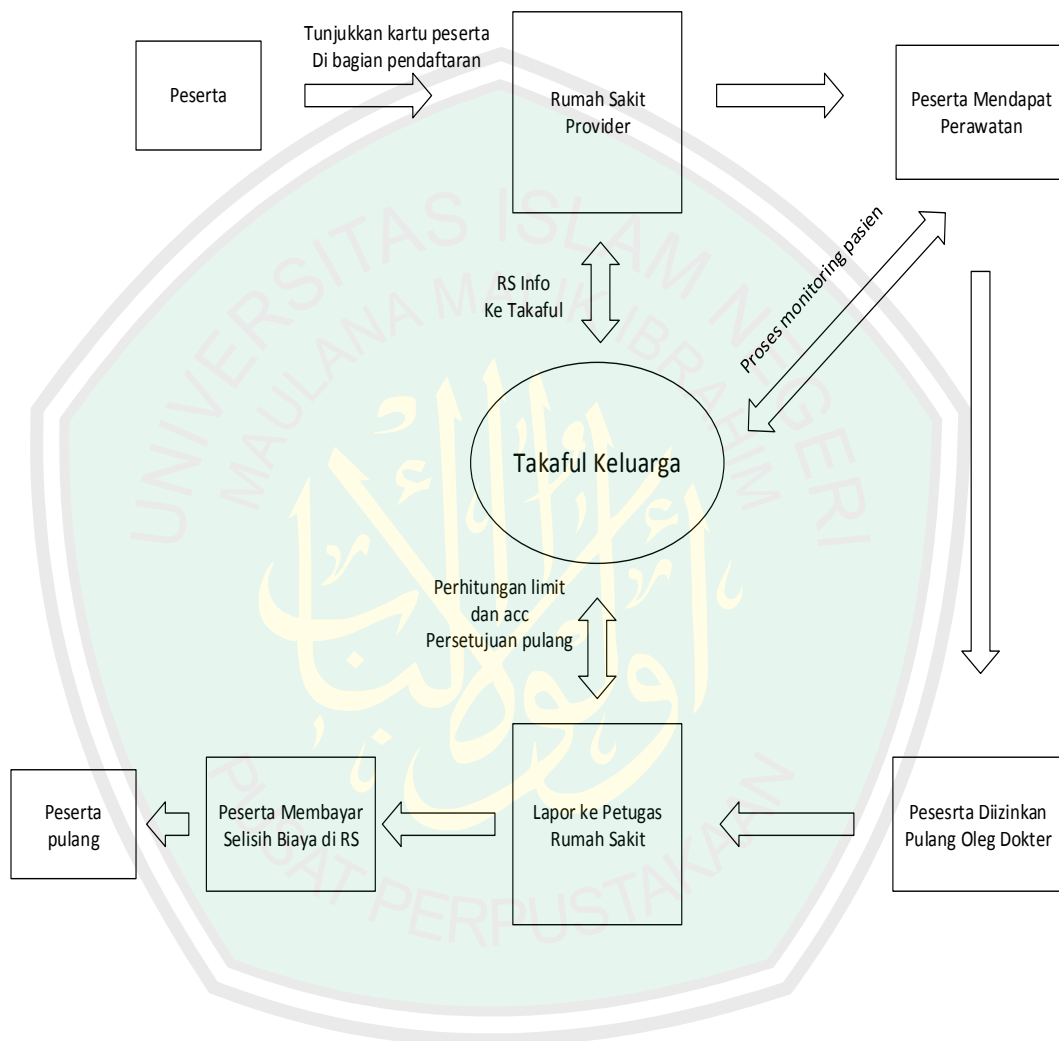
Sistem pelayanan kesehatan melalui Rumah Sakit yang menjalin hubungan kerjasama dengan Asuransi Takaful dimana Rumah Sakit tersebut dapat menagih secara langsung kepada Asuransi Takaful Keluarga sejumlah biaya pengobatan peserta sesuai dengan ketentuan.

- a. Peserta atau nasabah datang ke rumah sakit yang sudah menjalin kerja sama dengan perusahaan takaful keluarga. Kemudian peserta menunjukkan kartu peserta pada bagian pendaftaran rumah sakit. Dan nasabah akan mendapat perawatan di rumah sakit sampai peserta diizinkan pulang. Sebelum pulang peserta akan melapor ke petugas rumah sakit mengenai biaya pengobatan perawatan. Dan akan melakukan pembayaran terhadap selisih dari pada biaya yang sudah dibayarkan oleh pihak perusahaan takaful.

- b. Rumah sakit akan memberi informasi ke perusahaan takaful keluarga kalau ada peserta asuransi yang dirawat rumah sakit tersebut. Pihak dokter rumah sakit akan memberi pelayanan perawatan kepada peserta sampai proses perawatan selesai dan dinyatakan sembuh. Dokter akan mengizinkan peserta pulang dan pihak rumah sakit akan berkordinasi dengan pihak perusahaan takaful keluarga mengenai jumlah biaya pengobatan selama perawatan.
- c. Pihak perusahaan akan mendapat informasi dari rumah sakit bahwa peserta asuransi takaful ada yang sedang mendapat perawatan di rumah sakit tersebut. Nanti pihak takaful akan melakukan monitoring dengan rumah sakit terhadap nasabahnya. Kemudian perusahaan akan melakukan perhitungan biaya pengobatan sesuai dengan kondisi polis peserta sebelum peserta diperbolehkan pulang. Perusahaan akan membayar biaya pengobatan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan di perusahaan takaful dalam hal ini bagian keuangan kantor pusat. Selisih biaya yang masih harus dibayar akan ditanggung peserta.

Pada sistem penjaminan, prosedur pembayaran klaim akan dilakukan takaful dengan pihak rumah sakit yang menjalin kerja sama atau rekanannya. Takaful dan rumah sakit saling berkomunikasi terkait dengan peserta yang sedang mendapat perawatan di rumah sakit atau memonitoring peserta. Kemudian pihak takaful akan membayar biaya pengobatan peserta sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dan selisih biaya yang sudah dibayar oleh pihak takaful menjadi tanggungan peserta.

**Gambar 4.7**  
**Prosedur Sistem Penjaminan**





## 2. Pelayanan dengan sistem reimbursement

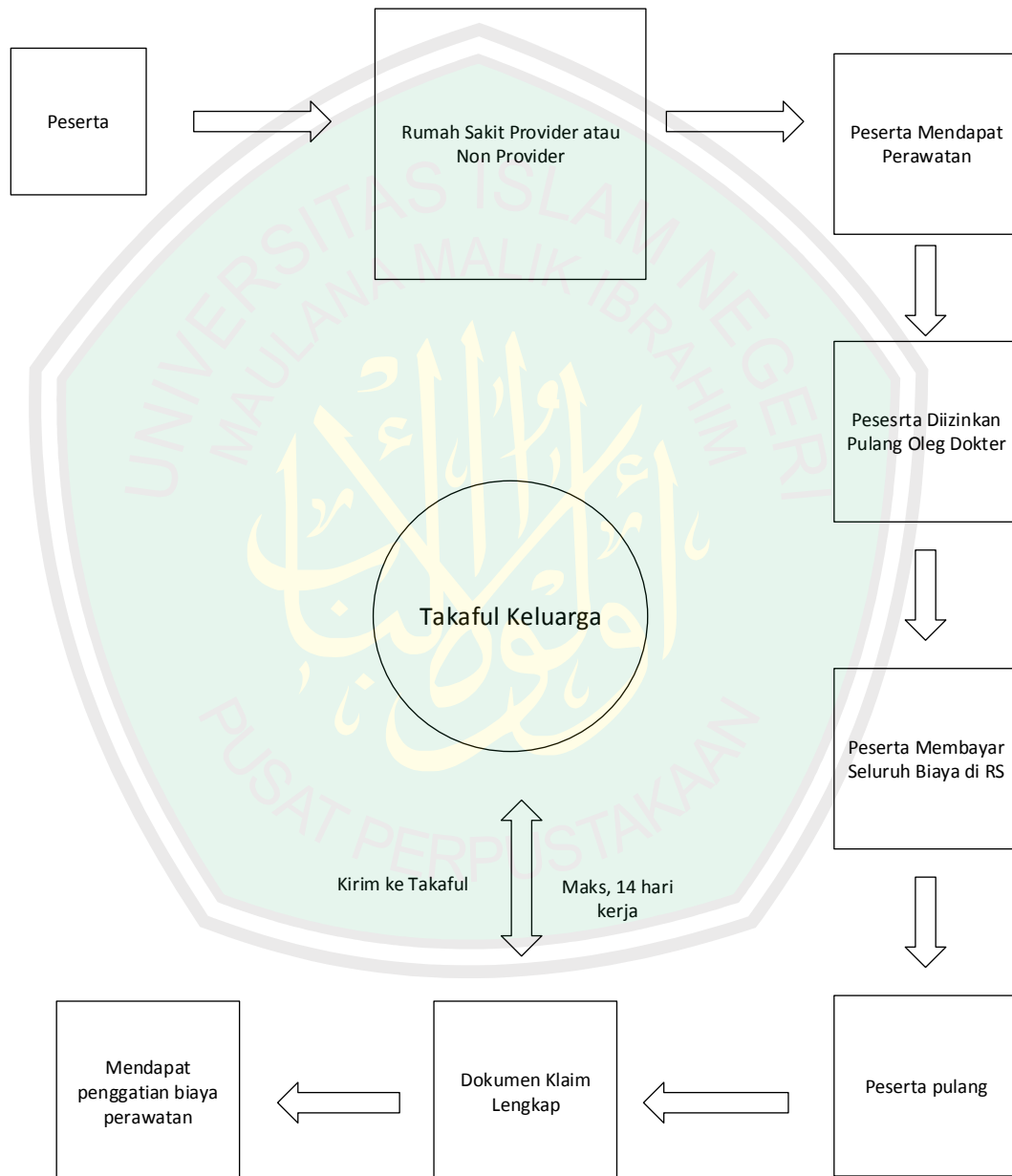
Sistem pelayanan dimana Asuransi Takaful Keluarga akan mengganti biaya yang dikeluarkan peserta setelah berakhirnya perawatan sesuai dengan ketentuan.

- a. Peserta atau nasabah datang ke rumah sakit terdekat, meskipun rumah sakit yang bukan rekanan dari pihak perusahaan takaful. Peserta akan mendapat perawatan dari pihak dokter rumah sakit sampai diizinkan pulang. Peserta akan membayar seluruh biaya pengobatan selama perawatan dan meminta kuitansi pembayaran pengobatan. Setelah pulang dari rumah sakit peserta akan melapor ke perusahaan asuransi maksimal 14 hari kerja, dihitung sejak peserta keluar dari rumah sakit.
- b. Peserta melengkapi dokumen-dokumen yang menjadi syarat untuk melakukan pengajuan klaim rawat inap. Peserta harus mengisi formulir pengajuan klaim (contoh terlampir), formulir rawat inap (contoh terlampir), kuitansi asli, rincian biaya pengobatan termasuk salinan resep dan lain-lain. Kemudian peserta mengirim berkas ke kantor pelayanan takaful keluarga Malang untuk diproses. Pembayaran klaim akan ditransfer oleh bagian keuangan kantor pusat.
- c. Pihak kantor Malang akan mengirim berkas pengajuan klaim rawat inap ke kantor cabang Surabaya untuk dilakukan persetujuan klaim oleh otoritas cabang. Kantor cabang akan mengirim berkas pengajuan klaim yang telah disetujui otoritas cabang ke bagian keuangan kantor pusat.

- d. Bagian keuangan pusat akan membayar klaim sebagai pengganti dari pada biaya pengobatan peserta atau nasabah. Bagian keuangan membuat 2 rangkap bukti pembayaran. Lembar 1 akan diarsip oleh kantor pusat, lembar 2 untuk kantor RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang.

Pada sistem ini, pembayaran klaim dilakukan setelah peserta asuransi sudah tidak mendapatkan perawatan di rumah sakit dan melaporkan ke perusahaan takaful maksimal 14 hari jam kerja setelah peserta ke luar dari rumah sakit. Pada saat melapor peserta membawa dokumen kelengkapan klaim dengan mengisi formulir pengajuan klaim dari takaful. Serta dokumen atau berkas kuitansi dari rumah sakit peserta di rawat. Kemudian peserta akan mendapat biaya pengganti pengobatan atau perawatan dari pihak takaful. Untuk prosedur pembayaran klaim rawat inap dengan sistem reimbursement dalam pengajuannya sesuai dengan standart operasional prosedur klaim perusahaan takaful.

**Gambar 4.8**  
**Prosedur Sistem Reimbursement**



Adapun dalam sistem informasi akuntansi klaim terdapat prosedur yang diterapkan oleh RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang sesuai dengan SOP klaim perusahaan Takaful Keluarga Indonesia yaitu:

1. Kantor Pelayanan RO. Malang

- a. Merima nasabah yang mengajukan klaim
- b. Nasabah mengisi formulir pengajuan klaim
- c. Nasabah melengkapi persyaratan dokumen klaim
- d. Mengecek dokumen/berkas nasabah (valid atau tidak valid), apabila tidak valid kantor malang berhak menolaknya sebelum dikirim ke kantor cabang Surabaya.
- e. Mengirim dokumen/berkas yang sudah valid ke kantor cabang di Surabaya
- f. Mencatat dan mengarsip dokumen/berkas klaim nasabah
- g. Menerima bukti pembayaran klaim dari kantor pusat

2. Kantor Pelayanan Surabaya

- a. Menerima dokumen/berkas klaim nasabah dari Malang
- b. Mengecek dokumen/berkas klaim (valid atau tidak valid)
- c. Melakukan otoritas klaim:
  - 1). Klaim disetujui: mengirim dokumen/berkas klaim ke kantor pusat.
  - 2). Klaim Ditolak: mengirim surat penolakan klaim ke nasabah
- d. Mencatat dan mengarsip dokumen/berkas klaim nasabah

### 3. Kantor Pusat Jakarta

#### a. Bagian Klaim

- 1). Menerima dokumen/berkas klaim nasabah dari kantor cabang Surabaya.
- 2). Melakukan perhitungan klaim nasabah
- 3). Membuat aplikasi persetujuan klaim
- 4). Mengirim aplikasi persetujuan klaim ke bagian keuangan untuk

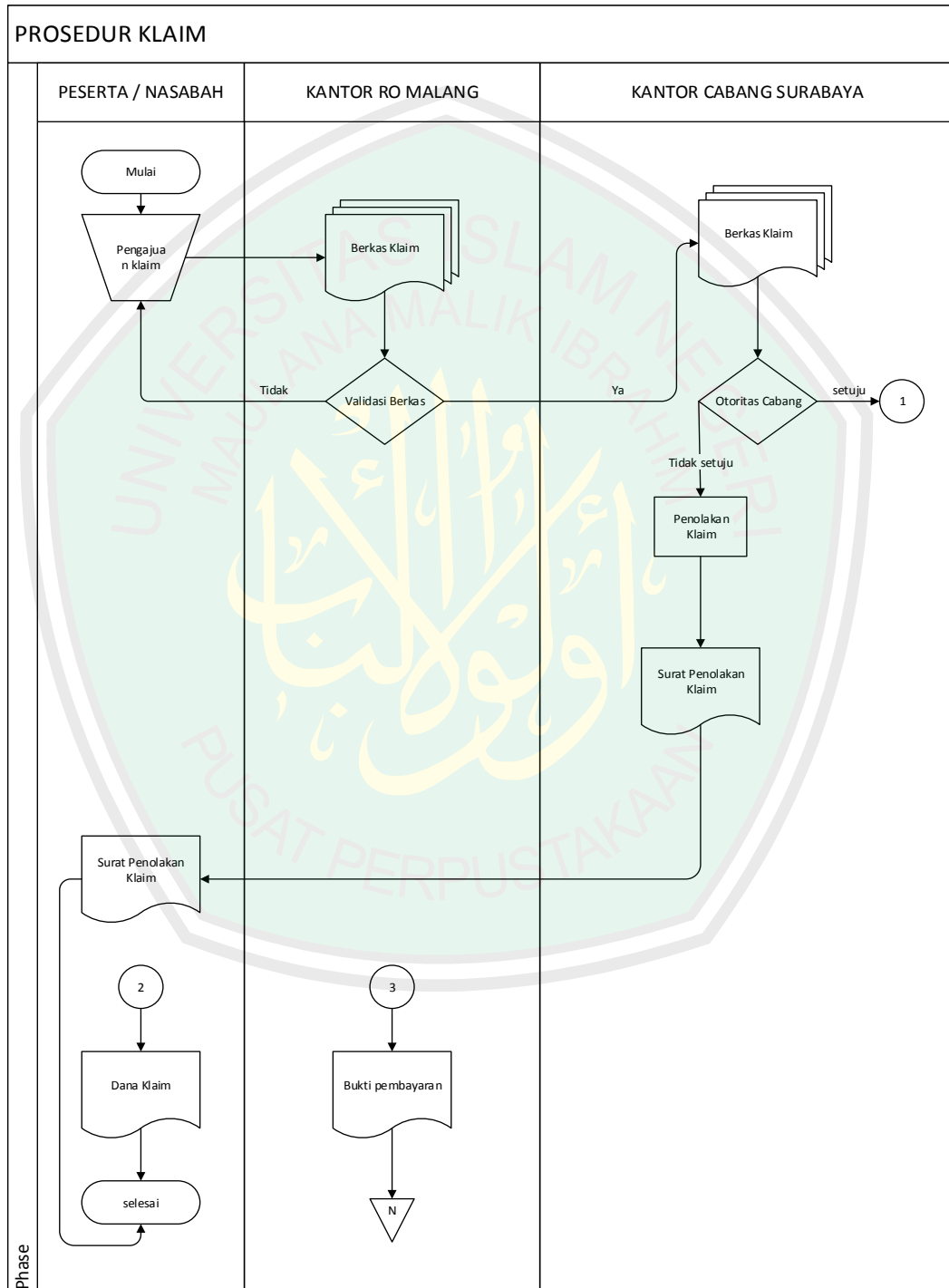
dicairkan

#### b. Bagian Keuangan

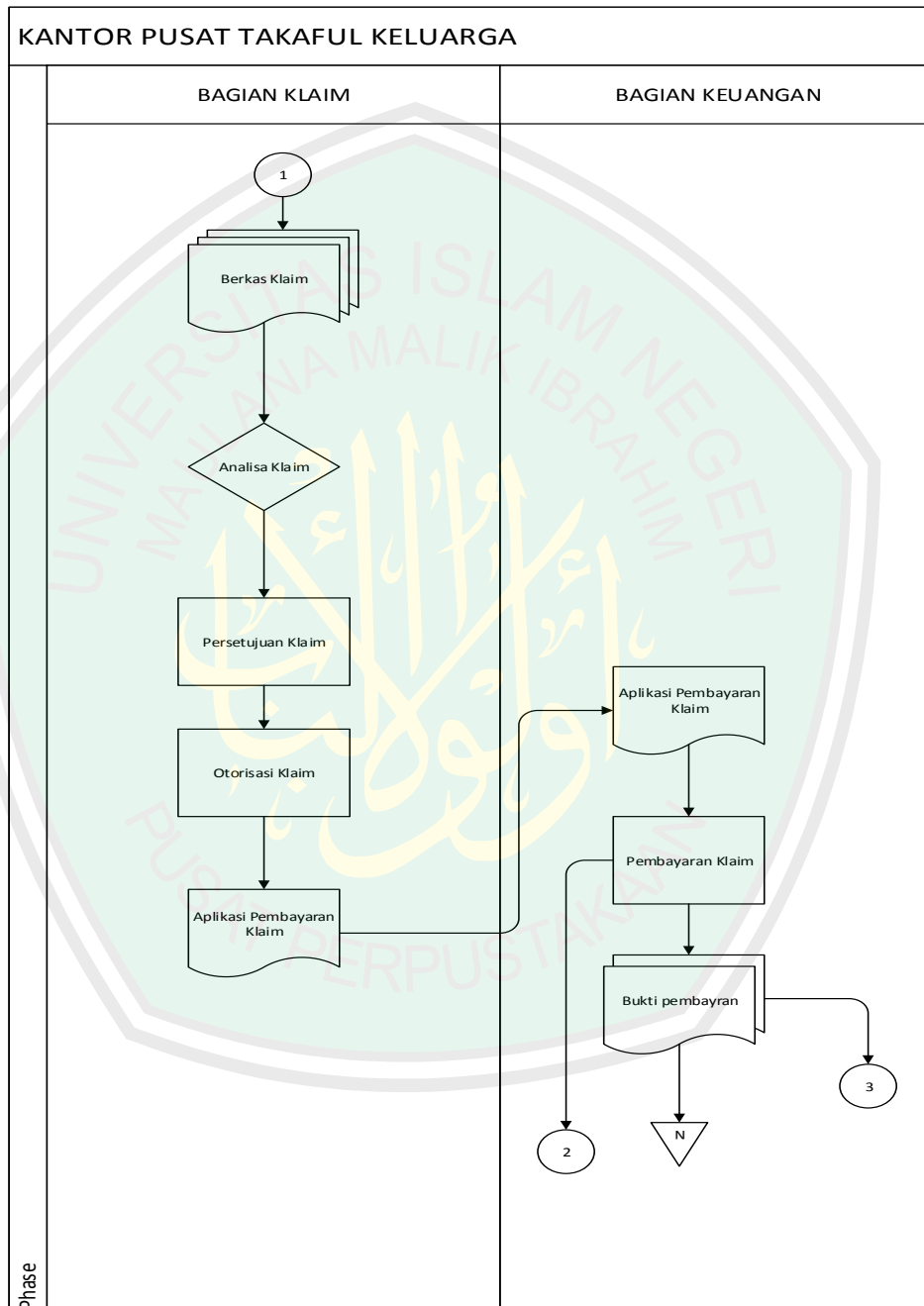
- 1). Menerima aplikasi persetujuan klaim nasabah
- 2). Melakukan pembayaran klaim melalui rekening nasabah
- 3). Membuat dua bukti atas pembayaran klaim yang terjadi
  - a. lembar satu arsip kantor pusat
  - b. lembar dua untuk RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga

Malang

**Gambar 4.9**  
**Flowchart Pembayaran Klaim**  
**RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang**



**Gambar 4.9 (Lanjutan)**  
**Flowchart Pembayaran Klaim**  
**RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang**



Keterangan:

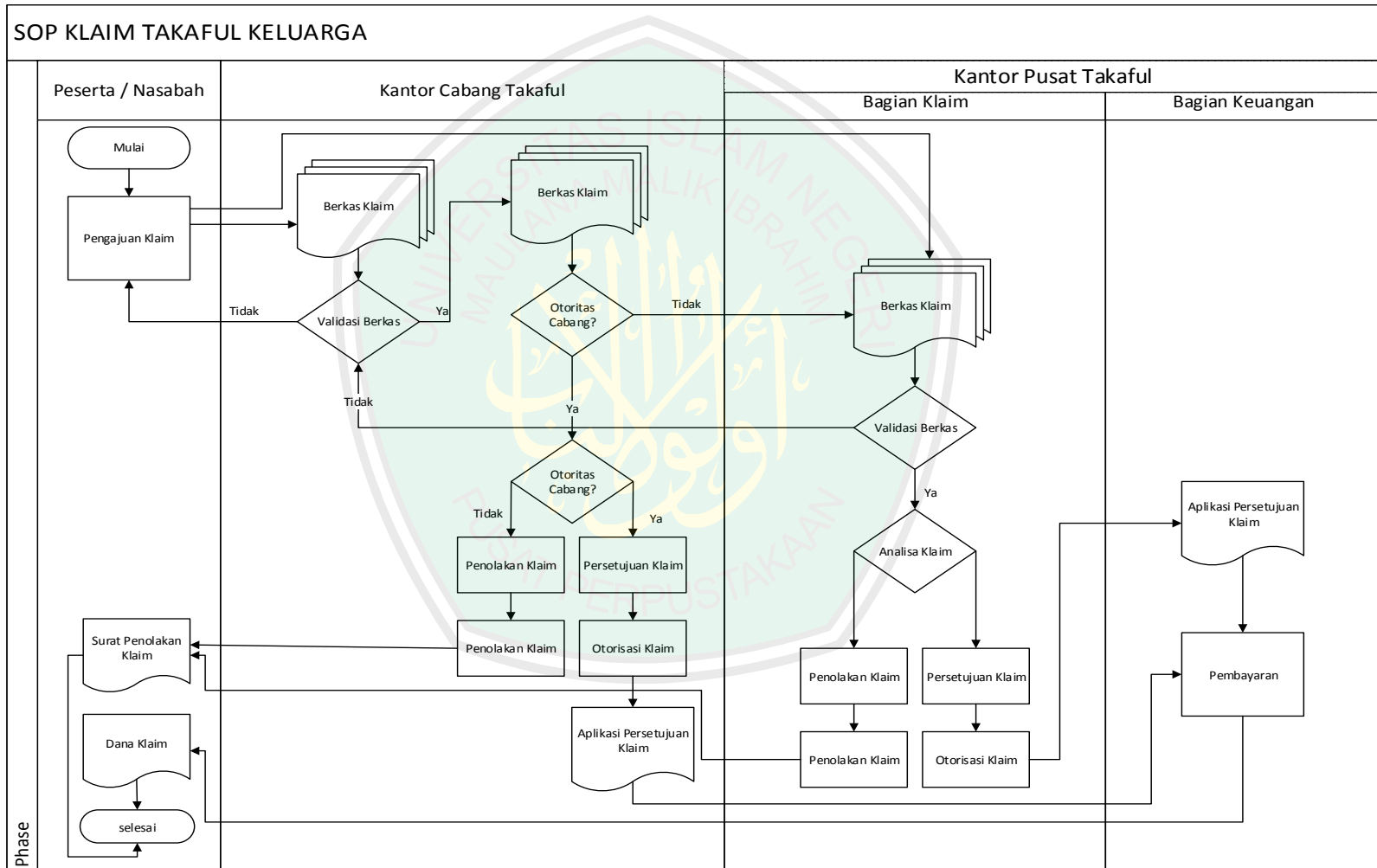
Nomor 1 = Bagian Klaim

Nomor 2 = Nasabah

Nomor 3 = Kantor RO Malang

Gambar 4.10

Flowchat SOP Klaim Takaful Keluarga





#### **4.2.4 Analisis Penerapan Sistem yang Berjalan dengan Metode PIECES di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang**

Proses identifikasi masalah-masalah serta kelemahan dari sistem yang diterapkan maka harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi, dan pelayanan pelanggan atau sering disebut dengan istilah analisis PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service).

##### **1) Analisis Kinerja (*Performance*)**

Analisis kinerja merupakan kemampuan menyelesaikan tugas bisnis dengan cepat sehingga sasaran segera tercapai. Kinerja diukur dengan banyaknya nasabah atau peserta asuransi yang di miliki oleh RO Malang dan waktu proses pencairan dana klaim dengan cepat dan baik. Namun dalam hal ini yang dapat dianalisis adalah kinerja atau proses pengajuan klaim bisa berjalan dengan cepat dan tepat. Dan sesuai dengan SOP yang sudah berlaku di takaful. RO. Khalifa Mandiri melakukan semua proses pembayaran klaim sudah sesuai dengan SOP yang ada. Sehingga proses klaim bisa berjalan dengan cepat dan tepat. Meskipun dalam bekerja hanya dilakukan oleh sedikit orang yang terlibat, karena semua itu adalah ibadah untuk membantu orang yang membutuhkannya.

Kelemahan:

- a. Belum adanya struktur yang lengkap sehingga terdapat bagian yang masih belum terisi. Termasuk bagian klaim yang belum berdiri sendiri.

- b. Belum adanya pegawai yang membantu kegiatan operasional di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang. Hanya terdapat dua orang yang menjaga dan melakukan kegiatan operasional, keduanya adalah agency takaful.

## 2) Analisis Proses (*Information*)

Informasi yang diberikan oleh pihak takaful pusat sampai kantor pelayanan Malang sudah berjalan dengan baik. Tetapi informasi yang diberikan oleh kantor RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang untuk memberikan sebuah informasi penting pada agen-agen takaful Malang terkait dengan kebijakan-kebijakan baru dalam proses pengajuan klaim masih kurang. RO malang tidak bisa memproses atas pembayaran klaim.

Kelemahan:

- a. Kurangnya informasi pada agen-agen takaful mengenai proses klaim sehingga proses pengajuan masih dilakukan oleh satu atau dua orang.
- b. Belum adanya bukti pembayaran klaim kepada nasabah oleh pihak RO. Khalifa Mandiri Takaful Malang.
- c. Belum mempunyai otoritas

## 3) Analisis Ekonomi (*Economic*)

Analisis ini akan memberikan penghematan operasional dan meningkatkan keuntungan perusahaan Dalam proses pengajuan klaim dokumen yang diberikan oleh takaful terkadang menggunakan keuangan pribadi misalnya, membeli kertas untuk mencetak formulir kalau kehabisan kertas dan lain-lain. Dan uang pribadi nanti akan diganti oleh pemilik dari

RO. Khalifa Mandiri Takaful Malang. Oleh karena itu, penggunaan dokumen digunakan hanya untuk keperluan kantor termasuk pengajuan klaim.

Kelemahan:

- a. Untuk melakukan pengisian formulir peserta harus benar, hal ini untuk mengantisipasi mencetak dokumen lagi.
- b. Biaya yang dikeluarkan terkadang memakai uang sendiri (agency).

#### 4) Analisis Keamanan (*Control*)

Sistem keamanan yang digunakan harus mengamankan data dari kerusakan, misalnya dengan membuat *back up* data. Selain itu sistem keamanan juga harus dapat mengamankan data dari akses yang tidak diijinkan. Data juga hanya dimiliki oleh agen-agen takaful tertentu saja.

#### 5) Analisis Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi dari sistem yang dikembangkan adalah pemakaian secara maksimal atas sumber daya yang tersedia yang meliputi manusia, informasi, waktu, uang, peralatan, ruang dan data.

Kelemahan:

- a. Sumber daya manusia yang benar-benar berkompeten masih sedikit sehingga kinerja masih kurang efisien.
- b. Pemanfaatan teknologi yang masih kurang maksimal.

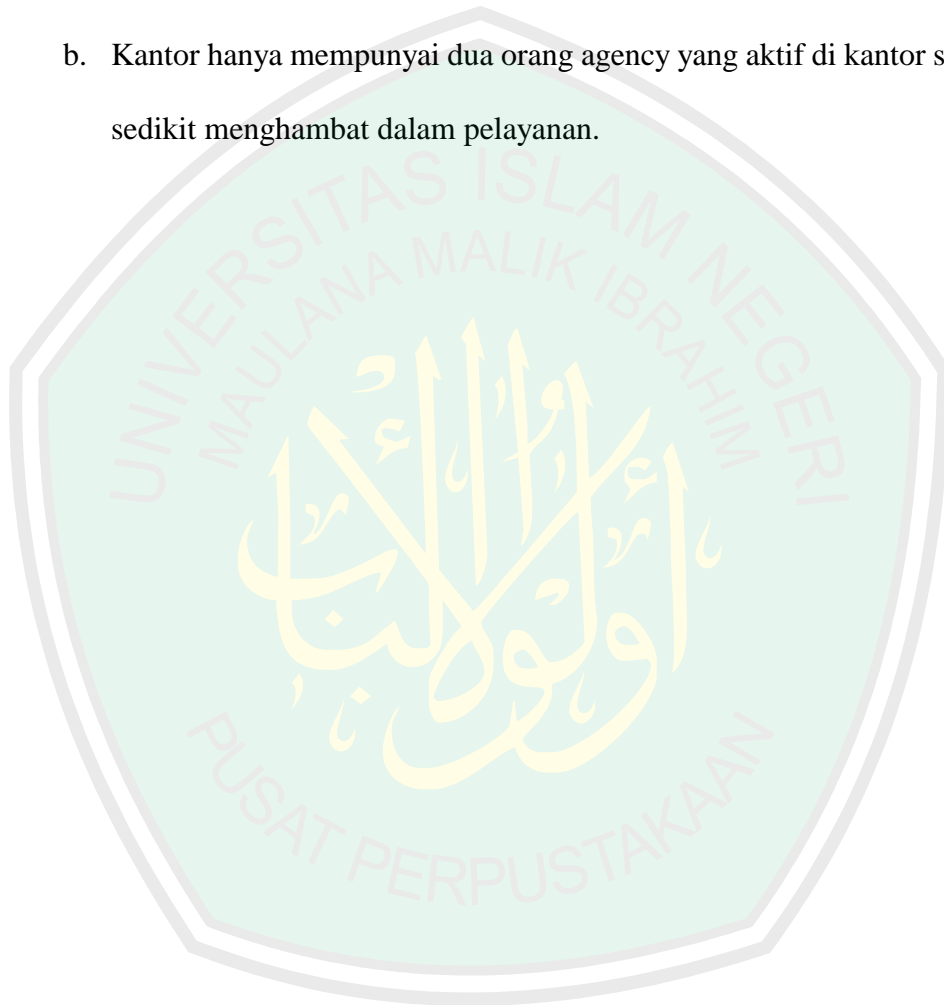
#### 6) Analisis Layanan (*Service*)

Perkembangan organisasi dipicu peningkatan pelayanan yang lebih baik. Peningkatan pelayanan terhadap sistem yang dikembangkan akan memberikan:

- a. Kepuasan nasabah yang diberikan oleh pihak takaful.
- b. Kepercayaan para nasabah kepada takaful

Kelemahan:

- a. Segala proses masih dilakukan secara manual
- b. Kantor hanya mempunyai dua orang agency yang aktif di kantor sehingga sedikit menghambat dalam pelayanan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dibahas pada bab sebelumnya, sehingga ada beberapa hal yang harus disimpulkan mengenai sistem informasi akuntansi pembayaran klaim meninggal dunia dan klaim rawat inap diantaranya :

1. RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang merupakan kantor pembantu dari kantor Takaful Keluarga Cabang Surabaya. Dalam proses pembayaran klaim meninggal dunia dan rawat inap prosedur yang diterapkan sama sesuai dengan SOP. Sehingga untuk sistem informasi proses pembayaran klaim tidak bisa dilakukan oleh kantor pembantu. Kantor Malang hanya melayani dan memproses seorang nasabah takaful yang akan mengajukan klaim. Oleh karena itu, bagian yang terlibat dalam proses pengajuan klaim adalah seorang yang bertugas di kantor RO. Malang yaitu bagian bisnis development. Bagian yang bertugas sebagai untuk melakukan semua kegiatan operasional kantor RO. Malang dan juga merangkap sebagai agen takaful. Untuk menjalankan kegiatan operasioanal termasuk pengajuan klaim RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang hanya terdapat dua orang yang melayani di kantor tersebut. Keduanya merupakan agen takaful yang selalu siap dan ikhlas melayani nasabah di

kota Malang. Jadi tidak ada pegawai tetap yang membantu atas operasional kantor takaful Malang termasuk saat ada nasabah yang mengajukan klaim.

2. Agar proses klaim bisa berjalan cepat, pihak takaful sudah menyediakan formulir-formulir yang dibutuhkan nasabah. Setiap pengisian formulir pihak takaful Malang akan membimbing nasabahnya, supaya data yang diisi benar. Penggunaan dokumen atau formulir dalam prosedur pembayaran klaim masih manual, dalam arti masih melakukan penulisan atau mengisi dengan tangan. Meskipun dokumen-dokumen nanti akan discan sebelum diproses melalui jaringan internet. Dokumen aplikasi persetujuan klaim yang diberikan oleh takaful sudah ada nomer serinya. Ini agar dalam pembukuan yang dilakukan pada bagian keuangan bisa berjalan dengan efektif, tidak ada kekeliruan dalam mencatat transaksi pembayaran klaim yang terjadi.
3. Prosedur pembayaran klaim untuk rawat inap terdapat dua sistem yang digunakan sistem penjaminan dan reimbursement. Akan tetapi, untuk semua prosedur pembayaran klaim yang diterapkan mulai dari pengajuan hingga pembayaran uang sama dan sudah berjalan dengan baik. Sudah mengikuti standart operasional prosedur (SOP) yang ada meskipun sedikit yang keluar dari standart prosedur yang diterapkan. Proses pembayaran klaim di RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang terbilang cukup efektif dengan waktu yang cepat klaim nasabah sudah cair. Ini menyebabkan banyak nasabah di luar kota Malang yang ingin melakukan pengajuan klaim di kantor RO. Malang.

## 5.2 Saran

Setelah mengetahui kelemahan-kelemahan dalam penerapan informasi akuntansi klaim meninggal dunia dan rawat inap, penulis dapat memberikan saran-saran yang mungkin bisa di terima oleh pihak yang membutuhkan. Adapaun saran-saran yang diberikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kinerja yang maksimal, dalam struktur organisasi hendaknya RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang melakukan perekrutan mitra atau agen terhadap struktur yang masih kosong. Agar tidak terjadi *double job*. Dan struktur organisasi yang di miliki hendaklah di tulis dan ditempelkan di kantor sebagai inventaris perusahaan.
2. Dalam proses pengajuan klaim RO. Khalifa Mandiri Takaful Malang harus berkoordinasi dengan para agen-agen lain, mengingat orang berada dalam kantor hanya dua orang (agen). Dan tidak hanya seorang saja yang melakukan atau memproses nasabah yang mengajukan klaim.
3. Dalam prosedur yang diterapkan, hendaklah semua agen-agen yang terlibat dalam proses klaim bisa membantu di kantor.
4. RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang haendaknya membuat kuitansi atas bukti transaksi pembayaran klaim kepada nasabah, meskipun dalam prosedurnya tidak diberikan kuitansi tersebut.
5. Kedepannya, RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang hendaknya dapat meminta kewenangan dalam proses klaim meskipun pembayaran klaim dilakukan oleh pusat. Tetapi hendaknya bisa memproses klaim dan memberi otoritas klaim, karena secara kualitas pelayanan RO Malang sudah

bisa dipercaya oleh nasabah. Untuk itu RO Malang harus memperhatikan aspek-aspek untuk menunjang prosedur yang dilakukan oleh cabang, tentunya dengan memperhatikan financial RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Malang.





## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an al-Karim dan terjemahan

Ali, A. Hasymi, dkk. (2007). *Kamus Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Alma, Buchari. (2010). *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*. (Edisi Pertama, Cetakan ke-2). Jakarta: Kencana

Baridwan, Zaki. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi*. (Edisi kedua), Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA

\_\_\_\_\_, (2002). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*, Edisi kelima, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA

Cushing, Barry E. (1992). *Sistem Informasi Akuntansi dan Organisasi Perusahaan*. Terjemahan: Ruchyat Kosasih, Edisi ketiga, Jakarta: Erlangga

Hall, James A. (2009). *Sistem Informasi Akuntansi*. Terjemahan: Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat

Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi, Jakarta: PT Bumi Aksara

<http://www.takaful.co.id/>, di akses pada 3 juni 2015

Iqbal, Muhaimin. (2006). *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani

Moloeng, Lexy J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya

Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat

Mardi. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia Indonesia

Nazir, Muhammad. (2010). *Metode Penelitiann*. Edisi Keempat. Bogor: Ghalia Indonesia

Puspitawati, Lilis., Anggadini, Sri Dewi. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

*Pedoman Umum Asuransi Syari'ah. (n.d).* Diambil dari <http://asuransitakaful.net/>, pada hari selasa tanggal 3 juni 2015

Romney, Marshall B., Steinbart, Jonh P. (2015). *Sistem Informas Akuntansi*, Terjemahan: Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari, Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat

Salim, A. Abbas. (2005). *Asuransi & Manajemen Risiko*. Salemba Empat. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

Sula, Muhammad Syakir. (2004). *Asuransi Syari'ah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press

Sumarauw, Meiline. (2013). *Evaluasi Sistem dan Prosedur Akuntansi atas Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan*. Diperoleh tanggal 26 Mei 2015 dari <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/1742/1384>



# LAMPIRAN



FORMULIR PERMOHONAN LAYANAN AUTODEBET BANK MUAMALAT

Bismilahirrahmaanirrahim

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : .....

No. CIF : .....

Nomor KTP/SIM/Paspor\*) : .....(fotokopi terlampir)

Alamat : .....

No.Telp Rumah/Kantor : .....

No. HP : .....

Alamat Email : .....

(selanjutnya disebut “Pemberi Kuasa”),

Dengan ini menerangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa Pemberi Kuasa adalah pemilik rekening dengan data sebagai berikut:

- a. Nomor Rekening : .....
- b. Atas Nama : .....
- c. Kantor Cabang : .....

(selanjutnya disebut “Rekening Pemberi Kuasa”) yang terdapat pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (selanjutnya disebut “Bank Muamalat”).

2. Bahwa Pemberi Kuasa berkewajiban untuk melakukan pembayaran angsuran Premi Asuransi kepada PT Asuransi Takaful Keluarga, berkedudukan di Jakarta dan beralamat di Graha Takaful Indonesia, Jl. Mampang Prapatan Raya No. 100 Jakarta 12790 (selanjutnya disebut “Takaful”), untuk Polis Asuransi sebagai berikut:

Nomor Polis : .....

Nama Pemegang Polis : .....

Jumlah Premi : Rp .....

(untuk selanjutnya disebut sebagai “Polis Asuransi”).

3. Bahwa Pemberi Kuasa bermaksud untuk melakukan pembayaran Polis Asuransi kepada Takaful dengan menggunakan layanan autodebet yang disediakan oleh Bank Muamalat (selanjutnya disebut “Autodebet”) dengan mengisi, menandatangani dan menyampaikan Formulir Permohonan Layanan Autodebet Bank Muamalat (selanjutnya disebut “Formulir”) ini kepada Bank Muamalat melalui Takaful.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pula, Pemberi Kuasa dengan ini memberikan kuasa dan kewenangan kepada Bank Muamalat untuk mendebet sejumlah dana pada Rekening Pemberi Kuasa melalui layanan Autodebet atau sarana lain yang ada pada Bank Muamalat, untuk dipindahbukukan ke rekening Takaful yang terdapat pada Bank Muamalat dengan rincian sebagai berikut:

1. Nomor rekening Takaful : .....
2. Atas Nama : .....
3. Besarnya kewajiban/angsuran : Rp .....
4. Tanggal pendebitan :  5  15  26
5. Jadwal Pembayaran :  bulanan  triwulan  semesteran  tahunan
6. Masa Berlaku : ..... sampai dengan .....

Kuasa tersebut di atas tidak dapat dicabut dan tidak dapat diakhiri oleh sebab apapun, termasuk sebab-sebab sebagaimana terdapat pada Pasal 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata kepada Bank Muamalat, kecuali jika Pemberi Kuasa telah menyampaikan permohonan tertulis kepada Bank Muamalat untuk mengakhiri layanan Autodebet.

Atas permohonan tersebut, Pemberi Kuasa dengan ini menyatakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pemberi Kuasa telah mengetahui dan memahami mengenai manfaat dan risiko yang timbul terkait dengan layanan Autodebet, dan Pemberi Kuasa telah memahami, mengerti, menyetujui serta bersedia mengikat diri dengan syarat dan ketentuan layanan Autodebet dan semua ketentuan internal Bank Muamalat yang berlaku.
- b. Bahwa dengan menyampaikan Formulir ini kepada Bank Muamalat melalui Takaful, Pemberi Kuasa telah memahami bahwa Takaful menjadi mengetahui informasi dan data pribadi Pemberi Kuasa yang terdapat pada Formulir ini dan karenanya Pemberi Kuasa menyetujui serta tidak berkeberatan atas hal tersebut.
- c. Pemberi Kuasa setuju bahwa sebelum melaksanakan layanan Autodebet tersebut diatas, Bank Muamalat berhak untuk menghubungi sumber manapun untuk melakukan konfirmasi ulang dan memeriksa kebenaran atas data-data yang disampaikan oleh Pemberi Kuasa, serta Pemberi Kuasa

bersedia untuk setiap saat (apabila diperlukan) untuk memenuhi/melengkapi persyaratan dan menandatangani dokumen yang diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank Muamalat.

d. Bahwa seluruh data/keterangan yang diberikan Pemberi Kuasa dalam Formulir ini telah lengkap, benar dan sah sesuai dengan informasi yang sebenarnya dan dokumen lainnya yang berlaku dan oleh karenanya Pemberi Kuasa bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul sehubungan dengan pemberian data tersebut.

e. Pemberi Kuasa setuju untuk menyediakan dana yang cukup pada Rekening Pemberi Kuasa sebelum dilakukannya pendebitan sesuai nominal tagihan yang diterima Bank Muamalat dari Takaful. Apabila Rekening Pemberi Kuasa tidak dapat dilakukan pendebitan yang disebabkan karena saldo pada Rekening Pemberi Kuasa tidak mencukupi, maka Pemberi Kuasa mengetahui dan menyetujui bahwa hal tersebut tidak menghilangkan kewajiban Pemberi Kuasa kepada Takaful.

f. Pemberi Kuasa setuju dan bertanggung-jawab untuk segera menyampaikan secara tertulis kepada Bank Muamalat segala bentuk perubahan informasi/data yang terkait dengan layanan Autodebet ini.

g. Ketentuan dalam Formulir ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari ketentuan lain mengenai pengelolaan rekening simpanan yang berlaku pada Bank Muamalat dan oleh karenanya Nasabah tunduk dan terikat pada ketentuan tersebut.

h. Pemberi Kuasa menyetujui apabila Pemberi Kuasa bermaksud untuk menarik dan/atau mencabut kuasa yang telah diberikan kepada Bank Muamalat berdasarkan Formulir ini, maka Pemberi Kuasa wajib menyampaikan terlebih dahulu kepada Bank Muamalat permintaan pengakhiran layanan Autodebet secara tertulis dan pengakhiran layanan Autodebet tersebut baru berlaku efektif sejak permintaan pengakhiran layanan Autodebet secara tertulis tersebut diterima oleh Bank Muamalat.

i. Sebagai lampiran Formulir ini, Pemberi Kuasa dengan ini melampirkan dan menyampaikan kepada Bank Muamalat:

i. Fotokopi:  KTP  SIM  Paspor; dan

ii. Fotokopi buku tabungan Pemberi Kuasa halaman pertama.

j. Pemberi Kuasa bertanggung-jawab sepenuhnya atas segala akibat hukum yang timbul sehubungan dengan pemberian kuasa ini dan Pemberi Kuasa setuju untuk menjamin dan membebaskan Bank Muamalat dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan, dan klaim serta permintaan ganti rugi apapun dari Pemberi Kuasa dan/atau pihak manapun terkait dengan pelaksanaan layanan Autodebet berdasarkan Formulir ini.

Demikian Formulir ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

....., .....

Pemberi Kuasa

Meterai

(Nama & Tanda Tangan Nasabah)





## **BIODATA PENELITI**

Nama Lengkap : Hafizhul Halim  
Tempat, tanggal lahir : Mojokerto, 07 Desember 1991  
Alamat Asal : Dsn. Jumput Ds. Mejoyo Kec. Bangsal Kab. Mojokerto  
Alamat Kos : Perum Joyo Grand Blok I No. 72 Malang  
Telepon/Hp : 085730764467  
E-mail : Hafizhulhalim@ymail.com

### **Pendidikan Formal**

1997-1998 : TK. Tunas Jaya Mejoyo Bangsal Mojokerto  
1998-2004 : SDN Mejoyo Bangsal Mojokerto  
2004-2007 : MTS Negeri Bangsal Mojokerto  
2007-2010 : SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto  
2010-2011 : PRODES-ITS Surabaya  
2011-2015 : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

### **Pendidikan Non Formal**

2011-2012 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN  
2012-2013 : English Language Center UIN Mailiki Malang  
2014 : TOEFL English Language Center UIN Maliki Malang

### **Pengalaman Organisasi**

- Sekretaris Organisasi Daerah Ikatan Mahasiswa Majapahit Malang tahun 2012

### **Aktivitas dan Pelatihan**

- Peserta Pelatihan Manasik Haji UIN Maliki Malang tahun 2011
- Peserta Seminar Profesi Konsultan Pajak dan Reformasi Pajak tahun 2011
- Peserta Accounting Genthing 3 Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang tahun 2011

- Peserta Seminar Kewirausahaan UIN Maliki Malang tahun 2013
- Peserta Seminar Asuransi Syari'ah UIN Maliki Malang tahun 2014
- Peserta Pelatihan Penulisan Proposal Penelitian Yang Bermutu tahun 2014
- Peserta Pelatihan SPSS di Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang tahun 2015

Malang, 06 November 2015

Hafizhul Halim



## BUKTI KONSULTASI

Nama : Hafizhul Halim  
NIM/Jurusan : 11520072 / Akuntansi  
Pembimbing : Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi  
Pembayaran Klaim Pada Asuransi Syari'ah

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	TandaTangan
1.	22 Mei 2015	Pengajuan Outline	1. 
2.	03 Agustus 2015	Proposal	2. 
3.	14 Agustus 2015	Proposal	3. 
4.	19 Agustus 2015	Acc Proposal	4. 
5.	15 September 2015	Seminar Proposal	5. 
6.	18 September 2015	Revisi & Acc Proposal	6. 
7.	29 September 2015	Bab 4	7. 
8.	19 Oktober 2015	Bab 1-4 & Revisi	8. 
9.	22 Oktober 2015	Bab 4-5	9. 
10.	26 Oktober 2015	Revisi	10. 
11.	03 November 2015	Keseluruhan & Acc Skripsi	11. 

Malang, 12 November 2015

Mengetahui:

Ketua Jurusan Akuntansi,



Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

NIP 19720322 200801 2 005

**CHECK LIST  
PENGAJUAN DOKUMEN KLAIM  
ASURANSI KESEHATAN  
FULMEDICARE**

**RAWAT INAP**

1	Foto Copy Kartu Peserta	
2	Formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap	
3	Kuitansi Asli beserta perincian	
	- Biaya Kamar Perawatan	
	- Copy resep obat-obatan	
	- Jenis Pemeriksaan Diagnostik (Lab, Ro dll) & Copy Hasil	
	- Jenis tindakan medis	
4	Copy Surat Rujukan dari Dokter yang mengirim	
5	Resume Medis / Diagnosa dari Dokter yang merawat	
6	Surat keterangan / kuitansi pembayaran dari Pihak Lain	
	( Asuransi/Perusahaan ) jika klaim telah dibayar sebelumnya	

**RAWAT JALAN**

1	Foto Copy Kartu Peserta	
2	Formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap	
3	Kuitansi Asli beserta perincian	
	- Copy resep obat-obatan	
	- Jenis Pemeriksaan Diagnostik (Lab, Ro dll) & Copy Hasil	
	- Jenis tindakan medis	
4	Copy Surat Rujukan ( Khusus dokter spesialis )	
5	Resume Medis / Diagnosa dari Dokter yang merawat	

**RAWAT GIGI**

1	Foto Copy Kartu Peserta	
2	Formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap	
3	Kuitansi Asli beserta perincian	
	- Copy resep obat-obatan	
	- Jenis Pemeriksaan Diagnostik (Lab, Ro dll) & Copy Hasil	
	- Jenis tindakan medis & Jenis Gigi	
4	Resume Medis / Diagnosa dari Dokter yang merawat	

**PERALIHAN**

1	Foto Copy Kartu Peserta	
2	Formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap	
3	Kuitansi Asli beserta perincian	
	- Copy resep obat-obatan	
	- Jenis Pemeriksaan Diagnostik (Lab, Ro dll) & Copy Hasil	
	- Jenis tindakan medis	
4	Surat Keterangan Lahir dari RS atau Bidan yang merawat	

**KACAMATA**

1	Foto Copy Kartu Peserta	
2	Formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap	
3	Kuitansi Asli beserta perincian ( Ukuranacamata )	

**SANTUNAN DUKA ( KEMATIAN )**

1	Fotocopy Kartu Peserta	
2	Surat Kematian dari Rumah Sakit / Dokter	
3	Surat keterangan meninggal dunia dari Pemang Praja setempat	



**CHECK LIST**  
**PENGAJUAN DOKUMEN KLAIM REIMBURSEMENT**  
**ASURANSI KESEHATAN**  
**HOSPITAL PLAN RIDER (RAWAT INAP)**

**RAWAT INAP**

1	Foto Copy Kartu Peserta	
2	Formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap	
3	Kuitansi Asli biaya perawatan	
4	Perincian biaya perawatan yang terdiri dari :	
	- Biaya kamar perawatan	
	- Biaya kunjungan dokter	
	- Biaya dan copy resep obat-obatan	
	- Jenis Pemeriksaan Lab. Beserta biaya dan Copy hasilnya	
	- Jenis tindakan penunjang diagnostik, biaya dan Copy hasilnya	
	- Jenis tindakan operasi berikut perincian biaya dokter bedah, anestesi, dan Kamar Operasi	
5	Copy Surat Rujukan dari Dokter yang mengirim	
6	Resume Medis / Diagnosa dari Dokter yang merawat	
7	Surat keterangan dan kuitansi pembayaran yang dilegalisir dari Pihak Lain ( Asuransi/Perusahaan ) jika klaim telah dibayar sebelumnya	
8	No. Rekening yang ditunjuk	

...../...../ 20.....

**Diserahkan oleh**

**Diperiksa oleh**

(.....)

(.....)

**Peserta / Pemegang Polis**

**KAPP/SAO/RO .....**

## DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana struktur organisasi yang ada di kantor takaful Malang?
2. Apakah kantor Malang sudah mempunyai job discription sendiri?
3. Bagaimana penggunaan formulir ditakaful?
4. Apa saja jenis klaim yang ada ditakaful?
5. Untuk klaim meninggal dunia dan rawat inap, apa saja dokumen yang harus dipenuhi nasabah?
6. Apakah ditakaful sudah ada SOP dalam pembayaran klaim?
7. Sudahkan dalam proses pembayaran klaim sesuai dengan SOP?
8. Apa penyebab klaim itu ditolak atau disetujui?
9. Apakah dalam transaksi pembayaran klaim nasabah diberi bukti pembayaran?

# FORMULIR PENGAJUAN KLAIM KUMPULAN



TAKAFUL  
Indonesia

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Harap diisi dengan lengkap dan benar menggunakan huruf cetak

DATA PESERTA

**A. Yang bertanda tangan dibawah ini :**

- 1 Nama Pemegang Polis : \_\_\_\_\_
- 2 Alamat Lembaga/Instansi : \_\_\_\_\_
- Kode Pos \_\_\_\_\_ Telepon \_\_\_\_\_
- 3 Data Peserta Klaim (Harap diisi lengkap)
- a. Nomor Polis : \_\_\_\_\_
- b. Nama & No.Peserta : \_\_\_\_\_
- c. Tanggal Lahir : \_\_\_\_\_

PENGAJUAN  
KLAIM

**B. Dengan ini mengajukan klaim :**

- Meninggal Dunia Sakit  Perawatan
- Meninggal Dunia Kecelakaan  Rawat Inap / Cash Plan
- Meninggal Keluarga  Cacat Tetap

DOKUMEN PELENGKAP

**C. Dokumen pelengkap yang saya lampirkan**

- Foto Copy Identitas diri Pemegang Polis & Peserta / Ahli Waris  Formulir klaim untuk cacat tetap dan total (diisi peserta)
- Daftar Pertanyaan Ahli Waris untuk Klaim Meninggal Dunia
- Surat Keterangan Kematian dari Pamong Praja (Lurah / Camat)
- Surat Keterangan Dokter untuk klaim meninggal tentang sebab meninggal (jika meninggal dalam perawatan dokter/RS)
- Surat Keterangan Kepolisian tentang kejadian kecelakaan (untuk meninggal karena kecelakaan)
- Surat Keterangan Dokter untuk Pengobatan dan Perawatan Akibat Kecelakaan
- Surat Keterangan Dokter Khusus Cacat Tetap dan Total
- Kwitansi asli dan rincian biaya pengobatan termasuk copy resep.
- Formulir Klaim Rawat Inap dan Operasi (khusus untuk produk Family Care)
- Baki Debet (daftar sisa pinjaman)

CARA PEMBAYARAN

**D. Bila Pengajuan klaim disetujui maka pembayaran dapat dilakukan melalui :**

- Transfer via Bank
- Nama Bank : \_\_\_\_\_ Cabang \_\_\_\_\_
- Alamat Bank : \_\_\_\_\_
- No Rekening : \_\_\_\_\_ Atas Nama \_\_\_\_\_
- Di Kantor Takaful : \_\_\_\_\_ Jl. \_\_\_\_\_
- Lain-lain : \_\_\_\_\_

PERNYATAAN

**E. Pernyataan**

Dengan ditransfernya dana klaim tersebut ke rekening diatas, atau melalui Kantor Cabang Takaful, maka dengan ini saya menyatakan bahwa PT. Asuransi Takaful Keluarga telah selesai melaksanakan kewajiban membayar dan membebaskan PT. Asuransi Takaful Keluarga dari segala kewajiban dan tuntutan apapun di kemudian hari, baik dari perseorangan, Lembaga / Institusi Hukum maupun dari pihak luar manapun yang terkait dengan hal tersebut

KUASA

**F. Kuasa**

Saya memberi kuasa kepada dokter, rumah sakit, klinik, perusahaan asuransi, badan, lembaga atau orang lain yang mempunyai catatan/riwayat kesehatan saya/peserta untuk mengungkapkan semua keterangan kesehatan saya/peserta kepada PT Asuransi Takaful Keluarga.

**Salinan foto copy dari kuasa ini sama dan berlaku sah seperti aslinya.**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Mengetahui,

(\_\_\_\_\_)

Nama dan tanda tangan pemohon

(\_\_\_\_\_)

Kepala Kantor Pemasaran.....

**DIISI OLEH DOKTER (MOHON DIISI LENGKAP DENGAN HURUF CETAK)****I. DATA RUMAH SAKIT**

1. Nama dan Alamat Rumah Sakit \_\_\_\_\_ Telp : \_\_\_\_\_
2. Tanggal Perawatan \_\_\_\_\_ s/d \_\_\_\_\_
3. Apabila ini kasus rujukan, mohon sebutkan nama dan alamat dokter pengirim  
 Nama dokter \_\_\_\_\_  
 Nama RS/ klinik \_\_\_\_\_

**II. RESUME MEDIS**

1. Keluhan utama \_\_\_\_\_
2. Keluhan tambahan \_\_\_\_\_
3. Waktu pertama kali keluhan muncul \_\_\_\_\_
4. Riwayat penyakit atau cedera terdahulu yang berhubungan  
 .....tahun..... (dirawat/tidak dirawat)  
 .....tahun..... (dirawat/tidak dirawat)  
 .....tahun..... (dirawat/tidak dirawat)
5. Pemeriksaan fisik
- Status generalis \_\_\_\_\_
- Status lokalis \_\_\_\_\_
6. Laboratorium \_\_\_\_\_
7. Pemeriksaan penunjang lainnya (EKG,USG,X-Ray,dll) \_\_\_\_\_
8. Diagnosa utama \_\_\_\_\_
- Diagnosa tambahan \_\_\_\_\_
9. Secara medis, apakah pasien dapat menjalani rawat jalan?  
 dapat rawat jalan  
 tidak dapat rawat jalan, alasan : \_\_\_\_\_
10. Terapi \_\_\_\_\_
- Tindakan operatif (jika dilakukan) : \_\_\_\_\_
- Nama operasi \_\_\_\_\_
- Indikasi operasi \_\_\_\_\_
- Jenis anestesi  lokal  regional/blok  umum, alasan : \_\_\_\_\_
11. Kemungkinan kambuh  kecil kemungkinan kambuh kembali  besar kemungkinan kambuh kembali
12. Saran & Rencana pengobatan selanjutnya \_\_\_\_\_

**III. KLASIFIKASI**

Apakah Penyakit diatas berhubungan dengan :  
 Kongenital/ hereditier  Kehamilan  STD/HIV/AIDS  Kesuburan  Kecelakaan  Gangguan jiwa/Psikosomatis  
 Kosmetik  Orthodontist  Drug Abuse  Tentamina Sulcide  Lain-lain, sebutkan :

**Saya, dokter yang merawat, dengan ini menyatakan bahwa keterangan tersebut diatas adalah lengkap dan benar**

Nama Dokter Utama : _____	Tandatangan dokter disertai stempel Rumah Sakit _____
No. Telepon : _____	



**FORMULIR KLAIM RAWAT INAP DAN OPERASI**  
**DIISI OLEH PESERTA (MOHON DIISI LENGKAP DENGAN HURUF CETAK)**



Bismillahirrahmaanirrahim

**I. KELENGKAPAN KLAIM**

1. Formulir klaim ini harus diisi lengkap dan hanya berlaku untuk satu orang pasien.
2. Formulir ini harus diserahkan ke Bagian Klaim PT Asuransi Takaful Keluarga selambat-lambatnya 30 hari kalender setelah pelayanan kesehatan, disertai dengan kelengkapan dokumen. Klaim hanya bisa diproses setelah semua kelengkapan dokumen disertakan.
3. Checklist kelengkapan dokumen :
 

<input type="checkbox"/> formulir klaim yang diisi lengkap	<input type="checkbox"/> resume medis
<input type="checkbox"/> rincian biaya	<input type="checkbox"/> kuitansi asli
<input type="checkbox"/> salinan resep	
<input type="checkbox"/> salinan hasil laboratorium /pemeriksaan penunjang lain (USG, X-Ray,EKG, dll), bila dilakukan	

**II. DATA PESERTA (WAJIB DIISI)**

1.	Nama Perusahaan			
2.	No. Polis			
3.	Nama Peserta Utama/ Karyawan			
4.	Nama Peserta			
5.	No. Peserta			
6.	Jenis kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	
7.	Tanggal lahir			
8.	Alamat Rumah			
9.	Hubungan dengan pe- serta utama/karyawan	<input type="checkbox"/> diri sendiri	<input type="checkbox"/> suami/ istri	<input type="checkbox"/> anak
10.	Transfer via	Nama Bank	Cabang :	Telepon :
		No. Rekening	Atas nama :	
11.	Total Jumlah Klaim			
12.	Apakah ada pihak lain yang bertanggung jawab atas cedera/sakit yang Anda alami? Jika ya, mohon disebutkan :			
13.	Jika ada polis asuransi lain yang menutup asuransi atas kasus ini, harap berikan nama perusahaan asuransi tersebut (alamat, telepon, no.polis dan nama pemegang polis) :			

**III. PERNYATAAN**

Dengan ini Saya menyatakan bahwa :

1. Saya memberikan kuasa kepada PT Asuransi Takaful Keluarga untuk mendapatkan segala keterangan/catatan medis dari dokter/ rumah sakit atau pihak lain dengan diagnosa, perawatan atau pelayanan yang diberikan kepada Saya, atau bertanggung lain dari keluarga Saya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Keterangan keseluruhannya adalah benar dan Saya tidak menyembunyikan informasi apapun yang dibutuhkan oleh program ini. Saya setuju bahwa apabila keterangan yang Saya berikan tidak benar/ palsu dapat menyebabkan ditolaknya klaim atau dibatalkannya kopesertaan Saya.
3. Benar telah menerima perawatan/pengobatan tersebut diatas dan bersedia menanggung sebagian beban bila ada diantara biaya perawatan/pengobatan yang menjadi tanggung asuransi atau akibat kelas perawatan diatas plan yang dipilih

Tandatangan Peserta/ Kuasanya

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
 tempat                      tgl    bln    thn

\_\_\_\_\_  
 Nama Jelas

# FORMULIR PENGAJUAN NILAI TUNAI, JATUH TEMPO PERJANJIAN, BAGI HASIL



*Bismillahirrahmaanirrahim*  
Harap diisi dengan lengkap dan benar menggunakan huruf cetak

**DATA PESERTA**

A. Yang bertanda tangan dibawah ini :

1 Nama : \_\_\_\_\_

2 Hubungan dengan peserta :  Diri Sendiri  Istri/Suami\*  Anak  
 Orang Tua  Pemegang Polis  \_\_\_\_\_

3 Alamat : \_\_\_\_\_  
Kode Pos \_\_\_\_\_ Telepon \_\_\_\_\_

4 Data Pemegang Polis (Harap diisi lengkap)

a. Nomor Polis : \_\_\_\_\_

b. Nama & No. Peserta : \_\_\_\_\_

c. Tanggal Lahir : \_\_\_\_\_

**JENIS PENGAJUAN**

B. Dengan ini mengajukan :

Nilai Tunai

seluruhnya

sebagian Rp. ....

Alasan :

Butuh dana / Ekonomi

Pindah ke produk Takaful lain, no aplikasi \_\_\_\_\_

Pelayanan

Lain- lain \_\_\_\_\_

Jatuh Tempo Perjanjian / HK

Bagi Hasil ( Bila pemegang polis telah mengajukan bagi hasil, tidak di perkenankan lagi mengajukan klaim )

**DOKUMEN PELENGKAP**

C. Dokumen pelengkap yang saya lampirkan

Polis Asli

Foto Copy Identitas diri Pemegang Polis & Ahli Waris

Bukti Pembayaran Terakhir yang sah dari Takaful ( ada / tidak )\*

- Jika ada, s/d angsuran ke ....

- Jika tidak, maka dengan ini saya menyatakan mengikuti perhitungan dari PT Asuransi Takaful Keluarga

**CARA PEMBAYARAN**

D. Bila Pengajuan disetujui maka pembayaran dapat dilakukan melalui :

Transfer via Bank

Nama Bank : \_\_\_\_\_ Cabang \_\_\_\_\_

Alamat Bank : \_\_\_\_\_

No Rekening : \_\_\_\_\_ Atas Nama \_\_\_\_\_

Di Kantor Takaful : \_\_\_\_\_ Jl. \_\_\_\_\_

Lain-lain : \_\_\_\_\_

**PERNYATAAN**

E. Pernyataan

Dengan ditransfernya dana tersebut ke rekening diatas, atau melalui Kantor Cabang Takaful, maka dengan ini saya menyatakan bahwa PT. Asuransi Takaful Keluarga telah selesai melaksanakan kewajiban membayar dan membebaskan PT. Asuransi Takaful Keluarga dari segala kewajiban dan tuntutan apapun di kemudian hari, baik dari perseorangan, Lembaga / Institusi Hukum maupun dari pihak luar manapun yang terkait dengan hal tersebut

\_\_\_\_\_ Mengetahui,

( \_\_\_\_\_ ) ( \_\_\_\_\_ )

Nama dan tanda tangan pemohon Kepala Kantor Pemesaran.....

\*) Coret yang tidak perlu



ATK-KL-FR-03-1/2007

**PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA  
DANA TABARRU'  
V. RASIO KESEHATAN KEUANGAN  
A. PENCAPAIAN SOLVABILITAS DANA TABARRU'**

(dalam jutaan rupiah)

(1)	Keterangan (2)	Per 31 Desember 2014 (3)	Per 31 Desember 2013 (4)
1.	<b>Tingkat Solvabilitas</b>		
	a. Kekayaan Yang Diperkenankan	249.030,63	233.638,41
	b. Kewajiban (kecuali Pinjaman Subordinasi)	192.902,82	203.276,29
	<b>c. Jumlah Solvabilitas (a-b)</b>	<b>56.127,81</b>	<b>30.362,12</b>
2.	<b>Dana yang diperlukan untuk mengantisipasi risiko kerugian akibat deviasi pengelolaan kekayaan dan kewajiban</b>		
	a. Kegagalan Pengelolaan Kekayaan (Schedule A)	5.172,98	5.229,45
	b. Proyeksi Asurs Kekayaan dan Kewajiban (Schedule B)	6.100,43	5.997,63
	c. Kekayaan dan Kewajiban Dalam Setiap Jenis Mata Uang (Schedule C)	17,25	17,24
	d. Beban Klaim Yang Terjadi dan Beban Klaim Yang Diperkirakan (Schedule D)	40.845,87	43.691,52
	e. Ketidakcukupan Kontribusi Akibat Perbedaan Hasil Investasi yang Diasumsikan dengan Hasil Investasi yang Diperoleh (Schedule E)	468,69	408,99
	f. Risiko Reasuradur (Schedule F)	492,13	662,39
	<b>Jumlah dana yang diperlukan untuk mengantisipasi risiko kerugian akibat deviasi pengelolaan kekayaan dan kewajiban (2 a + 2b + 2c + 2d + 2e + 2f)</b>	<b>53.097,35</b>	<b>56.007,23</b>
3.	<b>Kelebihan (Kekurangan) Solvabilitas (1 - 2)</b>	<b>3.030,46</b>	<b>(25.645,11)</b>
4.	<b>Rasio Pencapaian Solvabilitas (1 dibagi dengan 2; dalam %)</b>	<b>105,71%</b>	<b>54,21%</b>

Dalam hal Dana Tabarru' mengalami kekurangan solvabilitas, jumlah dana yang dibutuhkan untuk mencapai rasio RBC Dana Tabarru'

30,00%



**PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA**  
**IV. KESEHATAN KEUANGAN DANA PERUSAHAAN**  
**DANA PERUSAHAAN**  
**Per 31 Desember 2014**

**A. KEKAYAAN YANG TERSEDIA UNTUK QARDH**

(dalam jutaan rupiah)

No	Keterangan	Per 31 Desember 2014	Per 31 Desember 2013
1	<b>Dana yang diperlukan untuk mengantisipasi kegagalan Risiko Kerugian yang</b>		
	a. Kegagalan Pengelolaan Kekayaan (Schedule A)	5.172,98	5.229,45
	b. Proyeksi Arus Kekayaan dan Kewajiban (Schedule B)	6.100,43	5.997,63
	c. Kekayaan dan Kewajiban Dalam Setiap Jenis Mata Uang (Schedule C)	17,25	17,24
	d. Beban Klaim Yang Terjadi dan Beban Klaim Yang Diperkirakan (Schedule D)	40.845,87	43.691,52
	e. Ketidak-cukupan Premi Akibat Perbedaan Hasil Investasi Yang diasumsikan dengan Hasil Investasi Yang Diperoleh (Schedule E)	468,69	408,99
	f. Risiko Reasuradur (Schedule F)	492,13	662,39
2	<b>Jumlah (1.a s.d. 1.f)</b>	<b>53.097,35</b>	<b>56.007,23</b>
3	70% dari dana yang diperlukan untuk mengantisipasi kerugian akibat dari deviasi pengelolaan kekayaan dan kewajiban	37.168,15	25.203,26
4	2% dari beban usaha perusahaan	2.293,30	2.524,75
5	Jumlah Dana yang Harus dipersiapkan untuk menjaga Tingkat Solvabilitas Dana Tabarru' yang dipersyaratkan (kekurangan solvabilitas dana tabarru')	0,00	0,00
6	Jumlah Dana yang Harus dipersiapkan untuk menjaga Perimbangan antara Investasi + Kas dan Bank dengan Penyisihan Teknis + kewajiban klaim retensi sendiri	0,00	0,00
7	<b>Jumlah Kekayaan yang Harus disediakan untuk Qardh (3+4+5+6)</b>	<b>39.461,45</b>	<b>27.728,01</b>
8	<b>Kekayaan Perusahaan yang Diperhitungkan sebagai Kekayaan yang tersedia untuk</b>	<b>112.133,72</b>	<b>90.732,06</b>
9	<b>Kelebihan (Kekurangan) Kekayaan yang Tersedia Untuk Qardh (8-7)</b>	<b>72.672,27</b>	<b>63.004,05</b>

**B. SOLVABILITAS DANA PERUSAHAAN**

No	Keterangan	Per 31 Desember 2014	Per 31 Desember 2013
1	Jumlah Kekayaan	176.679,91	163.372,50
2	Jumlah Kewajiban	16.877,64	19.181,70
3	<b>Jumlah Solvabilitas Dana Perusahaan (1-2)</b>	<b>159.802,27</b>	<b>144.190,80</b>
4	Jumlah Kekayaan yang Harus Disediakan Untuk Qardh (A.7)	39.461,45	27.728,01
5	Modal Sendiri atau Modal Kerja yang dipersyaratkan	50.000,00	50.000,00
6	<b>Solvabilitas Minimum Dana Perusahaan (jumlah yang lebih besar dari 4 atau 5)</b>	<b>50.000,00</b>	<b>50.000,00</b>
7	<b>Pencapaian / Saldo Solvabilitas Dana Perusahaan (3-6)</b>	<b>109.802,27</b>	<b>94.190,80</b>

PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA  
**DANA INVESTASI PESERTA**  
 II. PERUBAHAN DANA INVESTASI PESERTA YANG DIKELOLA PERUSAHAAN  
 A. GABUNGAN SEMUA AKAD  
 Per 31 Desember 2014

(dalam jutaan rupiah)

NO.	URAIAN	Per 31 Desember 2014	Per 31 Desember 2013
(1)	(2)	(3)	(4)
	<b>Dana Investasi Peserta</b>		
1	Dana Investasi Peserta pada awal tahun/triwulan	792.254,84	751.400,59
2	Penambahan Dana Investasi Peserta beriode berjalan Kontribusi yang Dialokasikan untuk investasi	183.149,01	173.466,58
	Hasil Investasi Dana Peserta	86.543,47	2.298,83
3	<b>Jumlah Dana Investasi Peserta (1+2)</b>	1.061.947,32	927.166,00
4	<b>Biaya (Ujrah) Pengelolaan Investasi</b>	5.171,46	4.739,36
	<b>Penarikan Dana Investasi Peserta</b>		
5	Penarikan Dana Investasi Peserta yang telah jatuh tempo	49.875,49	50.208,47
6	Penarikan/Penebusan Dana Investasi Peserta (belum jt tempo)	103.639,00	79.963,33
7	<b>Jumlah Penarikan Dana Investasi Peserta (5+6)</b>	153.514,49	130.171,80
8	<b>Jumlah Dana Investasi Peserta pada Akhir Tahun/Triwulan (3-4-7)</b>	903.261,37	792.254,84



SURAT KETERANGAN DOKTER UNTUK KLAIM MENINGGAL DUNIA



**Bismillaahirrahmaanirrahiim**  
Diisi oleh Dokter yang merawat Almarhum/ah

DATA DOKTER

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama Dokter : .....  
Alamat : .....  
Nomor Telepon : ..... HP : .....

DATA PASIEN

Mengingat sumpah jabatan, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama Pasien : .....  
Tanggal Lahir : ..... Umur : .....  
Alamat : .....  
Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

**TELAH MENINGGAL DUNIA**

Pada tanggal : ..... Jam : .....  
Tempat meninggal : .....

KETERANGAN SEBAB MENINGGAL

Sebab Meninggal (pilih salah satu)

1. [ ] Kecelakaan
  - a. Tanggal Kejadian : .....
  - b. Tempat Kejadian : .....
  - c. Rincian Kejadian : .....
2. [ ] Sakit (mohon di deskripsikan)
  - a. Diagnosa klinis pasien saat meninggalnya almarhum/ah (mohon ditulis dengan bahasa Latin) : .....
  - b. Komplikasi dari penyakit (mohon ditulis dengan bahasa Latin) : .....
  - c. Keterangan lain sehubungan dengan diagnosa pasien : .....
  - d. Jika Dead On Arrival (mohon lampirkan copy visum et repertum) : .....
3. [ ] Lain-lain ((yang berasal dari kebiasaan (narkotik, alkohol, dll) riwayat keluarga atau pekerjaan)) (Mohon sebutkan) : .....





Bila Pasien Meninggal karena disebabkan Penyakit :

1. Kapan pasien pertama kali berobat untuk penyakit ( yang berkaitan dengan sebab meninggal )  
tanggal/bulan/tahun : .....

2. Apakah yang bersangkutan merupakan pasien tetap di praktek dokter?  
.....

3. Pengobatan dilakukan secara [ ] teratur [ ] tidak teratur  
.....

4. Jenis serta hasil pemeriksaan fisik, lab, rontgen, CT Scan, Hasil P A dll yang dilakukan:  
.....  
(mohon lampirkan hasil pemeriksaan jika ada)

5. Perkiraan lamanya perjalanan penyakit sejak di derita sampai meninggal (interval between onset and death)  
adalah : .....hari .....bulan ..... tahun

6. Mohon dapat memberikan pandangan / pendapat secara medis mengenai penyakit yang diderita oleh yang  
bersangkutan :  
.....  
.....

7. Sepengetahuan kami, Dokter / Rumah Sakit yang pernah merujuk mengobati / merawat pasien untuk penyakit  
yang berkaitan dengan sebab meninggal adalah :

Nama Dokter / Rumah Sakit	Alamat
.....	.....
.....	.....
.....	.....

\_\_\_\_\_  
Cap dokter / Rumah Sakit

\_\_\_\_\_  
Dokter yang merawat  
(Nama lengkap & no SIP)