

## EVALUASI SISTEM DAN PROSEDUR AKUNTANSI ATAS PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN PADA PT. ASKES (PERSERO)

Oleh:

**Meiline Fitriani Sumarauw**

*Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
email: mf\_sumarauw@yahoo.com*

### ABSTRAK

Asuransi adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan, yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tidak tentu. Dasar usaha asuransi adalah kepercayaan masyarakat, terutama kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajibantepat waktu. Perusahaan asuransi perlu memperhatikan sistem dan prosedur pembayaran atas klaim karena masalah pengeluaran bukanlah hal yang sederhana, karena jika perusahaan tidak memperhatikan hal ini perusahaan akan mengalami pengeluaran-pengeluaran kas yang percuma atau kemungkinan terjadinya penyelewengan dalam pengeluaran kas yang tentunya akan berdampak negatif bagi perusahaan. Dalam hal ini perusahaan asuransi yang ada perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem dan prosedur pembayaran klaim asuransi kesehatan yang dilakukan PT Askes (persero) cabang Manado. PT Askes adalah badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif yaitu dengan cara menguraikan, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi terhadap sistem dan prosedur pengeluaran kas dalam proses penyelesaian klaim pada PT Askes telah efektif, karena metode pengendaliannya dilaksanakan dengan baik.

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

### ABSTRACT

*Insurance is an agreement, by which a person binds to the insured to receive a premium, to provide reimbursement to the insured for any loss, damage or loss of profit, which may be suffered due to an event that is not necessarily. Basic insurance business is public confidence, especially in the case of a company's ability to meet obligations on time. Insurance companies need to pay attention to the systems and procedures for the payment of claims expenditure problem is not simple, because if the company does not pay attention to the company will experience cash expenditures are useless or the possibility of fraud in spending cash which would have a negative impact for the company. In this case the insurance company that there is need to improve the effectiveness and efficiency of the company in running the company's activities to the fullest. This study aims to determine the effectiveness of systems and procedures for payment of health insurance claims made by PT Askes (Persero) Manado branch. PT Askes is a state-owned enterprise which specially commissioned government to hold health insurance. The method of research used descriptive method is by way of describing, collecting, processing and analyzing data. The results showed that the evaluation of systems and procedures for cash disbursements in the claims settlement process Askes has been effective, because of its control method performed well.*

**Keywords:** accounting information systems, insurance claims

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Semua orang selalu ingin berada dalam kondisi sehat, pola hidup yang seimbang antara pola makan yang baik, berolahraga, dan istirahat yang cukup adalah salah satu kunci supaya tidak hanya sehat, tapi kuat secara fisik. Namun demikian, kemungkinan sakit akan selalu ada, karena tingginya polusi dan pola makan yang kini sudah semakin instan, semua itu semakin meningkatkan resiko terhadap kesehatan, jadi peluang seseorang sakit sangatlah tinggi, sementara biaya kesehatan atau pengobatan kini semakin mahal, khususnya biaya rumah sakit dan obat-obatan, oleh karena itu penting untuk mempersiapkan biaya-biaya yang akan dikeluarkan ketika sakit, hal inilah yang memacu sebagian kalangan memilih produk asuransi kesehatan sebagai jaminan dari kebutuhan mereka tersebut.

Kebutuhan akan jasa asuransi kesehatan merupakan salah satu sarana yang penting dalam tata kehidupan ekonomi saat ini, baik dalam menghadapi resiko yang paling mendasar yaitu, resiko alamiah datangnya sakit, kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut atau pensiun, kematian, maupun dalam menghadapi berbagai resiko atas harta benda yang dimiliki. Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tak tentu (Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia Pasal 246).

PT Askes (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya.

Dalam sistem informasi akuntansi terdapat empat siklus pemrosesan transaksi, salah satunya adalah siklus pengeluaran. Siklus pengeluaran umumnya mencakup sistem yang meliputi pemilihan dan permohonan pemasok, pembelian, utang dagang dan gaji. Namun, dalam perusahaan asuransi salah satu siklus pengeluarannya adalah mengenai proses pengeluaran dana atas klaim nasabah, sehingga evaluasi sistem informasi akuntansi untuk pengeluaran kas sangatlah penting guna mempermudah pencairan dana dan mengetahui apakah terdapat satu proses yang terlewat.

Pengeluaran kas yang terkendali perlu diperhatikan dengan baik karena merupakan aktiva yang muda dicairkan, karena keadaan itulah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, untuk memperoleh data keuangan yang layak dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sehingga setiap klaim sebagai salah satu kebutuhan pengeluaran kas dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat.

### Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem dan prosedur akuntansi atas pembayaran klaim yang diterapkan terhadap klaim asuransi kesehatan pada PT Askes (Persero) Cabang Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem Informasi Akuntansi

Hall (2007: 6), sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau sub-sistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama. Selanjutnya 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.

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

Sistem informasi akuntansi menurut para ahli antara lain, Kieso, *et al* (2008: 72) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai sistem pengumpulan dan pemrosesan data transaksi serta penyebaran informasi keuangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Selanjutnya menurut Kusriani dan Koniyo (2007:10), sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang mengubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya. Sistem informasi akuntansi memiliki beberapa sistem bagian (sub-sistem) yang berupa siklus akuntansi. Siklus akuntansi menunjukkan prosedur akuntansi, mulai dari sumber data

sampai ke proses pencatatan atau pengolahan akuntansinya. Berikut ini adalah pembagian dari siklus akuntansi, antara lain, siklus pendapatan, siklus pengeluaran kas, siklus konversi, siklus manajemen sumber daya manusia (SDM), siklus buku besar dan laporan keuangan.

### Prosedur

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. Selanjutnya menurut Dwiermayanti (2009: 1), Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Dalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi, akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain”.

Prosedur merupakan urutan kegiatan klerikal, sedangkan kegiatan klerikal terdiri dari kegiatan yang dilakukan untuk mencatat informasi dalam formulir, buku jurnal dan buku besar maka kegiatan yang dilakukan adalah menulis, menggandakan, menghitung, memberi kode, mendaftar, memilih (mensortasi), memindah dan membandingkan.

### Sistem Pengeluaran Kas

Hall (2007:333), sistem pengeluaran kas adalah proses pembayaran kewajiban yang dihasilkan oleh sistem pembelian, selanjutnya prosedur pengeluaran uang (ilmu ekonomi 2012: 1) adalah prosedur pengeluaran cek untuk mengestimasi utang yang sudah disetujui dan mencatat pengeluaran tersebut. Prinsip internal kontrol yang perlu diperhatikan dalam prosedur pengeluaran kas, agar hal-hal yang tidak diinginkan dapat dihindari, antara lain sebagai berikut.

- a) Sebelum faktur pembelian disetujui untuk dibayar, harus dilakukan pemeriksaan perhitungan-perhitungan dalam faktur dan dokumen-dokumen pendukungnya.
- b) Dalam hal adanya retur pembelian maka jumlahnya harus dapat ditentukan untuk mengurangi utang yang akan dibayar.
- c) Semua utang dibayar dalam periode potongan sehingga didapatkan potongan pembelian.
- d) Jumlah saldo-saldo dalam buku pembantu harus cocok dengan saldo rekening kontrolnya dan dengan surat pernyataan piutang dari penjual (kreditur).
- e) Semua pengeluaran harus dengan cek kecuali pengeluaran-pengeluaran dari kas kecil.
- f) Dibentuk dengan dana kecil dengan *imprest system*
- g) Penandatanganan cek harus dipisahkan dari orang yang memegang buku cek.
- h) Petugas yang menandatangani cek dibedakan dari petugas yang menyetujui pengeluaran kas dan sedapat mungkin keduanya harus menyerahkan uang jaminan.
- i) Harus ada pertanggungjawaban dari pemegang buku cek tentang nomor-nomor cek yang digunakan untuk membayar dan yang dibatalkan.
- j) Tanggungjawab penerimaan uang harus dipisahkan dari tanggungjawab atas pengeluaran uang. Prinsip ini berlaku untuk lembaga-lembaga keuangan seperti bank.
- k) Petugas pengeluaran uang harus dipisahkan dari petugas yang mengerjakan pembukuan kas.
- l) Rekonsiliasi laporan bank dilanjutkan oleh petugas yang tidak menandatangani cek atau menyetujui pengeluaran.
- m) Persetujuan pengeluaran uang harus didukung dengan faktur dari penjual yang sudah disetujui dan dokumen pendukung lainnya.
- n) Cek untuk pengisian kas kecil dan gaji harus dibuat atas nama penerima.
- o) Sesudah dibayar, semua dokumen pendukung harus dicap lunas atau dilubangi agar tidak digunakan lagi.
- p) Dilakukan cuti berkala untuk petugas-petugas pengeluaran uang.
- q) Transfer uang antar bank harus dengan izin khusus dan dibuatkan rekening perantara.

Pengeluaran kas juga merupakan uang kas yang dikeluarkan secara tunai untuk melunasi biaya yang telah disetujui seperti halnya pengeluaran kas tergantung dari bidang usaha perusahaan. Pada perusahaan asuransi, pengeluaran kas yang utama adalah pengeluaran dana atas klaim nasabah.

Pengeluaran kas di dalam perusahaan adalah sebagai berikut.

- a) Pengeluaran kas paling sering adalah untuk membayar utang dan mengisi kembali kas kecil, pengeluaran kas yang lain seperti untuk membayar gaji karyawan, pelunasan utang bank, dll.
  - b) Perusahaan selalu berusaha untuk membayar utang dagang dengan memperoleh potongan pembelian.
- Jurnal khusus kas keluar umumnya digunakan untuk mencatat transaksi pembayaran hutang dagang serta pembayaran lain yang berkaitan dengan pembelian secara kredit.

### Pengendalian Internal

Horngren dan Harrison (2007:390), pengendalian internal adalah rencana organisasional dan semua tindakan terkait yang dirancang untuk mengamankan aktiva, mendorong karyawan untuk mengikuti kebijakan perusahaan, meningkatkan efisiensi operasi, dan memastikan catatan akuntansi yang akurat dan dapat diandalkan. Prosedur-prosedur pengendalian internal yang terdapat dalam perusahaan antara lain sebagai berikut.

- a. Karyawan yang kompeten, dapat diandalkan, dan etis  
Memberikan gaji yang tinggi akan menarik karyawan berkualitas tinggi, dan juga harus melatih melakukan tugas yang diberikan dan mengawasi setiap pekerjaan, hal ini akan membangun staf yang kompeten.
- b. Pemberian tanggungjawab  
Dalam sebuah perusahaan yang memiliki pengendalian internal yang baik, tidak ada tugas penting yang terlewatkan, dan setiap karyawan memiliki tanggungjawab tertentu.
- c. Pemisahan tugas  
Manajemen yang cerdas akan membagi tanggungjawab diantara dua atau lebih orang. Pemisahan tugas akan membatasi penipuan dan peningkatan keakuratan catatan akuntansi. Pemisahan tugas dapat dibagi atas dua bagian, yaitu antara lain sebagai berikut.
  - a) Pemisahan operasi dari akuntansi. Akuntansi harus berpisah sepenuhnya dari departemen operasi, seperti produksi dan penjualan.
  - b) Memisahkan penjagaan aktiva dari akuntansi. Akuntan tidak boleh menangani kas, dan kasir tidak boleh memiliki akses ke catatan akuntansi. Jika satu karyawan bertanggung jawab atas kedua tugas itu, orang tersebut dapat mencuri kas dan menutupi pencurian yang dilakukan. *Treasurer* perusahaan menangani kas, dan *Kontroler* memperhitungkan kas itu.
- d. Audit  
Untuk memvalidasi catatan akuntansinya, sebagian besar perusahaan melakukan audit. Audit adalah pemeriksaan laporan keuangan dan sistem akuntansi perusahaan untuk mengevaluasi sistem, auditor memeriksa pengendalian internal. Audit dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Auditor internal adalah karyawan perusahaan yang bertugas memastikan bahwa karyawan mengikuti kebijakan perusahaan dan operasi berjalan dengan efisien. Sedangkan auditor eksternal independen sepenuhnya dari perusahaan. Mereka ditugaskan untuk menentukan apakah laporan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang diterima umum. Auditor juga menyarankan perbaikan yang akan membantu perusahaan berjalan dengan mulus.
- e. Dokumen  
Dokumen menyediakan rincian tentang transaksi bisnis. Dokumen meliputi faktur dan pesanan melalui faks. Dokumen harus diberi nomor urut untuk mencegah pencurian dan ketidakefisienan.
- f. Perangkat elektronik  
Sistem akuntansi semakin kurang bergantung pada dokumen dan lebih mengandalkan pada perangkat penyimpanan digital.
- g. Pengendalian lainnya  
Perusahaan menyimpan dokumen penting dalam brankas tahan api, alarm anti pencuri, dan kamera keamanan akan melindungi properti lainnya.

## Klaim Asuransi

Asuransi atau dalam bahasa Belanda *verzekering* yang berarti pertanggungan. Dalam pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD), bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri dengan seseorang tertanggung dengan menerima uang premi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan.

Premi biasanya ditentukan dalam suatu presentase dari jumlah pertanggungan, dimana dalam presentase menggambarkan penilaian penanggung terhadap resiko yang ditanggungnya, penilaian penanggung berbeda-beda. Sedangkan mengenai pembayaran premi, biasanya dibayar tunai pada saat perjanjian pertanggungan ditutup. Tetapi jika premi diperjanjikan dengan anggaran maka premi dibayar pada permulaan tiap-tiap waktu angsuran.

Definisi klaim bruto menurut Ikatan Akuntan Indonesia yang terdapat dalam SAK No. 28 (2009), tentang perusahaan asuransi kerugian yaitu, klaim bruto adalah klaim yang jumlahnya telah disepakati, termasuk biaya penyelesaian klaim.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Data merupakan keterangan-keterangan yang diperoleh dari suatu penelitian, dimana data tersebut diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi dan selanjutnya untuk mencari alternatif yang sesuai dengan pemecahannya. Sugiyono (2009: 3), jenis data terdiri atas data kualitatif dan data kuantitatif yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a) Data kualitatif  
Data kualitatif adalah data yang tidak menggunakan angka.
- b) Data kuantitatif  
Data kuantitatif adalah data yang menggunakan angka

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa gambaran umum perusahaan yang terdiri dari struktur organisasi, pembagian tugas masing-masing departemen sampai dengan prosedur-prosedur penyelesaian klaim yang ada pada PT. Askes (persero) cabang Manado.

#### b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, Sugiyono (2009: 62), yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a) Sumber data primer  
Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
- b) Sumber data sekunder  
Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui tahap-tahap berikut.

#### a. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan bahan-bahan kepustakaan, dan literatur-literatur serta tulisan ilmiah yang berhubungan atau ada kaitannya dengan penelitian ini.

#### b. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan adalah pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, dimana hal ini diperoleh dengan cara sebagai berikut.

##### a) Observasi

Observasi, yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung dalam perusahaan untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

- b) Wawancara  
Wawancara, yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan.
- c) Dokumentasi  
Dokumentasi, yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan arsip atau dokumen-dokumen yang bersifat tulisan dari perusahaan.

### **Metode Analisis Data**

Untuk menganalisis data yang ada, digunakan metode deskriptif. Tujuan utama dalam menggunakan analisis deskriptif yaitu menguraikan, mengumpulkan dan mengolah serta menganalisis data kualitatif agar dapat menggambarkan peristiwa dalam perusahaan.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui struktur organisasi PT Askes dan mempelajari tugas dan tanggungjawab tiap-tiap karyawan.
- b. Mempelajari sistem dan prosedur pembayaran klaim yang ada pada PT Askes.
- c. Membandingkan sistem dan prosedur pembayaran klaim yang terdapat pada PT Askes yang menjadi objek penelitian dengan teori yang terdapat pada literatur-literatur untuk dievaluasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil penelitian**

PT Askes (persero) merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya. PT Askes (persero) cabang Manado yang berlokasi di JL. Tololiu Supit No. 11 yang merupakan satu dari 6 (enam) cabang yang ada di divisi regional X (Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, dan Maluku Utara) yang mempunyai maksud dan tujuan kegiatan perseroan ialah turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya dibidang asuransi sosial melalui penyelenggaraan asuransi atau jaminan kesehatan, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya perseoran untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, guna meningkatkan nilai manfaat bagi peserta dan nilai perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Secara garis besar, semua proses pembayaran yang dilakukan PT Askes (persero) baik dalam pembayaran atas klaim asuransi maupun pembayaran uang muka, harus diikuti dengan prosedur yang telah ditentukan. Segala bentuk pembayaran yang dilakukan harus melibatkan 2 (dua) bagian keuangan dalam proses pembayarannya, yaitu fungsi keuangan dan fungsi akuntansi. Fungsi keuangan bertugas untuk memverifikasi semua bukti tagihan dan melakukan pembayaran atas tagihan tersebut, sedangkan fungsi akuntansi hanya mencatat segala bentuk transaksi dan kegiatan keuangan pada buku harian dan membuat pembukuan.

Prosedur pembayaran klaim dan pembayaran uang muka pelayanan kesehatan PT Askes (persero) dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Proses pembayaran klaim diawali denganseksi pelayanan menyerahkan semua bukti tagihan klaim maupun uang muka ke bagian keuangan untuk dilakukan verifikasi, kemudian bagian keuangan mengecek ke buku hutang dan mencocokkan dengan bukti tagihan, apakah sesuai dengan tagihan klaim yang ada di PT Askes dengan bukti tagihan yang diserahkan. Dilakukan pengecekan pula pada jumlah tagihan mengenai sisa yang harus dibayar karena telah dilakukannya pembayaran uang muka.
- b. Apabila tagihan tersebut benar dan persyaratan yang dibutuhkan telah sesuai, selanjutnya bagian pembukuan melakukan penginputan data sesuai dengan data yang ada pada berkas tagihan. Namun apabila belum sesuai, bagian keuangan berhak mengembalikan semua berkas ke pihak yang mengajukan penagihan.

- c. Setelah semua data diinput, bagian keuangan membuat bukti pengeluaran yang kemudian diserahkan ke fungsi akuntansi.
- d. Fungsi akuntansi akan melakukan approval terhadap bukti pengeluaran tersebut, dan mencatat di buku harian, slip jurnal dan buku besar dengan mengacu pada buku bantu.
- e. Setelah dilakukan approval, bagian akuntansi menyerahkan kembali ke bagian pencatatan untuk dicatat di bukti pengeluaran kas atau bank untuk diserahkan ke kasir.
- f. Kemudian dibuatkan kwitansi dengan mencantumkan nominal yang akan di bayar.
- g. Semua bukti pengeluaran dan kwitansi diserahkan ke kasir, dan kasir akan melakukan pembayaran kepada PPK (pemberi pelayanan kesehatan) atau *claimant* dengan *bilyet giro* (BG)

Semua tahapan tersebut harus terpenuhi, apabila salah satu dari prosedur tidak dilakukan maka pembayaran atas tagihan tidak dapat diberikan.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil evaluasi di PT Askes, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan di PT Askes ini telah memadai. Prosedur yang diperlukan dalam sistem pengendalian internal berjalan dengan baik dan efektif, secara lebih jelas dapat diuraikan sebagai berikut.

- a. Karyawan yang kompeten dan dapat diandalkan  
Sukses tidaknya struktur pengendalian internal sangat dipengaruhi oleh kecakapan karyawan karena bagaimanapun baiknya suatu sistem, sangat bergantung dari pelaksanaannya. Dalam mendapatkan karyawan yang jujur dan kompeten PT Askes telah menempu cara-cara sebagai berikut.
  - 1) Penyeleksian calon karyawan  
Seleksi calon karyawan harus dilakukan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya. Hal ini diperlukan mengingat pentingnya kejujuran dan keahlian karyawan dalam menjalankan tugasnya. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh karyawan tertera dalam *job description* yang ada di perusahaan.
  - 2) Penilaian karyawan  
Penilaian terhadap karyawan sangat diperlukan, karena dengan adanya penilaian ini dapat diukur prestasi karyawan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.
  - 3) Pelatihan karyawan  
Adanya pelatihan ini memungkinkan karyawan bekerja dengan penuh tanggungjawab dan berdedikasi terhadap perusahaan.
- b. Pemberian tanggungjawab dan pemisahan tugas  
Sistem pemberian tanggungjawab merupakan alat bagi tiap-tiap bagian untuk menentukan pekerjaannya. Sistem pemberian tanggungjawab ini disesuaikan dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan dalam *job description*, di mana dalam transaksi pengeluaran kas harus mendapat otorisasi oleh pejabat yang berwenang. Prosedur yang dilaksanakan didalam proses penyelesaian klaim asuransi kesehatan pada umumnya sudah memadai. Aktivitas operasional dilakukan oleh beberapa bagian misalnya, prosedur penerimaan klaim di tangani oleh bagian klaim, prosedur pencatatan dilakukan oleh seksi akuntansi, dan prosedur pembayaran kas, di kelola oleh bagian kassa, sehingga menimbulkan perlindungan yang cukup terhadap pengeluaran kas.
- c. Dokumen menyediakan rincian tentang transaksi bisnis.  
Penggunaan dokumen pengeluaran kas, kwitansi yang bernomor urut dan tercetak.
- d. Audit dilakukan pada PT Askes untuk memeriksa laporan keuangan dan sistem akuntansi perusahaan, untuk auditor internal bertugas memastikan bahwa karyawan mengikuti kebijakan perusahaan dan prosedur yang ada berjalan dengan efisien

Sehingga secara teori dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal yang ada di PT Askes (persero) cabang Manado telah memadai dan secara praktek usaha pengembangan sumber daya manusia sudah dilakukan secara intensif. Hal ini dapat dilihat dari tenaga-tenaga ahli yang tidak hanya memahami teori tapi juga menguasai aspek praktis, selain itu dari pembicaraan dengan fungsi terkait dalam proses penyelesaian klaim, kendala yang ditemukan justru ada pada korban atau tertanggung, misalnya tidak lengkapnya data pendukung dalam penyelesaian klaim dari korban. Hal semacam inilah sudah tentu akan menghambat proses persyaratan administrasi yang di perlukan, yang tentunya akan mempengaruhi cepat atau tidaknya proses penyelesaian klaim.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap sistem dan prosedur pembayaran klaim pada PT Askes (persero) cabang Manado, dengan hasil pengamatan terhadap aktivitas proses penyelesaian klaim pada PT Askes (persero) cabang Manado sudah cukup memadai, dalam arti sudah efektif. Prosedur akuntansi klaim yang ada sudah menggambarkan prosedur penyelesaian klaim yang jelas dan mudah bagi *claimant* serta informasi yang lengkap ke masing-masing bagian terkait dalam proses penyelesaian klaim.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Penulismemberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pengendalian internal yang diterapkan di PT Askes (persero) telah memadai, serta prosedur yang diperlukan dalam sistem pengendalian internal berjalan dengan baik.
2. Evaluasi yang dilakukan terhadap sistem dan prosedur pembayaran klaim, dengan hasil pengamatan terhadap aktivitas proses penyelesaian klaim pada PT Askes sudah baik. Prosedur klaim yang ada menggambarkan prosedur penyelesaian klaim yang jelas dan mudah bagi *claimant* serta informasi yang lengkap ke bagian terkait dalam proses penyelesaian klaim.

### Saran

Saran yang penulis sampaikan yaitu:

Dalam pemberian pelayanan kepada para pelanggannya petugas pelayanan sebaiknya memahami sistem yang diterapkan PT Askes dengan baik, sehingga kinerja pelayanan menjadi lebih optimal dan konsumen dapat meningkat kepuasannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyos. 2006. *Kamus Standar Akuntansi*, Citra Harta Prima, Jakarta.
- Asuransi 2012. Pengertian Asuransi Umum, *Artikel*. <http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-asuransi-umum-tujuan.html>
- Fatta Al Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*, Andi, Yogyakarta.
- Hall A. James. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi* Edisi ketigabelas, diterjemahkan Dewi Firiarsari dan Deny Amos Kwary, Salemba Empat, Jakarta .
- Horngren T. Charles. Walter T. Harrison Jr. 2007, *Akuntansi*, Erlangga, Jakarta.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2009. *Standar Akuntansi Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ilmu Ekonomi. 2012. *Artikel* sistem pengeluaran kas dari <http://www.ilmu-ekonomi.com/2012/04/sistem-pengeluaran-kas.html>
- Kieso E. Donald, Jerry J. Weygandt, Terry D. Warfield. 2008. *Akuntansi Intermediate* Edisi keduabelas, Erlangga, Jakarta.
- Kusrini, Andri Koniyo. 2007. *Tuntutan praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic Microsoft dan SQL Server*, Andi, Yogyakarta.
- Dwiermayanti. 2009. *Sistem Informasi Akuntansi*, *Artikel*.
- Rudianto. 2009. *Pengantar Akuntansi*, Erlangga, Jakarta.