



**PERANAN INTERNAL AUDIT ATAS PENINGKATAN  
EFEKTIVITAS PENAGIHAN PREMI ASURANSI PADA  
PT. ASURANSI STACO MANDIRI**

**Skripsi**

**Dibuat Oleh:**

**Zaenal Abidin  
022107036**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**JUNI  
2012**

**PERANAN INTERNAL AUDIT ATAS PENINGKATAN  
EFEKTIVITAS PENAGIHAN PREMI ASURANSI PADA  
PT ASURANSI STACO MANDIRI**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan  
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak)

Ketua Jurusan

(Dr. Yohanes Indrayono, MM., Ak)

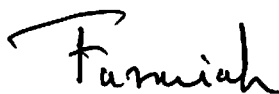
**PERANAN INTERNAL AUDIT ATAS PENINGKATAN  
EFEKTIVITAS PENAGIHAN PREMI ASURANSI PADA  
PT ASURANSI STACO MANDIRI**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada Hari: Sabtu Tanggal: 05 Mei 2012

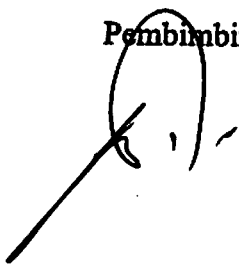
Zaenal Abidin  
022107036

Menyetujui  
Dosen Penilai,



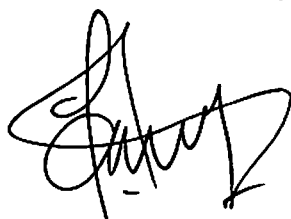
(Fazariah Mahruzar, MM., Dra., Ak)

Pembimbing



(Tumpak Pasaribu, MM., Drs)

Co Pembimbing



(Fauzi, MM., Drs)

## **ABSTRAK**

**ZAENAL ABIDIN. NPM 022107036. Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi Pada PT. Asuransi Staco Mandiri. Dibawah bimbingan: BAPAK TUMPAK PASARIBU dan BAPAK FAUZI.**

**PT. Asuransi Staco Mandiri adalah perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi Kerugian PT. Asuransi Staco Mandiri berlokasi di Wisma Tugu Raden Saleh, Jl. Raden No.44. Jakarta.**

**Intenal audit adalah unit pengawasan yang dibentuk oleh manajemen untuk membantu menggawasi jalannya sistem dan ketaatan atas ketentuan yang telah ditetapkan. Peran internal audit harus bersifat objektif dan independen dalam melaksanakan tugasnya. Internal audit memberikan jasa penilai dan jasa konsultasi yang memberikan perbaikan terhadap perusahaan untuk mencapai sasaran organisasi.**

**Penelitian ditunjukan untuk mengetahui sejauh mana peran Internal Audit dalam peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi.**

**Permasalahan yang terjadi pada PT. Asuransi Staco Mandiri yaitu ketika nasabah atau tertanggung tidak membayar premi pada saat jatuh tempo pembayaran sehingga polis tersebut dapat dibatalkan dikarenakan lemahnya pengendalian penagihan premi asuransi.**

**Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis mengajukan hipotesis penelitian yaitu (1)Pelaksanaan internal audit pada PT. Asuransi Staco Mandiri belum memadai. (2)Efektivitas penagihan premi asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri belum tercapai. (3)Internal audit berperan dalam peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri.**

## **KATA PENGATAR**

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah, yang tidak ada sekutu baginya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Saw, beserta keluarga, sahabat dan orang-orang yang mengikuti hingga hari Akhir. Bersyukur penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri”**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dibuat adalah sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, serta do'a dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini ijinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE, Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak Dr. Yohanes Indarayono., MM.,SE.,AK selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Ellyn Octavianty, MM., SE., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Bapak Tumpak Pasaribu, MM., Drs selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor

yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Fauzi, MM., Drs selaku Dosen Co. Pembimbing Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Umi dan Abah yang tercinta yang mau susah payah untuk menjaga, merawat, membesarkan saya. Serta kakak dan adik ku yang selalu membantu dalam penulisan skripsi ini.
7. PT. Asuransi Staco Mandiri yang memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Karyawan dan Karyawati PT. Asuransi Staco Mandiri yang telah mendukung dalam pengambilan data sampai penulisan skripsi ini terselesaikan.
9. Serta segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat.
10. Teman-teman Akuntansi Angkatan 2007 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas pakuan dan semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa makalah skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Penulis berharap makalah skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan mahasiswa.

Bogor, April 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	4
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian .....	5
1.5.1. Kerangka Pemikiran .....	5
1.5.2. Paradigma Penelitian.....	12
1.6. Hipotesis Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Internal Audit.....	14
2.1.1. Pengertian Internal Audit .....	14
2.1.2. Peran Internal Audit .....	15
2.2. Pengendalian Internal .....	19
2.2.1. Pengertian Pengendalian Internal.....	19
2.2.2. Pengertian Sistem Pengendalian Internal .....	21
2.2.3. Tujuan Sistem Pengendalian Internal.....	21
2.2.4. Komponen-Komponen Struktur Pengendalian Internal.....	22
2.2.5. Keterbatasan Sistem Pengendalian Internal .....	24
2.3. Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas.....	26
2.4. Asuransi .....	27
2.4.1. Pengertian Asuransi.....	27
2.4.2. Jenis-Jenis Asuransi.....	28
2.4.3. Tujuan Asuransi.....	29
2.4.4. Karakteristik Usaha Asuransi .....	29
2.4.5. Premi Asuransi .....	31
2.4.6. Efektivitas Penagihan Premi Asuransi .....	32
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian.....	35
3.2. Metode Penelitian .....	35
3.2.1. Desain Penelitian.....	35
3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	37

3.2.3.	Prosedur Pengumpulan Data .....	40
3.2.4.	Metode Analisis.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1.	Sejarah PT. Asuransi Staco Mandiri .....	42
4.1.2.	Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang .....	45
4.1.3.	Kegiatan Operasi PT. Asuransi Staco Mandiri.....	57
4.2.	Bahasan Penelitian.....	63
4.2.1.	Penagihan Premi Asuransi .....	63
4.2.2.	Sistem Penerimaan Premi Asuransi .....	64
4.2.3.	Bagian-Bagian Yang Terkait Dalam Penagihan Premi Asuransi .....	74
4.2.4.	Efektivitas Penagihan Premi Asuransi .....	75
4.3.	Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi.....	76
4.3.1.	Analisa Hasil Kuesioner.....	76
4.3.2.	Uji Validasi .....	77
4.3.3.	Uji Kenyataan ( <i>Realible</i> ).....	79
4.3.4.	Peranan Internal Audit Atas Efektivitas Penagihan Premi Asuransi .....	80
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1.	Simpulan.....	83
5.2.	Saran .....	84
<b>JADWAL PENELITIAN</b>		
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. : Operasionalisasi Variabel .....	
Tabel 2. : Hasil Tabulasi Data Kuesioner .....	78
Tabel 3. : Skor Peranan Internal Audit Atas Efektivitas penagihan Premi Asuransi Dengan Skala Likert.....	81
Tabel 4.: Interval .....	64

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. : Paradigma Penelitian .....	16
Gambar 2. : Alur Penutupan Asuransi .....	30
Gambar 3. : Alur Penerimaan Premi Asuransi Secara Langsung .....	16
Gambar 4. : Alur Penerimaan Premi Asuransi Secara Langsung .....	16
Gambar 5. : Alur Penerimaan Premi Asuransi Secara Langsung .....	16
Gambar 6. : Alur Penerimaan Premi Asuransi Melalui Bank .....	16
Gambar 7. : Alur Penerimaan Premi Asuransi Melalui Bank .....	16
Gambar 8. : Alur Penerimaan Premi Asuransi Melalui Kantor Cabang ( <i>Branch</i> ), Perantara ( <i>Broker Insurance, Agent</i> ) .....	1
Gambar 9. : Uji Kenyataan ( <i>Realible</i> ) .....	16
Gambar 10: Perhitungan Skala Likert .....	16

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.: Struktur Organisasi PT. Asuransi Staco Mandiri**

**Lampiran 2.: Prosedur Penagihan Premi Asuransi**

**Lampiran 3.: Kuesioner Penelitian**

**Lampiran 4.: Pengolahan Hasil Jawaban Kuesioner**

**Lampiran 5.: Surat Keterangan Penelitian**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Asuransi dewasa ini telah menunjukkan perkembangannya yang semakin membaik. Dengan semakin bertambahnya pengetahuan masyarakat serta seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, perkembangan industri asuransi nasional saat ini mengalami kemajuan yang berarti. Masyarakat tidak lagi memandang asuransi sebagai kebutuhan sekunder dan hanya dimiliki oleh masyarakat menengah ke atas saja, tetapi saat ini asuransi sudah merupakan kebutuhan disemua aspek kehidupan seperti pendidikan, kesehatan, usaha, keselamatan bekerja, pensiun serta kematian. Hal tersebut tidak terlepas dari peran pelaku industri asuransi yang memperkenalkan produk-produk asuransi kepada semua lapisan masyarakat. Sekarang ini tidak hanya masyarakat menengah ke atas saja yang mengenal manfaat asuransi tetapi masyarakat menengah ke bawah juga sebagian besar sudah mengenal manfaat asuransi.

Usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan bukan bank menjadi penting peranannya, kebutuhan akan usaha perasuransian telah cukup lama hadir dalam perekonomian Indonesia dan berperan dalam perjalanan sejarah bangsa Indonesia berdampingan dengan sektor kegiatan lainnya. Kehadiran usaha perasuransian yang mengalami kemajuan selaras dengan perkembangan dunia usaha yang tidak terelakkan pada situasi dimana sebagian besar pengusaha dan anggota masyarakat memiliki kecenderungan

untuk menghindari atau mengalihkan resiko keuangan. Perusahaan asuransi yang mengambil alih atau menanggung sebagian risiko tersebut.

Dari kegiatan usaha sebagai perusahaan asuransi, perusahaan asuransi merupakan salah satu perusahaan yang berorientasi laba dengan mengandalkan premi sebagai pendapatan utama. Premi yang diterima oleh perusahaan melalui penagihan atau pembayaran langsung oleh nasabah, pembayaran premi asuransi wajib dibayarkan oleh nasabah atau bertanggung kepada perusahaan sebagai penanggung. Untuk memperlancar kegiatan usaha, perusahaan sangat bergantung kepada penagihan premi yang belum atau terlambat dibayarkan oleh tertanggung. Sebagai sumber pendapatan terbesar, penagihan premi diharapkan dapat efektif agar memperlancar aktivitas operasional serta mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

Untuk mencapai efektivitas penagihan premi, dibutuhkan pengendalian internal yang memadai. Tidak memadainya pengendalian internal dapat mengakibatkan kurang optimalnya pendapatan yang akan diterima perusahaan, sehingga itu merupakan indikasi dari tidak tercapainya efektivitas pencapaian tujuan bisnis asuransi.

PT. Asuransi Staco Mandiri adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang asuransi umum. PT. Asuransi Staco Mandiri didirikan di Jakarta sesuai dengan akte Notaris H. Asmawel Amin S.H. dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tahun 1990. PT. Asuransi Staco Mandiri bergerak dalam bidang asuransi kerugian dengan jenis pertanggungan: asuransi kecelakaan diri, asuransi kebakaran, asuransi

kendaraan bermotor, asuransi tenaga kerja, asuransi tanggung gugat, asuransi pengangkutan dan lain-lain.

Sebagai perusahaan asuransi, PT. Asuransi Staco Mandiri sangat membantu nasabahnya dalam mengalihkan resiko kerugian yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti. Dari hasil penjualan jasa pengalihan resiko, perusahaan menghasilkan pendapatan yang diperoleh dari persentase rate premi yang telah disepakati antara penanggung dengan tertanggung. Permasalahan yang timbul yaitu ketika nasabah atau tertanggung tidak membayar premi pada saat jatuh tempo pembayaran sehingga polis tersebut dapat dibatalkan.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Asuransi Staco Mandiri dengan judul "Peranan internal audit atas peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri".

## 1.2. Perumusan Masalah dan Identifikasi Masalah

Penagihan premi yang dilakukan PT. Asuransi Staco Mandiri belum efektif, ditunjukkan dengan adanya nasabah atau tertanggung yang telat membayar premi asuransinya sehingga polis tersebut dibatalkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan internal audit pada PT. Asuransi Staco Mandiri?
2. Bagaimana efektivitas penagihan premi pada PT. Asuransi Staco Mandiri?

### 3. Sejauhmana peranan internal audit atas peningkatan efektivitas penagihan premi pada PT. Asuransi Staco Mandiri?

#### 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang relevan sebagai dasar untuk menjelaskan hubungan antara peranan internal audit dengan efektivitas penagihan premi asuransi PT. Asuransi Staco Mandiri, sebagai bahan dalam penyusunan skripsi tentang peranan internal audit atas peningkatan efektivitas penagihan premi pada PT. Asuransi Staco Mandiri. Serta sekaligus agar dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas audit internal PT. Asuransi Staco Mandiri dalam mendorong efektivitas penagihan premi asuransi.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan internal audit pada PT. Asuransi Staco Mandiri.
2. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penagihan premi pada PT. Asuransi Staco Mandiri.
3. Untuk mengetahui peranan internal audit atas peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri.

#### 1.4. Kegunaan penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis atau Akademik

a. Bagi penulis

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memperoleh pengetahuan serta mengetahui penerapan ilmu yang diterima di bangku perkuliahan dengan praktik di lapangan, khususnya mengenai peranan internal audit atas peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi.

b. Bagi pembaca

Diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber bacaan yang memberikan tambahan informasi, wawasan dan pengetahuan para pembaca, khususnya mengenai peranan internal audit atas peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan khususnya PT. Asuransi Staco Mandiri mengenai peranan internal audit atas peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi, agar penagihan premi yang dilakukan pada masa mendatang dapat efektif.

1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Usaha perasuransian telah cukup lama hadir dalam perekonomian Indonesia dan berperan dalam perjalanan sejarah bangsa Indonesia berdampingan dengan sektor kegiatan lainnya. Kehadiran perusahaan asuransi merupakan hal yang rasional karena dimana sebagian pengusaha dan anggota masyarakat memiliki kecenderungan umum untuk menghindari atau mengalihkan resiko



kerugian keuangan, untuk mengurangi resiko kerugian, perusahaan asuransi yang mengambil ahli resiko kerugian tersebut.

Undang-undang nomor 2 tahun 1992 tentang perasuransian menetapkan bahwa:

Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana 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 dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Resiko yang dapat diasuransikan meliputi kecelakaan, kerusakan, atau kehilangan aset tertentu ataupun kejadian yang menimbulkan hilangnya hak atau menimbulkan kerugian finansial. Perusahaan asuransi akan menanggung seluruh atau sebagian dari kerugian yang diderita tertanggung karena terjadinya kejadian atau situasi yang diasuransikan selama masa kontrak asuransi.

Kegiatan usaha asuransi berhubungan dengan kontrak atau perjanjian kepada perusahaan yang didapatkan melalui pemasaran serta tender yang dimenangkan oleh perusahaan asuransi. Adapun jenis-jenis perusahaan yang berhubungan langsung dengan usaha pertanggungan yaitu perusahaan asuransi kerugian, perusahaan asuransi jiwa, perusahaan reasuransi, perusahaan pialang asuransi,

perusahaan pialang reasuransi, agen asuransi perusahaan penilai kerugian asuransi dan perusahaan konsultan aktuarial.

Himpunan peraturan-peraturan dibidang perasuransian di Indonesia (2010, 4), menetapkan bahwa:

Usaha asuransi adalah usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.

Perusahaan asuransi mempunyai tanggung jawab atas resiko yang diasuransikan ketika nasabah telah membayar premi asuransinya, tetapi jika nasabah tidak membayar premi asuransi sesuai perjanjian maka pihak perusahaan asuransi berhak membatalkan polis asuransi atau perjanjian atas resiko yang ditanggung oleh asuransi.

Adapun yang menjadi obyek asuransi adalah benda dan jasa, jiwa dan raga, kesehatan manusia, keselamatan kerja, tanggung jawab hukum, serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan atau berkurang nilainya. Tertanggung dalam hal ini dapat mengajukan klaim terhadap kerugian yang dialaminya.

Penagihan premi harus dilakukan secara efektif, karena premi yang akan ditagih merupakan aktiva produktif untuk perusahaan yang merupakan komponen penerimaan pendapatan perusahaan yang paling utama. Oleh karena itu penagihan premi harus dilakukan secara efektif. IBK Bayangkara (2008, 14) menyatakan bahwa, "Efektivitas harus sesuai tujuan organisasi". Penagihan premi asuransi dapat

dikatakan efektif apabila tujuan penagihan premi tercapai sesuai tujuan organisasi, premi ditagih secara tepat waktu sehingga tidak menjadi premi yang tidak tertagih. Untuk itu perlu adanya pengendalian internal yang baik.

Menurut Standar Profesional Akuntan Publik, SA Seksi 319 PSA No. 69, pengendalian internal adalah:

Suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personil lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini: (a) keandalan laporan keuangan, (b) efektivitas dan efisiensi operasi, dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (SPAP per 1 Januari 2001)

Pengendalian internal ini berfungsi untuk menyatukan setiap tingkatan manajemen agar tetap pada tujuan awal perusahaan yang sesuai dengan standar dan sistem yang ditetapkan.

Sanyoto Gondodiyoto (2007, 253) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal juga memiliki beberapa keterbatasan, antara lain adalah:

1. Kolusi

Pengendalian internal mengusahakan agar kolusi dapat dihindari sejauh mungkin, akan tetapi tidak dapat menjamin kolusi itu tidak terjadi.

2. Perubahan

Struktur pengendalian internal di setiap organisasi harus selalu diperbaharui sesuai dengan perkembangan kondisi dan teknologi.

3. Kelemahan manusia

Banyak kebobolan terjadi pada sistem pengendalian internal yang secara teoritis sudah baik yang diakibatkan lemahnya pelaksanaan yang dilakukan oleh personil yang bersangkutan.

4. Azas biaya dan manfaat

Pengendalian internal juga harus membandingkan antara biaya dan manfaat. Pengendalian internal yang komprehensif membutuhkan biaya yang relatif mahal.

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (2007, 16) menyatakan bahwa pengendalian internal dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Pengendalian pencegahan  
Pengendalian pencegahan dimaksudkan untuk mencegah terjadinya suatu kesalahan.
2. Pengendalian deteksi  
Pengendalian deteksi dimaksudkan untuk mendeteksi suatu kesalahan
3. Pengendalian koreksi  
Pengendalian koreksi melakukan koreksi masalah-masalah yang teridentifikasi oleh pengendalian deteksi.
4. Pengendalian pengarahan  
Pengendalian pengarahan adalah pengendalian yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung dengan tujuan agar kegiatan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan atau ketentuan yang berlaku.
5. Pengendalian kompensatif  
Pengendalian kompensatif dimaksudkan untuk memperkuat pengendalian karena terabaikannya suatu aktivitas pengendalian.

Untuk menilai pengendalian internal pada kegiatan penagihan premi asuransi apakah sudah cukup memadai atau tidak, dapat dilihat dari komponen pengendalian internal pada organisasi tersebut. Komponen pengendalian internal merupakan fondasi utama dari suatu pengendalian internal di setiap organisasi.

Komponen pengendalian internal itu sendiri menurut COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*) adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Pengendalian;
2. Penilaian Resiko;
3. Aktivitas Pengendalian;
4. Informasi dan Komunikasi;

## 5. Pemantauan.

Untuk menilai dan mengevaluasi pengendalian internal terhadap penagihan premi asuransi, maka perlu dilakukan audit internal atas penagihan premi asuransi oleh internal audit. Daeng Naja (2006, 6-7) menyatakan bahwa:

Audit adalah suatu proses penilaian dalam arti yang luas, secara independen terhadap data dan fakta untuk menilai tingkat kesesuaian, tingkat keamanan, tingkat kewajaran yang disajikan dalam laporan mengenai opini dan saran.

Pelaksanaan audit dapat dilakukan oleh pihak eksternal dan internal perusahaan. Sukrisno (2009, 221) menyatakan bahwa:

Internal audit adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan, baik terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan, maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan dan ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku.

Pengendalian internal yang memadai dapat mendukung efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi organisasi termasuk aktivitas penagihan premi asuransi. Untuk dapat menilai kualitas pengendalian internal, auditor internal melakukan beberapa langkah/tahapan. Indra (2007, 4) secara umum proses audit untuk menilai kualitas pengendalian internal terdiri dari:

### 1. Perencanaan audit

Dalam tahap ini, auditor berupaya melakukan kerjasama dengan auditi untuk memperoleh gambaran lebih detil tentang auditi, serta mengumpulkan bukti awal dan melakukan penelaahan dengan memperhatikan sasaran audit tentatif dan mengikuti langkah-langkah pemeriksaan dalam program audit pendahuluan.

### 2. Pelaksanaan audit

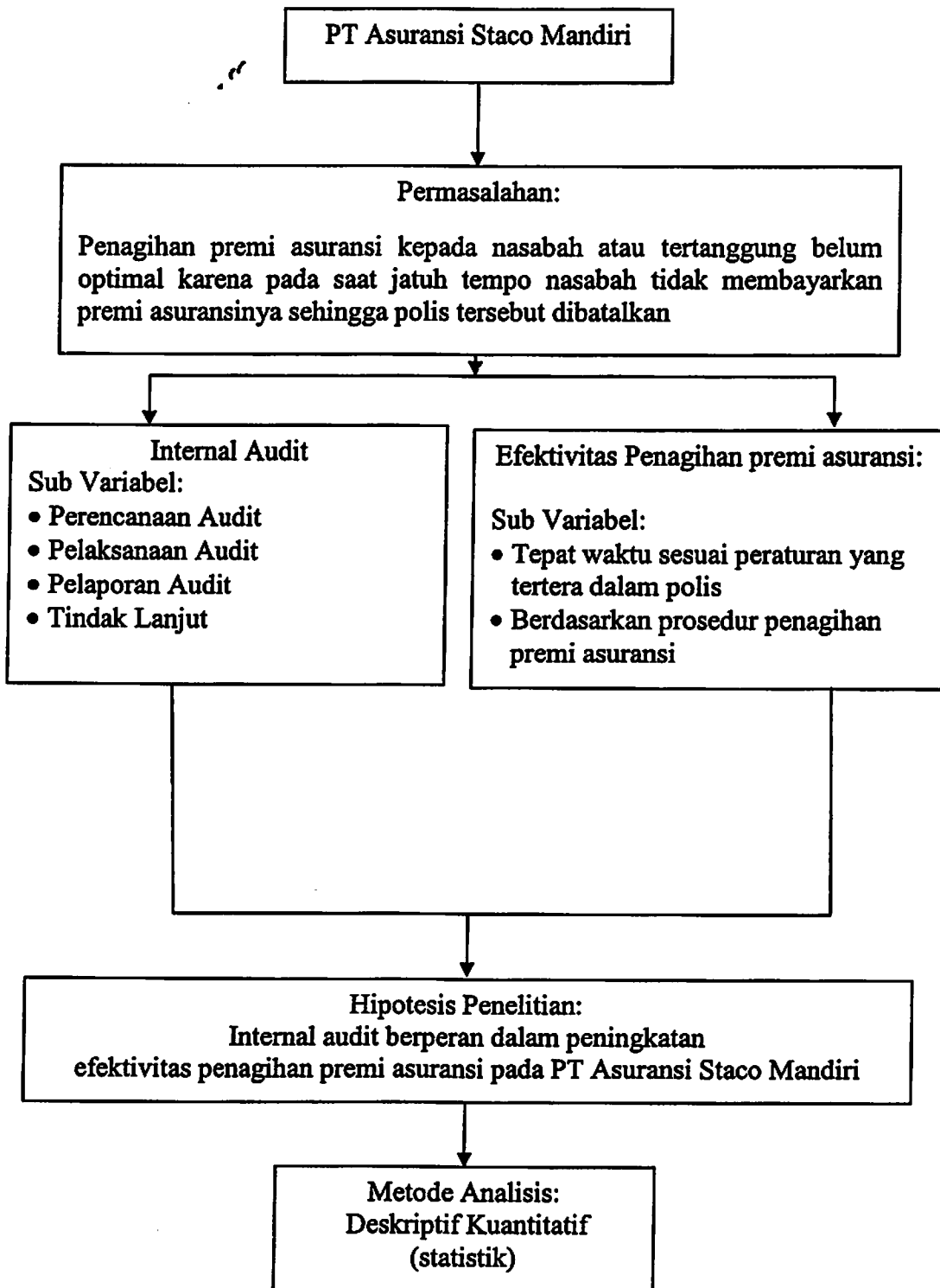
Pada tahap ini dilakukan pedalaman pemeriksaan, dengan mengumpulkan bukti-bukti yang lebih banyak dan analisa yang lebih mendalam, dalam rangka memperkuat/melengkapi atribut dengan permasalahan yang perlu mendapat perhatian sebagaimana diidentifikasi pada audit pendahuluan

### 3. Pelaporan audit

Penyusunan laporan hasil audit.

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan, maka auditor memberikan laporan serta rekomendasi terhadap kondisi pengendalian internal atas kegiatan penagihan premi asuransi, serta digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan pengendalian internal pada perusahaan.

## 1.5.2. Paradigma Penelitian



Gambar 1.  
Paradigma Penelitian

## 1.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah yang kebenarannya harus diuji lebih lanjut secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Pelaksanaan internal audit pada PT. Asuransi Staco Mandiri belum memadai.
2. Efektivitas penagihan premi asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri belum tercapai.
3. Internal audit berperan dalam peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Internal Audit

##### 2.1.1. Pengertian Internal Audit

Internal audit membantu organisasi mencapai tujuannya dengan membawa suatu disiplin, pendekatan sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian, dan tata kelola perusahaan yang baik. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan usahanya, suatu perusahaan sangat memerlukan adanya internal audit departemen yang efektif. Berikut ini pengertian internal audit menurut *The Institute of Internal Auditor*:

Internal auditing is an independent, objective assurance and consulting activity designed to add value and improve an organisation's operations it helps an organisation accomplish its objectives by bringing a systematic, disciplined approach to evaluate and improve the effectiveness of risk management, control and governance processes.

Atau diterjemahkan menurut penulis sebagai berikut:

Audit internal merupakan jaminan, independen, objektif dan konsultasi kegiatan yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi membantu organisasi mencapai tujuannya dengan membawa pendekatan yang sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian dan proses tata kelola.

Selain itu para ahli memiliki pandangan tentang pengertian internal audit sebagai berikut:

Internal audit adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal perusahaan, baik terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan, maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan dan ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku. (Sukrisno Agoes 2009, 211)

Internal Audit adalah kegiatan konsultasi dan *Assurance* independen yang dirancang untuk meningkatkan nilai dan kegiatan operasi perusahaan. Internal audit membantu organisasi untuk mencapai tujuannya dengan melakukan pendekatan yang sistematis dan berdisiplin dalam mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas dari manajemen risiko, pengendalian, dan proses tata kelola (*government process*) (Boynton, 2006)

Dari beberapa definisi diatas maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengertian internal audit, bahwa internal audit adalah kegiatan pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal perusahaan untuk memberikan kepastian terhadap peraturan yang berlaku baik peraturan dari pemerintah ataupun perusahaan serta meningkatkan operasi perusahaan sehingga diharapkan dapat mencapai tujuan organisasi.

### 2.1.2. Peran Internal Audit

Peran internal audit pada saat ini memiliki dua macam peran utama, yaitu internal audit berperan memberikan jasa penilaian atau penjaminan serta internal audit berperan memberikan jasa konsultasi (*Assurance and Consulting Services*).

Peran internal audit menurut *Institute of Internal Auditor* dalam Sawyer's sebagai berikut:

1. Peran internal audit sebagai jasa penjaminan atau penilaian adalah melakukan penaksiran atas risiko manajemen, pengendalian dan proses pengelolaan organisasi. Termasuk disini adalah penugasan-penugasan dalam revidi atau audit atas keuangan, ketaatan, kinerja, sistem keamanan, teknologi informasi. Untuk melaksanakan peran tersebut, internal auditor harus menampilkan independensi dan obyektivitas, integritas, kompetensi, serta kehati-hatian.
2. Peran internal audit sebagai jasa konsultasi merupakan pemberian nasehat (*advisory*) dan jasa terkait lainnya. Dalam memberikan jasa konsultasi biasanya sifat dan ruang lingkup kegiatannya telah ditentukan sebelumnya.

Perkembangan peran internal audit sebagai konsultan intern membantu manajemen dalam mengidentifikasi risiko yang berpotensi menghalangi tercapainya tujuan perusahaan, melalui evaluasi resiko manajemen dan pengendalian. Selain itu itu juga peran dari jasa konsultasi membantu manajemen dalam mengevaluasi efektivitas kegiatan serta penggunaan sumber daya, termasuk mencegah penyimpangan atau kesalahan, ketidakpatuhan (*compliance*) dan kecurangan (*fraud*).

Lebih lanjut *Institute of Internal Auditor* dalam Sawyer's yang dikutip Tumpak Pasaribu, internal auditor melakukan jasa konsultasi atau nasehat bagi klien audit sebagai berikut:

1. Membantu organisasi dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menerapkan manajemen risiko;
2. Mengidentifikasi kesadaran manajemen akan resiko dan menentukan penyelesaiannya melalui manajemen risiko;
3. Memberitahu manajemen kekurangan yang ada pada proses manajemen risiko dan memberikan saran untuk melaksanakan proses seperti itu;
4. Mendapatkan pemahaman atas ekspektasi manajemen mengenai bantuan audit internal yang dapat diberikan dalam proses manajemen risiko;

5. Mendapatkan konsep dari manajemen mengenai peran yang harus dimainkan audit internal dalam proses tersebut;
6. Memainkan peran yang proaktif, jika dibutuhkan dalam pengembangan proses manajemen risiko, dengan tetap mengingatkan terjadinya penurunan independensi;
7. Menjauhkan diri dari peran sebagai pemilik risiko.

Selain itu *Institute of Internal Auditor* dalam Sawyer's menjelaskan prinsip-prinsip yang menjadi pedoman pelaksanaan jasa konsultasi oleh audit internal diantaranya:

1. Standar atribut:
  - a. Jasa konsultasi dilakukan jika auditor telah memiliki tanggung jawab sebelumnya;
  - b. Adanya penurunan objektivitas dan independensi harus dikomunikasikan sebelum penugasan;
  - c. Menolak penugasan bila tidak memiliki cukup keahlian, pengetahuan atau kompetensi;
  - d. Melaksanakan penugasan dengan kemahiran profesional secara cermat dan seksama (*due profesional care*).
2. Standar kerja:
  - a. Merencanakan penugasan konsultasi;
  - b. Meninjau resiko sesuai dengan tujuan penugasan, selama penugasan konsultasi;
  - c. Menerapkan pengetahuan risiko yang didapat dari konsultasi kedalam fungsi pemberian keyakinan yang bisa dilakukan;
  - d. Menilai pengendalian sesuai tujuan penugasan selama penugasan konsultasi;
  - e. Tujuan penugasan harus sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi;
  - f. Mencapai kesepakatan dengan klien mengenai tujuan, ruang lingkup, tanggung jawab dan ekspektasi dari penugasan;
  - g. Mempertimbangkan risiko dan proses pengelolaan sepanjang disetujui oleh klien;
  - h. Mempertahankan lingkup penugasan yang akan dibahas klien;
  - i. Program kerja bisa bervariasi dalam bentuk dan isi;
  - j. Penetapan kebijakan mencakup penyimpanan catatan dan juga pemberian catatan atau dokumen kepihak dalam dan luar perusahaan;

- k. Komunikasi perkembangan dan hasil bisa bervariasi sesuai kebutuhan klien;
- l. Tanggung jawab komunikasi hasil akhir ke klien;
- m. Manajemen risiko dan pengelolaan harus dikomunikasikan ke manajemen senior dan komisaris;
- n. Mengawasi penyebaran hasil audit sesuai tujuannya.

Menurut Valery G Kumaat (2011, 12) internal audit memiliki

tiga peran yaitu :

1. Peran analisis atau penelaah data berbasis risiko bisnis yang mencakup aspek strategis seperti:
  - a. Melakukan sosialisasi terhadap prinsip-prinsip *risk management* dan mendeteksi berbagai *critical risk point* yang secara potensial tersimpan di tengah bisnis korporasi;
  - b. Melakukan *risk based data analysis* serta menyebarkan hasilnya secara teratur;
  - c. Mengembangkan perspektif pengawasan berbasis risiko dengan memasukkan aspek pengukuran risiko pada setiap objek audit;
  - d. Bila belum ada dan dirasa penting, merintis pembentukan unit kerja tersendiri yang berfokus pada penajaman risiko manajemen perusahaan.
2. Peran akselator atau pendorong terwujudnya pengawasan melekat.  
 Dengan memiliki akses ke semua unit kerja, internal audit dapat mempercepat terwujudnya budaya tersebut dengan cara:
  - a. Melakukan sosialisasi terhadap prinsip-prinsip administrasi dan pengendalian yang baik;
  - b. Menguji kecukupan *critical control point* pada setiap sistem yang ada (SOP) baik sebelum diluncurkan maupun dalam bentuk evaluasi efektivitas sistem;
  - c. Mengamati komitmen unit kerja atau fungsi tugas terkait dalam menjalankan administrasi dan pengendalian sesuai dengan sistem yang berlaku melalui uji kepatuhan;
  - d. Melakukan sinergi peran pengawasan dengan unit kerja lain (seperti accounting, finance, HRD). Melalui penugasan audit dan fungsi pengawasan bersama.
3. Peran penyelaras atau perekat strategi bisnis  
 Dengan bekal independensi yang kuat internal audit harus mampu menjadi alat senior manajemen sebagai

penyelaras dan perekat organisasi. Keadaan yang dapat menunjang hal tersebut adalah:

- a. Internal audit mampu memperkaya perspektif bisnis setiap pemimpin unit kerja dengan kecakapan membaca data serta naluri antisipatif *risk management* sebagai buah misi yang diusung internal audit secara konsisten;
- b. Internal audit dapat menambah bobot kepemimpinan setiap unit kerja dimata para bawahan (yang bisa melihat para atasannya sulit menyandingkan kedua peran *leadership and managerial*);
- c. Internal audit menjadi penterjemah yang efektif atas setiap arahan senior manajemen keseluruhan staf disetiap unit kerja, karena setiap berinteraksi dengan para *auditee*, internal audit mampu menawarkan *value added* bagi peningkatan efektivitas atau efisiensi dan pencapaian kerja.

Dari beberapa pernyataan diatas kemampuan seorang internal auditor saat ini benar-benar dituntut. Internal auditor harus memiliki pengetahuan keahlian yang cukup dan dapat bertanggung jawab dalam mengidentifikasi indikasi-indikasi kecurangan. Internal auditor juga mempunyai kesempatan untuk mengevaluasi pengendalian dan risiko-risiko kecurangan dan memberikan rekomendasi dalam mengurangi risiko-risiko dan pengembangan pengendalian. Secara khusus, seorang internal audit berperan menilai risiko-risiko perusahaan, penilaian risiko tersebut membantu sebagai dasar dalam membuat perencanaan audit dan pengujian pengendalian intern.

## 2.2. Pengendalian Internal

### 2.2.1. Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah rencana, metode, prosedur dan kebijakan yang didesain oleh manajemen untuk memberi jaminan yang memadai atas tercapainya efisiensi

dan efektifitas operasional, keandalan laporan keuangan, pengamanan terhadap aset, ketaatan atau kepatuhan terhadap undang-undang, kebijakan atau peraturan lain. (Valary G. Kumaat 2011, 15).

Menurut Standar Profesional Akuntan Publik, SA Seksi 319 PSA

No. 69, pengendalian internal adalah:

Suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini: (a) keandalan laporan keuangan, (b) efektivitas dan efisiensi operasi, dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (SPAP, per 1 Januari 2001)

Menurut Kell *et al* yang dikutip dalam Artikel *Wordpress* (2010)

dinyatakan bahwa pengendalian internal adalah

*"An entity's internal control structure consists of the policies and procedures established to provide reasonable assurance that specific entity objectives will be achieved"*.

Atau diterjemahkan menurut penulis sebagai berikut:

Pengendalian internal adalah struktur pengendalian internal sebuah entitas terdiri dari kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan untuk memberikan jaminan yang wajar bahwa tujuan entitas tertentu akan tercapai.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal merupakan struktur pengendalian internal. Struktur pengendalian internal merupakan alat manajemen berupa prosedur dan kebijakan sebagai lini terdepan untuk menjaga aktiva, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan, kinerja organisasi juga berfungsi sebagai alat untuk mendeteksi terjadinya kesalahan, kecurangan, penyimpangan dan ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

### 2.2.2. Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Arens *et al* (2008, 370) menyatakan bahwa, “sistem pengendalian internal terdiri dari atas kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan manajemen kepastian yang layak bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaran”.

Menurut Putra (2007) yang dinyatakan dalam Artikel *Accounting* sistem pengendalian internal adalah “kumpulan dari pengendalian intern yang terintegrasi, berhubungan dan saling mendukung satu dengan yang lainnya”.

Menurut Anisa Fitrianti yang dikutip dari Mulyadi menyebutkan bahwa:

Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Mulyadi dalam Anisa Fitrianti, 2006, 20).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem sistem pengendalian internal merupakan kumpulan kebijakan dan prosedur yang diantaranya struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi dan memberikan keyakinan bahwa tujuan organisasi telah tercapai secara efektif dan efisien.

### 2.2.3. Tujuan Sistem Pengendalian Internal

Arens *et al* (2008, 370) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal memiliki tiga tujuan, yaitu sebagai berikut:



1. Keandalan Pelaporan keuangan  
Manajemen memiliki tanggung jawab untuk memberikan keyakinan bahwa laporan keuangan telah disajikan secara jujur dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Efisien dan efektivitas operasi  
Pengendalian organisasi dimaksudkan untuk mendorong efektivitas dan efisiensi dari pengguna sumberdaya, termasuk tenaga kerja, untuk memberikan keyakinan dan pencapaian tujuan organisasi.
3. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan  
Organisasi diwajibkan mengikuti hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya Sanyoto Gondodiyoto (2007, 257) menambahkan bahwa, sistem pengendalian juga bertujuan untuk *“to safe asset and record”* atau untuk melindungi kekayaan organisasi.

#### 2.2.4. Komponen-komponen Struktur Pengendalian Internal

Menurut COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*) yang menyatakan bahwa Struktur pengendalian internal memiliki lima komponen, yaitu:

##### 1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian menetapkan corak suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran pengendalian individu-individu yang ada didalamnya. Lingkungan pengendalian adalah dasar untuk semua komponen pengendalian internal, menyediakan disiplin dan struktur. Lingkungan pengendalian mencakup :

- a. Integritas dan nilai etika;
- b. Komitmen terhadap kompetensi;
- c. Partisipasi dewan komisaris atau komite audit;
- d. Struktur organisasi;
- e. Pemberian wewenang dan tanggung jawab;
- f. Kebijakan dan praktek SDM.

## 2. Penaksiran Risiko

Risiko yang relevan dengan pelaporan keuangan mencakup peristiwa dan keadaan intern maupun ekstern yang dapat terjadi dan secara negatif mempengaruhi kemampuan entitas untuk mencatat, mengolah, meringkas dan melaporkan data keuangan konsisten dengan asersi manajemen dalam laporan keuangan.

Risiko dapat timbul atau berubah karena keadaan berikut :

- a. Perubahan dalam lingkungan operasi;
- b. Personil baru;
- c. Sistem informasi yang baru atau yang diperbaiki;
- d. Teknologi baru;
- e. Lini produk, produk atau aktivitas baru;
- f. Restrukturisasi korporasi;
- g. Operasi luar negeri;
- h. Standar akuntansi baru.

## 3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan. Aktivitas tersebut membantu memastikan bahwa tindakan yang diperlukan untuk menanggulangi risiko dalam mencapai tujuan entitas sudah dilaksanakan. Umumnya aktivitas pengendalian yang mungkin relevan dengan audit dapat digolongkan sebagai kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan hal-hal berikut :

- a. *Review* terhadap kinerja;
- b. Pengolahan informasi;
- c. Pengendalian fisik;
- d. Pemisahan tugas.

## 4. Informasi dan Komunikasi

Sistem informasi yang relevan dengan tujuan pelaporan keuangan, meliputi: sistem akuntansi, terdiri dari metode dan catatan yang dibangun untuk mencatat, mengolah, meringkas dan melaporkan transaksi entitas dan memelihara akuntabilitas bagi aktiva, hutang dan kewajiban yang bersangkutan.

Komunikasi mencakup penyediaan suatu pemahaman tentang peran dan tanggung jawab individu berkaitan dengan pengendalian internal.

Auditor harus memperoleh pemahaman pengetahuan memadai tentang sistem informasi yang relevan dengan pelaporan keuangan untuk memahami :

- a. Golongan transaksi dalam operasi entitas yang signifikan bagi laporan keuangan;
- b. Bagaimana transaksi tersebut dimulai;
- c. Catatan akuntansi, informasi pendukung, dan akun tertentu dalam laporan keuangan yang tercakup dalam pengelolaan dan pelaporan transaksi;
- d. Pengelolaan akuntansi yang dicakup sedang saat transaksi dimulai sampai dengan dimasukkan kedalam laporan keuangan.

#### 5. Pemantauan

Pemantauan adalah penilaian periodik dan berkelanjutan oleh manajemen atas mutu kinerja pengendalian internal untuk menentukan bahwa pengendalian itu berjalan seperti yang diharapkan dan dimodifikasi bila diperlukan. Pemantauan mencakup :

- a. Proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian sepanjang waktu;
- b. Bisa berjenjang secara vertikal dalam suatu proses;

- c. Bisa horizontal dalam menciptakan kerjasama dalam suatu proses;
- d. Bisa dilakukan secara independen (auditor internal).

#### 2.2.5. Keterbatasan Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal yang ideal belum tentu menjamin tidak memiliki keterbatasan/kelemahan. Sawyer (2005, 57) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Kesalahan dan pertimbangan;  
Seringkali, manajemen atau personil suatu organisasi dapat salah dalam mempertimbangkan keputusan bisnis yang diambil atau dalam melaksanakan tugas rutin karena tidak memadainya informasi, keterbatasan waktu atau tekanan lainnya.
2. Gangguan;  
Gangguan dalam pengendalian yang telah ditetapkan dapat terjadi karena personil secara keliru memahami perintah atau membuat kesalahan karena kelalaian, tidak adanya perhatian, atau kelelahan.
3. Kolusi;  
Merupakan tindakan bersama beberapa individu untuk tujuan kejahatan. Kolusi ini dapat mengakibatkan bobolnya pengendalian internal yang melindungi kekayaan entitas dan tidak terungkapnya ketidak beresan atau tidak terditeksinya kecurangan oleh struktur pengendalian internal yang dirancang.
4. Pengabaian oleh manajemen;  
Manajemen dapat mengabaikan kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan untuk tujuan yang tidak sah seperti keuntungan pribadi manajer, penyajian kondisi keuangan yang berlebihan, atau kepatuhan semu.
5. Biaya lawan manfaat;  
Biaya yang diperlukan untuk mengoperasikan struktur pengendalian internal tidak boleh melebihi manfaat yang akan diperoleh dari pengendalian tersebut.

Selanjutnya, menurut Sanyoto Gondodiyoto (2007, 253) keterbatasan sistem pengendalian internal bisa diakibatkan “perubahan struktur pengendalian pada suatu organisasi yang

selalu berubah-ubah karena menyesuaikan dengan kondisi dan teknologi”.

### 2.3. Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas

Internal audit memiliki beberapa tujuan salah satunya mendorong terjadinya efisiensi dan efektivitas terhadap kegiatan operasi organisasi. Jika dilihat dari tujuan tersebut dapat dikatakan peranan internal audit adalah untuk mendorong efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi organisasi dan mewujudkan tujuan organisasi.

Kamus Praktis Bahasa Indonesia (2008, 334) menyatakan bahwa, “peranan adalah sesuatu yang dibuat, tugas atau hal besar yang mempengaruhi”.

Jika dilihat dari pernyataan di atas, pada dasarnya peranan berasal dari kata peran yang berarti tugas sedangkan peranan dampak yang ditimbulkan dari tugas yang telah diselesaikan.

Dari pernyataan mengenai tujuan internal audit salah satunya adalah untuk mendorong efektivitas dan efisiensi kegiatan operasi organisasi. IBK Bayangkara (2008, 14) menyatakan bahwa, “Efektivitas harus sesuai tujuan organisasi”, dan Kamus Bahasa Indonesia (2008, 154) menyatakan bahwa, “kegiatan yang efektif harus dapat memberikan pengaruh atau akibat yang positif bagi kegiatan operasi dan tujuan organisasi”.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tujuan organisasi dan memberikan pengaruh atau akibat yang positif bagi kegiatan operasi dan tujuan organisasi atau bisa dikatakan memberikan *outcome* bagi organisasi.

Dari dua pernyataan tersebut mengenai peranan dan efektivitas, maka dapat disimpulkan bahwa internal audit yang ada di organisasi manapun seharusnya dapat memberikan kontribusi dalam suatu yang positif atau *outcome* kegiatan operasi dan tujuan organisasi. Sesuai dengan fungsi utamanya sebagai konsultan intern perusahaan, internal audit harus dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi risiko yang berpotensi menghalangi tercapainya tujuan perusahaan.

## 2.4. Asuransi

### 2.4.1. Pengertian Asuransi

Undang-undang nomor 2 tahun 1992 tentang perasuransian menetapkan bahwa:

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana 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 dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Kitab undang-undang hukum dagang pasal 246 menetapkan bahwa:

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kerugian keuangan kepadanya atas suatu kerusakan, kehilangan keuntungan yang

diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa asuransi adalah suatu perjanjian antara penanggung dengan tertanggung, dimana penanggung mendapatkan premi asuransi dari tertanggung sesuai perjanjian yang berlaku. Dari suatu perjanjian tersebut penanggung akan memberikan pergantian resiko yang mungkin akan diderita karena peristiwa yang tidak diketahui akan terjadi. Dari penjualan jasanya perusahaan asuransi memperoleh keuntungan dari pemindahan risiko tersebut.

#### 2.4.2. Jenis-Jenis Asuransi

Perusahaan asuransi di Indonesia terdiri dari asuransi jiwa, asuransi kerugian dan reasuransi. Setiap asuransi mempunyai perbedaan dalam menanggung setiap risiko.

Peraturan-peraturan di bidang perasuransian di Indonesia (2010, 3), menyatakan bahwa:

Perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.

Perusahaan asuransi kerugian adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

Perusahaan reasuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam pertanggungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian dan atau perusahaan asuransi jiwa.

Perasuransian disebut asuransi kerugian karena dalam batas pengertian kerugian, penanggung hanya membayar ganti rugi kepada tertanggung sesuai dengan nilai yang dipertanggungkan oleh tertanggung. Sedangkan perasuransian disebut asuransi jiwa karena dari segi jaminan merupakan asuransi dengan manusia sebagai kepentingan yang diasuransikan.

#### 2.4.3. Tujuan Asuransi

Menurut M. Wahyu Prihantoro (2007, 5) asuransi memiliki beberapa tujuan dilihat dari jenis asuransinya.

##### 1. Asuransi kerugian

Tujuan asuransi kerugian adalah untuk mengganti kerugian yang mungkin timbul pada harta kekayaan tertanggung. Ganti rugi diberikan oleh penanggung kepada tertanggung, apabila tertanggung menderita kerugian yang dijamin oleh polis, yang bertujuan untuk mengembalikan tertanggung dari kebangkrutan sehingga ia masih mampu berdiri seperti sebelum menderita kerugian.

##### 2. Asuransi jiwa

Tujuan asuransi jiwa adalah untuk melindungi masa depan, melindungi kehidupan manusia, melindungi kebutuhan hidup.

##### 3. Reasuransi

Tujuan reasuransi adalah melemparkan kembali resiko suatu perusahaan asuransi kepada perusahaan lain untuk mengurangi beban yang kemungkinan akan ditanggungnya.

#### 2.4.4. Karakteristik Usaha Asuransi

Dalam perasuransian mempunyai beberapa karekteristik, dimana karakteristik tersebut yang membedakan antara asuransi kerugian dengan asuransi jiwa.



Karakteristik asuransi kerugian menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (2007, 28.1) adalah:

1. Usaha asuransi kerugian merupakan suatu sistem proteksi menghadapi resiko kerugian keuangan dan sekaligus merupakan upaya penghimpunan dana masyarakat;
2. Pertanggung jawaban keuangan kepada para tertanggung mempengaruhi laporan penyajian keuangan;
3. Laporan keuangan dipengaruhi oleh unsur estimasi;
4. Pihak tertanggung membayar premi asuransi terlebih dahulu sebelum terjadi kerugian atau klaim;
5. Jumlah premi yang belum merupakan pendapatan diestimasi dengan menggunakan metode tertentu;
6. Peraturan perundangan di bidang perasuransian mewajibkan perusahaan asuransi kerugian memenuhi ketentuan kesehatan keuangan misalnya tingkat solvabilitas.

Lebih lanjut menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (2007,36.1) menjelaskan karakteristik usaha asuransi jiwa adalah:

1. Usaha asuransi jiwa merupakan suatu sistem proteksi menghadapi risiko keuangan atas hidup atau meninggalnya seseorang dan sekaligus merupakan upaya menghimpunan dana masyarakat;
2. Premi merupakan pendapatan perusahaan asuransi, disamping hasil investasi yang menjadi kegiatan yang tidak terpisahkan dari usaha asuransi jiwa;
3. Investasi berfungsi untuk memenuhi seluruh kewajiban manfaat yang akan datang diberikan kepada tertanggung;
4. Kewajiban keuangan bagi usaha asuransi jiwa terkait dengan ketidakpastian terjadinya suatu peristiwa;
5. Laporan keuangan sangat dipengaruhi oleh unsur estimasi;
6. Pihak tertanggung wajib membayar terlebih dahulu premi asuransi sebelum terjadi suatu peristiwa;
7. Perusahaan asuransi jiwa harus memenuhi kesehatan keuangan.

#### 2.4.5. Premi Asuransi

Setiap perusahaan dalam operasionalnya sehari-hari akan berusaha untuk meningkatkan jumlah pendapatan yang masuk dan meminimalisasi biaya yang harus dikeluarkan. Dalam perusahaan asuransi salah satu sumber pendapatan adalah dari premi asuransi.

Yang dimaksud dengan premi asuransi dalam Undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian merupakan :

- a. Imbalan jasa atas jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung untuk mengganti kerugian yang mungkin diderita tertanggung;
- b. Imbalan jasa atas jaminan perlindungan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung dengan menyediakan sejumlah uang terhadap risiko.

Jurnal asosiasi ahli manajemen asuransi indonesia (2011,17) menyatakan "Premi asuransi merupakan pendapatan yang diperoleh perusahaan sehubungan dengan kontrak antara penanggung dengan tertanggung dari pengalihan resiko".

Dari pengetahuan diatas dapat disimpulkan bahwa premi merupakan bagian terbesar dari sumber utama pendapatan perusahaan asuransi, karenanya premi merupakan masalah pokok dalam asuransi. Premi dibebankan kepada tertanggung ketika penerbitan polis, premi yang dihitung berdasarkan data dari keterangan yang diberitahukan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi ketika pertama menutup atau memperpanjang asuransi dan besar luasnya risiko yang dijamin oleh perusahaan asuransi.

Dengan demikian premi asuransi merupakan kontra prestasi dari tertanggung kepada penanggung sebagai penalihan risiko kerugian kepada pihak penanggung

Dalam pelaksanaan sistem kerja perusahaan sering kali mengalami hambatan yang dapat menghambat pendapatan perusahaan adapun hambatan tersebut adalah:

1. Adanya kesalahan dalam pengetikan polis yang berupa identitas tertanggung dibagian teknik;
2. Adanya kesalahan dalam pengetikan data premi dibagian inkaso atau penagihan premi;
3. Polis yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan tertanggung;
4. Premi macet atau tidak dibayarkan tertanggung;
5. Tertanggung berdomisili diluar kota;
6. Tertanggung tidak memiliki alat telekomunikasi.

Dari hambatan-hambatan diatas penulis menegaskan pada poin 4 (empat) yang merupakan bahasan penulis, tertanggung tidak membayarkan preminya sehingga menjadi suatu masalah dalam perusahaan asuransi.

#### 2.4.6. Efektivitas Penagihan Premi Asuransi

Dalam pelaksanaan sistem kerja perusahaan asuransi, premi merupakan suatu pendapatan perusahaan. Pendapatan premi didapat dari jasa penalihan risiko yang dilakukan oleh perusahaan. Premi

tersebut tentunya mempunyai risiko yang diakibatkan oleh timbulnya akun piutang tersebut, yaitu risiko akan adanya piutang premi tak tertagih.

Pengertian piutang itu sendiri menurut Rudianto (2008, 224) adalah Piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi di masa lalu.

Untuk mencapainya penagihan yang efektif tertanggung harus memperhatikan perjanjian-perjanjian yang tertera didalam polis.

Kitab undang-undang hukum dagang pasal 257 tentang pembayaran premi menyatakan;

1. Menyimpang dari pasal 257 Kitab Undang-Undang Hukum dagang, yang merupakan prasyarat dari tanggung jawab penanggung atas jaminan asuransi berdasarkan polis ini, bahwa setiap premi terhutang harus dibayar lunas dan secara nyata telah diterima oleh penanggung berdasarkan jangka jatuh tempo yang sudah ditentukan. Jika jangka waktu pertanggung kurang dari 30 hari maka pembayaran harus dibayarkan dalam tempo tersebut, sedangkan apabila pertanggung lebih dari 30 hari maka pembayaran harus dilakukan minimal 30 hari sejak berakhirnya polis;
2. Apabila premi dimaksud tidak dibayar sesuai dengan ketentuan dalam jangka waktu yang ditetapkan, polis ini batal dengan sendirinya tanpa harus menerbitkan endosemen pembatalan terhitung berakhirnya tenggang waktu tersebut dan penanggung akan dibebaskan dari semua tanggung jawab atas kerugian sejak tanggal dimaksud.

Dari pengertian diatas penagihan premi akan efektif apabila penanggung dan tertanggung mengikuti peraturan dan prosedur yang ada, jadi dibutuhkan kerjasama yang baik agar tercapainya efektivitas penagihan premi . Apabila tertanggung tidak membayar

premi maka akan menimbulkan premi macet, karena premi yang tidak dibayarkan dapat berdampak negatif untuk perusahaan walaupun penanggung tidak akan mengganti resiko yang dijamin. Akan tetapi dampak terlambatnya membayar akan membesar produksi piutang yang tidak tertagih menjadi besar, sedangkan dampak dari tertanggung yang tidak membayar premi sesuai perjanjian maka polis asuransi akan dibatalkan. Perusahaan akan mengalami kerugian karena sudah membayar biaya pembuatan polis dan pajak.

Dihubungkan dengan penagihan premi, internal audit sangat berperan dalam meminimalisasikan risiko premi yang tidak dibayarkan oleh tertanggung, dengan melakukan perbaikan dan memberikan rekomendasi kepada manajemen terhadap kondisi premi asuransi perusahaan, agar benar-benar memperhatikan peraturan dan prosedur yang ada.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek penelitian**

Objek penelitian yang teliti adalah Peranan Internal Audit dan peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, maka penulis melakukan penelitian di PT. Asuransi Staco Mandiri yang berlokasi di Wisma Tugu Raden Saleh Lantai 3 dan 4, Jl. Raden Saleh Raya No. 44 Jakarta.

#### **3.2. Metode Penelitian**

##### **3.2.1. Desain Penelitian**

Pada dasarnya desain penelitian merupakan pengembangan teori dan pemecahan masalah dengan usaha penelitian yang sistematis dan terorganisasi. Sistematis dan terorganisasi menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuannya, penelitian menggunakan cara-cara atau prosedur-prosedur tertentu yang diatur dengan baik, mencakup:

##### **1. Jenis, Metode dan Teknik Penelitian**

###### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Eksploratif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan dan status fenomena serta menjelaskan hubungan antara variabel satu dengan variabel dua. Penelitian yang

dilakukan terhadap internal audit dan peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran internal audit dan peranannya terhadap peningkatan efektivitas di organisasi tersebut.

b. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan studi kasus pada PT Asuransi Staco Mandiri. Metode ini merupakan penelitian tentang subjek penelitian yang berkenaan dengan latar belakang dan kondisi atau suatu fase atau khas dari keseluruhan personalitas untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subjek tertentu.

c. Teknik Penelitian

Teknik penelitian yang digunakan adalah Analisis Deskriptif Kuantitatif statistik. Analisis kuantitatif dilakukan untuk mengetahui tingkat ketaatan atau kepatuhan organisasi terhadap peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Sedangkan analisis statistik dilakukan guna membantu dalam pengumpulan informasi-informasi yang akan digunakan untuk mengkaji hubungan internal audit dan peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi dengan mengolah hasil jawaban dari kuesioner.

## 2. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Individuals*. Unit analisis tersebut digunakan sebagai sarana untuk memperoleh sumber data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Unit analisis *individuals*, yaitu wawancara pada beberapa staf PT. Asuransi Staco Mandiri yang terlibat dalam kegiatan penagihan premi asuransi.

### 3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan dalam proses analisis, maka penulis terlebih dahulu mengklasifikasi variabel penelitian ke dalam dua kelompok:

1. Variabel Independen (variabel bebas atau tidak terikat) adalah variabel yang dapat mempengaruhi keberadaan variabel dependen, yaitu internal audit
2. Variabel Dependen (variabel tidak bebas atau terikat) adalah variabel yang dapat dipengaruhi keberadaan variabel independen, yaitu efektivitas penagihan premi asuransi.

Dari kedua variabel tersebut dibuatlah indikator, ukuran dan skala yang digunakan penulis untuk menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menyelesaikan penelitian. Indikator, ukuran dan skala dari penelitian terhadap internal audit dan peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi, adalah sebagai berikut:



**Tabel 1**  
**Operasionalisasi Variabel**  
**Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi**  
**PT. Asuransi Staco Mandiri**

Variabel/ Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala
<b>Internal Audit:</b>			
• Perencanaan Audit	• Pengembangan program audit	• Menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan audit.	Ordinal
	• Ruang lingkup audit	• Melakukan audit atas pengendalian penagihan premi dan kebijakan yang dilakukan	Ordinal
• Pelaksanaan Audit	• Pengujian dan pengevaluasian informasi	• Pengumpulan bahan bukti yang cukup memadai dan kompeten untuk diperiksa dan dievaluasi	Ordinal
• Pelaporan Audit	• Pelaporan hasil audit	• Memberikan laporan atas hasil audit dan temuan-temuan selama pelaksanaan audit.	Ordinal
	• Rekomendasi perbaikan	• Memberikan saran-saran atau rekomendasi perbaikan atas hasil temuan audit	Ordinal
• Tindak lanjut	• Monitoring atas rekomendasi perbaikan	• Pemantauan dan pelaksanaan rekomendasi yang diberikan	Ordinal

**Tabel 1**  
**Operasionalisasi Variabel**  
**Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi**  
**PT. Asuransi Staco Mandiri**

<b>Variabel / Sub variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>
<b>Efektivitas Penagihan Premi:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur penagihan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar operasional prosedur penagihan premi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penagihan premi dilaksanakan sesuai prosedur</li> </ul>	Ordinal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tujuan organisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penagihan premi dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan (KUHD Pasal 257)</li> <li>• Target penerimaan premi tercapai</li> </ul>	Ordinal

### 3.2.3. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi sebagai materi dalam penyusunan skripsi ini melalui:

#### 1. Riset Kepustakaan

Penelitian dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari teori, literatur, dan bahan bacaan lain yang berhubungan dengan Internal audit dan penagihan premi asuransi, sehingga memiliki landasan teoritis yang handal.

#### 2. Riset Lapangan

Penelitian untuk mendapatkan data praktis yang dilakukan secara langsung di perusahaan dari pihak yang berwenang dengan maksud memperoleh data yang spesifik tentang objek yang diteliti. Teknik yang digunakan dalam riset lapangan ini adalah dengan melakukan

##### a. Wawancara

Yaitu penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait atau yang berwenang di perusahaan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai aktivitas perusahaan maupun kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh bagian yang berhubungan dengan permasalahan dan objek yang diteliti.

##### b. Pengamatan

Yaitu penulis mengadakan pengamatan dengan melihat, menilai, menyimpulkan dan melaporkan temuan ke tempat atau lokasi perusahaan secara langsung untuk meyakinkan apakah

keterangan yang diperoleh tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya.

c. Kuesioner

Yaitu penulis membuat daftar pertanyaan yang diisi responden untuk melengkapi data dan informasi yang dibutuhkan penulis.

Daftarkuesioner sebagaimanatercantumdalam lampiran

#### 3.2.4. Metode Analisis

Dalam makalah ini digunakan metode analisis Deskriptif Kuantitatif statistik, yaitu menggambarkan keadaan objek penelitian yang sebenarnya dan mengumpulkan data yang relevan yang tersedia kemudian disusun, dipelajari, dan dianalisis lebih lanjut. Penelitian dilakukan dengan alat analisis statistik dengan menggunakan kerangka teoritis sebagai alat analisisnya serta pengolahan dari data tersebut.

Dengan metode tersebut diharapkan akan dapat memberikan gambaran yang mengenai efektivitas penagihan premi PT. Asuransi Staco Mandiri dan peranan internal audit dalam mendorong peningkatan efektivitas kegiatan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan, juga dapat memberikan dorongan bagi organisasi tersebut untuk dapat meningkatkan kualitas pengendalian internal yang ada pada organisasi tersebut.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Sejarah PT. Asuransi Staco Mandiri

PT. Asuransi Staco Mandiri (*General insurance*) adalah suatu perusahaan nasional yang bergerak di bidang asuransi kerugian. PT. Asuransi Staco Mandiri didirikan dengan akta No. 33 pada tanggal 10 Februari 1990 dari Notaris Haji Asmawel Amin, S.H Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C.2.960.HT.01.01.Tahun 1990 tanggal 26 Februari 1990 dengan nama PT. Staco Jasapratama.

Sesuai dengan akta notaris No. 3 tanggal 2 Mei 2011 yang dibuat oleh Aulia Taufani, S.H sebagai pengganti dari notaris Sutjipto, S.H dan sesuai Surat Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHU-27973.AH.01.02 Tahun 2011, Tanggal 6 Juni 2011 PT Staco Jasapratama berubah nama menjadi PT. Asuransi Staco Mandiri.

Ruang lingkup kegiatan PT. Asuransi Staco Mandiri adalah dalam bidang industri asuransi kerugian. PT. Asuransi Staco Mandiri memperoleh izin usaha berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.230/KM. 13/1990 tanggal 5 April 1990 dengan modal dasar perusahaan sebesar Rp. 15.000.000.000,- dan modal disetor sebesar Rp. 6.000.000.000,-. Secara bertahap struktur

modal ditingkatkan sehingga sampai saat ini modal PT. Asuransi Staco Mandiri menjadi sebesar Rp. 115.000.000.000,- dan modal disetor sebesar Rp. 59.282.000.000,-.

PT. Staco Mandiri sampai saat ini memiliki dua belas kantor cabang yang tersebar di Jakarta (Jakarta 1, Jakarta 2, Jakarta 3 dan Jakarta Utama), Surabaya, Medan, Pekanbaru, Bandung, Semarang, Tangerang, Makasar dan Cabang Syariah, serta lima kantor pemasaran diantaranya Bekasi, Bandar Lampung, Palembang, Balikpapan dan Bali. Untuk meningkatkan pelayanan, pengembangan jaringan usaha PT. Asuransi Staco Mandiri akan dilakukan bertahap.

PT. Asuransi Staco Mandiri dalam menjalankan usahanya didukung oleh beberapa pemegang saham, adapun susunan pemegang saham pada saat ini adalah sebagai berikut :

1. Dana Pensiun Bank Mandiri Dua	62.79%
2. Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara	7.66%
3. PT. Tugu Pratama Interindo	6.86%
4. Dana Pensiun PERTAMINA	4.85%
5. Dana Pensiun Karyawan JAMSOSTEK	3.92%
6. Dana Pensiun Karyawan TASPEN	3.92%
7. Dana Pensiun PT. Asuransi Jasa Raharja	2.74%
8. Dana Pensiun PT. Asuransi Jasa Indonesia	1.96%
9. PT. Quartasonni Puteri	2.87%
10. PT. Asuransi Ramayana, Tbk	2.42%

PT. Asuransi Staco Mandiri sejak didirikan memiliki visi-misi, tujuan dan sasaran, sebagai berikut:

1. Visi PT. Asuransi Staco Mandiri

Menjadi perusahaan asuransi umum yang profesional, inovatif, efisien dan tumbuh seiring dengan kesempatan yang terbuka serta diperhitungkan dalam industri asuransi, sesuai dengan kelasnya.

2. Misi PT. Asuransi Staco Mandiri

- a. Menciptakan, mengolah dan memasarkan jasa asuransi umum yang bermutu dengan kondisi yang kompetitif;
- b. Memberikan pelayanan secara profesional dengan berorientasi pada kepuasan *stakeholders*.

3. Tujuan PT. Asuransi Staco Mandiri

- a. Menanggulangi risiko yang dihadapi anggota masyarakat seperti telah dijelaskan di pendahuluan, bahwa asuransi dibutuhkan oleh investor, ekonomi rumah tangga dan juga dunia bisnis;
- b. Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat karena salah satu sumber pendapatan perusahaan asuransi adalah premi yang berasal dari pembayaran nasabah. Premi tersebut akan dikelola sehingga dapat memberikan *returns* yang dapat digunakan untuk membayar pihak tertanggung yang berupa klaim asuransi.

4. Sasaran PT. Asuransi Staco Mandiri

Pelaku ekonomi mikro (rumah tangga) dan pelaku ekonomi makro (dunia bisnis dan pemerintah) di luar sumber bisnis utama perusahaan, yang mempunyai keinginan untuk mengurangi

kemungkinan timbulnya kerugian yang belum diketahui secara pasti di masa mendatang melalui usaha perasuransian.

Manajemen PT. Asuransi Staco Mandiri senantiasa membangun sinergi yang solid, sinergi yang dimaksud adalah sinergi yang mengasah pengalaman dan konsistensi dalam meningkatkan pelayanan maupun ketepatan waktu profesionalnya, semua itu didukung dengan sumber daya manusia yang ahli dan terampil dalam bidangnya serta ditunjang dengan teknologi komputer serta informasi yang handal.

PT. Asuransi Staco Mandiri dengan efisien dan profesionalisme telah menciptakan hasil kinerja yang dibanggakan, oleh karena itu dari waktu ke waktu mitra kepercayaan terus meningkat. PT. Asuransi Staco Mandiri sangat selektif dalam menggalang kemitraan usaha demi mengoptimalkan efektivitas kerjasama bisnis jangka panjang. Mitra usaha PT. Asuransi Staco Mandiri diantaranya:

1. Reasuransi (*Reassurance*);
2. Perantara reasuransi (*Reassurance broker*);
3. Perantara asuransi (*Insurance broker*);
4. Agen;
5. Perbankan;
6. Mitra usaha lainnya.

#### 4.1.2. Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang

Organisasi merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang menunjang kelancaran kegiatan administrasi dan manajemen dalam mewujudkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu dalam



usaha meraih tujuan usaha maka harus didukung oleh penempatan-penempatan orang secara tepat yang dapat menggerakkan organisasi dengan baik. Struktur organisasi dalam perusahaan sangat penting untuk melihat secara jelas dan tegas tentang pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab.

Struktur organisasi PT. Asuransi Staco Mandiri adalah berbentuk garis lini. Garis lini ini timbul setelah adanya pembagian fungsional kebawah dari pemegang-pemegang fungsi utama. Setiap anggota yang melaksanakan fungsi-fungsi ini merupakan rantai komando langsung, disini jelas bahwa tiap orang hanya mempunyai satu alasan dari siapa ia menerima perintah, dan terhadap siapa ia akan mempertanggung jawabkan pelaksanaan perintah yang diterimanya.

Perusahaan dikelola oleh direksi yang terdiri dari Direktur Utama dengan membawahi pengawas intern serta dibantu oleh 2 (dua) orang Direktur, yaitu:

1. Direktur Teknik
2. Direktur Pemasaran

Para direktur atau direktorat berdasarkan fungsinya masing-masing menjabarkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Selanjutnya penulis akan menjelaskan secara naratif mengenai struktur serta tugas dan wewenang dari masing-masing posisi atau jabatan di PT. Asuransi Staco Mandiri.

1. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris merupakan level tertinggi pada struktur organisasi perusahaan. Adapun tugas dan wewenang dari Dewan Komisaris adalah:

- a. Mengawasi jalannya kegiatan perusahaan secara keseluruhan;
- b. Membuat rencana-rencana perusahaan untuk masa yang akan datang;
- c. Mengangkat dan memberhentikan direksi.

## 2. Dewan Direksi

Direktur utama merupakan jabatan dan lembaga tertinggi dibawah Dewan komisaris dalam struktur organisasi perusahaan, dalam struktur organisasi perusahaan Direktur Utama membawahi Pengawas Intern, Direktorat Teknik, Direktorat Pemasaran dan Direktorat Keuangan dan Administrasi.

## 3. Pengawasan Intern

Memiliki fungsi jabatan dalam mengkoordinir kegiatan pemeriksaan, penyajian laporan keuangan, evaluasi, serta saran independen terhadap pengelolaan PT. Asuransi Staco Mandiri sesuai standar audit. Berikut ini merupakan tugas pokok Pengawasan Intern:

- a. Menyusun rencana kerja Pengawasan Intern;
- b. Mengkoordinir kegiatan pemeriksaan, analisis, dan evaluasi terhadap kinerja fungsi organisasi, penyelenggaraan keuangan dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku untuk mencapai

efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan PT. Asuransi Staco Mandiri;

- c. Memberikan rekomendasi untuk penyelesaian masalah yang dihadapi PT. Asuransi Staco Mandiri;
- d. Mendampingi dan membantu kelancaran pelaksanaan tugas pemeriksa eksternal;
- e. Mengkoordinir pelaksanaan pengawasan dan pemeriksaan piutang premi paling sedikit setahun sekali untuk memastikan kesesuaian dengan angka-angka akuntansi;
- f. Mengawasi seluruh aset PT. Asuransi Staco Mandiri;
- g. Melakukan penyusunan laporan kinerja PT. Asuransi Staco Mandiri setiap tahun;
- h. Melakukan penghitungan dan efisiensi serta mempertanggung jawabkan seluruh biaya operasional Pengawasan intern;
- i. Membuat laporan hasil pemeriksaan tugas kepada atasan;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direktur Utama.

Pengawasan Intern memiliki wewenang sebagai berikut:

- a. Membentuk dan menugaskan tim pemeriksa internal untuk melaksanakan tugas pemeriksaan;
- b. Melakukan konfirmasi, pengujian, dan penilaian atas pemeriksaan;
- c. Menyampaikan rekomendasi hasil kajian atau temuan pemeriksaan;

- d. Melakukan pemeriksaan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran peraturan PT. Asuransi Staco Mandiri dan memberikan rekomendasi hasil pemeriksaan kepada Direktur Utama;
- e. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan rencana pekerjaan masing-masing unit kerja;
- f. Memberikan rekomendasi/penilaian atas kinerja pegawai.

#### 4. Direktorat Teknik.

Sebagai unit kerja perusahaan yang merumuskan dan menetapkan kebijakan di bidang teknik asuransi kerugian dan mengawasi pengelolaan pelaksanaan di bidang teknik asuransi. Direktorat ini dipimpin oleh Direktur Teknik dan membawahi bagian teknik *underwriting marine* dan *non marine*, bagian reasuransi serta bagian klaim.

##### a. Bagian teknik *underwriting marine* dan *non marine*

Sebagai unit kerja Direktorat yang melaksanakan tugas pokok *underwriting* atau akseptasi bisnis asuransi langsung dengan memperhatikan proteksi reasuransi yang diperlukan. Bagian *underwriting* bertanggung jawab kepada Direktur Teknik dan dipimpin langsung oleh seorang kepala bagian. Tugas dan wewenang *underwriting* adalah :

- 1) Melaksanakan kerja sama penutupan asuransi kerugian baik secara ko-asuransi maupun sendiri;

- 2) Melaksanakan koordinasi akseptasi dan penetapan persyaratan dan kondisi asuransi pada umumnya;
- 3) Mengatur penetapan tarif premi yang kompetitif berdasarkan prinsip *underwriting*;
- 4) Melaksanakan koordinasi penerbitan polis, *endorsement*, *invoice*, sertifikat asuransi dan dokumen-dokumen lainnya sesuai kondisi yang telah ditetapkan;
- 5) Menetapkan jumlah retensi yang menjadi beban perusahaan dan reasuransi *treaty*;
- 6) Mengatur sistem data dan dokumentasi teknik lainnya;
- 7) Menyusun sasaran kegiatan kerja, anggaran perusahaan dan rencana kerja bagian.

Yang membedakan antara teknik *underwriting marine* dengan *non marine* hanya berdasarkan produk asuransinya saja.

#### b. Bagian teknik reasuransi

Sebagai unit kerja Direktorat yang melaksanakan kebijakan penempatan dan atau akseptasi reasuransi pada atau dari perusahaan asuradur atau reasuradur didalam dan diluar negeri. bagian ini dipimpin oleh seorang kepala bagian dan bertanggungjawab kepada direktur teknik, tugas dan wewenang reasuransi adalah :

- 1) Melaksanakan koordinasi kegiatan penempatan akseptasi reasuransi secara fakultatif dan *treaty* untuk seluruh bidang pertanggunggaan asuransi kerugian;

- 2) Melaksanakan penelitian dokumen yang diterima dari asuradur atau reasuradur atau broker;
- 3) Meneliti dan menyiapkan program akseptasi reasuransi masuk;
- 4) Menyusun laporan bulanan produksi;
- 5) Menyusun laporan *treaty* reasuransi;
- 6) Membentuk dana cadangan premi dan klaim sesuai dengan Surat keputusan Menteri Keuangan No. 959/KMK.04/1983, berikut perubahannya;
- 7) Menyusun sasaran kegiatan kerja, anggaran perusahaan dan rencana kerja bagian.

#### c. Bagian Klaim

Sebagai unit kerja Direktorat yang melaksanakan kebijakan penyelesaian klaim di bidang *marine* dan *non marine* serta monitor pelaksanaannya. Bagian ini dipimpin oleh seorang kepala bagian dan bertanggungjawab kepada Direktur Teknik. Tugas dan wewenang bagian klaim adalah:

- 1) Memonitor kebenaran laporan permohonan klaim dari tertanggung;
- 2) Melaksanakan koordinasi *survey* klaim dan penunjukkan *adjuster* atau penilai dengan persetujuan direktur teknik;
- 3) Memonitor pelaksanaan penyelesaian klaim;
- 4) Mengusahakan diperolehnya *loss recovery*;
- 5) Menyusun laporan bulanan klaim;

- 6) Menyusun laporan *loss ratio* (bekerjasama dengan bagian *underwriting marine* dan *underwriting non marine*) untuk setiap bisnis, nasabah atau bentuk lain yang diperlukan;
- 7) Mengatur sistem data dan dokumentasi.

#### 5. Direktorat Pemasaran

Sebagai unit kerja perusahaan yang merumuskan kebijaksanaan di bidang pemasaran dan mengelola pelaksanaannya. Direktorat ini dipimpin oleh Direktur Pemasaran dan membawahi bagian pemasaran (cabang).

#### 6. Direktorat Keuangan dan Administrasi

Sebagai unit kerja perusahaan yang merumuskan kebijakan di bidang keuangan, akunting, sumber daya manusia, jasa dan sarana serta kesekretariatan dan mengelola pelaksanaannya. Direktorat ini dipimpin langsung oleh seorang Direktur Utama yang bertanggung jawab langsung kepada Dewan Komisaris. Direktorat ini membawahi bagian-bagian :

##### a. Bagian Keuangan.

Sebagai unit kerja Direktorat yang melaksanakan kebijakan di bidang pemupukan dan penempatan dana perusahaan serta pembayaran, bagian ini dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dan bertanggungjawab kepada Direktur Utama. Tugas dan wewenang bagian keuangan adalah :

- 1) Mengatur komposisi dana dan mengusahakan pemupukan serta penempatannya;

- 2) Mengupayakan cara-cara investasi lainnya;
- 3) Membina hubungan dan kerjasama dengan lembaga-lembaga keuangan dan perbankan;
- 4) Mengatur pembayaran-pembayaran atas transaksi yang dilakukan perusahaan;
- 5) Menyusun sasaran kegiatan kerja, anggaran perusahaan dan rencana kerja bagian.

**b. Bagian Inkaso**

Sebagai unit kerja, Direktorat ini melaksanakan kebijakan pelayanan dalam proses penagihan premi asuransi kepada pihak ketiga, bagian ini dipimpin oleh seorang kepala bagian dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Tugas dan wewenang bagian inkaso adalah :

- 1) Menerima dan memeriksa serta mencatat kwitansi-kwitansi tagihan premi asuransi, dari kantor pusat, kantor cabang maupun kantor perwakilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) Mendistribusikan kepada para penagih untuk dilaksanakan sesuai dengan waktu jatuh tempo pembayaran premi.

**c. Bagian Akuntansi**

Sebagai unit kerja, Direktorat ini melaksanakan kebijakan akunting dan mengelola pelaksanaannya. Bagian ini dipimpin oleh kepala bagian dan bertanggungjawab kepada Direktur Utama, tugas dan wewenang akuntansi adalah :



- 1) Menyusun neraca dan perhitungan laba atau rugi serta mengumumkan dalam surat kabar harian;
- 2) Melaksanakan koordinasi penanganan pemeriksaan oleh akuntan publik;
- 3) Melakukan pengawasan berdasarkan anggaran yang telah ditetapkan;
- 4) Menyelesaikan pajak perseroan;
- 5) Menyelenggarakan pencatatan harta tetap dan bergerak perusahaan;
- 6) Mengelola kelengkapan dan keutuhan dokumen keuangan;
- 7) Menyusun sasaran kerja, anggaran perusahaan, rencana kerja bagian;
- 8) Menyusun laporan keuangan dan menyampaikan kepada Direktorat Keuangan mengenai :
  - a) Laporan tingkat solvabilitas setiap triwulan;
  - b) Laporan operasional setiap semester;
  - c) Laporan keuangan tahunan;
  - d) Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik.

**d. Bagian Sumber Daya Manusia.**

Sebagai unit kerja, Direktorat ini melaksanakan kebijakan di bidang sumber daya manusia dan mengelola pelaksanaannya. Bagian ini dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Mengelola penerimaan dan penempatan karyawan;
- 2) Mengelola program pendidikan, latihan dan pengembangan karir;
- 3) Mengelola pelaksanaan kesejahteraan karyawan;
- 4) Mengatur pembinaan disiplin dan motivasi kerja;
- 5) Menyusun peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kepegawaian;
- 6) Melaksanakan koordinasi penyelesaian masalah yang berkaitan dengan departemen tenaga kerja;
- 7) Menyusun sasaran kerja, anggaran perusahaan dan rencana kerja bagian.

e. Seksi Jasa dan Sarana.

Sebagai unit kerja bagian yang melaksanakan pengadaan tanah, bangunan, barang dan jasa serta pemeliharannya. Seksi ini dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dan membawahi petugas-petugas dibawah unit seksinya. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian sumber daya manusia. Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Melaksanakan pengadaan tanah dan bangunan;
- 2) Mengurus status kepemilikan atas tanah dan bangunan;
- 3) Mengatur penyewaan bangunan dari pihak ketiga;
- 4) Melaksanakan pengadaan alat-alat tulis dan barang cetakan;
- 5) Melaksanakan pengadaan mesin dan peralatan kantor serta pemeliharannya;

- 6) Mengatur pelelangan barang-barang perlengkapan bekas;
- 7) Menyelenggarakan korespondensi dan dokumentasi.

**f. Seksi Sekretariat.**

Sebagai unit kerja bagian yang melaksanakan kegiatan kesekretariatan. Seksi ini dipimpin oleh seorang kepala seksi dan membawahi petugas-petugas dibawah unit seksinya. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian sumber daya manusia, tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Menyelenggarakan korespondensi Direksi;]
- 2) Mengatur protokoler Direksi;
- 3) Mengatur kebutuhan rumah tangga Direksi;
- 4) Mengatur penyampaian berita dan penerangan kepada masyarakat;
- 5) Mengolah pendapat masyarakat terhadap perusahaan;
- 6) Mengatur hubungan dengan media massa;
- 7) Menyelenggarakan ekspedisi, surat-surat, dokumen;
- 8) Melaksanakan kearsipan dan pemeliharannya;
- 9) Mengurus dan memelihara dokumen perusahaan.

Selanjutnya penulis menginformasikan bahwa secara garis besar struktur organisasi dan fungsi tersebut sampai saat ini belum berubah, namun untuk beberapa bagian telah berkembang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan bertambah besarnya pangsa pasar asuransi yang harus segera direalisasikan. Adapun jabatan-jabatan baru yang muncul adalah :

1. Pada tingkat Kepala Divisi Teknik;

Kepala Divisi Teknik yang membawahi langsung bagian teknik *underwriting marine* dan *non marine*, teknik klaim serta teknik reasuransi.

2. Kepala Divisi Pemasaran membawahi bagian pemasaran;

3. Kepala Divisi Keuangan dan Akuntansi yang membawahi bagian keuangan dan akuntansi;

4. Kepada Divisi Administrasi membawahi bagian sumber daya manusia dan umum.

#### 4.1.3. Kegiatan Operasi PT Asuransi Staco Mandiri.

Sesuai dengan tujuan pendirian PT. Asuransi Staco Mandiri, sebagai suatu perusahaan asuransi kerugian, PT. Asuransi Staco Mandiri berusaha menyelenggarakan asuransi kerugian dalam arti yang seluas-luasnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan melakukan kerjasama, mengambil bagian atau mempunyai kepentingan dengan perusahaan lain, yang mempunyai maksud sama atau hampir sama dengan perusahaan ini.

Jenis-jenis usaha atau produk yang disediakan oleh PT. Asuransi Staco Mandiri antara lain:

1. Asuransi kebakaran(*Fire*);

Pertanggungjawaban yang memberikan ganti rugi atas kerugian atau kerusakan harta benda atau kepentingan tertanggung yang disebabkan oleh kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat

terbang dan asap. Jaminan diperluas dengan kerugian dan kerusakan akibat kerusuhan, gempa bumi dan banjir.

2. Asuransi pengangkutan (*Marine cargo insurance*);

Pertanggungungan yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan atas barang-barang yang dipertanggungungan baik pengangkutan melalui laut, udara maupun darat sampai ke tempat tujuan.

3. Asuransi penerbangan (*Aviation insurance*);

Pertanggungungan yang memberikan ganti rugi terhadap resiko-resiko kerugian atau kerusakan pada rangka dan mesin pesawat terbang dan peralatan-peralatan lainnya dan juga jaminan tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

4. Asuransi rangka kapal (*Marine hull insurance*);

Pertanggungungan yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan terhadap rangka dan mesin kapal serta perluasan jaminan tanggung jawab hukum pihak ketiga.

5. Asuransi tenaga kerja (*Employer's liability and workmen compensation insurance*);

Pertanggungungan yang memberikan santunan terhadap tertanggung atas risiko-risiko kecelakaan karyawannya pada saat bekerja yang mengakibatkan meninggal dunia dan cacat badan.

6. Asuransi kendaraan bermotor (*Motor vehicle insurance*);

Pertanggungungan yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian, kehilangan dan kerusakan pada kendaraan bermotor yang

disebabkan oleh kecelakaan, kebakaran dan pencurian serta perluasan jaminan tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

7. Asuransi properti dan industri (*Property or industrial all risk*);

Pertanggungan yang memberikan ganti rugi atas kerugian dan kerusakan harta benda serta kepentingan tertanggung sehubungan dengan aktivitasnya yang disebabkan atau diakibatkan oleh kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat, asap, kerusuhan, gempa bumi, banjir, dan bahaya- bahaya lain yang sifatnya tidak terduga, kecelakaan dan tiba-tiba.

8. Asuransi kehilangan keuntungan (*Loss of profit or business interruption insurance*);

Pertanggungan yang memberikan ganti rugi atas kehilangan keuntungan kotor sebagai akibat dari terhentinya aktivitas yang menyebabkan timbulnya gangguan usaha oleh kerusakan harta benda atau kepentingan tertanggung yang dijamin dalam kebakaran dan perluasan jaminan, properti dan industri.

9. Asuransi pemasangan mesin (*Erection all risk or EAR*);

Pertanggungan yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan pada mesin-mesin dalam masa pemasangan, pengujian dan pemeliharaan serta tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

10. Asuransi konstruksi atau rekayasa (*Contractor's all risks insurance or CAR*);

Pertanggungjawaban yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan pada proyek bangunan dalam masa konstruksi, masa pemeliharaan serta tanggung jawab pihak ketiga.

11. Asuransi uang (*Money insurance*);

Pertanggungjawaban yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian kehilangan uang selama dalam penyimpanan dan pada saat pengangkutan atau pengiriman uang yang disebabkan oleh perampokan dan pencurian yang disertai tindakan kerusakan atau pemaksaan.

12. Asuransi kebongkaran (*Burglary insurance*);

Pertanggungjawaban yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian atau kehilangan harta benda yang disebabkan oleh pencurian, perampokan yang disertai tindakan kekerasan atau pemaksaan.

13. Asuransi peralatan elektronik (*Electronic equipment insurance or EEI*);

Pertanggungjawaban yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan pada peralatan elektronik seperti peralatan elektronik pemroses data, peralatan radiasi dan listrik untuk keperluan medis, fasilitas komunikasi dan bermacam-macam peralatan lainnya.

14. Asuransi kerusakan mesin (*Machinery breakdown insurance*);

Pertanggungjawaban yang memberikan ganti rugi terhadap risiko-risiko kerugian atau kerusakan berbagai jenis mesin, boiler dan peralatan

mekanik lainnya yang dialami oleh tertanggung secara tidak terduga dan kerusakan atau kerugian fisik dari penyebab-penyebab seperti cacat materi, konstruksi yang salah, kesalahan-kesalahan di ruang pekerjaan dalam pemasangan, kurangnya kecakapan kerja, kurangnya keterampilan atau keahlian, ceroboh, kurangnya peralatan akibat gaya sentrifugal, arus pendek, badai atau dari penyebab lainnya, yang tegasnya tidak dikecualikan sedemikian rupa sehingga mengharuskan perbaikan atau penggantian.

15. Asuransi kecelakaan diri (*Personal accident insurance*);

Pertanggung yang memberikan santunan terhadap tertanggung atas risiko-resiko kecelakaan yang mengakibatkan orang dipertanggung meninggal dunia, cacat tetap, cacat sementara dan biaya pengobatan;

16. *Comprehensive general liability insurance*;

yaitu jaminan ganti rugi akibat timbulnya tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga atau tuntutan dari pihak ketiga karena kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh kegiatan tertanggung;

17. Asuransi tanggung gugat (*Liability Insurance*);

Pertanggung yang memberikan ganti rugi kepada tertanggung sebagai akibat timbulnya tanggung jawab hukum atas kerugian atau kerusakan yang diderita pihak ketiga akibat dari harta benda milik tertanggung.

18. Jaminan ketidak jujuran (*Fidelity guarantee*);



Pertanggung jawaban yang memberikan ganti rugi kepada perusahaan atau majikan sebagai tertanggung yang mengalami kerugian keuangan akibat ketidakjujuran pegawai atau karyawannya atas pengelolaan keuangan yang dipercayakan kepada pegawai atau karyawan tersebut.

19. *surety bond*;

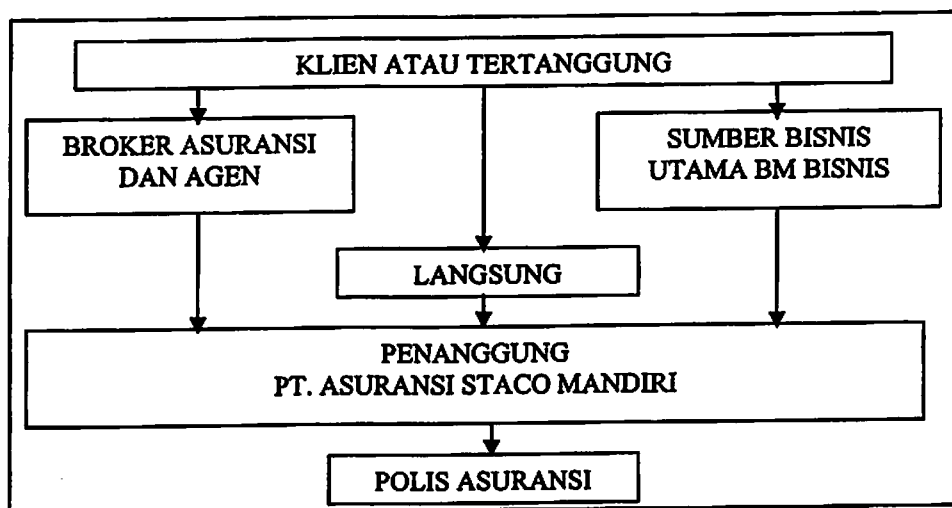
Jaminan yang diberikan oleh perusahaan asuransi (*surety*) kepada pihak pemilik proyek (*obligee*), dengan maksud apabila pihak pelaksana pekerjaan proyek (*principal*) gagal terpenuhi kewajibannya (*wanprestasi*), maka pihak perusahaan asuransi akan bertanggung jawab kepada pihak pemilik proyek untuk menyelesaikan kewajiban kepada pihak pelaksana pekerjaan proyek.

Dalam melaksanakan kegiatan tersebut diatas, maka sebagai badan usaha, PT. Asuransi Staco Mandiri harus dikelola secara profesional dan selalu berorientasi kepada pencapaian hasil usaha (Laba), karena hanya dengan laba itu perusahaan akan mempertahankan kedudukannya menghadapi persaingan, meningkatkan pertumbuhan, melaksanakan pengembangan usaha, sehingga dapat memberi proteksi yang optimal pada tertanggung.

## 4.2. Bahasan Penelitian

### 4.2.1. Penagihan Premi Asuransi

Penagihan premi asuransi PT. Asuransi Staco Mandiri dilakukan untuk memenuhi pendapatan perusahaan, karena premi asuransi merupakan pendapatan utama perusahaan asuransi. Penagihan premi harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, penagihan premi asuransi terjadi dikarenakan adanya penutupan asuransi. Setelah penulis melakukan pengamatan maka dapat diketahui bahwa penutupan atau perpanjangan asuransi memiliki prosedur nyata. Berikut secara garis besar alur dari penutupan asuransi PT. Asuransi Staco Mandiri ditunjukkan pada gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2

Dari gambar diatas dapat dijelaskan alur penutupan atau perpanjangan asuransi yaitu penutupan asuransi dapat dilakukan oleh klien atau tertanggung secara langsung ataupun melalui perantara asuransi (*Broker asuransi*) dan Agen asuransi serta dari bisnis utama perusahaan yaitu bank mandiri bisnis (BM Bisnis). Dari penutupan

asuransi di atas terdapat beberapa tahap yang akan dilakukan tertanggung maupun penanggung dalam penutupan asuransi diantaranya:

1. Tahap pertama permohonan pertanggungan yang diajukan oleh calon tertanggung dengan mengisi surat permintaan penutupan asuransi (SPPA);
2. Tahap kedua pihak penanggung atau perusahaan asuransi akan melakukan survei risiko untuk mengetahui apakah SPPA sudah diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya dan apakah resiko layak untuk dialihkan serta penanggung melakukan penentuan tarif premi;
3. Tahap yang terakhir adalah tahap penerbitan polis asuransi sesuai dengan jenis resiko yang dialihkan oleh pihak tertanggung. Penerbitan polis asuransi dibarengi dengan penerbitan nota premi yang harus dibayarkan oleh pihak tertanggung.

#### 4.2.2. Sistem penerimaan premi asuransi.

Premi asuransi merupakan pendapatan yang diperoleh perusahaan sehubungan dengan kontrak antara penanggung dengan tertanggung dari pengalihan resiko. Agar sepenuhnya dapat diterima perusahaan maka tertanggung wajib membayarkan preminya sesuai peraturan dan perjanjian disaat penutupan dilaksanakan. Premi lancar apabila dilakukan sesuai dengan perjanjian yang berlaku, premi asuransi dapat dibayarkan secara langsung kepada perusahaan asuransi (kantor pusat), melalui bank dan cabang maupun perantara (*Broker*

*insurance, agent*) sesuai melalui siapa bertanggung melakukan penutupan. Berikut sistem kerja penerimaan premi yang ada pada PT.

Asuransi Staco Mandiri:

1. Penerimaan premi asuransi secara langsung (kantor pusat)

a. Bagian penagihan (Inkaso) melakukan penagihan kepada para nasabah atau bertanggung untuk melakukan pembayaran yang sudah jatuh tempo. Dari pembayaran tersebut bagian penagihan menerima penerimaan premi yang ada berupa cek, giro, maupun uang tunai. Pembayaran premi tersebut didokumentasikan dan diverifikasi atau dicocokkan dengan polis, nota debit atau kredit sebagai bukti premi yang masuk kepihak penanggung dan membuat kas debit digunakan untuk mencatat pembayaran premi asuransi. Kas debit dibuat dalam empat rangkap, rangkap satu, dua dan tiga diserahkan kebagian kasir sedangkan rangkap empat sebagai arsip bagian penagihan premi asuransi PT. Asuransi Staco Mandiri.

b. Bagian kasir menerima pembayaran yang dilakukan secara langsung, bagian kasir membuat nota sebagai bukti pembayaran premi asuransi untuk diserahkan pada bagian akuntansi untuk diparaf oleh kepala bagian keuangan. Pembayaran premi asuransi kemudian disetorkan kebank setelah mendapatkan paraf dari kepala bagian akuntansi.

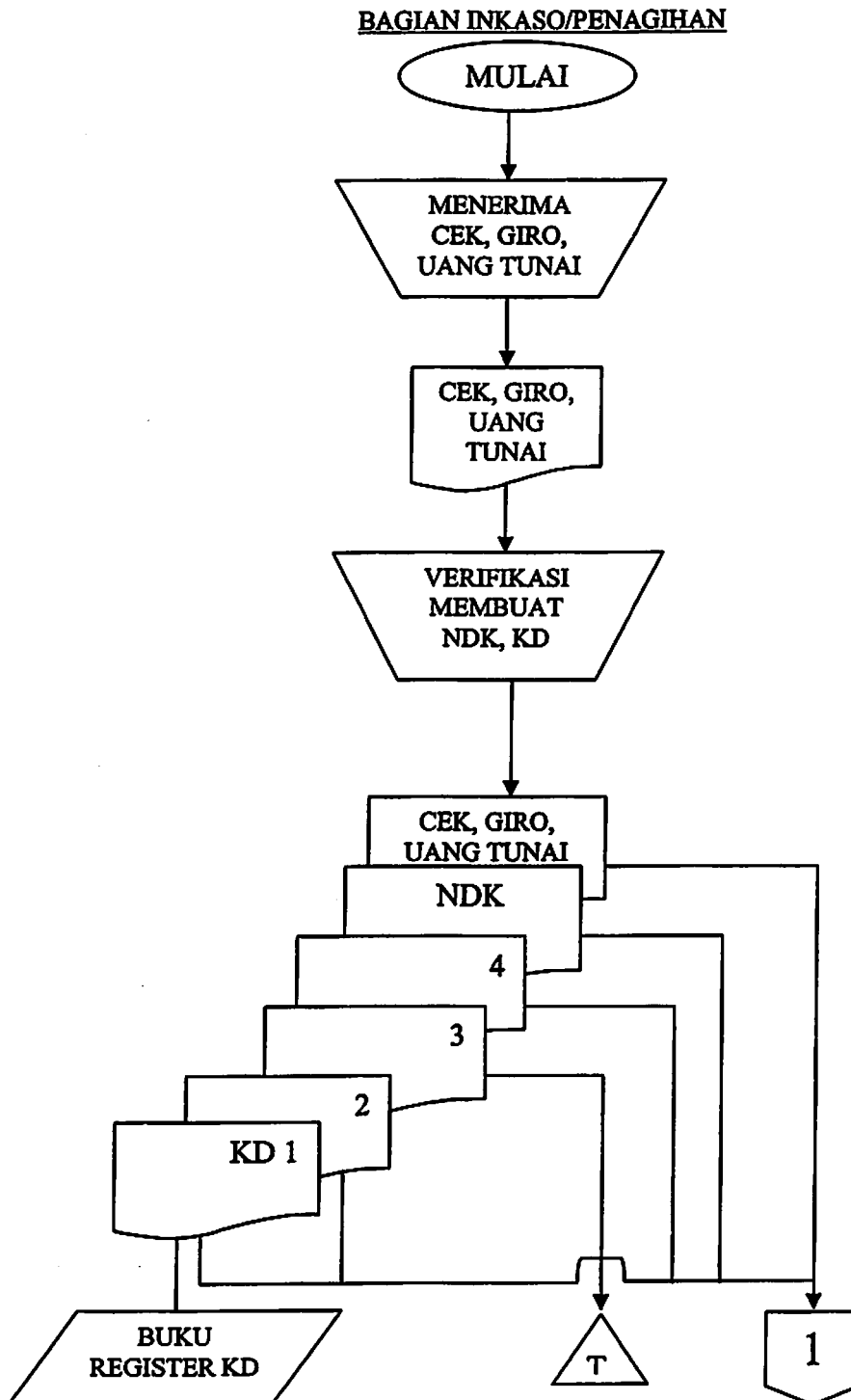
c. Bagian akuntansi menerima nota debit/kredit kemudian memferivikasi atau mencocokkan serta melakukan proses

penjurnalan serta melakukan pengarsipan dokumen nota debet/kredit.

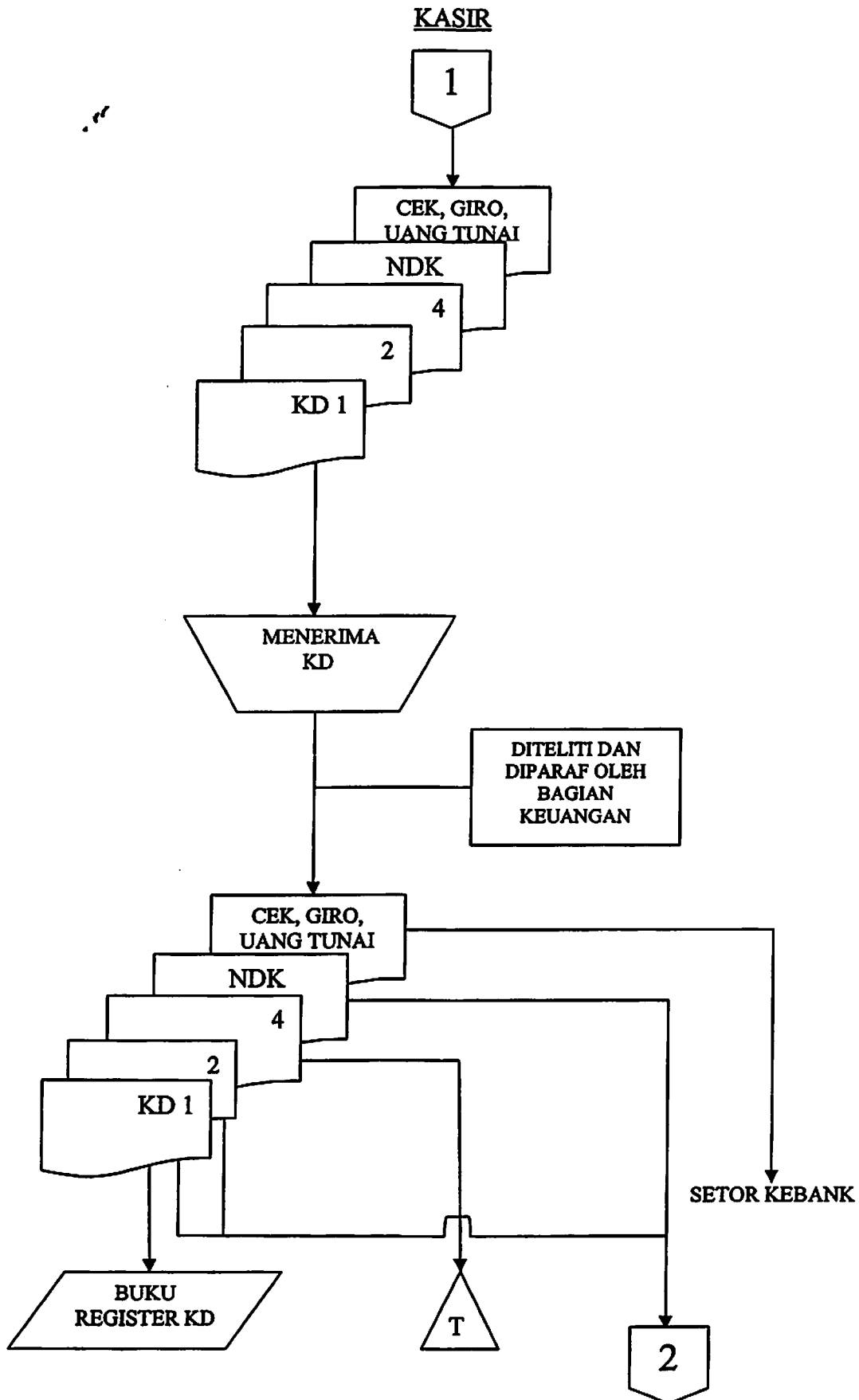
Berikut lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar 3, 4 dan 5 sebagai

berikut:

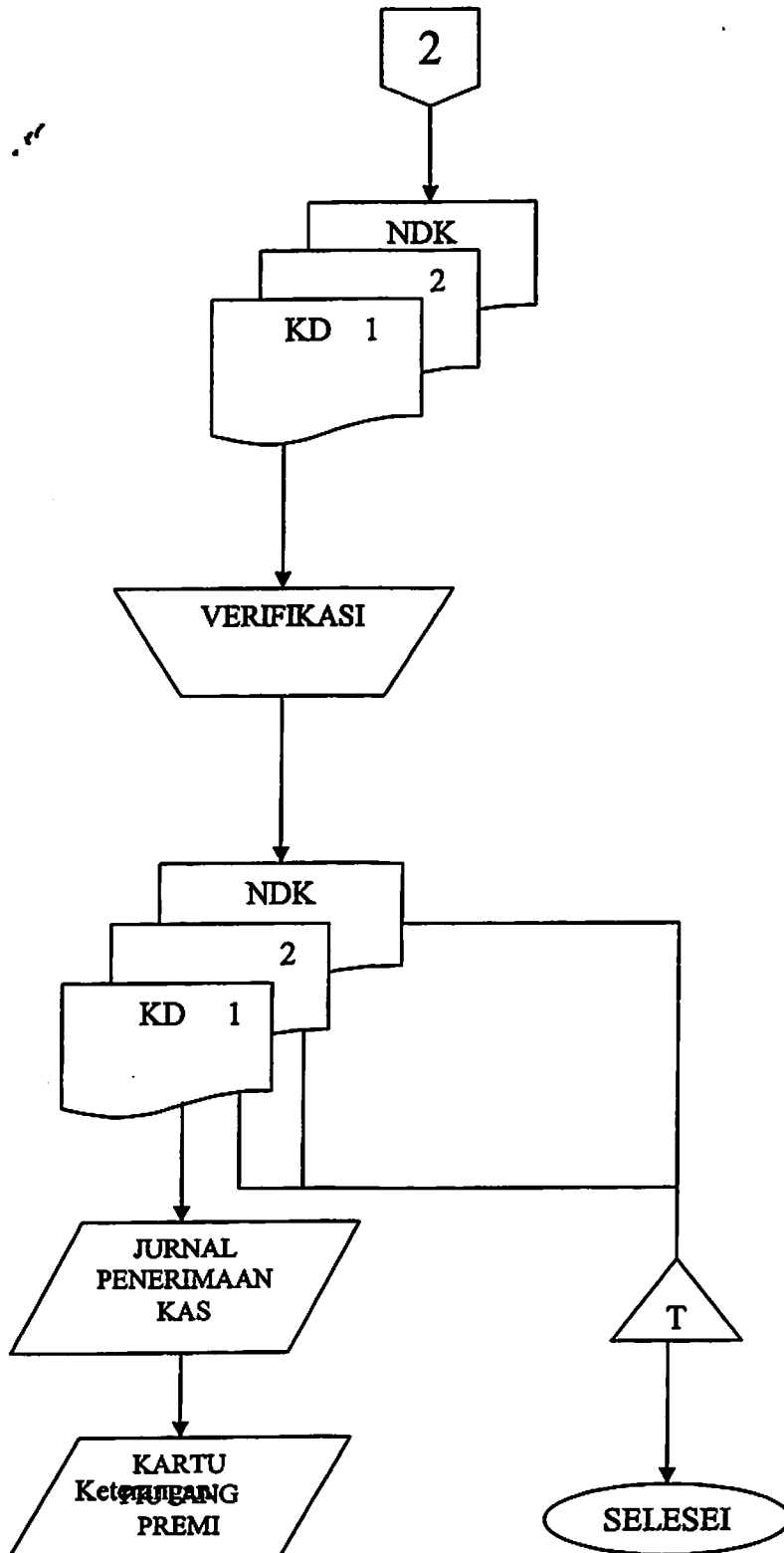
Gambar 3 Alur Penerimaan Premi secara langsung



Gambar 4 Alur Penerimaan Premi secara langsung



Gambar 5 Alur Penerimaan Premi secara langsung  
BAGIAN AKUNTANSI



NDK : Nota Debet/Kredit  
KD : Kas Debet

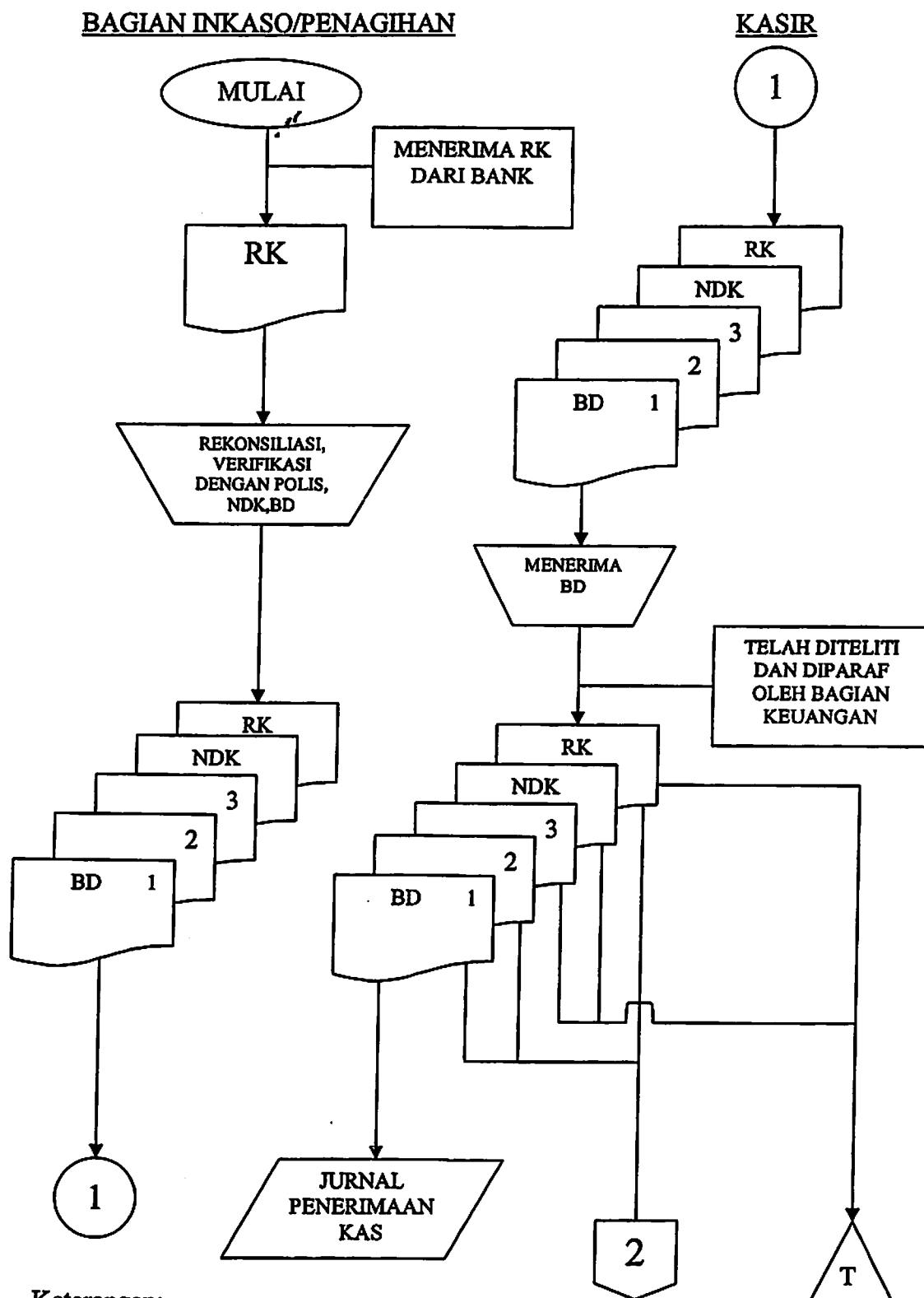
## 2. Penerimaan premi asuransi melalui bank

- a. Bagian penagihan (Inkaso) melakukan penagihan kepada para nasabah/tertanggung untuk melakukan pembayaran yang sudah jatuh tempo. Penagihan dilakukan oleh bagian penagihan melalui bank, kemudian bagian penagihan menerima rekening koran dari bank. Rekening koran direkonsiliasi atau dicocokkan dengan polis atau nota tagihan. Bukti dari bank kemudian diserahkan kebagian kasir.
- b. Bagian kasir menerima pembayaran yang dilakukan dengan melalui bank yang berupa rekening koran hasil dari rekonsiliasi, kemudian bagian kasir membuat dokumen sebagai bukti pembayaran premi asuransi untuk diserahkan pada bagian akuntansi untuk diparaf oleh kepala bagian keuangan. Setelah mendapatkan paraf dari kepala bagian akuntansi dokumen diarsipkan.
- c. Bagian akuntansi menerima dokumen hasil dari rekonsiliasi kemudian memverifikasi atau mencocokkan serta melakukan proses penjurnalan serta melakukan pengarsipan dokumen pembayaran premi asuransi yang melalui bank.

Berikut lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar 6 dan 7 sebagai berikut:



Gambar 6 Alur penerimaan premi melalui bank



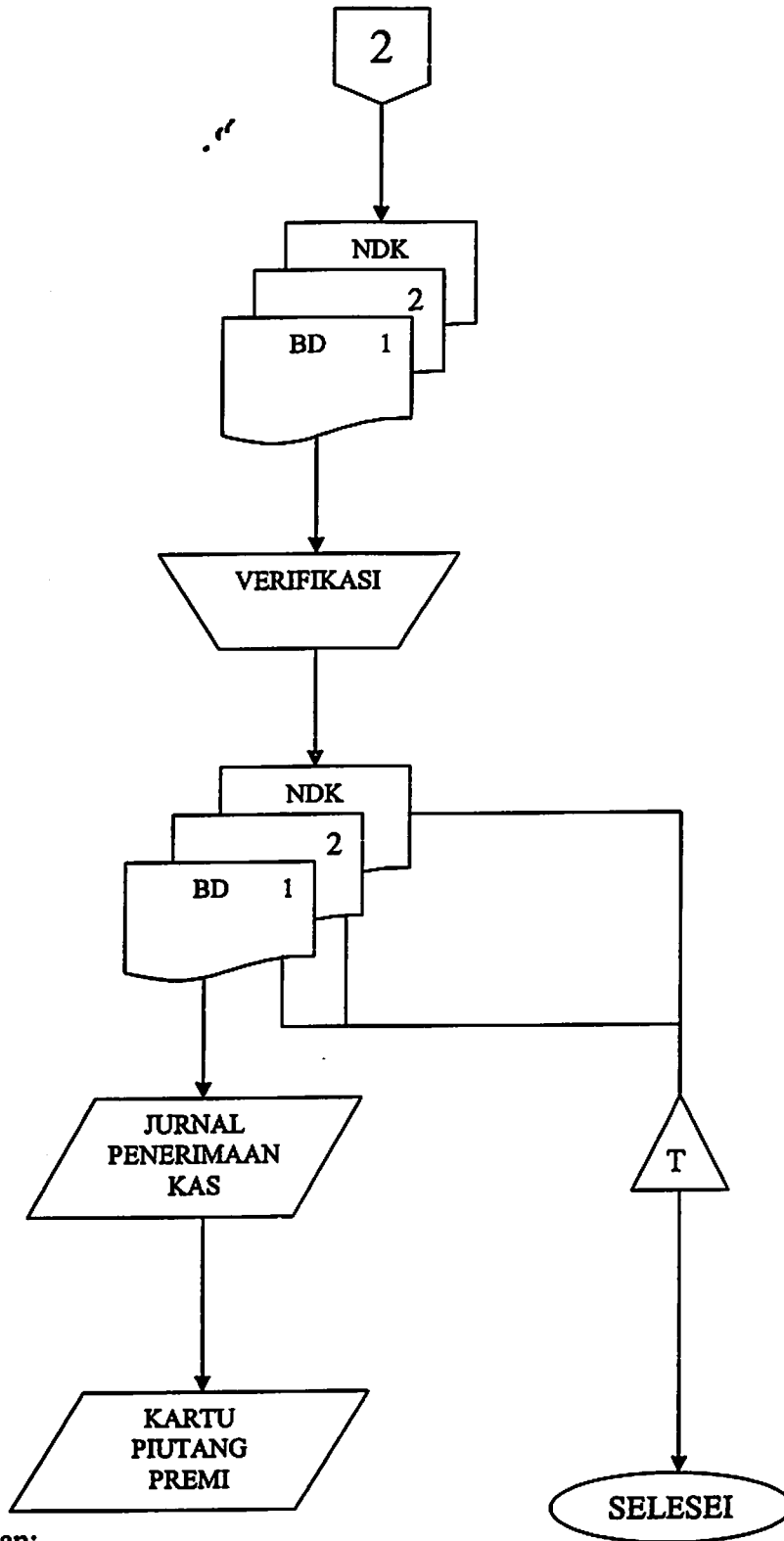
Keterangan:

RK : Rekening Koran

BD : Bank Debet

NDK : Nota Debet/Kredit

Gambar 7 Alur penerimaan premi melalui bank  
BAGIAN AKUNTANSI



Keterangan:

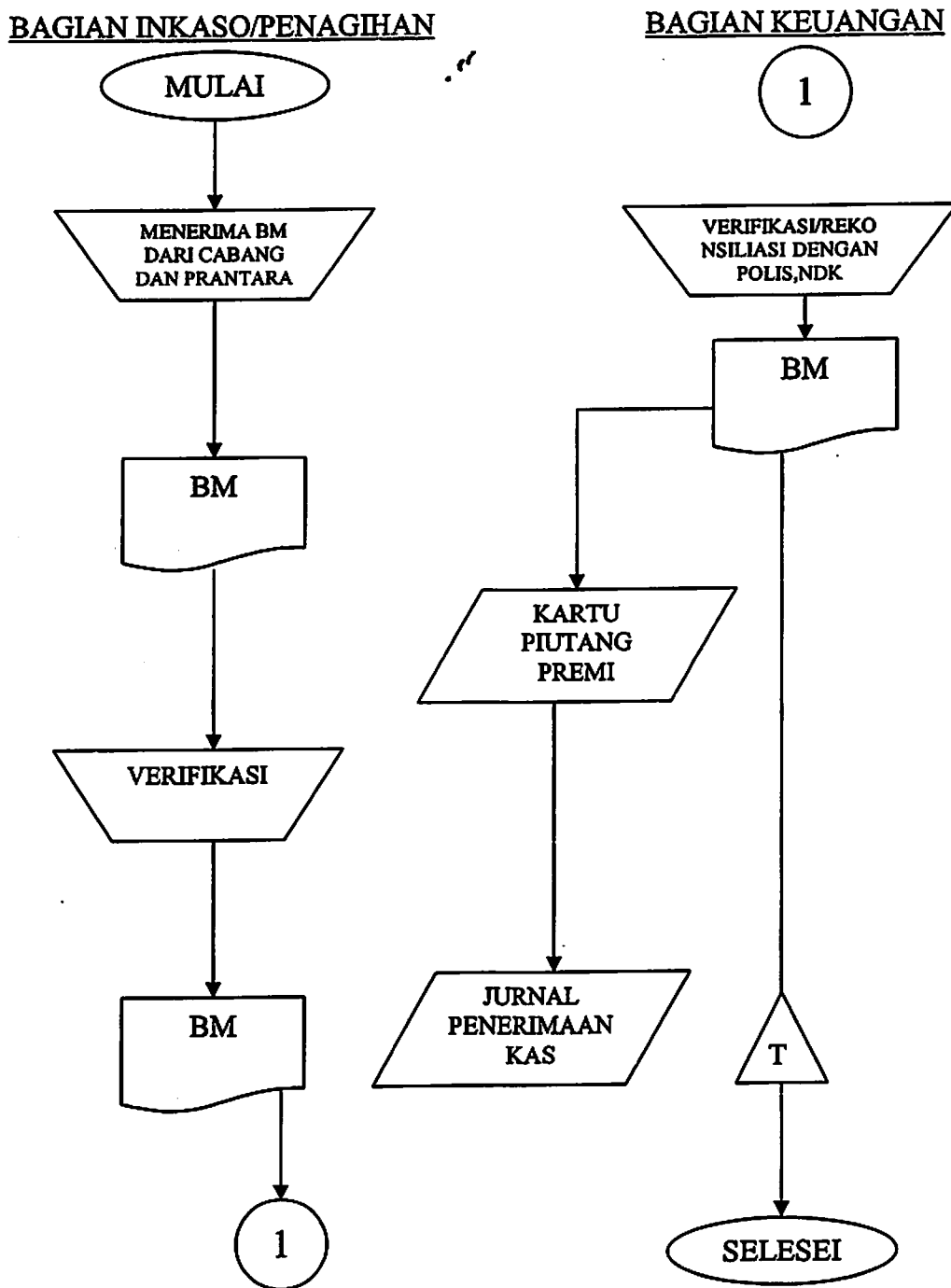
NDK : Nota Debet/Kredit

BD : Bank Debet

3. Penerimaan premi asuransi melalui kantor cabang (*Branch*), perantara (*Broker insurance, agent*).
  - a. Bagian penagihan (Inkaso) melakukan penagihan kepada para nasabah atau tertanggung untuk melakukan pembayaran yang sudah jatuh tempo. Penagihan dilakukan oleh bagian penagihan melalui kantor cabang (*Branch*), perantara (*Broker insurance, agent*). Kemudian bagian penagihan melakukan rekonsiliasi atau mencocokkan dokumen polis serta debet/kredit sebagai bukti pembayaran premi. Setelah itu bagian penagihan menyerahkan hasil rekonsiliasi atau pencocokan ke bagian akuntansi sebagai laporan.
  - b. Bagian akuntansi menerima dokumen bukti pembayaran hasil dari rekonsiliasi kemudian memverifikasi atau mencocokkan serta melakukan proses penjurnalan serta melakukan pengarsipan.

Berikut lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:

Gambar 8 Penerimaan premi asuransi melalui kantor cabang (*Branch*), perantara (*Broker insurance, agent*).



BM : Bukti Memorial

#### 4.2.3. Bagian-bagian yang terkait dalam penagihan premi asuransi

Dalam pengelolaan penagihan premi asuransi dibutuhkan suatu bagian atau fungsi untuk pengendalian dan pengawasan agar sesuai dengan prosedur yang ada, berikut bagian yang terkait dalam penagihan premi asuransi:

1. Bagian Penagihan (Inkaso)
2. Bagian Kasir
3. Bagian akuntansi

Dalam proses penagihan premi asuransi dibutuhkan dokumen-dokumen yang mendukung agar pelaksanaan dalam penagihan premi dapat berjalan sesuai prosedur, dokumen-dokumen yang dibutuhkan merupakan pendukung untuk pengefektivan proses penagihan. Dokumen pendukung penagihan premi asuransi adalah sebagai berikut:

##### 1. Polis asuransi

Polis adalah dokumen perjanjian pertanggungan antara pihak penanggung dengan pihak tertanggung yang didalamnya terdapat objek yang dijamin apabila terjadi kerugian. Polis dibuat oleh bagian produksi yang telah ditandatangani oleh pejabat perusahaan yang berwenang. Didalam polis terdapat data-data tertanggung diantaranya nomor register polis, jangka waktu pertanggungan, kerugian yang dijamin, serta jumlah premi.

##### 2. Nota Debet

Nota debit adalah bukti pembayaran premi yang harus dibayarkan oleh tertanggung, nota ini dibuat untuk mengetahui premi masuk kebagian penagihan (inkaso) yang dibuat oleh bagian produksi yang telah ditandatangani oleh pejabat perusahaan yang berwenang. Didalam nota debit terdapat data-data tertanggung diantaranya nomor register polis, jangka waktu jatuh tempo penagihan, serta jumlah premi.

#### 4.2.4. Efektivitas Penagihan Premi Asuransi

Premi asuransi dapat dikatakan tidak tertagih dalam pelaksanaannya dikarenakan tidak dilakukan sesuai prosedur penagihan PT. Asuransi Staco Mandiri.

Efektivitas suatu kegiatan penagihan premi asuransi dapat didorong oleh suatu sistem pengendalian internal yang memadai, yang didalamnya terdiri struktur pengendalian internal dengan komponen-komponen pengendalian internal yang kuat. Kegiatan penagihan premi asuransi yang efektif di PT. Asuransi Staco Mandiri harus sesuai prosedur yang ada serta harus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Efisiensi, berarti penagihan harus diusahakan dengan mencapai sasaran yang ditetapkan dalam waktu sesingkat-singkatnya dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Efektif, berarti penagihan premi asuransi harus sesuai tujuan perusahaan serta sesuai sasaran yang ditetapkan;

3. Terbuka, berarti penagihan harus terbuka bagi perusahaan setara dan memenuhi syarat atau kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas dan transparan agar premi yang belum terbayarkan dapat dimonitor;
4. Akuntabel, berarti harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas umum penagihan premi asuransi dan pelayanan masyarakat bertanggung sesuai prinsip-prinsip serta ketentuan yang berlaku dalam jasa asuransi.

Dampak yang ditimbulkan dari penagihan premi yang tidak dilakukan berdasarkan prosedur, antara lain:

1. Banyaknya premi asuransi yang tidak tertagih sesuai jatuh tempo sehingga polis dibatalkan;
2. Terhambatnya kegiatan penagihan premi asuransi ini juga berdampak sistematis terhadap kegiatan lainnya, seperti pembayaran komisi kepada perantara. Semua itu dikarenakan terhambat pendapatan perusahaan.

#### 4.3. Peranan Internal Audit Atas Peningkatan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi

##### 4.3.1. Analisa Hasil Kuesioner

Pelaksanaan Internal Audit pada PT. Asuransi Staco Mandiri dilakukan secara rutin untuk mengetahui apakah manajemen perusahaan telah melaksanakan prosedur-prosedur operasi yang telah

ditetapkan oleh perusahaan. Internal Audit memiliki peran penting untuk menjaga kestabilan operasional perusahaan, mengatasi dan mencegah terjadinya kerugian perusahaan, dan bahkan membantu pencapaian visi dan misi perusahaan.

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 5 orang responden di lingkungan PT. Asuransi Staco Mandiri pada bagian terkait dengan penagihan premi asuransi. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yang pertama pernyataan responden mengenai Internal Audit dan yang kedua adalah pernyataan responden mengenai Efektivitas Penagihan Premi Asuransi.

#### 4.3.2. Uji Validasi

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu pertanyaan dinyatakan valid jika pertanyaan tersebut mampu mengungkapkan apa saja yang hendak diukurnya. Tabel Nilai  $r$  dilampirkan pada lampiran 4. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 5 orang pegawai PT. Asuransi Staco Mandiri di bagian terkait dengan jumlah 30 item pertanyaan dimana item pertanyaan dinyatakan valid dengan syarat  $r_{hitung} > r_{tabel} (N = 5 ; 0,05) = 0,878$ . Rincian pengujian validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:



Tabel 2  
Hasil Tabulasi Data Kuesioner

No Responden		1	2	3	4	5	$\Sigma$	5	4	3	2	1	r hitung	r tabel	Keterangan	Varians
N O M O R  I T E M  M  I N S T R U M E N S	1	4	4	5	4	3	20	1	3	1	0	0	0.95	0.878	V	0.5
	2	4	4	5	4	3	20	1	3	1	0	0	0.95	0.878	V	0.5
	3	4	4	5	4	3	20	1	3	1	0	0	0.95	0.878	V	0.5
	4	4	4	5	4	3	20	1	3	1	0	0	0.95	0.878	V	0.5
	5	4	4	5	4	3	20	1	3	1	0	0	0.95	0.878	V	0.5
	6	5	4	5	5	4	23	3	2	0	0	0	0.56	0.878	T	0.3
	7	5	5	5	5	3	23	4	1	0	0	0	0.923	0.878	V	0.8
	8	4	4	4	3	3	18	0	3	2	0	0	0.711	0.878	T	0.3
	9	3	4	5	4	4	20	1	3	1	0	0	0.3324	0.878	T	0.5
	10	5	5	5	5	3	23	4	0	1	0	0	0.9234	0.878	V	0.8
	11	4	4	5	4	4	21	1	4	0	0	0	0.578	0.878	T	0.2
	12	4	4	5	4	3	20	1	3	1	0	0	0.9496	0.878	V	0.5
	13	4	4	4	5	4	21	1	4	0	0	0	0.053	0.878	T	0.2
	14	4	5	4	4	4	21	1	4	0	0	0	0.2402	0.878	T	0.2
	15	5	5	5	4	3	22	3	1	1	0	0	0.897	0.878	V	0.8
	16	4	5	5	4	4	22	2	3	0	0	0	0.6681	0.878	T	0.3
	17	4	4	4	4	3	19	0	4	1	0	0	0.9234	0.878	V	0.2
	18	4	5	4	4	4	21	1	4	0	0	0	0.24	0.878	T	0.2
	19	4	5	5	5	3	22	3	1	1	0	0	0.8971	0.878	V	0.8
	20	4	5	4	4	4	21	1	4	0	0	0	0.2402	0.878	T	0.2
	21	4	4	4	4	3	19	0	4	1	0	0	0.923	0.878	V	0.2
	22	4	4	4	3	3	18	0	4	1	0	0	0.711	0.878	T	0.3
	23	4	4	5	4	3	20	0	5	0	0	0	0.9496	0.878	V	0.5
	24	4	4	4	5	4	21	0	5	0	0	0	0.053	0.878	T	0.2
	25	4	4	5	4	4	21	0	5	0	0	0	0.578	0.878	T	0.2
	26	4	4	4	4	2	18	0	1	4	0	0	0.923	0.878	V	0.8
	27	3	4	3	3	3	16	0	1	4	0	0	0.24	0.878	T	0.2
	28	4	4	4	4	3	19	0	4	1	0	0	0.923	0.878	V	0.2
	29	5	4	5	4	2	20	2	2	1	0	0	0.95	0.878	V	1.5
	30	4	4	5	4	2	19	1	3	0	1	0	0.99	0.878	V	1.2
Jumlah		123	128	137	123	97	608									221.8

Pengolahan menggunakan Ms Excel

Keterangan:

Nomor Instrument 1-20 = Variable X (Internal Audit)

Nomor Instrument 21-30 = Variable Y (Efektivitas Penagihan Premi Asuransi)

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan tingkat validitas dari instrumen yang digunakan untuk variabel X dan Y cukup memadai. Nilai  $r$  beberapa item pertanyaan di atas, atau lebih besar dari  $r$  tabel, yaitu 0,878 Dengan demikian item pertanyaan variabel X dan Y atau sebesar 30 pertanyaan dinyatakan valid apabila  $r$  table lebih 0,878.

#### 4.3.3. Uji Kenyataan (*Realiabel*)

Pengujian Reliabilitas (Keandalan) dilakukan setelah pengujian validitas dan hanya dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang valid saja. Berdasarkan hasil pengujian, terdapat 33 pertanyaan yang valid, pertanyaan tersebut yang dapat diuji reliabilitasnya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan Metode *Cronbach's Alpha*.

Gambar 9  
Uji Kenyataan (*Realible*)

Varians	14.1			
Notes : Alpha = 5 %				
db = n -2				
n =	5			
db =	3			
Keterangan	k		30	
Jumlah Varians			14.1	
Varians			221.8	
N			5	
Keterangan	$\frac{K}{k-1}$	*	$1 - \frac{\text{Jumlah Varians}}{\text{Varians}}$	
Koefisien Alpha ®	1.03	*	0.936	= 0.968
	$r$ hitung > $r$ table		Maka layak diambil sebagai sample karena dinyatakan <i>Realible</i>	

Berdasarkan gambar 9, diperoleh hasil reliabilitas sebesar 0,968. Hal ini berarti, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya dengan tingkat kepercayaan 97 %.

Internal Audit adalah suatu fungsi penilaian yang bebas atau kegiatan penilaian yang independen yang dilakukan oleh pegawai yang bersangkutan yang dibentuk di dalam organisasi perusahaan. Dalam hal ini, perlu adanya status organisasi untuk menjamin adanya independensi dalam audit.

Agar pelaksanaan dalam audit dapat dilakukan secara memadai, fungsi audit harus independen dari aktivitas yang diaudit atau bebas dari semua ketergantungan termasuk dalam bidang keuangan. Dengan demikian, dibutuhkan integritas, objektivitas tinggi, serta pribadi yang tidak mudah dipengaruhi oleh siapapun.

Keberhasilan audit internal dalam mengaudit, menilai serta keefektifan penagihan premi asuransi ditentukan oleh adanya kemampuan teknis yang bermutu tinggi. Namun demikian, keberhasilan audit tersebut tidak terlepas dari dukungan manajemen dan karyawan perusahaan, karena kesimpulan dan rekomendasi hasil audit tidak berarti apa-apa tanpa dukungan yang tepat dalam organisasi perusahaan.

#### **4.3.4. Peranan Internal Audit Atas Efektivitas Penagihan Premi Asuransi**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa pelaksanaan Internal Audit atas Peningkatan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi pada PT. Asuransi Staco Mandiri memadai dengan jawaban total skor yang dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 3**  
**Skor Peranan Internal Audit Atas Efektivitas Penagihan Premi Asuransi dengan skala likert**

Skor	
Audit Internal	Efektivitas Penagihan
83	40
88	40
94	43
84	39
68	29
<b>417</b>	<b>191</b>

**Gambar 10**  
**Perhitungan skala Likert**

	Rumus	Skor maksimum
Variable X	$5 * \text{Item pertanyaan x} * \text{Responden}$	500
Variable Y	$5 * \text{Item pertanyaan y} * \text{Responden}$	250
		Skor Minimum
Variable X	$1 * \text{Item pertanyaan x} * \text{Responden}$	100
Variable Y	$1 * \text{Item pertanyaan y} * \text{Responden}$	50
<b>Kelas Interval</b>		
Variabel X	$(500-100):5$	80
Variabel Y	$(250-50):5$	40

**Tabel 4**  
**Interval**

Variabel X		Variabel Y	
Nilai	Kriteria	Nilai	Kriteria
100-180	Sangat Tidak Memadai	50-90	Sangat Tidak Setuju
181-261	Tidak Memadai	91-131	Tidak Setuju
262-342	Ragu-Ragu	132-172	Ragu-Ragu
343-423	Memadai	173-213	Setuju
424-504	Sangat Memadai	214-254	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 3, 4 dan gambar 3 di atas, dapat diketahui bahwa hasil total jawaban 5 responden yang berkaitan dengan Internal Audit yaitu 417 berada pada 343-423 berarti masuk pada kriteria memadai, Sedangkan Efektivitas Penagihan Premi Asuransi yaitu 191 berada pada 173-213 berarti masuk pada kriteria setuju.

Berdasarkan dua kriteria diatas, Internal Audit pada PT Asuransi Staco Mandiri sudah memadai dalam mendorong peningkatan efektivitas penagihan premi asuransi.

Tabel 5  
Premi macet/batal

Keterangan	Premi macet/batal	% Kenaikan/(penurunan)
2008	154,280,002.96	21%  (24%)  (94%)
2009	186,942,014.52	
2010	141,428,374.79	
2011	9,138,875.00	
Total	491,789,267.27	

Dapat dihubungkan antara peran internal audit terhadap efektivitas penagihan premi dilihat dari data pembatalan polis asuransi pada tabel 5 serta hasil dari data kuesioner, Internal audit sangat memadai terbukti pada tahun 2011 pembatalan polis macet berkurang sampai 94%, hal tersebut menandakan rekomendasi-rekomendasi yang diberikan internal audit sudah dilaksanakan dengan baik sehingga pembatalan premi semakin berkurang dan membaik.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis serta didukung dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan yaitu:

##### 1. Peranan Internal Audit

Dilihat dari besarnya skor peranan Internal Audit terhadap Efektivitas Penagihan Premi Asuransi dengan skala *likert* adalah 418, berada diantara 343-423. Hal ini menunjukkan nilai yang memadai, dimana Internal Audit PT Asuransi Staco Mandiri sudah memberikan dorongan dalam meningkatkan efektivitas penagihan premi asuransi.

##### 2. Efektivitas Penagihan Premi Asuransi

Besarnya skor Efektivitas Penagihan Premi Asuransi dengan skala *likert* adalah 199, yang berada diantara 173-213. Hal ini menunjukkan nilai yang bisa di setujui dan telah terwujudnya efektivitas penagihan premi asuransi.

##### 3. Peranan Internal Audit Atas Efektivitas Penagihan Premi Asuransi

Dari kedua variabel yang diuji diatas, Peranan Internal Audit atas Penagihan Premi Asuransi memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan efektivitas penagihan premi asuransi di PT Asuransi Staco Mandiri. Internal audit memberikan suatu rekomendasi perbaikan yang sangat berguna dalam peningkatan suatu sistem operasional perusahaan dibuktikan dengan adanya penurunan premi batal atau macet yang signifikan pada tahun 2011 sebesar 94%.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menyampaikan saran untuk membantu perusahaan mengefektifkan penagihan premi asuransi yaitu:

### 1. Peranan Internal Audit pada PT Asuransi Staco Mandiri

- a. Sebaiknya manajemen melakukan control yang lebih ketat lagi terhadap proses kegiatan penagihan premi asuransi, karena premi asuransi merupakan bagian dari keuntungan yang akan di peroleh oleh PT Asuransi Staco Mandiri dari kegiatan Investasi dan penagihan premi asuransi juga menjadi salah satu acuan apakah tertanggung akan tetap melanjutkan polis asuransi pada PT Asuransi Staco Mandiri;
- b. Sebaiknya manajemen melakukan evaluasi terhadap *Standard Operating Prosedure* (SOP) secara berkala, sehingga dapat memperbaiki kesalahan prosedur yang telah ada untuk pencapaian tujuan perusahaan yang lebih baik;
- c. Internal audit harus terus mendorong manajemen untuk terus menerapkan manajemen risiko yang berkesinambungan dalam perusahaan agar dapat meminimalisir kejadian yang tidak di inginkan pada masa yang akan datang;

### 2. Efektivitas Penagihan Premi Asuransi pada PT Asuransi Staco Mandiri

Untuk meningkatkan tingkat efektivitas penagihan premi asuransi tidak hanya dorongan dari pihak internal audit atau pihak yang terkait langsung dengan kegiatan penagihan premi asuransi, tetapi juga butuh kerja dari bagian-bagian lain di PT Asuransi Staco Mandiri. Contoh bagian pemasaran harus bisa menyeleksi tertanggung yang akan mengasuransikan resiko kerugian tidak hanya dari padangan untuk memperoleh tertanggung

sebanyak mungkin, Tetapi juga dapat melihat kesungguhan dan kemampuan calon tertanggung dalam memenuhi kewajibannya, yaitu membayar premi asuransi secara rutin. Hal ini dapat meminimalisasikan kemungkinan terjadinya tunggakan pembayaran premi secara berlarut-larut.

### 3. Peranan Internal Audit Atas Efektivitas Penagihan Premi Asuransi

Internal Audit dalam meningkatkan efektivitas penagihan premi tidak hanya harus melakukan penekanan prosedur yang harus dilakukan pada bagian penagihan, akan tetapi harus dilakukan juga pada bagian lain yang terkait langsung dengan kegiatan operasi PT Asuransi Staco Mandiri. Sehingga kesalahan atau kekeliruan yang dilakukan bagian lain tidak memberikan dampak kepada bagian lainnya di dalam perusahaan.



## JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Bulan									
	Feb	Mar11	Apl11	Mei11	Jun11	Jul11	Okt-Des12	Jan-Aprl 12	Mei12	Juni12
Pengajuan Judul	**									
Studi Pustaka	***	***								
Pembuatan Makalah Seminar		**	****	**						
Seminar					*					
Pengesahan						*				
Pengumpulan Data *)							****			
Pengolahan Data							****	****		
Penulisan Laporan Dan Bimbingan								****		
Sidang Skripsi									*	
Penyempurnaan Skripsi										*
Pengesahan										*

Keterangan :

\*) Pengumpulan data disesuaikan dengan data yang digunakan dalam penelitian, apakah pengumpulan data primer dengan observasi ke lapangan atau pengumpulan data sekunder tanpa melakukan observasi ke lapangan.

\* Tanda bintang menyatakan satuan waktu (minggu)

## DAFTAR PUSTAKA

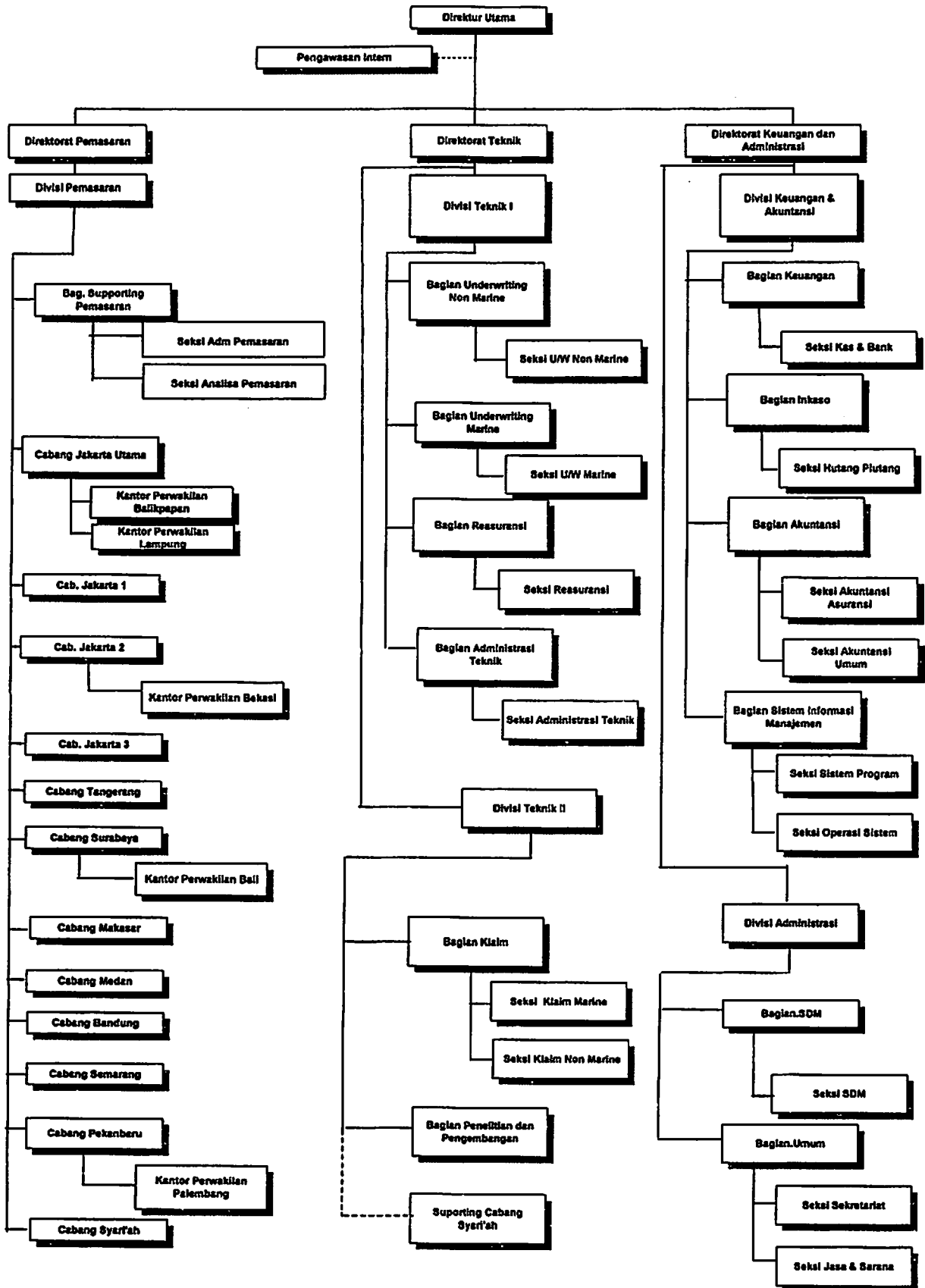
- Ali Muhidin Sambas. 2009. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Etika, Bandung.
- Anisa Fitrianti. 2006. *Manfaat Audit Operasional dalam menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan*. Skripsi Program S1 Universitas Widyatama. Bandung.
- Arens, Alvin A, Randal J. Elder, dan Mark S. Beasley. 2008. *Auditing dan Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi*. Jilid ke-2. Erlangga, Jakarta.
- Daeng Naja. 2006. *Legal Audit Operasional Bank*. Cetakan Ke-1, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Dewan Asuransi Indonesia. 2010. *Himpunan Peraturan-Peraturan Dibidang Perasuransian DI Indonesia. Edisi Juli 2010*. Dewan Asuransi Indonesia, Jakarta.
- IBK. Bayangkara. 2008. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Indra Bastian. 2007. *Audit Sektor Publik*. Salemba Empat, Jakarta.
- Ikatan Akuntan Indonesia-Kompartemen Akuntan publik. 2008. *Standar Profesional Akuntan Publik. Per 1 Januari 2001*, Salemba Empat, Jakarta
- Ikatan Akuntan Indonesia. Update 2008. *Standar Akuntansi Keuangan*. Salemba Empat, Jakarta.
- Jurnal Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia. 2011. edisi 35. *Meningkatkan kompetensi dan Integritas Profesi Perasuransian*. Penerbit Bidang Penelitian dan Pengembangan AAMAI, Jakarta.
- Mulyadi. 2002. *Auditing*. Edisi ke-6, Buku 2, Cetakan Ke-1. Salemba Empat, Jakarta.
- M. Wahyu Prihantoro. 2007. *Aneka Produk Asuransi dan Karakteristiknya*, Kanisius, Yogyakarta.
- Putra. 2007. *Sistem Pengendalian Internal-Basic. Artikel Accounting, Financial & Tax*. <http://www.putra-finance-accounting-taxation.blogspot.com> (Diakses 04 Januari 2012).
- Rudianto, 2009. *Pengantar Akuntansi*, Erlangga. Jakarta.

- Sanyoto Gondodiyoto. 2007. *Audit Sistem Informasi + Pendekatan CobIT*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Sanyoto Gondodiyoto. 2009. *Pengelolaan Fungsi Audit Sistem Informasi + Contoh Audit Charter*. Edisi ke-2. Mitra wacana Media.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sukrisno Agoes. 2006. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan): oleh Kantor Akuntan Publik*. Edisi Ketiga. Cetakan Keempat, Jilid 2, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sukrisno Agoes. 2009. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan): oleh Kantor Akuntan Publik*. Edisi Ketiga. Cetakan Kelima, Jilid 2, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sulistyo Basuki. 2010. *Metodologi Penelitian*. Penaku, Jakarta.
- Sawyer, Dittenhofer, S Cheiner, 2005. *Internal Auditing*, Buku 1, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta.
- Tim Penyusunan Pedoman Skripsi S1, 2004. *Pedoman Penulisan Skripsi S1*. Universitas Pakuan. Bogor.
- Tim Reality. 2008. *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Edisi Pertama, Reality Publisher.
- Tumpak Pasaribu, 2007. *Pengaruh Peran Pengawasan Intern Pemerintah Daerah Terhadap Efisiensi Keuangan Daerah*. Tesis Program Paskasarjana Universitas Bunda Mulia, Jakarta.
- Valery G Kumaat. 2011. *Internal Audit*. Erlangga, Jakarta.
- Undang-Undang No 2 tahun 1992 tentang asuransi.

# **LAMPIRAN 1**

**Struktur Organisasi PT. Asuransi Staco Mandiri**

**PT ASURANSI STACO MANDIRI  
STRUKTUR ORGANISASI**



# **LAMPIRAN 2**

**Prosedur Penagihan Premi Asuransi**

## MEMORANDUM

KEPADA : Yth. Kadiv Keuangan & Akunting  
DARI : Bambang Setiawan  
PERIHAL : Prosedur Penagihan piutang Premi  
TANGGAL : 6 Pebruari 2012

Dengan hormat

Sesuai arahan Ibu dan memenuhi permintaan Departemen Keuangan perihal perlunya dibuat Manajemen Risiko pada setiap unit kerja, khususnya bagian Inkaso, berikut kami sampaikan langkah-langkah/prosedur Rekonsiliasi piutang premi dengan penjelasan sebagai berikut:

### PIUTANG PREMI DIRECT BANK MANDIRI

1. Meneliti daftar piutang premi yang masih Outstanding
2. Melakukan koordinasi dengan bagian Ekspedisi dan minta tanda bukti pengiriman Polis.
3. Menyiapkan foto copy dokumen polis
4. Membuat surat penagihan disertai daftar premi yang masih O/S.
5. Melakukan kunjungan ke Bank Mandiri untuk dilakukan Rekonsiliasi
6. Menemui pejabat/Staff Bank Mandiri yang terkait, yaitu bagian General Affairs dan menyerahkan surat tagihan serta lampirannya.
7. Dilakukan penelitian oleh Pejabat/Staff tersebut untuk dilihat apakah sudah dibayar atau belum.
8. Apabila sudah dibayarkan agar diminta bukti permohonan pembayarannya (Nota).
9. Apabila belum dibayarkan, maka surat penagihan dan foto copy dokumen polis diserahkan ke pejabat/Staff terkait dan minta tanda terimanya .
10. melakukan monitoring terhadap realisasi pembayaran polis tersebut.

### PIUTANG PREMI DIRECT NON BANK

1. Meneliti daftar piutang premi yang masih O/S
2. melakukan koordinasi dengan pemegang account apakah premi tersebut sudah dibayarkan atau belum.
3. Apabila sudah dibayarkan melalui Bank agar diminta bukti transfernya
4. Jika pembayaran dilakukan secara tunai agar diserahkan langsung ke pejabat bagian keuangan untuk selanjutnya diserahkan ke kasir dengan melampirkan copy kwitansi yang diterbitkan bagian keuangan.
5. Jika premi belum dilunasi, dilakukan penagihan secara langsung atau koordinasi dengan pemegang account.

## PIUTANG PREMI DIRECT BROKER

1. Meneliti daftar piutang premi yang masih O/S
2. Melakukan koordinasi dengan bagian Ekspedisi dan minta bukti penerimaan pengiriman polis.
3. membuat surat tagihan dan daftar piutang premi O/S.
4. Melakukan kunjungan ke Broker dan rekonsiliasi
5. Menyamakan data-data piutang premi, apakah terdapat nasabah bermasalah.
6. Meminta bukti-bukti pembayaran premi (Nota) yang sudah dilunasi.
7. Membukukan nota pembayaran kedalam buku bank sesuai dengan bank yang dituju.

## PIUTANG PREMI REASURANSI

1. Meneliti daftar piutang premi Reasuransi
2. Membuat surat tagihan beserta lampiran O/S premi Reas
3. Melakukan kunjungan dan Rekonsiliasi
4. Meminta bukti-bukti pembayaran premi.
5. Membukukan Nota pembayaran kedalam buku bank sesuai dengan bank yang dituju.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

DIVISI KEUANGAN/AKUNTASI  
BAGIAN INKASO

  
Bambang Setiawan  
Kepala Bagian

Rudi Muzni  
Kasie



# **LAMPIRAN 3**

## **Kuesioner Penelitian**

## Kuesioner Penelitian

### Petunjuk Pengisian

1. Identitas Responden
    - a. Isilah identitas sesuai tempat anda bertugas
  2. Materi kuesioner
    - a. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan yang ada dalam materi kuesioner.
    - b. Pilih jawaban yang menurut Anda paling tepat pada setiap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam tabel materi kuesioner dengan memberi tanda silang (X) pada kolom tersedia.
    - c. Jawaban yang jujur dan objektif dari Anda sangat kami harapkan sehingga hasil penelitian ini dapat bermanfaat
    - d. Tema yang dibahas adalah peranan internal audit atas peningkatan efktivitas penagihan premi asuransi
- 
- 

### 1. Identitas Responden

Nama :

Jabatan saat ini :

## Kuesioner Penelitian

### 1. Internal Audit

No	Uraian	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Internal Audit perusahaan memiliki kopetensi dalam melaksanakan tugas					
2.	Internal audit dalam melaksanakan tugas membuat perencanaan audit, program audit, serta kertas kerja					
3.	Internal audit membuat laporan pemeriksaan secara tertulis					
4.	Audit dilakukan secara rutin terhadap kegiatan operasi perusahaan					
5.	Dalam melaksanakan audit, internal audit sudah memahami ruang lingkup yang diaudit					
6	Audit yang dilakukan internal audit harus memadai					
7	Dalam pelaksanaan audit, internal audit diberikan keleluasaan dalam memperoleh data (dokumen) yang berkaitan dengan penagihan premi asuransi					
8	Pelaksanaan audit diberikan waktu yang memadai oleh pihak manajemen					
9	Dalam pelaksanaan audit, internal audit diberikan pasilitas yang memadai guna meningkatkan kualitas hasil audit					
10	Hasil audit yang telah dilakukan dievaluasi kembali oleh atasan					
11	Internal audit dapat meningkatkan efektivitas penagihan premi asuransi perusahaan					
12	Hasil audit dapat membantu manajemen dalam memperbaiki sistem pengendalian internal					
13	Audit yang dilakukan dapat mengungkapkan penyimpangan					

No	Uraian	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
14	Audit yang dilakukan sudah efektif dan efisien					
15	Internal/audit bertanggung jawab kepada Direktur utama					
16	Internal Audit melakukan monitoring atas rekomendasi secara rutin					
17	Internal audit melakukan pengawasan langsung kegiatan penagihan premi asuransi					
18	Apakah penagihan premi sudah dilaksanakan secara optimal dan dilakukan evaluasi secara rutin untuk mengetahui apakah rekomendasi yang diberikan sudah dijalankan oleh perusahaan					
19	Internal audit memberikan solusi dalam kegiatan penagihan premi asuransi					
20	Hasil audit dimanfaatkan oleh pihak manajemen					

## 2. Efektivitas penagihan premi asuransi

No	Uraian	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Setiap penagihan premi sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (prosedur)					
2.	Persetujuan penutupan asuransi sudah sesuai dengan prosedur					
3.	Tujuan tercapai dengan adanya peningkatan penerimaan premi bersih					
4.	Apakah target penerimaan premi sudah tercapai					
5.	Adakah peningkatan premi dari tahun ketahun					
6.	Kegiatan penagihan diberikan sarana yang memadai					
7	Waktu yang diberikan untuk kegiatan penagihan memungkinkan					

No	Uraian	Sangat setuju	setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
8	Penagihan premi dilakukan oleh staf yang memadai					
9	Laporan hasil penagihan dilaporkan kepada atasan					
10	Apakah ada tindakan oleh bagian penagihan setiap ada keterlambatan					

# **LAMPIRAN 4**

**Pengolahan Hasil Jawaban Kuesioner**

No Responden	Nomor Item Instrumens																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
Jumlah	20	20	20	20	20	23	23	18	20	23	21	20	21	21	22	22	19	21	22
5	1	1	1	1	1	3	4	0	1	4	1	1	1	1	3	2	0	1	3
4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	0	4	3	4	4	1	3	4	4	1
3	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
r hitung	0.95	0.9495858	0.95	0.9496	0.9496	0.558	0.923	0.711	0.3324	0.9234	0.578	0.9496	0.053	0.2402	0.897	0.6681	0.9234	0.24	0.8971
r tabel	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878
Keterangan	V	V	V	V	V	T	V	T	T	V	T	V	T	T	V	T	V	T	V
Varians	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.3	0.8	0.3	0.5	0.8	0.2	0.5	0.2	0.2	0.8	0.3	0.2	0.2	0.8
Varians	14.1																		

Notes : Alpha = 5 %

db = n - 2

n = 5

db = 3

Keterangan

k 30

Jumlah Varians 14.1

Varians 221.8

N 5

$$\text{Keterangan} \frac{k}{k-1} \quad X \quad 1 - \frac{\text{Jumlah Varians}}{\text{Varians}}$$

Koefisien Alpha @ 1.034 X 0.936429216

0.968719878

r hitung > r tabel Maka layak diambil sebagai sample karena dinyatakan reliable

		20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Jumlah		Skor		
													Audit Internal	Efektivitas Penagihan			
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	83	40			
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	40			
	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	94	43			
	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	84	39			
	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	68	29			
	21	19	18	20	21	21	21	18	16	19	20	19	417	191			
	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	2	1					
	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	2	3					
	0	1	1	1	0	0	0	0	4	1	1	0					
	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1					
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
	0.2402	0.923	0.711	0.9496	0.053	0.578	0.923	0.24	0.923	0.905	0.99						
	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878	0.878					
T	V	T	V	T	T	T	V	V	T	V	V	V					
0.2	0.2	0.3	0.5	0.2	0.2	0.2	0.8	0.2	0.2	0.2	1.5	1.2					221.8



### Hasil Pengujian Kuesioner

	<b>Rumus</b>	<b>Skor maksimum</b>
Variable X	5 x item pertanyaan x Responden	500
Variable Y	6 x item pertanyaan x Responden	250

	<b>Skor Minimum</b>
Variable X	100
Variable Y	50

Kelas Interval	Variabel X	80
	Variabel Y	40

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangatidak setuju	1

Skor	
Audit Internal	Efektivitas Penagihan
83	40
88	40
94	43
84	39
68	29
417	191

Variabel Y

Nilai	Kriteria
50-90	Sangat Tidak Setuju
91-131	Tidak Setuju
132-172	Ragu ragu
173-213	Setuju
214-254	Sangat Setuju

Variabel X

Nilai	Kriteria
100-180	Sangat Tidak Memadai
181-261	Tidak Memadai
262-342	Ragu ragu
343-423	Memadai
424-504	Sangat Memadai

# **LAMPIRAN 5**

**Rekapitulasi Daftar Piutang Macet / Batal Polis Pusat**

PT. ASURANSI STACO MANDIRI

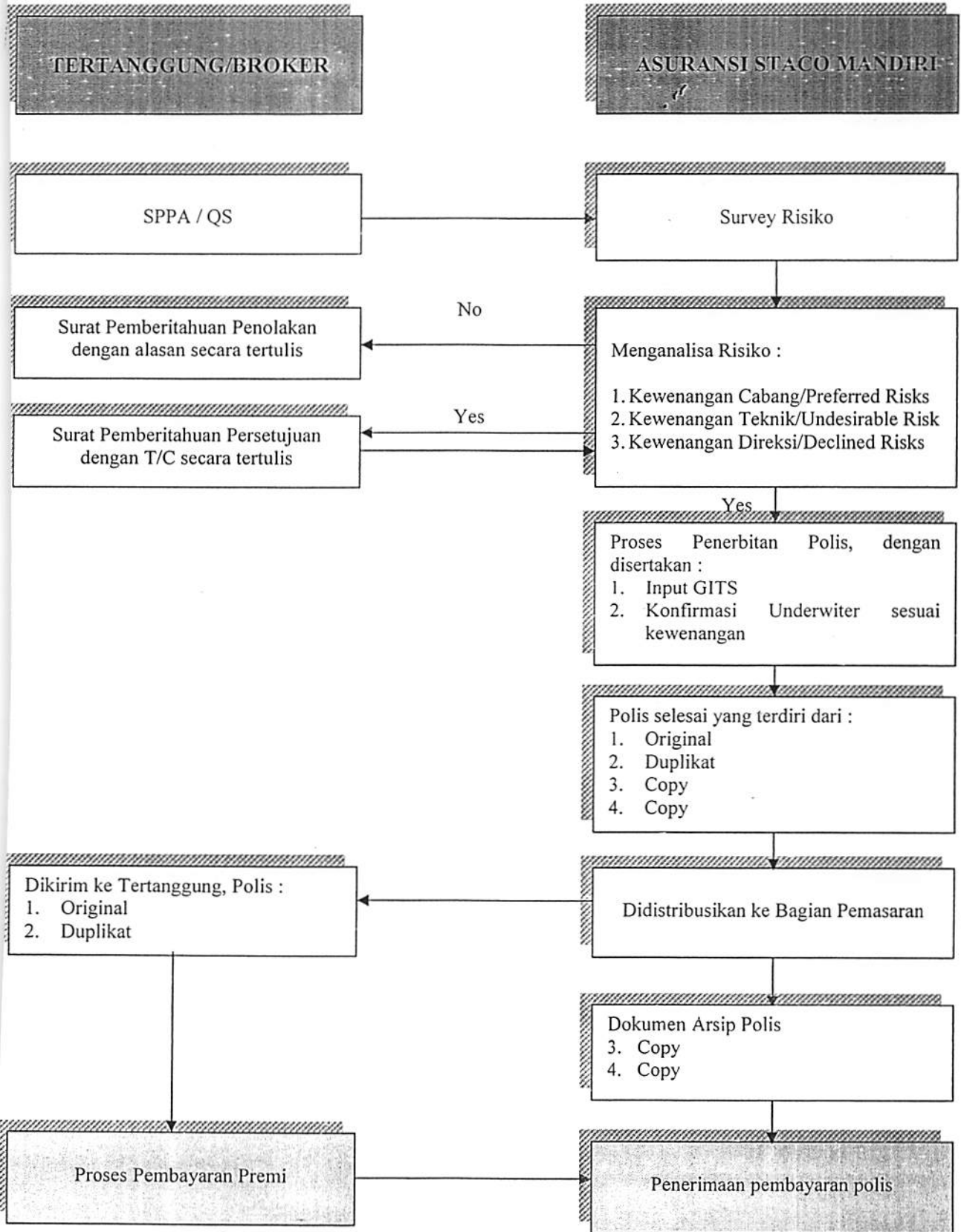
REKAPITULASI DAFTAR PIUTANG MACET / BATAL  
POLIS PUSAT BR\_ID "00"  
PER 31 NOVEMBER 2011

KETERANGAN	M.U	PERIODE TAHUN				TOTAL
		2008	2009	2010	2011	
- KANTOR CAB. UTAMA	IDR	21,354,889.95	64,709,368.22	3,764,972.40	-	89,829,230.57
	USD	-	-	-	-	0.00
- KANTOR CAB. JAKARTA 1 - KWITANG	IDR	36,973,288.89	53,587,127.13	25,907,724.63	7,161,000.00	123,629,140.64
	USD	-	-	-	-	0.00
- KANTOR CAB. JAKARTA 2 - KWITANG	IDR	95,951,824.12	67,727,519.17	10,749,154.50	-	174,428,497.80
	USD	-	-	-	-	0.00
- KANTOR CAB. JAKARTA 3 - PANCORAN	IDR	-	918,000.00	100,287,023.26	1,977,875.00	103,182,898.26
	USD	-	-	-	-	0.00
- KANTOR CAB. TANGERANG	IDR	-	-	-	-	0.00
	USD	-	-	-	-	0.00
- KANTOR PERWAKILAN BEKASI	IDR	-	-	719,500.00	-	719,500.00
	USD	-	-	-	-	0.00
<b>TOTAL MACET / BATAL</b>	<b>IDR USD</b>	<b>154,280,002.96 -</b>	<b>186,942,014.52 -</b>	<b>141,428,374.79 -</b>	<b>9,138,875.00 -</b>	<b>491,789,267.27 -</b>

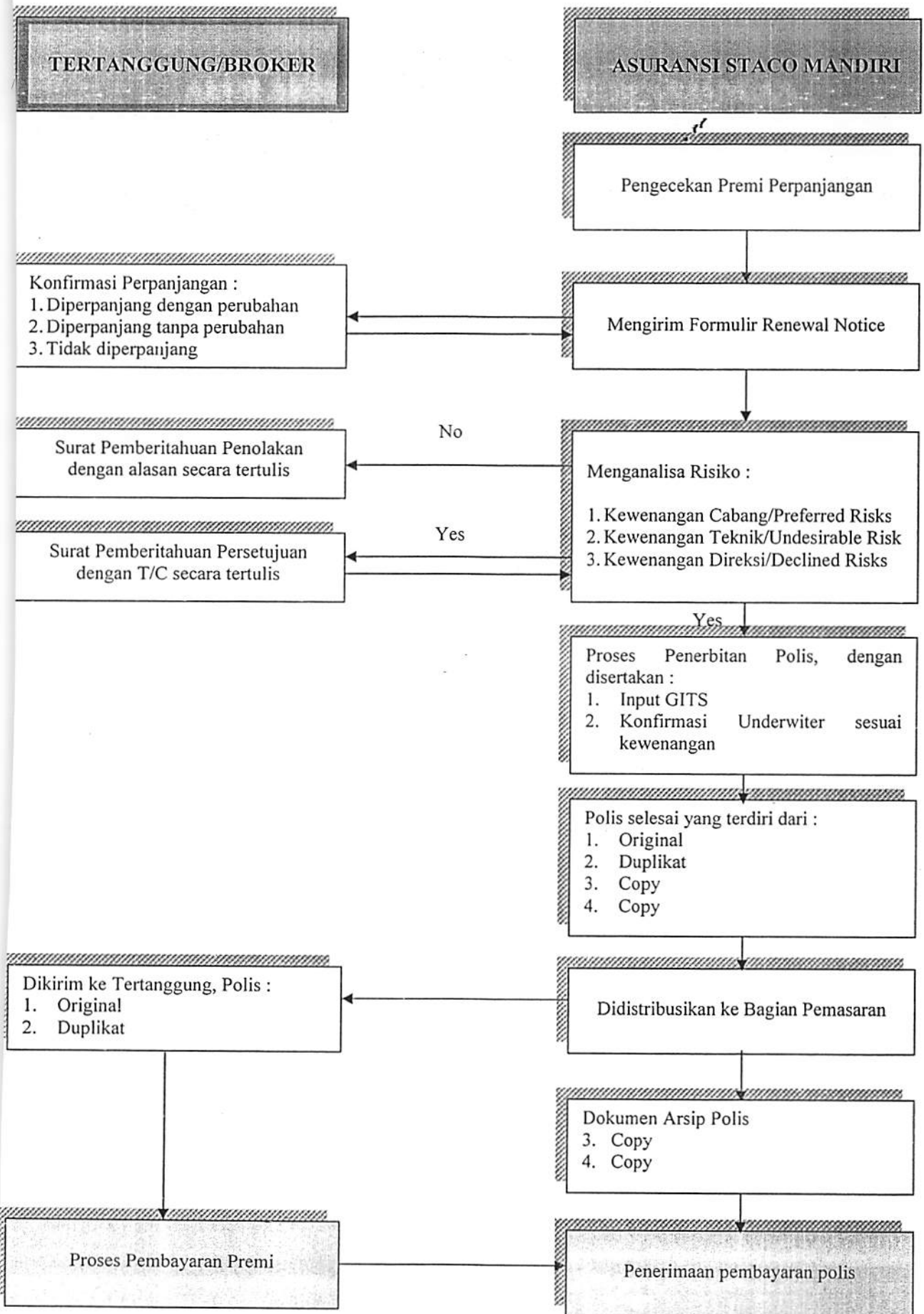
## **LAMPIRAN 6**

**Alur Akseptasi Asuransi Perpanjangan dan Baru**

# ALUR AKSEPTASI ASURANSI BARU PT. ASURANSI STACO MANDIRI



## ALUR AKSEPTASI ASURANSI PERPANJANGAN PT. ASURANSI STACO MANDIRI



# **LAMPIRAN 7**

**Surat Keterangan Penelitian**