

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Studi

Kemajuan teknologi di bidang industri pengangkutan baik darat, laut maupun udara berkembang dengan pesat. Di Indonesia pun penggunaan hasil-hasil produksi teknologi yang tinggi di bidang alat angkut pesat sekali, meskipun yang menikmati hasil produksi tersebut baru sebagian golongan masyarakat saja. Produksi kendaraan bermotor dari tahun ke tahun semakin meningkat jumlahnya, hal ini disebabkan semakin tingginya tingkat mobilitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari dan menjadi dampak lain yang harus diperhitungkan dari segi ekonomi.

Berikut adalah data perkembangan jumlah kendaraan bermotor menurut jenis tahun 2005 – 2012, yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Republik Indonesia:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis

TAHUN	MOBIL PENUMPANG	BIS	TRUK	SEPEDA MOTOR	JUMLAH
2005	5.076.230	1.110.255	2.875.116	28.531.831	37.623.432
2006	6.035.291	1.350.047	3.398.956	32.528.758	43.313.052
2007	6.877.229	1.736.087	4.234.236	41.955.128	54.802.680
2008	7.489.852	2.059.187	4.452.343	47.683.681	61.685.063
2009	7.910.407	2.160.973	4.452.343	52.767.093	67.336.644
2010	8.891.041	2.250.109	4.687.789	61.078.188	76.907.127
2011	9.548.866	2.254.406	4.958.738	68.839.341	85.601.351
2012	10.432.259	2.273.821	5.286.061	76.381.183	94.373.324

*Sumber Data : Kantor Kepolisian Republik Indonesia yang terdapat dalam website Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.*

Berdasarkan data, kenaikan jumlah kendaraan yang paling *significant* itu terjadi pada produksi kendaraan mobil penumpang dan sepeda motor. Dari tahun 2005 sampai 2012, produksi kendaraan mobil penumpang mengalami kenaikan sebesar 5,6 % sampai dengan 18,8 % pertahun. Sedangkan produksi kendaraan sepeda motor, mengalami kenaikan sebesar 10% sampai dengan 28 % pertahun. Semakin meningkatnya jumlah produksi kendaraan, membuat bermacam-macam perusahaan telah berdiri khususnya perusahaan asuransi kendaraan yang memberikan jaminan atau tanggungan kepada seseorang atau kepada suatu asset (kendaraan) tertentu dan mengantisipasi segala bentuk kerugian yang terjadi akibat kecelakaan atau musibah lainnya.

Hingga akhir Juni 2013, di Indonesia terdapat 139 perusahaan asuransi yang telah memiliki izin usaha, dan yang masuk dalam kategori 10 perusahaan asuransi terbaik di Indonesia dan memiliki premi bruto lebih dari Rp 200 Milyar menurut Wikipedia adalah PT Tugu Pratama Indonesia, PT Asuransi Jasa Indonesia, PT Adira Dinamika, PT Asuransi Astra Buana, PT Zurich Insurance Indonesia, PT Jasa Raharja Putera, PT Asuransi Sinar Mas, PT Asuransi Allianz Utama Indonesia, PT Asuransi Wahana Tata, dan PT Asuransi Raksa Pra Tikara. Semakin banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia, telah memudahkan bagi masyarakat dalam memilih tempat yang paling aman dan mudah proses klaimnya. Sehingga perusahaan asuransi pun saling berkompetisi untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya agar kepercayaan masyarakat meningkat dan jumlah nasabah pun bertambah banyak.

Dalam meningkatkan kualitas perusahaan asuransi, tentunya berpengaruh juga terhadap sistem informasi akuntansi yang ada dalam perusahaan tersebut, Karena tidak dapat dipungkiri bahwa masalah yang timbul dalam perusahaan asuransi dapat disebabkan minimnya informasi dan sulitnya proses pengajuan klaim dari nasabah sampai penyelesaian klaim oleh pihak asuransi terhadap pihak-pihak terkait. Sehingga menuntut pimpinan untuk melakukan penetapan kebijakan yang bisa meyakinkan nasabah dan membuat nasabah puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Namun pada kenyataannya, bagi para nasabah yang mengajukan klaim kendaraan roda empat pada PT Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Ritel masih mendapatkan beberapa kendala yang menyebabkan kualitas laporan yang dihasilkan kurang baik dan masih sering mengecewakan nasabah. Berikut data jumlah nasabah yang mengajukan klaim asuransi kendaraan roda empat pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Yang Mengajukan Klaim Kendaraan Roda Empat Tahun 2011-2013

No.	Periode Klaim	Jumlah Nasabah
1	2011	743
2	2012	785
3	2013	867
Total		2395

Sumber Data : PT Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Ritel

Dari tabel diatas, jumlah nasabah yang mengajukan klaim kendaraan roda empat setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun, tidak semua nasabah lancar dalam proses klaimnya. Hampir sebagian dari total nasabah yang

mengajukan, klaimnya bermasalah. Adapun beberapa penyebab klaim bermasalah adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3 Penyebab Klaim Bermasalah dan Jumlah Nasabah Yang Bermasalah Pada Klaim Kendaraan Roda Empat Tahun 2011-2013

No.	Penyebab Klaim Bermasalah	Jumlah Nasabah Yang Bermasalah		
		2011	2012	2013
1.	Kesalahan input data oleh petugas	71	86	92
2.	Lambatnya pembuatan SPK (Surat Perintah Kerja ke Bengkel)	187	208	214
3.	Lambatnya proses klaim karena data nasabah belum lengkap	96	104	143
4.	<i>Transaction file</i> yang tidak lengkap	53	64	72
Total Nasabah <i>Complain</i>		407	462	521

Sumber Data : PT Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Ritel

Selama tahun 2011 sampai dengan 2013, nasabah yang mengajukan klaim kendaraan roda empat berjumlah 2395 nasabah baik bersifat individu maupun institusi atau perusahaan. Setiap harinya PT Asuransi Jasa Indonesia pasti menerima berbagai keluhan atau *complain* dari nasabahnya, adapun beberapa masalah yang sudah dikategorikan terdapat 4 (empat) masalah yaitu:

1. Kesalahan input data oleh petugas,
2. Lambatnya pembuatan SPK (Surat Perintah Kerja) ke Bengkel,
3. Lambatnya proses klaim karena data nasabah belum lengkap, dan
4. *Transaction file* yang tidak lengkap.

Dari empat kategori masalah tersebut, yang paling banyak membuat nasabah *complain* adalah lambatnya pembuatan SPK (Surat Perintah Kerja) ke bengkel dan data nasabah yang belum lengkap. Hal tersebut bisa merugikan bagi nasabah maupun perusahaan karena apabila data nasabah belum lengkap, maka

klaim tidak dapat diproses. Begitupun jika SPK (Surat Perintah Kerja) belum dibuat oleh perusahaan asuransi, maka pihak bengkel tidak mau memperbaiki kendaraan.

Berdasarkan uraian, maka penulis tertarik untuk melakukan observasi lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat pada PT Asuransi Jasa Indonesia yang hasilnya akan dituangkan dalam Laporan Tugas Akhir dengan mengambil judul **“Tinjauan Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel”**.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penyusunan Laporan Tugas Akhir terarah dan jelas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Hal ini dimaksudkan agar objek yang diteliti tidak terlalu luas dan terfokus pada pokok permasalahannya. Adapun pembatasan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel ?
2. Adakah hambatan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel ?

3. Bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel ?

### **I.3 Maksud dan Tujuan Studi**

Maksud diadakannya penelitian ini adalah :

1. Memperoleh data dan informasi dari PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.
2. Memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang pada Program Diploma III Akuntansi Sekolah Tinggi Ekonomi Ekuitas.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.
2. Mengetahui hambatan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.
3. Mengetahui upaya dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Kendaraan Roda Empat Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.

#### **I.4 Kegunaan Studi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya :

1. Kegunaan Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan yang baik bagi pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan atau langkah untuk meningkatkan kinerja perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, memperluas wawasan dan memberikan informasi terkait hal-hal yang harus dilakukan dalam mengajukan klaim kendaraan roda empat.

#### **I.5 Metode Pendekatan**

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif, yakni metode yang bertujuan untuk meneliti, mengolah dan menyajikan data untuk memberikan gambaran yang jelas dan nyata mengenai inti dari permasalahan yang diteliti.

Adapun dalam studi lapangan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi secara lisan, yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang akan

diteliti oleh penulis pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.

## 2. Observasi

Observasi adalah terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data mengenai informasi pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara penulis untuk memperoleh data dengan membaca langsung dari buku-buku referensi yang telah tersedia dan berkaitan dengan topik masalah yang sedang diteliti.

### **I.6 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan**

Penulis melakukan observasi penelitian pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel, yang beralamatkan di Jalan WR. Supratman Nomor 35 Bandung 40114. Telpon: (022) 7202517 faksimile: (022) 7274572 email:bandung\_ritel@jasindonet.com.

Adapun waktu observasinya yaitu dimulai dari tanggal 23 Desember 2013 sampai dengan 7 Februari 2014.