

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Asuransi jiwa telah menjadi sarana penting untuk mengurangi risiko finansial yang dapat terjadi akibat kematian atau cacat tetap pemegang polis. Sistem informasi akuntansi yang efektif dan tepat menjadi kunci untuk mengelola pembayaran klaim asuransi jiwa dengan akurasi, transparansi, dan efisiensi. Asuransi jiwa memiliki peran vital dalam mendukung stabilitas keuangan keluarga yang terdampak oleh situasi tak terduga seperti kematian atau cacat tetap. Pembayaran klaim asuransi jiwa merupakan momen kritis di mana keluarga atau ahli waris pemegang polis berharap mendapatkan manfaat yang telah dijanjikan. Integritas dan keandalan sistem informasi akuntansi dalam memproses dan melacak pembayaran klaim menjadi sangat penting. Keterlambatan atau ketidakakuratan dalam pembayaran klaim dapat mengakibatkan beban finansial yang tidak terduga pada penerima manfaat, mengganggu rencana keuangan, dan merusak kepercayaan terhadap industri asuransi secara keseluruhan.

Namun, di tengah perkembangan era teknologi informasi yang terus berlanjut, peran sistem informasi akuntansi dalam industri asuransi semakin mendapatkan sorotan. Sistem informasi akuntansi menjadi tulang punggung dalam mengelola aspek administratif dan keuangan, termasuk dalam proses yang kompleks seperti pembayaran klaim asuransi jiwa. Klaim asuransi jiwa menjadi salah satu poin krusial dalam industri ini, di mana para pemegang

polis berhak atas manfaat sesuai dengan ketentuan dalam kontrak asuransi.

Dalam konteks perusahaan asuransi jiwa, proses klaim memiliki peran yang tak tergantikan dalam mempertahankan kepercayaan dari pemegang polis. Proses klaim asuransi jiwa melibatkan serangkaian tahap, mulai dari peninjauan dokumen klaim, evaluasi validitas klaim, hingga tahap pembayaran kepada pihak pemegang polis yang berhak atas klaim tersebut. Oleh karena itu, kinerja dan efektivitas sistem yang digunakan dalam mengelola proses klaim memiliki signifikansi yang sangat penting.

Dalam konteks ini, terdapat pula kebutuhan untuk mempertimbangkan penerapan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 36 yang berkaitan dengan akuntansi kontrak asuransi. PSAK 36 mengatur pengenalan, pengukuran, dan pengungkapan terkait transaksi kontrak asuransi jiwa. Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisis bagaimana implementasi sistem informasi akuntansi dalam proses pembayaran klaim asuransi jiwa di PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah dan bagaimana penerapan PSAK 36 dalam pengaturan klaim asuransi jiwa.

PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa syariah yang memberikan jaminan pembiayaan kepada nasabahnya. Sebagai perusahaan asuransi, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan efektif kepada nasabahnya, termasuk dalam hal pembayaran klaim asuransi jiwa. Pembayaran klaim asuransi jiwa merupakan salah satu aspek penting dalam bisnis asuransi jiwa. Proses pembayaran klaim yang cepat dan

akurat akan mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi. Dalam proses pembayaran klaim asuransi jiwa, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah menggunakan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi. Sistem informasi akuntansi ini harus mampu mengelola data klaim asuransi jiwa dengan baik dan akurat, sehingga proses pembayaran klaim dapat dilakukan dengan cepat dan efektif. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah dalam penggunaan sistem informasi akuntansi pada pembayaran klaim asuransi jiwa (Santoso, 2020).

Pembayaran klaim asuransi jiwa di PT Jaminan pembiayaan Askrindo Syariah dapat dilakukan setelah melakukan pengajuan klaim dengan tahapan-tahapan yang telah ditentukan. Pertama, melaporkan klaim segera melalui layanan yang disediakan oleh perusahaan melalui nomor telepon atau alamat email yang tertera di situs web ([askrindosyariah.co.id](http://askrindosyariah.co.id)). Sertakan dokumen (Formulir klaim, salinan polis asuransi jiwa, surat keterangan kematian dari rumah sakit atau dokter yang memverifikasi penyebab kematian, identitas diri asuradur dan dokumen pendukung lainnya) klaim yang dibutuhkan. PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah akan memerlukan dokumen-dokumen tertentu sebagai bukti klaim. Pihak asuransi akan melakukan verifikasi dan evaluasi klaim. Setelah menerima dokumen klaim, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah akan melakukan verifikasi dan evaluasi terhadap klaim yang diajukan. Proses ini melibatkan pengecekan keabsahan klaim dan pemenuhan persyaratan yang telah ditentukan. Tunggu proses

penyelesaian klaim. Setelah verifikasi dan evaluasi selesai, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah akan memproses pembayaran klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses ini dapat memakan waktu tertentu tergantung pada kompleksitas klaim dan kebijakan perusahaan.

Setiap perusahaan penjaminan tentu mempunyai ketentuannya masing-masing, termasuk dalam proses pembayaran klaim. PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah tidak luput dari permasalahan pembayaran klaim asuransi jiwa yang dapat dihadapi seperti kurangnya integrasi antara sistem informasi akuntansi dengan sistem klaim asuransi jiwa. Integrasi yang tidak memadai antara sistem informasi akuntansi dan sistem klaim asuransi jiwa dapat menyebabkan kesalahan atau keterlambatan dalam proses pembayaran klaim. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan nasabah dan merusak reputasi perusahaan. Kurangnya penggunaan teknologi yang tepat dalam pengelolaan data klaim asuransi jiwa. Penggunaan teknologi yang kurang memadai dalam pengelolaan data klaim asuransi jiwa dapat menyebabkan kesalahan atau kehilangan data. Hal ini dapat memperlambat proses pembayaran klaim dan mengganggu efisiensi operasional perusahaan. Kurangnya pengawasan dan pengendalian terhadap proses pembayaran klaim asuransi jiwa. Kurangnya pengawasan dan pengendalian terhadap proses pembayaran klaim dapat menyebabkan terjadinya penyalahgunaan atau kecurangan dalam pembayaran klaim. Hal ini dapat merugikan perusahaan dan merusak kepercayaan nasabah (Pasaribu & Atika, 2022). Ketidaksesuaian perhitungan pembayaran IJP dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan

merusak reputasi perusahaan. Perusahaan harus memastikan bahwa perhitungan pembayaran IJP dilakukan dengan akurat dan transparan. Keterlambatan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan merugikan nasabah yang membutuhkan dana klaim dengan segera. Perusahaan harus memastikan bahwa proses penyelesaian klaim dilakukan dengan cepat dan efektif.

Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian sebelumnya yang telah diuraikan, peneliti memutuskan untuk mengajukan penelitian dengan “Analisis Sistem Informasi Akuntansi pada Pembayaran Klaim pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah” sebagai judul penelitian di dalam studi ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk meningkatkan pelayanan dalam pembayaran klaim yang efektif dan efisien bagi perusahaan dan bermanfaat bagi nasabah, perlu dilakukan ketelitian terhadap prosedur yang ada di perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan menggunakan rumusan masalah terkait

1. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah?
2. Bagaimana Pengaplikasian PSAK 36 terhadap Klaim Asuransi Jiwa di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat penulisan dari karya ilmiah ini yaitu sebagaiberikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi pada pembayaran klaim asuransi jiwa.

### **2. Manfaat Penulisan**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen perusahaan dan menjadi saran bagi PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah.

#### **b. Bagi Penulis**

Mendapatkan pengetahuan dan pemahaman dengan melakukan penelitian ini di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah.

#### **c. Bagi Universitas**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi sumber informasi bagi mahasiswa, khususnya yang tertarik pada bidang asuransi tentang pembayaran klaim asuransi jiwa.