



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi merupakan suatu rangkaian prosedur, metode, serta teknik yang dirancang secara sistematis untuk mencatat, mengklasifikasikan, mengolah, dan menyajikan data transaksi keuangan menjadi informasi yang berguna bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan. Tambun dan Pratiwi (2022) menyatakan bahwa penerapan sistem akuntansi yang baik, didukung oleh pengendalian internal yang memadai, terbukti meningkatkan efektivitas operasional perusahaan dalam pengelolaan transaksi keuangan. Sementara itu, Astuti dan Yulianto (2022) menambahkan bahwa sistem akuntansi yang terorganisir dengan baik juga berperan dalam meminimalkan risiko kesalahan pencatatan maupun kecurangan (*fraud*), sehingga sistem akuntansi harus dirancang sesuai dengan prinsip akuntansi dan kebijakan perusahaan agar seluruh proses pencatatan dan pengolahan transaksi dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam pelaksanaannya, sistem akuntansi melibatkan beberapa komponen yang saling berkaitan, yaitu dokumen sumber (*source documents*), jurnal, buku besar, dan laporan keuangan. Dokumen sumber digunakan sebagai bukti awal terjadinya transaksi, kemudian dicatat ke dalam jurnal, diposting ke buku besar, dan disajikan dalam bentuk laporan keuangan. Seluruh komponen tersebut bekerja dalam satu alur yang sistematis sehingga menghasilkan informasi keuangan yang akurat, relevan, dan dapat dipercaya sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen serta pelaksanaan pengendalian internal perusahaan.

Dalam konteks perusahaan asuransi seperti PT Asuransi Jasa Tania Tbk, penerapan sistem akuntansi yang terstruktur menjadi hal yang sangat penting mengingat tingginya volume transaksi keuangan yang terjadi secara berkelanjutan, khususnya pada Bagian Piutang Utang. Melalui sistem akuntansi yang berjalan dengan baik, setiap transaksi penerimaan premi maupun pembayaran klaim dapat dicatat secara tepat, terdokumentasi dengan memadai, dan diproses sesuai prosedur yang berlaku sehingga mendukung kelancaran administrasi keuangan perusahaan secara keseluruhan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan proses akuntansi dengan teknologi informasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang relevan, akurat, dan tepat waktu bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan. Menurut Firdaus dan Hidayatussa'adah (2024), sistem informasi akuntansi adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, mengolah, dan menghasilkan informasi keuangan yang berguna bagi manajemen dalam pengambilan keputusan perusahaan. Sementara itu, Marselly, Rachman, dan Jasmadeti (2023) menyatakan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal melalui proses pencatatan transaksi yang terstruktur sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan pencatatan maupun kecurangan (*fraud*).

Dalam pelaksanaannya, sistem informasi akuntansi terdiri atas beberapa komponen yang saling terintegrasi, yaitu sumber daya manusia, prosedur kerja, dokumen, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), basis data (*database*), dan jaringan teknologi informasi. Komponen-komponen tersebut mendukung proses pengelolaan data transaksi sehingga informasi yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi dan keandalan yang tinggi.

Sistem informasi akuntansi bekerja melalui tiga tahapan utama, yaitu *input*, *process*, dan *output*. Tahap *input* merupakan proses pengumpulan dan pemasukan data transaksi yang berasal dari berbagai dokumen, seperti bukti pembayaran, faktur, data pelanggan, maupun dokumen pendukung lainnya. Selanjutnya, data tersebut diproses (*process*) melalui kegiatan validasi, pencatatan, pengelompokan, pencocokan (*matching*), dan penyimpanan data sesuai prosedur yang berlaku. Hasil dari proses tersebut berupa *output*, yaitu informasi keuangan seperti laporan transaksi, informasi status pembayaran, laporan piutang dan utang, serta dokumen administrasi yang digunakan sebagai dasar pengawasan, evaluasi, dan pengambilan keputusan oleh manajemen.

Dalam konteks PT Asuransi Jasa Tania Tbk, sistem informasi akuntansi diimplementasikan melalui Care Application yang digunakan oleh Bagian Piutang Utang. Melalui sistem tersebut, data pembayaran premi, data polis, dan dokumen

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pendukung transaksi diterima sebagai *input*, kemudian diproses melalui kegiatan verifikasi, pencocokan (*matching*), dan pembukuan sehingga menghasilkan *output* berupa informasi status pembayaran, data piutang dan utang, serta dokumen administrasi yang mendukung efektivitas pengelolaan keuangan perusahaan.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang, sistem informasi akuntansi berperan penting dalam mendukung ketepatan dan efisiensi proses administrasi, khususnya pada tahap pencocokan data transaksi, pemantauan status pembayaran, hingga pendokumentasian bukti transaksi. Semakin baik penerapan sistem informasi akuntansi, semakin efektif pula pengendalian transaksi dan semakin kecil potensi terjadinya kesalahan maupun keterlambatan dalam proses administrasi keuangan.

2.3 *Accounting Receivable* dan *Accounting Payable*

Accounting receivable dan *accounting payable* merupakan bagian penting dalam sistem pengelolaan keuangan perusahaan karena berkaitan langsung dengan aktivitas penerimaan dan pengeluaran dana perusahaan yang terjadi dalam kegiatan operasional. Kedua bagian tersebut memiliki peranan dalam mengatur, mencatat, memantau, serta mengendalikan transaksi keuangan agar seluruh proses administrasi keuangan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan terstruktur. *Accounting receivable* berfokus pada pengelolaan piutang perusahaan yang timbul akibat transaksi penjualan secara kredit atau tagihan kepada pihaklain, sedangkan *accounting payable* berkaitan dengan pengelolaan kewajiban perusahaan dalam melakukan pembayaran utang kepada pihak ketiga. Pengelolaan yang baik terhadap piutang dan utang sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas arus kas, meningkatkan ketepatan pencatatan transaksi, serta meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran maupun piutang tak tertagih. Oleh karena itu, pemahaman mengenai *accounting receivable* dan *accounting payable* menjadi hal yang penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Untuk memahami pengelolaan tersebut secara lebih rinci, pembahasan pada subbab ini diawali dengan *accounting receivable* (piutang) sebagai salah satu aset lancar



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perusahaan yang memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran penerimaan kas perusahaan.

2.3.1 *Accounting Receivable* (Piutang)

Piutang merupakan hak perusahaan untuk menerima sejumlah kas atau aset lainnya dari pihak lain sebagai akibat dari transaksi yang telah terjadi, seperti penjualan barang atau jasa secara kredit. Dalam kegiatan operasional perusahaan, piutang timbul karena adanya transaksi yang pembayarannya dilakukan secara bertahap atau dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara perusahaan dan pelanggan. Oleh karena itu, piutang menjadi salah satu aset lancar yang memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran arus kas dan kegiatan operasional perusahaan. Putri dan Rahmawati (2023) menyatakan bahwa piutang merupakan tagihan perusahaan kepada pihak lain yang muncul akibat transaksi penjualan secara kredit dan diharapkan dapat diterima dalam periode tertentu.

Pengelolaan piutang yang baik sangat diperlukan agar perusahaan dapat menjaga stabilitas keuangan dan meminimalkan risiko kerugian akibat keterlambatan pembayaran maupun piutang tak tertagih. Dalam pengelolaannya, piutang melibatkan beberapa proses, seperti pencatatan transaksi kredit, penyimpanan dokumen pendukung, pemantauan umur piutang, penagihan kepada pelanggan, serta evaluasi terhadap kemungkinan terjadinya piutang tak tertagih. Selain itu, perusahaan juga perlu menerapkan sistem pengendalian internal yang baik melalui proses otorisasi, verifikasi, dan pengawasan transaksi agar proses pengelolaan piutang dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dengan pengelolaan piutang yang terstruktur, perusahaan dapat memperlancar arus kas masuk, meningkatkan efektivitas operasional, serta menjaga kredibilitas kondisi keuangan perusahaan.

2.3.2 *Accounting Payable* (Utang)

Utang merupakan kewajiban perusahaan kepada pihak lain yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu sebagai akibat dari transaksi yang telah terjadi sebelumnya. Utang biasanya timbul karena adanya pembelian barang atau jasa secara kredit, penerimaan pinjaman, maupun kewajiban lainnya yang berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan. Dalam praktiknya, utang menjadi salah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

satu sumber pendanaan yang digunakan perusahaan untuk mendukung kelancaran aktivitas operasional dan menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Nurjanah dan Purnama (2021) menyatakan bahwa kebijakan pengelolaan hutang merupakan keputusan manajemen dalam menentukan seberapa besar kewajiban yang harus dipenuhi dari sumber dana yang tersedia, sehingga pengelolaan utang yang tidak efektif berpotensi mengganggu stabilitas keuangan dan kelangsungan operasional perusahaan.. Pengelolaan utang yang baik sangat penting bagi perusahaan karena berkaitan langsung dengan pengelolaan arus kas, likuiditas, serta hubungan perusahaan dengan pihak kreditur. Pengelolaan utang yang tidak dilakukan secara efektif dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran, terganggunya arus kas perusahaan, hingga menurunnya tingkat kepercayaan dari pihak kreditur maupun pemasok. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan prosedur pengelolaan utang yang terstruktur agar seluruh kewajiban dapat dipantau dan diselesaikan tepat waktu.

Proses pengelolaan utang meliputi pencatatan kewajiban, pemeriksaan dan verifikasi dokumen pendukung, penyimpanan dokumen transaksi, penjadwalan pembayaran, serta pelaksanaan pembayaran sesuai dengan tanggal jatuh tempo. Selain itu, perusahaan juga perlu melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap setiap transaksi utang guna meminimalkan risiko kesalahan pencatatan maupun keterlambatan pembayaran. Dengan pengelolaan utang yang baik, perusahaan dapat menjaga kelancaran operasional, mempertahankan hubungan kerja sama yang baik dengan kreditur, serta menghindari sanksi, denda, maupun kerugian yang dapat memengaruhi kondisi keuangan perusahaan.

2.4 *Standard Operating Procedure (SOP)*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan standar atau pedoman kerja yang digunakan untuk memastikan suatu kegiatan dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Subandi, Rahmawati, & Inayati, 2024). SOP disusun secara sistematis sebagai acuan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap aktivitas operasional dapat dilakukan dengan prosedur yang seragam dan terarah. Dengan adanya SOP, perusahaan dapat menciptakan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan serta memastikan bahwa setiap kegiatan dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku.

Penerapan SOP memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan, memperjelas tugas dan tanggung jawab setiap pihak yang terlibat, serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses kerja. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai alat pengendalian dan evaluasi yang membantu perusahaan dalam menjaga kualitas pelaksanaan pekerjaan serta memastikan bahwa setiap aktivitas operasional berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, SOP menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Dalam kegiatan operasional perusahaan, SOP memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi dan pengelolaan transaksi keuangan. Adanya SOP dapat membantu perusahaan dalam mengatur tahapan pekerjaan, memperkuat koordinasi antarbagian, serta meningkatkan ketelitian dalam pelaksanaan tugas. Pada bagian Piutang Utang, SOP digunakan sebagai pedoman dalam proses pengelolaan transaksi, verifikasi dokumen, pencatatan data, hingga penyelesaian administrasi keuangan. Dengan demikian, seluruh proses kerja dapat dilaksanakan secara lebih terstruktur, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.5 Alur Kerja

Alur kerja (*workflow*) merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan berurutan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Alur kerja menggambarkan tahapan proses pekerjaan mulai dari penerimaan data atau dokumen hingga menghasilkan output yang dibutuhkan oleh perusahaan. Ramadhani dan Wiryana (2021) menjelaskan bahwa alur kerja atau proses bisnis merupakan suatu rangkaian aktivitas yang saling berhubungan dan dijalankan secara terstruktur untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Dengan adanya alur kerja yang jelas, perusahaan dapat mengatur proses perpindahan dokumen, pembagian tugas, serta koordinasi antarbagian secara lebih efektif dan efisien.

Penerapan alur kerja yang baik memiliki peranan penting dalam mendukung efektivitas kegiatan operasional perusahaan. Melalui alur kerja yang terstruktur,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

setiap bagian dalam perusahaan dapat memahami tugas, tanggung jawab, serta tahapan pekerjaan yang harus dilakukan. Selain itu, alur kerja juga membantu perusahaan dalam mengurangi kesalahan proses, keterlambatan pekerjaan, maupun duplikasi tugas yang dapat menghambat kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun alur kerja secara sistematis agar proses pekerjaan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terorganisir dengan baik.

Erzon dan Safirin (2024) menjelaskan bahwa optimalisasi alur kerja dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional serta memperlancar proses perpindahan material maupun dokumen dalam kegiatan operasional perusahaan. Dengan adanya alur kerja yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, perusahaan dapat melakukan pengawasan terhadap setiap tahapan pekerjaan sehingga proses operasional dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya, alur kerja melibatkan beberapa unsur yang saling berkaitan, seperti dokumen, sumber daya manusia, prosedur kerja, serta sistem informasi yang digunakan dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan. Seluruh unsur tersebut bekerja secara terintegrasi untuk memastikan bahwa setiap proses pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Dengan adanya alur kerja yang baik, proses penyampaian informasi dan perpindahan dokumen antarbagian dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan terstruktur.

Dalam kegiatan operasional perusahaan, alur kerja memiliki peranan penting dalam mendukung proses pengelolaan piutang dan utang perusahaan. Melalui alur kerja yang jelas, proses penerimaan dokumen, pencatatan transaksi, verifikasi data, pemantauan pembayaran, hingga penyusunan laporan keuangan dapat dilakukan secara lebih sistematis dan efisien. Oleh karena itu, penerapan alur kerja yang baik dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pengendalian transaksi keuangan serta mendukung kelancaran proses administrasi perusahaan.

2.6 Kendala dan Penanganan Kendala dalam Administrasi Keuangan

Dalam pelaksanaan administrasi dan pelaporan keuangan, perusahaan sering menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran proses operasional. Kendala tersebut dapat berasal dari faktor internal maupun faktor



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

eksternal perusahaan. Faktor internal meliputi kurangnya koordinasi antarbagian, keterbatasan sumber daya manusia, kesalahan pencatatan transaksi, keterlambatan penginputan data, serta kurang optimalnya penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Sementara itu, faktor eksternal dapat berupa keterlambatan pembayaran dari pelanggan, ketidaksesuaian dokumen transaksi, maupun hambatan komunikasi dengan pihak ketiga. Permasalahan tersebut dapat berdampak pada keterlambatan proses administrasi, terganggunya arus kas perusahaan, hingga menurunnya kualitas informasi keuangan yang dihasilkan. Sari dan Nugroho (2023) menyatakan bahwa kendala dalam administrasi keuangan dapat memengaruhi efektivitas operasional perusahaan, terutama apabila perusahaan tidak memiliki sistem pengendalian internal dan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang memadai. Dalam pengelolaan administrasi keuangan, pengendalian internal memiliki peranan penting dalam meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan pelaporan, maupun terjadinya kecurangan (*fraud*). Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan sistem pengendalian internal yang baik agar setiap proses administrasi dan transaksi keuangan dapat berjalan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan. Selain itu, perusahaan juga perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional berjalan secara efektif dan efisien.

Penanganan kendala dalam administrasi keuangan dapat dilakukan melalui beberapa upaya, seperti meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarbagian, melakukan evaluasi dan penyempurnaan SOP secara berkala, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengolahan data, memberikan pelatihan kepada karyawan terkait SOP dan sistem yang digunakan, serta memperkuat sistem pengendalian internal perusahaan. Dengan penerapan langkah tersebut, perusahaan diharapkan mampu meminimalkan kendala yang terjadi, meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi keuangan, serta mendukung kelancaran operasional perusahaan. Selain itu, pengelolaan kendala yang baik juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan kredibilitas informasi keuangan yang dihasilkan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Profil Perusahaan

PT Asuransi Jasa Tania Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi umum (*general insurance*) yang menyediakan berbagai produk perlindungan terhadap risiko kerugian bagi masyarakat maupun perusahaan. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 25 Juni 1979 dengan nama “PT Maskapai Asuransi Jasa Tania” berdasarkan Akta Notaris Kartini Muljadi, S.H. Pada awal berdirinya, kegiatan operasional perusahaan masih terbatas pada lingkungan Perkebunan Nusantara dan perusahaan-perusahaan yang berada di bawah naungan Kementerian Pertanian. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa asuransi, PT Asuransi Jasa Tania Tbk terus melakukan pengembangan usaha dengan memperluas cakupan layanan asuransi kepada masyarakat umum dan berbagai sektor industri. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT Asuransi Jasa Tania Tbk berkomitmen untuk memberikan pelayanan asuransi yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Perusahaan menyediakan berbagai produk asuransi umum, seperti asuransi kendaraan bermotor, asuransi properti, asuransi pengangkutan barang, asuransi kesehatan, serta produk asuransi lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar. Selain itu, perusahaan juga terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung efektivitas operasional dan pengelolaan administrasi keuangan perusahaan.



Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Asuransi Jasa Tania Tbk

Sumber: PT Asuransi Jasa Tania Tbk, 2026

PT Asuransi Jasa Tania Tbk berkantor pusat di Gedung Agro Plaza Lantai 9, Jalan H.R. Rasuna Said Blok X2 Nomor 1, Jakarta Selatan. Dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan, PT Asuransi Jasa Tania Tbk memiliki berbagai

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kantor cabang yang tersebar di beberapa wilayah Indonesia. Dengan adanya jaringan kantor cabang tersebut, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada nasabah serta memperluas jangkauan pemasaran produk asuransi. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, PT Asuransi Jasa Tania Tbk memiliki peranan penting dalam mendukung pengelolaan administrasi dan transaksi keuangan perusahaan, khususnya pada bagian *Accounting Receivable & Accounting Payable*. Bagian tersebut berperan dalam proses pengelolaan piutang dan utang perusahaan, pencatatan transaksi pembayaran premi, serta pengendalian administrasi keuangan agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan susunan dan pembagian tugas dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk mengatur hubungan kerja, tanggung jawab, serta wewenang antarbagian agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, setiap bagian dalam perusahaan dapat memahami tugas dan fungsinya masing-masing sehingga proses kerja dapat dilakukan secara lebih terarah dan efisien.



Gambar 3. 2 Struktur Perusahaan Asuransi Jasa Tania Tbk

Sumber: PT Asuransi Jasa Tania Tbk (data diolah), 2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

A. Direktorat Operasional

Direktorat Operasional merupakan tingkat pimpinan tertinggi dalam struktur operasional perusahaan yang bertanggung jawab dalam menetapkan kebijakan strategis operasional, mengawasi seluruh divisi agar berjalan sesuai visi dan misi perusahaan, serta mengambil keputusan besar terkait operasional termasuk anggaran, investasi, dan pengembangan bisnis. Direktorat Operasional bertanggung jawab langsung kepada Dewan Direksi dan memastikan seluruh kegiatan perusahaan berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

B. Deputi Direktur Operasional

Deputi Direktur Operasional yang berperan sebagai pendamping sekaligus wakil Direktur Operasional dalam menjalankan tugas harian perusahaan. Deputi Direktur Operasional bertugas mengkoordinasikan komunikasi antara Direktur dengan divisi-divisi di bawahnya, memantau pelaksanaan program kerja setiap divisi agar sesuai target yang telah ditetapkan, serta menyusun laporan berkala kepada Direktur Operasional mengenai perkembangan operasional perusahaan. Selain itu, Deputi Direktur Operasional juga bertugas menggantikan Direktur Operasional apabila sedang berhalangan hadir dan membantu memecahkan permasalahan operasional yang tidak dapat diselesaikan di tingkat divisi.

C. Divisi Keuangan dan Akuntansi

Bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh aspek keuangan dan pencatatan akuntansi PT Asuransi Jasa Tania Tbk. Divisi ini memiliki peran penting dalam menyusun laporan keuangan perusahaan, mengelola anggaran operasional, melakukan pengawasan arus kas, serta memastikan seluruh transaksi keuangan tercatat secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks perusahaan asuransi, divisi ini juga berperan dalam pengelolaan dana premi nasabah serta memastikan kepatuhan pelaporan keuangan sesuai standar akuntansi yang berlaku.

D. Bagian Piutang/Utang

Merupakan bagian yang berada di bawah Divisi Keuangan dan Akuntansi dan berfokus pada pengelolaan seluruh transaksi piutang dan utang perusahaan. Bagian Piutang Utang PT Asuransi Jasa Tania Tbk bertanggung jawab dalam memantau



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tagihan premi kepada nasabah atau agen yang belum terbayarkan (piutang), serta mengelola kewajiban pembayaran perusahaan kepada pihak ketiga seperti vendor, mitra reasuransi, maupun *supplier* (utang). Bagian ini memiliki peran kritis dalam menjaga kesehatan arus kas dan likuiditas perusahaan asuransi agar tetap stabil.

E. Seksi Piutang dan Utang Langsung

Merupakan seksi yang bertanggung jawab dalam menangani transaksi piutang dan utang yang terjadi secara langsung antara PT Asuransi Jasa Tania Tbk dengan nasabah, agen, maupun mitra bisnis tanpa melalui perantara. Seksi ini bertugas memproses tagihan premi langsung, memantau jadwal pembayaran, serta melakukan konfirmasi dan verifikasi atas setiap transaksi pembayaran yang diterima maupun yang harus dibayarkan secara langsung oleh perusahaan.

F. Seksi Piutang dan Utang Tidak Langsung.

Merupakan seksi yang bertanggung jawab dalam menangani transaksi piutang dan utang yang melibatkan pihak ketiga, mekanisme kontrak berjangka, maupun sistem pembayaran bertahap. Dalam lingkungan PT Asuransi Jasa Tania Tbk, seksi ini mengelola kewajiban dan tagihan yang bersifat tidak langsung seperti utang kepada mitra reasuransi, komisi agen yang belum terbayarkan, serta piutang klaim yang masih dalam proses verifikasi dan persetujuan.

G. Staff Piutang dan Utang Langsung

Merupakan pelaksana teknis operasional harian pada Seksi Piutang Utang Langsung. Staff ini bertugas mencatat setiap transaksi piutang dan utang langsung ke dalam sistem akuntansi perusahaan, memverifikasi dokumen pembayaran, melakukan rekonsiliasi data, serta menyiapkan laporan transaksi harian yang dibutuhkan oleh atasan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan keuangan perusahaan.

H. Staff Piutang dan Utang Tidak Langsung.

Merupakan pelaksana teknis operasional harian pada Seksi Piutang dan Utang Tidak Langsung. Staff ini bertanggung jawab dalam mengelola administrasi dokumen kontrak, memproses tagihan yang bersifat tidak langsung, memantau status pembayaran bertahap, serta berkoordinasi dengan pihak terkait guna



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memastikan seluruh kewajiban dan tagihan tidak langsung perusahaan terselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

I. Bagian Akuntansi dan Anggaran

Merupakan bagian yang berada di bawah Divisi Keuangan dan Akuntansi yang bertanggung jawab atas pencatatan akuntansi perusahaan secara menyeluruh serta perencanaan dan pengendalian anggaran. Bagian ini memastikan seluruh transaksi keuangan dicatat sesuai standar akuntansi yang berlaku, menyusun laporan keuangan periodik, mengelola kewajiban perpajakan perusahaan, serta menyusun dan mengawasi realisasi anggaran operasional agar sejalan dengan rencana kerja perusahaan.

J. Seksi Akuntansi dan Perpajakan

Bertanggung jawab dalam pencatatan transaksi akuntansi perusahaan serta pengelolaan kewajiban perpajakan, termasuk penghitungan, pemotongan, penyeteroran, dan pelaporan pajak sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Seksi ini juga memastikan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi perpajakan dan akuntansi guna menghindari risiko sanksi administratif.

K. Seksi Anggaran

Bertanggung jawab dalam menyusun, mengalokasikan, dan mengawasi penggunaan anggaran operasional perusahaan. Seksi ini melakukan perencanaan anggaran tahunan, memantau realisasi anggaran per divisi, serta memberikan rekomendasi terkait efisiensi penggunaan anggaran kepada Bagian Akuntansi dan Anggaran.

L. Staff Akuntansi dan Perpajakan

Merupakan pelaksana teknis harian pada Seksi Akuntansi dan Perpajakan. Staff ini bertugas melakukan input data transaksi ke sistem akuntansi, menyiapkan dokumen perpajakan, membantu proses rekonsiliasi laporan keuangan, serta menyusun laporan pajak bulanan maupun tahunan.

M. Staff Anggaran

Merupakan pelaksana teknis harian pada Seksi Anggaran. Staff ini bertugas mencatat dan memantau realisasi anggaran, menyusun laporan penggunaan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

anggaran secara berkala, serta membantu proses penyusunan usulan anggaran untuk periode berikutnya.

N. Bagian Keuangan dan Investasi

Merupakan bagian yang berada di bawah Divisi Keuangan dan Akuntansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan kas dan likuiditas perusahaan serta pengelolaan portofolio investasi dana perusahaan, termasuk dana premi nasabah. Bagian ini memastikan ketersediaan dana operasional yang memadai serta mengoptimalkan hasil investasi perusahaan sesuai prinsip kehati-hatian yang berlaku dalam industri asuransi.

O. Seksi Keuangan

Bertanggung jawab dalam mengelola arus kas harian perusahaan, termasuk penerimaan dan pengeluaran dana, pengelolaan rekening bank, serta memastikan ketersediaan dana untuk kebutuhan operasional dan pembayaran klaim nasabah.

P. Seksi Investasi

Bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi portofolio investasi perusahaan, melakukan analisis kelayakan instrumen investasi, serta memantau kinerja investasi agar memberikan hasil yang optimal dengan tetap memperhatikan tingkat risiko yang sesuai dengan regulasi industri asuransi.

Q. Staff Keuangan

Merupakan pelaksana teknis harian pada Seksi Keuangan. Staff ini bertugas mencatat transaksi kas dan bank, menyiapkan laporan arus kas harian, serta melakukan verifikasi dokumen pembayaran dan penerimaan dana perusahaan.

R. Staff Investasi

Merupakan pelaksana teknis harian pada Seksi Investasi. Staff ini bertugas mengumpulkan data instrumen investasi, membantu proses analisis dan pemantauan kinerja investasi, serta menyusun laporan perkembangan portofolio investasi secara berkala.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

S. Staff Service Operation.

Merupakan pelaksana teknis yang berada langsung di bawah Bagian Keuangan dan Investasi, bertugas mendukung kelancaran operasional layanan keuangan perusahaan, seperti administrasi transaksi, koordinasi pelayanan kepada nasabah maupun cabang terkait proses keuangan, serta membantu penyelesaian kebutuhan operasional lain yang menunjang kegiatan Bagian Keuangan dan Investasi.

3.3 Bidang Usaha

PT Asuransi Jasa Tania Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi umum (*general insurance*). Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan menyediakan berbagai produk asuransi yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko kerugian yang dapat dialami oleh individu maupun perusahaan. Kegiatan usaha perusahaan dilakukan dengan menghimpun premi dari nasabah, kemudian memberikan jaminan atau penggantian atas kerugian yang terjadi sesuai dengan ketentuan polis yang telah disepakati. Produk asuransi yang dimiliki PT Asuransi Jasa Tania Tbk mencakup berbagai jenis perlindungan, seperti asuransi kendaraan bermotor, asuransi properti, asuransi pengangkutan barang, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, serta berbagai produk asuransi lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dunia usaha. Selain itu, perusahaan juga menyediakan produk asuransi mikro yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dengan premi yang lebih terjangkau bagi masyarakat luas.

Dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan, PT Asuransi Jasa Tania Tbk juga memanfaatkan teknologi informasi dalam proses administrasi dan pengelolaan transaksi keuangan perusahaan. Pemanfaatan sistem informasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah, mempercepat proses pengolahan data, serta mendukung ketepatan penyajian informasi keuangan perusahaan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses administrasi pembayaran premi, pencatatan transaksi, hingga penyusunan laporan keuangan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Sebagai perusahaan jasa keuangan, kegiatan usaha PT Asuransi Jasa Tania Tbk memiliki keterkaitan yang erat dengan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

proses pengelolaan piutang dan utang perusahaan. Banyaknya transaksi pembayaran premi, pencatatan kewajiban, serta proses administrasi keuangan menyebabkan bagian Piutang Utang memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi keuangan yang baik diperlukan agar seluruh transaksi dapat diproses secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 4 **PEMBAHASAN**

4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Piutang Premi pada Bagian Piutang Utang

Pelaksanaan pengelolaan transaksi pada Bagian Piutang Utang PT Asuransi Jasa Tania Tbk dilaksanakan berdasarkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang mengacu pada Surat Keputusan Direksi Nomor 019/KEPT/DU/II/2023 tentang Pedoman Pengelolaan Piutang Premi. Pedoman tersebut disusun dengan memperhatikan klasifikasi aging piutang sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 5 Tahun 2023 sebagai perubahan atas POJK Nomor 71/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi. Ketentuan tersebut bertujuan untuk mendukung pengelolaan piutang premi yang efektif, menjaga kesehatan keuangan perusahaan, serta meminimalkan risiko terjadinya piutang bermasalah. Berdasarkan pedoman tersebut, setiap penerbitan polis wajib mencantumkan informasi mengenai nilai premi, tanggal jatuh tempo pembayaran premi, dan ketentuan pembayaran yang berlaku. Selain itu, perusahaan menerapkan mekanisme penagihan piutang premi sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan. Dalam proses penerbitan polis, Unit Kerja Keuangan Kantor Cabang bertanggung jawab menyampaikan polis kepada tertanggung serta memastikan bahwa ketentuan pembayaran premi dinyatakan sebagai salah satu persyaratan berlakunya polis.

Ketentuan pembayaran premi dibedakan menjadi pembayaran premi sekaligus dan pembayaran premi secara angsuran.

4.1.1 Pembayaran Premi Sekaligus

Pembayaran premi sekaligus merupakan mekanisme pelunasan premi yang dilakukan dalam satu kali pembayaran dengan jangka waktu yang disesuaikan berdasarkan jenis dan masa pertanggungan polis. Ketentuan pembayaran premi sekaligus diatur sebagai berikut. Polis dengan masa pertanggungan kurang dari 60 hari, pembayaran premi wajib dilakukan sesegera mungkin dan paling lambat 14 hari kalender sejak tanggal mulai berlakunya pertanggungan. Polis dengan masa pertanggungan maksimal satu tahun, pembayaran premi harus dilakukan paling



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

lambat 30 hari kalender sejak tanggal mulai berlakunya pertanggungan atau sesuai tanggal jatuh tempo yang tercantum dalam sistem perusahaan. Polis koasuransi, ketentuan pembayaran premi mengikuti batas waktu yang telah ditetapkan sesuai jenis dan jangka waktu pertanggungan. Setelah pembayaran premi diterima, Bagian Piutang Utang melakukan pemantauan dan pencatatan seluruh transaksi premi yang masuk, kemudian melakukan proses pembukuan premi (*matching*) antara data pembayaran dengan data polis pada sistem perusahaan. Apabila tidak terdapat klaim, proses administrasi dinyatakan selesai. Namun apabila terjadi klaim, Bagian Piutang Utang akan memproses permohonan pembayaran melalui penerbitan *Payment Request (PRQ)* dengan melampirkan dokumen pendukung klaim berupa surat pengajuan klaim, kronologi kejadian, memorandum klaim, *Credit Note (CN)*, dan data rekening tujuan pembayaran. Selanjutnya PRQ beserta dokumen pendukung disampaikan kepada Kepala Bagian Piutang Utang untuk diperiksa dan disetujui. Apabila terdapat ketidaksesuaian dokumen, PRQ dikembalikan untuk diperbaiki. Sebaliknya, apabila PRQ telah memenuhi ketentuan yang berlaku, PRQ disetujui dan diteruskan untuk proses pembayaran klaim kepada tertanggung atau pihak terkait.

4.1.2 Pembayaran Premi Secara Angsuran

Pembayaran premi secara angsuran diterapkan untuk polis dengan jangka waktu pertanggungan satu tahun. Ketentuan pembayaran premi angsuran diatur sebagai berikut. Jumlah angsuran yang diberikan maksimal empat kali selama masa pertanggungan berlaku. Angsuran terakhir harus dibayarkan paling lambat 90 hari kalender sebelum masa pertanggungan berakhir. Apabila terdapat permintaan angsuran di luar ketentuan tersebut, diperlukan persetujuan dari Direksi Teknik. Polis dengan sistem pembayaran angsuran mencantumkan klausul *Full Premium If Loss Clause*, yang mengatur bahwa apabila terjadi klaim, seluruh premi harus dilunasi terlebih dahulu sebelum proses penyelesaian klaim dapat dilanjutkan. Sama halnya dengan pembayaran premi sekaligus, setelah seluruh angsuran premi diterima Bagian Piutang Utang melakukan proses *matching* antara data pembayaran dengan data polis pada sistem perusahaan. Apabila terjadi klaim, berlaku mekanisme penerbitan PRQ beserta kelengkapan dokumen pendukung yang

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

selanjutnya disampaikan kepada Kepala Bagian Piutang Utang untuk dilakukan pemeriksaan dan persetujuan sebelum pembayaran klaim diteruskan kepada tertanggung atau pihak terkait. Melalui penerapan SOP tersebut, perusahaan dapat memastikan proses pengelolaan piutang premi dan penyelesaian klaim berjalan secara terstruktur, terdokumentasi, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2 Pelaksanaan Alur Kerja pada Bagian Piutang Utang

Alur proses penerimaan premi hingga pembayaran klaim secara umum dilaksanakan sebagai berikut, berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, alur kerja pengelolaan premi dan pembayaran klaim pada Bagian Piutang Utang PT Asuransi Jasa Tania Tbk dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Pembukaan Asuransi pada Kantor Cabang
Sumber: Wawancara dan observasi langsung, 2026

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

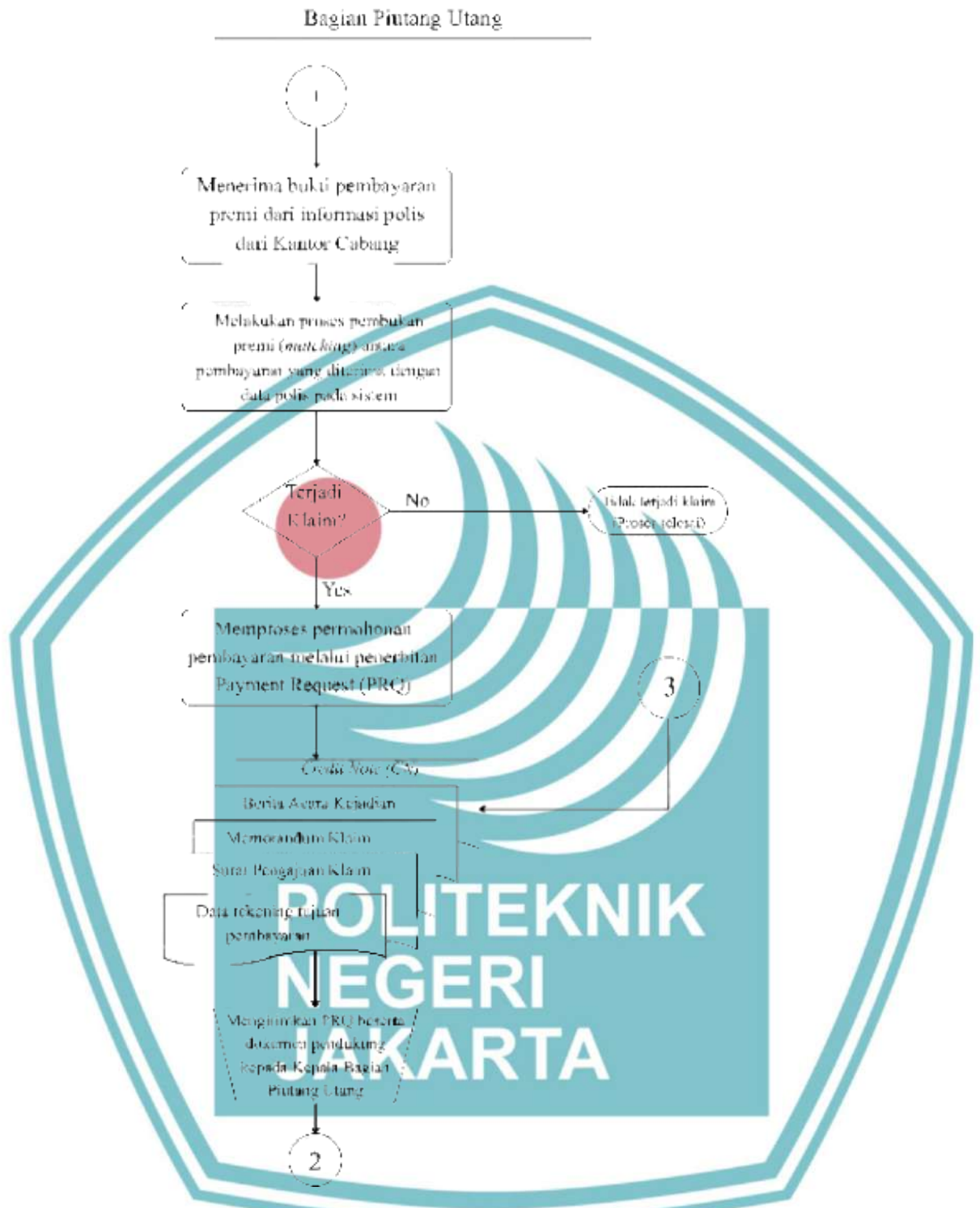
Berdasarkan *flowchart* di atas, proses pembukaan polis asuransi pada Kantor Cabang dimulai dari tahap pengajuan hingga penyampaian bukti pembayaran premi kepada bagian terkait. Adapun uraian alurnya adalah sebagai berikut.

1. Proses diawali ketika tertanggung, pemegang polis, agen, atau broker mengajukan permohonan pembukaan asuransi kepada Kantor Cabang. Setelah pengajuan diterima, langkah selanjutnya adalah proses *underwriting*, yaitu tahap penilaian dan seleksi risiko terhadap calon tertanggung oleh pihak perusahaan asuransi.
2. Setelah proses *underwriting* selesai dilakukan, terdapat keputusan persetujuan. Apabila pengajuan tidak disetujui (*No*), maka proses kembali ke tahap pengajuan awal untuk diajukan ulang. Sebaliknya, apabila pengajuan disetujui (*Yes*), maka proses dilanjutkan ke tahap berikutnya.
3. Jika pengajuan telah disetujui, polis diterbitkan oleh Kantor Cabang dan nomor polis dibuat di dalam sistem. Penerbitan polis ini menjadi bukti resmi bahwa perjanjian asuransi antara perusahaan dan tertanggung telah terbentuk.
4. Setelah polis diterbitkan dan nomor polis dibuat di sistem, Kantor Cabang menyiapkan Dokumen Polis beserta Bukti Pembayaran Premi sebagai kelengkapan dokumen. Kedua dokumen tersebut kemudian diteruskan ke tahap berikutnya, yang ditandai dengan konektor "1" menuju bagian proses selanjutnya dalam alur

Setelah proses pada Kantor Cabang selesai dilaksanakan, alur prosedur kemudian berlanjut ke bagian berikutnya, yaitu Bagian Piutang Utang. Bagian ini memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa setiap pembayaran premi yang diterima telah sesuai dengan data polis yang tercatat pada sistem, serta menangani proses pengajuan klaim apabila terjadi kejadian yang diasuransikan. Adapun alur prosedur yang dilakukan oleh Bagian Piutang Utang dapat dilihat pada gambar dibawah berikut.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4. 2 Flowchart Prosedur Pembukuan Premi dan Pengajuan Klaim pada Bagian Piutang Utang

Sumber: Wawancara dan observasi langsung, 2026

Berdasarkan *flowchart* di atas, proses yang dilakukan oleh Bagian Piutang Utang dimulai setelah menerima bukti pembayaran premi beserta informasi polis dari Kantor Cabang. Adapun uraian alurnya adalah sebagai berikut.

1. Proses dimulai dari konektor "1" (lanjutan dari proses sebelumnya di Kantor Cabang). Bagian Piutang Utang menerima bukti pembayaran premi beserta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

informasi polis yang dikirimkan oleh Kantor Cabang. Selanjutnya, dilakukan proses pembukuan premi (*matching*), yaitu mencocokkan data pembayaran yang diterima dengan data polis yang tercatat pada sistem.

2. Setelah proses *matching* dilakukan, terdapat keputusan terkait ada tidaknya klaim. Apabila tidak terjadi klaim (*No*), maka proses dinyatakan selesai (Proses selesai) dan alur berakhir di titik tersebut. Sebaliknya, apabila terjadi klaim (*Yes*), maka proses dilanjutkan ke tahap berikutnya.
3. Jika terjadi klaim, Bagian Piutang Utang memproses permohonan pembayaran klaim melalui penerbitan *Payment Request (PRQ)*. Penerbitan PRQ ini dilengkapi dengan sejumlah dokumen pendukung, yaitu *Credit Note (CN)*, Berita Acara Kejadian, Memorandum Klaim, Surat Pengajuan Klaim, dan Data rekening tujuan pembayaran. Dokumen-dokumen pendukung tersebut juga dilengkapi dengan input tambahan dari konektor "3", yang menunjukkan adanya dokumen pendukung klaim dari proses/bagian lain (kemungkinan dari Bagian Klaim) yang turut disertakan dalam paket dokumen PRQ.
4. Setelah PRQ beserta seluruh dokumen pendukung lengkap, Bagian Piutang Utang mengirimkan PRQ tersebut kepada Kepala Bagian Piutang Utang untuk mendapatkan persetujuan/proses selanjutnya, yang ditandai dengan konektor "2" menuju halaman/bagian berikutnya dalam alur proses.

Setelah proses pada Bagian Piutang Utang selesai dilaksanakan, alur prosedur kemudian berlanjut ke bagian berikutnya, yaitu Kepala Bagian Piutang Utang. Bagian ini memiliki peran penting dalam melakukan pemeriksaan dan pemberian persetujuan (*approval*) atas *Payment Request (PRQ)* beserta seluruh dokumen pendukung yang diajukan, guna memastikan bahwa permohonan pembayaran klaim telah sesuai dan layak untuk diproses lebih lanjut. Adapun alur prosedur yang dilakukan oleh Kepala Bagian Piutang Utang dapat dilihat pada gambar dibawah berikut.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4. 3 Flowchart Prosedur Persetujuan Payment Request pada Kepala Bagian Piutang Utang

Sumber: Wawancara dan observasi langsung, 2026

Berdasarkan *flowchart* di atas, proses yang dilakukan oleh Kepala Bagian Piutang Utang merupakan kelanjutan dari alur yang telah dilaksanakan oleh Bagian Piutang Utang, ditandai dengan penghubung nomor 2. Adapun uraian alurnya adalah sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Kepala Bagian Piutang Utang memeriksa *Payment Request* (PRQ) beserta seluruh dokumen pendukung klaim yang telah dikirimkan oleh Bagian Piutang Utang. Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan, kebenaran, dan kesesuaian dokumen sebelum pembayaran klaim diproses lebih lanjut.
2. Setelah pemeriksaan selesai dilakukan, terdapat keputusan persetujuan atas *Payment Request*. Apabila PRQ tidak disetujui (No), maka proses diarahkan melalui penghubung nomor 3 untuk ditindaklanjuti kembali oleh Bagian Piutang Utang. Sebaliknya, apabila PRQ disetujui (Yes), maka Kepala Bagian Piutang Utang menandatangani *Payment Request* tersebut sebagai bentuk otorisasi resmi atas pembayaran klaim yang akan dilaksanakan.
3. *Payment Request* yang telah disetujui dan ditandatangani tersebut selanjutnya dicatat ke dalam Buku PRQ. Pencatatan ini berfungsi sebagai rekam jejak (audit trail) atas seluruh transaksi pembayaran klaim yang telah mendapat otorisasi.
4. Setelah pencatatan ke dalam Buku PRQ selesai dilakukan, pembayaran klaim dilaksanakan kepada tertanggung atau pihak terkait sesuai dengan data rekening tujuan pembayaran yang telah dilampirkan dalam dokumen pendukung.
5. Sebagai tahap akhir dari keseluruhan proses, dokumen klaim beserta bukti pembayaran diarsipkan secara tertib sebagai dokumentasi resmi perusahaan. Pengarsipan ini penting untuk keperluan audit, pelaporan keuangan, maupun referensi di masa mendatang. Dengan selesainya tahap pengarsipan, maka seluruh rangkaian prosedur pembayaran klaim dinyatakan selesai.

4.3 Kendala dalam Pelaksanaan Alur Kerja

Dalam pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk, tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Terdapat beberapa kendala yang ditemukan selama kegiatan magang berlangsung, yang berpotensi menghambat kelancaran proses administrasi keuangan perusahaan. Kendala-kendala tersebut terjadi pada berbagai tahapan alur kerja, mulai dari proses pencocokan (*matching*) pembayaran premi hingga pengelolaan dokumen pendukung klaim. Adapun kendala-kendala yang ditemukan penulis selama pelaksanaan kegiatan magang di Bagian Piutang Utang PT Asuransi Jasa Tania Tbk adalah sebagai berikut:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.1 Ketidaksesuaian Data Pembayaran dengan Nomor Polis

Salah satu kendala yang sering penulis alami dalam pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk adalah ketidaksesuaian data antara bukti pembayaran premi dengan nomor polis yang diberikan oleh Kantor Cabang maupun bagian marketing. Kendala ini umumnya terjadi pada saat proses pencocokan atau *matching* pembayaran premi dengan data polis pada sistem aplikasi care perusahaan. Dalam pelaksanaannya, Bagian Piutang Utang menerima *softcopy* bukti pembayaran premi beserta informasi pendukung transaksi dari Kantor Cabang atau bagian *marketing* untuk kemudian dilakukan proses pembukuan pada sistem perusahaan. Namun, dalam beberapa kondisi ditemukan bahwa nomor polis yang dicantumkan pada bukti pembayaran tidak sesuai dengan nomor polis yang sebenarnya tercatat pada sistem atau tidak sesuai dengan data transaksi pembayaran yang diterima oleh perusahaan. Selain itu, terdapat pula kondisi di mana pembayaran premi telah masuk ke rekening perusahaan untuk polis tertentu, tetapi data polis yang dikirimkan oleh pihak terkait berbeda dengan transaksi pembayaran yang diterima. Misalnya, nominal pembayaran yang masuk sesuai dengan tagihan suatu polis, namun nomor polis yang dicantumkan pada dokumen pendukung mengarah pada polis yang berbeda. Kesalahan tersebut dapat terjadi akibat kurangnya ketelitian dalam penyampaian data transaksi, kesalahan penulisan nomor polis, maupun kurang lengkapnya informasi pembayaran yang diberikan oleh pihak Kantor Cabang atau bagian *marketing*.

Ketidaksesuaian data tersebut menyebabkan proses *matching* antara pembayaran premi dengan data polis pada sistem perusahaan menjadi terhambat. Bagian Piutang Utang harus melakukan pengecekan ulang terhadap bukti pembayaran, data polis, nama tertanggung, hingga nominal transaksi untuk memastikan bahwa pembayaran yang diterima benar-benar sesuai dengan polis yang dimaksud. Dalam beberapa kondisi, Bagian Piutang Utang juga perlu melakukan konfirmasi kembali kepada Kantor Cabang atau bagian marketing guna memperoleh data yang benar sebelum transaksi dapat diproses lebih lanjut. Proses pengecekan ulang dan konfirmasi tersebut tentunya membutuhkan waktu tambahan sehingga dapat memperlambat proses administrasi keuangan perusahaan. Apabila

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ketidaksesuaian data tidak segera diperbaiki, maka transaksi tidak dapat diproses ke tahapan berikutnya. Kondisi ini dapat memengaruhi ketepatan pencatatan transaksi keuangan serta menyebabkan keterlambatan dalam proses pembukuan premi. Selain itu, apabila kendala tersebut terjadi secara berulang, maka dapat meningkatkan risiko kesalahan administrasi dan menambah beban pekerjaan pada Bagian Piutang Utang dalam melakukan pengecekan serta verifikasi data transaksi.

4.3.2 Keterlambatan dan Ketidaklengkapan Dokumen

Kendala lainnya yang terjadi dalam pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk adalah keterlambatan penyampaian dokumen pembayaran premi dari Kantor Cabang maupun bagian marketing kepada Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat. Dalam proses administrasi pembayaran premi, Bagian Piutang Utang memerlukan dokumen pendukung transaksi sebagai dasar untuk melakukan proses *matching*, verifikasi, serta pembukuan premi pada sistem perusahaan. Namun, dalam pelaksanaannya, dokumen pembayaran premi sering kali tidak disampaikan secara lengkap maupun tidak dikirimkan tepat waktu oleh pihak terkait. Keterlambatan tersebut dapat terjadi karena tingginya aktivitas operasional pada Kantor Cabang atau bagian marketing, sehingga proses pengiriman dokumen administrasi tidak dapat dilakukan secara langsung setelah pembayaran premi diterima oleh perusahaan. Selain itu, terdapat pula kondisi di mana dokumen yang dikirimkan hanya berupa bukti transfer pembayaran tanpa disertai informasi pendukung transaksi yang lengkap, seperti nomor polis, nama tertanggung, nominal premi, periode pembayaran, maupun rincian transaksi lainnya. Padahal, informasi tersebut sangat diperlukan oleh Bagian Piutang Utang untuk memastikan kesesuaian antara pembayaran premi yang diterima dengan data polis yang tercatat pada sistem perusahaan.

Kondisi tersebut menyebabkan proses identifikasi transaksi menjadi lebih sulit dan memerlukan waktu tambahan dalam proses pengecekan data. Bagian Piutang Utang harus melakukan konfirmasi ulang kepada pihak Kantor Cabang atau bagian marketing untuk memastikan informasi transaksi yang sebenarnya sebelum proses pembukuan dapat dilakukan. Dalam beberapa kondisi, proses konfirmasi dapat berlangsung cukup lama apabila pihak terkait belum segera memberikan data

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang dibutuhkan atau masih melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen transaksi yang dimiliki. Selain menghambat proses *matching* dan pembukuan premi, keterlambatan penyampaian dokumen juga dapat memengaruhi ketepatan waktu pencatatan transaksi keuangan perusahaan. Transaksi pembayaran premi yang seharusnya dapat segera diproses pada hari yang sama menjadi tertunda karena dokumen pendukung belum lengkap atau belum diterima oleh Bagian Piutang dan Utang. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan administrasi, terutama apabila jumlah transaksi pembayaran premi yang masuk cukup banyak dalam satu periode. Apabila dokumen pendukung transaksi belum lengkap, maka proses transaksi tidak dapat dilanjutkan ke tahap *verify*, *approve*, *journal*, maupun posting pada sistem perusahaan. Oleh karena itu, Bagian Piutang dan Utang perlu melakukan pengecekan ulang secara lebih rinci agar tidak terjadi kesalahan pencatatan transaksi keuangan perusahaan. Selain memengaruhi efektivitas pekerjaan administrasi, keterlambatan dokumen juga dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan input data maupun ketidaksesuaian pencatatan transaksi apabila proses verifikasi tidak dilakukan secara teliti.

4.3.3 Penumpukan Pekerjaan pada Kantor Pusat

Dalam pelaksanaan administrasi keuangan perusahaan, tidak seluruh Kantor Cabang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk memiliki divisi keuangan yang secara khusus menangani proses administrasi pembayaran premi dan pencatatan transaksi keuangan. Beberapa Kantor Cabang seperti Kantor Cabang Khusus, Soepomo, Bekasi, dan Balikpapan masih bergantung pada Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat dalam pelaksanaan proses administrasi keuangan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar pekerjaan administrasi terkait pembayaran premi, proses *matching* transaksi, verifikasi data, hingga pembukuan premi dipusatkan pada Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat. Hal seperti ini yang membuat bagian Piutang Utang di Kantor Pusat tidak hanya menangani transaksi yang berasal dari kantor pusat saja, tetapi juga membantu proses administrasi keuangan dari beberapa Kantor Cabang yang tidak memiliki divisi keuangan. Setiap transaksi pembayaran premi yang diterima oleh Kantor Cabang Khusus, Soepomo, Bekasi, dan Balikpapan harus dikirimkan terlebih dahulu kepada Bagian Piutang Utang di

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kantor Pusat untuk dilakukan pengecekan dokumen, proses *matching* pembayaran dengan data polis pada sistem, verifikasi transaksi, hingga proses pembukuan premi pada sistem perusahaan.

Kondisi tersebut menyebabkan volume pekerjaan yang harus ditangani oleh Bagian Piutang Utang menjadi cukup banyak karena seluruh proses administrasi keuangan dari beberapa cabang dilakukan secara terpusat. Selain harus memastikan kesesuaian data transaksi pembayaran premi dari masing-masing cabang, Bagian Piutang Utang juga harus melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen pendukung transaksi yang dikirimkan oleh pihak Kantor Cabang maupun bagian marketing. Apabila terdapat kesalahan data atau ketidaksesuaian nomor polis, maka Bagian Piutang Utang perlu melakukan konfirmasi ulang kepada cabang terkait sebelum transaksi dapat diproses lebih lanjut pada sistem perusahaan. Penumpukan pekerjaan tersebut dapat menyebabkan proses administrasi membutuhkan waktu yang lebih lama, terutama pada saat jumlah transaksi pembayaran premi meningkat dalam periode tertentu. Semakin banyak transaksi yang harus diproses dari berbagai cabang, maka semakin besar pula beban pekerjaan administrasi yang harus diselesaikan oleh Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat. Kondisi ini juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan input data, keterlambatan proses *matching* transaksi, maupun keterlambatan pencatatan transaksi keuangan pada sistem perusahaan apabila proses verifikasi tidak dilakukan secara teliti. Proses administrasi yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat menjadi membutuhkan waktu tambahan karena pegawai harus menangani transaksi dari beberapa cabang sekaligus dalam waktu yang bersamaan. Oleh karena itu, koordinasi kerja yang baik antara Kantor Cabang dengan Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat sangat diperlukan agar proses penyampaian dokumen, verifikasi data, dan pembukuan transaksi dapat berjalan dengan lebih efektif, tepat, dan terstruktur.

4.4 Upaya Penanganan Kendala

Setiap kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk tidak dibiarkan begitu saja, melainkan ditindaklanjuti dengan upaya-upaya penanganan yang sistematis dan terkoordinasi. Upaya penanganan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meminimalkan dampak



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dari kendala yang terjadi, memastikan kelancaran proses administrasi keuangan, serta mencegah terulangnya permasalahan serupa di kemudian hari. Adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut dapat penulis uraikan sebagai berikut:

4.4.1 Upaya Mengatasi Ketidaksesuaian Data Pembayaran dengan Nomor Polis

Untuk mengatasi ketidaksesuaian data antara bukti pembayaran premi dengan nomor polis, Bagian Piutang Utang melakukan konfirmasi kepada Kantor Cabang atau bagian marketing apabila ditemukan perbedaan antara data pembayaran yang diterima dengan data polis yang tercatat pada sistem. Konfirmasi dilakukan dengan memeriksa nomor polis, nama tertanggung, nominal pembayaran, dan informasi pendukung lainnya guna memastikan bahwa pembayaran premi telah dialokasikan pada polis yang sesuai. Selain itu, sebelum proses *matching* dilakukan pada sistem Care, Bagian Piutang Utang melakukan pengecekan ulang terhadap bukti pembayaran dan data polis untuk meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi. Apabila terdapat data yang tidak sesuai, transaksi akan ditunda sementara hingga diperoleh informasi yang benar dari pihak terkait.

Upaya lainnya adalah pelaksanaan rekonsiliasi secara berkala dengan Kantor Cabang yang dilakukan setiap bulan. Rekonsiliasi bertujuan untuk mengidentifikasi polis yang masih *outstanding* atau transaksi yang belum berhasil dilakukan *matching*. Kegiatan ini dilaksanakan melalui pertemuan *daring* menggunakan zoom maupun kunjungan langsung ke Kantor Cabang apabila diperlukan. Melalui rekonsiliasi tersebut, perbedaan data dan transaksi yang masih menggantung dapat ditelusuri serta diselesaikan bersama sehingga mengurangi *outstanding transaction* pada sistem perusahaan. Selain rekonsiliasi, perusahaan juga menerapkan standarisasi penyampaian data pembayaran premi dari Kantor Cabang dan bagian marketing. Setiap bukti pembayaran harus disertai informasi yang lengkap, seperti nomor polis, nama tertanggung, nominal pembayaran, tanggal pembayaran, dan identitas cabang. Dengan adanya data yang lebih lengkap dan terstruktur, proses identifikasi transaksi dan *matching* pembayaran premi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.4.2 Upaya Mengatasi Keterlambatan dan Ketidaklengkapan Dokumen

Untuk mengatasi keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen pembayaran premi, Bagian Piutang Utang melakukan koordinasi secara aktif dengan Kantor Cabang dan bagian marketing serta melakukan pengecekan kelengkapan dokumen sebelum transaksi diproses pada sistem Care. Dokumen yang diterima harus memuat informasi yang lengkap, seperti nomor polis, nama tertanggung, nominal premi, dan data pendukung lainnya. Apabila dokumen yang diterima belum lengkap, transaksi tidak dapat dilanjutkan ke proses *matching* maupun pembukuan hingga data yang diperlukan dilengkapi oleh pihak terkait. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa pembayaran premi dicatat pada polis yang tepat dan menghindari kesalahan pencatatan transaksi. Selain itu, diperlukan penerapan mekanisme pengendalian berupa sistem tiket atau status transaksi yang terintegrasi dengan proses administrasi premi. Melalui mekanisme tersebut, setiap pembayaran premi harus terlebih dahulu berhasil dilakukan *matching* dengan bukti pembayaran dan data polis sebelum dinyatakan valid. Dengan demikian, transaksi yang masih *outstanding* atau belum memiliki dokumen lengkap tidak dapat diproses lebih lanjut. Penerapan sistem tersebut juga dapat diintegrasikan dengan proses penerbitan *Payment Request (PRQ)*, sehingga PRQ tidak dapat dibuat atau diproses apabila premi belum berhasil dilakukan *matching* dengan bukti pembayaran yang sah. Mekanisme ini berfungsi sebagai kontrol internal untuk memastikan bahwa seluruh transaksi telah melalui proses verifikasi dan validasi sebelum memasuki tahap administrasi berikutnya. Selain melakukan pengecekan harian, Bagian Piutang Utang juga melakukan monitoring terhadap transaksi *outstanding* yang datanya masih ada di Pos Sementara dan menindaklanjutinya secara berkala kepada Kantor Cabang maupun bagian marketing hingga seluruh dokumen pendukung diterima dan transaksi dapat diselesaikan.

4.4.3 Upaya Mengatasi Penumpukan Pekerjaan pada Kantor Pusat

Untuk mengatasi penumpukan pekerjaan pada Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat, diperlukan peningkatan peran Kantor Cabang dalam melakukan pemeriksaan awal terhadap dokumen pembayaran premi sebelum



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

disampaikan kepada Kantor Pusat. Pemeriksaan tersebut meliputi pengecekan kelengkapan bukti pembayaran, kesesuaian nomor polis, nama tertanggung, dan informasi pendukung lainnya. Dengan adanya pengecekan awal dari Kantor Cabang, proses verifikasi dan *matching* di Kantor Pusat dapat dilakukan lebih cepat sehingga mengurangi pekerjaan yang bersifat administratif dan berulang. Selain itu, perusahaan dapat menetapkan seorang *person in charge (PIC)* administrasi pada Kantor Cabang Khusus, Soepomo, Bekasi, dan Balikpapan yang bertugas sebagai penghubung dengan Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat. PIC tersebut bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh dokumen dan data transaksi yang dikirimkan telah lengkap dan sesuai sebelum diproses lebih lanjut. Dengan adanya PIC yang bertanggung jawab secara khusus, proses komunikasi dan koordinasi antarbagian dapat berjalan lebih efektif serta mengurangi kesalahan pengiriman data.

Upaya lain yang dapat dilakukan adalah penerapan monitoring dan rekonsiliasi secara berkala terhadap transaksi dari masing-masing cabang. Melalui kegiatan tersebut, Bagian Piutang Utang dapat mengidentifikasi transaksi yang masih *outstanding*, dokumen yang belum lengkap, serta kendala yang sering terjadi pada masing-masing cabang. Hasil rekonsiliasi kemudian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki proses administrasi dan mengurangi pekerjaan yang tertunda di Kantor Pusat.