



© 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

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**PELAKSANAAN ALUR KERJA DAN PENANGANAN  
KENDALA DALAM BAGIAN PIUTANG UTANG  
DI PT ASURANSI JASA TANIA TBK**

Disusun oleh:

**Immanuel Adhi Pratama Maturbongs/2304321058**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**JUNI 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

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**PELAKSANAAN ALUR KERJA DAN PENANGANAN  
KENDALA DALAM BAGIAN PIUTANG UTANG  
DI PT ASURANSI JASA TANIA TBK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dari  
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

**Immanuel Adhi Pratama Maturbongs/2304321058**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JUNI 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

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

Penulis menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan orang lain sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah penulis kutip dan penulis rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs

NIM : 2304321058

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Juni 2026

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## © 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs  
Nomor Induk Mahasiswa : 2304321058  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan & Perbankan  
Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala  
Judul Laporan Tugas Akhir : dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa  
Tania Tbk

Disetujui oleh Pembimbing

  
Novitasari., S.Pd., M.Ak  
NIP. 198111262014042001

Diketahui Oleh  
Ketua Program Studi

  
Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M  
NIP. 199004252024062002



## © 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

### LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Immanuel Adhi Pratama Matrubongs  
NIM : 2304321058  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Diploma *III* pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ridwan Zulpi Agha, S.E., M.Ak.  
Anggota Penguji : Novitasari, S.Pd., M.Ak.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 19 Juni 2026

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si  
NIP 197009131999031002



**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

**KATA PENGANTAR**

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk” dengan baik dan lancar. Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Novitasari S.Pd., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing penulis sampai selesai dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Politeknik Negeri Jakarta yang telah membimbing dan memberi ilmu selama proses perkuliahan.
6. Kakak Tiarna Siallagan sebagai Kepala Bagian Piutang Utang di Perusahaan Asuransi Jasa Tania yang sudah membantu penulis penulisan Laporan Tugas Akhir.
7. Pak Budi Juhana selaku Kepala seksi Piutang Utang Langsung yang telah membimbing penulis selama kegiatan magang.
8. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan motivasi penulis dari mulai dari mulai berkuliah sampai pengerjaan Laporan Tugas Akhir.
9. Kepada teman - teman saya yang telah membantu dan memberikan semangat selama kuliah sampai akhir masa perkuliahan.



## © 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

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Depok, 18 Juni 2026

Immanuel Adhi Pratama Maturbongs  
NIM 2304321058





**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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs  
NIM : 2304321058  
Program Studi : Keuangan & Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk”**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Juni 2026

Immanuel Adhi Pratama Maturbongs



**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

Immanuel Adhi Pratama Maturbongs  
Program Studi Keuangan dan Perbankan

**“Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk”**

**ABSTRAK**

Bagian Piutang Utang memiliki peran penting dalam mendukung pengelolaan transaksi keuangan di PT Asuransi Jasa Tania Tbk. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat kelancaran administrasi keuangan, seperti sx data pembayaran dengan nomor polis, keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen, serta penumpukan pekerjaan pada Kantor Pusat. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur pengelolaan transaksi, mendeskripsikan pelaksanaan alur kerja, mengidentifikasi kendala yang terjadi, serta menjelaskan upaya penanganan kendala pada bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi selama kegiatan praktik kerja lapangan, wawancara dengan pihak terkait, dan studi pustaka.

Hasil penulisan menunjukkan bahwa alur kerja pada Bagian Piutang Utang telah berjalan secara sistematis mulai dari penerimaan premi, proses pencocokan data, pembukuan transaksi, hingga pembayaran klaim. Namun, beberapa kendala masih ditemukan dalam pelaksanaannya. Upaya penanganan dilakukan melalui konfirmasi dan rekonsiliasi data, peningkatan koordinasi antarbagian, serta penguatan proses verifikasi dokumen. Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan alur kerja yang terstruktur dan koordinasi yang baik mampu mendukung efektivitas pengelolaan piutang dan utang serta kelancaran administrasi keuangan perusahaan.

Kata Kunci: Piutang Utang, Alur Kerja, Administrasi Keuangan, Kendala Operasional.



**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

Immanuel Adhi Pratama Maturbongs

Finance and Banking Study Program

***“Implementation of Workflow and Problem Handling in the Accounts Receivable and Accounts Payable Department at PT Asuransi Jasa Tania Tbk”***

**ABSTRACT**

*The Accounts Receivable and Accounts Payable Department plays an important role in supporting the management of financial transactions at PT Asuransi Jasa Tania Tbk. In its implementation, several obstacles may hinder the smooth administration of financial activities, such as discrepancies between payment data and policy numbers, delays and incompleteness of supporting documents, and workload accumulation at the Head Office. This final project aims to explain the transaction management procedures, describe the implementation of workflows, identify the obstacles encountered, and explain the efforts made to address those obstacles in the Accounts Receivable and Accounts Payable Department at PT Asuransi Jasa Tania Tbk.*

*The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observations during the internship program, interviews with relevant parties, and literature studies.*

*The results show that the workflow in the Accounts Receivable and Accounts Payable Department has been implemented systematically, starting from premium receipt, data matching, transaction recording, and claim payment processes. However, several obstacles were still identified during its implementation. Efforts to overcome these obstacles include data confirmation and reconciliation, improved coordination among departments, and strengthened document verification procedures. Based on the findings, it can be concluded that the implementation of a structured workflow and effective coordination can support the effectiveness of receivables and payables management as well as the smooth administration of the company's financial activities.*

*Keywords: Accounts Receivable and Accounts Payable, Workflow, Financial Administration, Operational Obstacles.*



**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

**DAFTAR ISI**

|                                                                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| LAPORAN TUGAS AKHIR.....                                                                                  | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                                                      | iii  |
| LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....                                                               | iv   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                                                   | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                                                                       | vi   |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS .....                         | viii |
| ABSTRAK.....                                                                                              | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                                                                           | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                                                        | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                                                      | xiv  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                                                                   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penulisan .....                                                                        | 1    |
| 1.2 Tujuan Penelitian .....                                                                               | 2    |
| 1.3 Manfaat Penulisan .....                                                                               | 3    |
| 1.4 Metode Penulisan.....                                                                                 | 4    |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                                                                           | 4    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....                                                                              | 6    |
| 2.1 Sistem Akuntansi .....                                                                                | 6    |
| 2.2 Sistem Informasi Akuntansi .....                                                                      | 7    |
| 2.3 <i>Accounting Receivable</i> dan <i>Accounting Payable</i> .....                                      | 8    |
| 2.3.1 <i>Accounting Receivable</i> (Piutang).....                                                         | 9    |
| 2.3.2 <i>Accounting Payable</i> (Utang).....                                                              | 9    |
| 2.4 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....                                                       | 10   |
| 2.5 Alur Kerja .....                                                                                      | 11   |
| 2.6 Kendala dan Penanganan Kendala dalam Administrasi Keuangan .....                                      | 12   |
| BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....                                                                      | 14   |
| 3.1 Profil Perusahaan .....                                                                               | 14   |
| 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....                                                                  | 15   |
| 3.3 Bidang Usaha.....                                                                                     | 20   |
| BAB 4 PEMBAHASAN.....                                                                                     | 22   |
| 4.1 <i>Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> Pengelolaan Piutang Premi pada Bagian<br>Piutang Utang..... | 22   |



## **© 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

|        |                                                                          |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1  | Pembayaran Premi Sekaligus .....                                         | 22 |
| 4.1.2  | Pembayaran Premi Secara Angsuran .....                                   | 23 |
| 4.2    | Pelaksanaan Alur Kerja pada Bagian Piutang Utang.....                    | 24 |
| 4.3    | Kendala dalam Pelaksanaan Alur Kerja .....                               | 29 |
| 4.3.1  | Ketidaksesuaian Data Pembayaran dengan Nomor Polis .....                 | 30 |
| 4.3.2  | Keterlambatan dan Ketidaklengkapan Dokumen.....                          | 31 |
| 4.3.3  | Penumpukan Pekerjaan pada Kantor Pusat.....                              | 32 |
| 4.4    | Upaya Penanganan Kendala .....                                           | 33 |
| 4.4.1  | Upaya Mengatasi Ketidaksesuaian Data Pembayaran dengan Nomor Polis ..... | 34 |
| 4.4.2  | Upaya Mengatasi Keterlambatan dan Ketidaklengkapan Dokumen.....          | 35 |
| 4.4.3  | Upaya Mengatasi Penumpukan Pekerjaan pada Kantor Pusat.....              | 35 |
| BAB 5  | PENUTUP .....                                                            | 37 |
| 5.1    | Kesimpulan .....                                                         | 37 |
| 5.2    | Saran .....                                                              | 38 |
| DAFTAR | PUSTAKA .....                                                            | 41 |

**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

**DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Asuransi Jasa Tania Tbk .....                                             | 14 |
| Gambar 3. 2 Struktur Perusahaan Asuransi Jasa Tania Tbk .....                                            | 15 |
| Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Pembukaan Asuransi pada Kantor Cabang.....                                | 24 |
| Gambar 4. 2 Flowchart Prosedur Pembukuan Premi dan Pengajuan Klaim pada Bagian Piutang Utang .....       | 26 |
| Gambar 4. 3 Flowchart Prosedur Persetujuan <i>Payment Request</i> pada Kepala Bagian Piutang Utang ..... | 28 |





**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

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing .....   | 44 |
| Lampiran 2 Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir..... | 45 |
| Lampiran 3 Surat Persetujuan Sidang .....            | 46 |
| Lampiran 4 Surat Pernyataan AI.....                  | 47 |
| Lampiran 5 Revisi Sidang Dosen Pembimbing .....      | 49 |
| Lampiran 6 Revisi Sidang Dosen Penguji .....         | 50 |





**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 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penulisan

Perkembangan industri jasa keuangan di era globalisasi saat ini menunjukkan perubahan yang semakin pesat dan kompetitif. Kemajuan teknologi informasi, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan finansial, serta tuntutan terhadap tata kelola perusahaan yang transparan dan akuntabel mendorong seluruh pelaku industri jasa keuangan untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan operasionalnya. Di antara berbagai lembaga keuangan yang ada, perusahaan asuransi memegang peranan strategis dalam sistem perekonomian nasional karena berfungsi sebagai lembaga pengalihan risiko sekaligus penghimpun dana masyarakat melalui mekanisme pembayaran premi. Keberadaan asuransi memberikan perlindungan finansial bagi individu maupun badan usaha terhadap kerugian akibat peristiwa tidak terduga seperti kecelakaan, kebakaran, dan bencana alam.

Seiring meningkatnya volume bisnis pada perusahaan asuransi, pengelolaan keuangan pun menjadi semakin kompleks dan membutuhkan sistem yang lebih terstruktur. Sistem akuntansi yang baik memungkinkan perusahaan menghasilkan informasi keuangan yang akurat, relevan, dan tepat waktu sebagai landasan pengambilan keputusan manajemen. Sebagaimana ditekankan oleh Susanto (2021), sistem akuntansi merupakan mekanisme pengawasan yang memastikan setiap transaksi diproses sesuai dengan otorisasi dan standar yang berlaku guna mencegah terjadinya kecurangan. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi akuntansi yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat pengendalian internal serta meminimalkan risiko kesalahan dalam pencatatan transaksi keuangan.

Dalam operasional perusahaan asuransi, salah satu bagian yang memiliki peranan paling sentral adalah Bagian Piutang Utang. Bagian Piutang bertanggung jawab dalam mencatat tagihan premi, memantau pembayaran nasabah, dan mengawasi piutang yang belum diselesaikan. Sementara itu, Bagian Utang mengelola kewajiban perusahaan kepada pihak eksternal seperti pembayaran klaim



**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

kepada tertanggung, komisi agen, dan biaya operasional. Setiap mutasi saldo tagihan dan kewajiban harus melalui proses verifikasi yang ketat agar laporan posisi keuangan mencerminkan kondisi yang sesungguhnya.

Sebagai salah satu perusahaan asuransi nasional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, PT Asuransi Jasa Tania Tbk memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola berbagai transaksi keuangan yang melibatkan nasabah, agen, maupun pihak internal perusahaan. Dalam praktiknya, pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang tidak selalu berjalan lancar. Kendala yang kerap terjadi antara lain ketidaksesuaian data pembayaran premi dengan nomor polis, keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen pendukung transaksi, serta penumpukan pekerjaan pada Kantor Pusat akibat beberapa Kantor Cabang yang masih bergantung pada proses administrasi keuangan terpusat. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kelancaran arus kas, ketepatan pencatatan laporan keuangan, bahkan membuka celah terhadap risiko penyimpangan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Hidayati dkk. (2022) yang menegaskan bahwa lemahnya pengawasan dan sistem otorisasi dapat membuka peluang terjadinya manipulasi serta penyalahgunaan aset organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan alur kerja dan penanganan kendala pada Bagian Piutang Utang merupakan aspek krusial yang berdampak langsung terhadap efektivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul "Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk". Penulisan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan alur kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya penanganan yang dilakukan guna mendukung kelancaran administrasi dan pengelolaan keuangan perusahaan secara berkelanjutan.

## 1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan praktek kerja lapangan pada bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan *Standard Operating Procedure* yang diterapkan dalam pengelolaan piutang premi pada bagian Piutang Utang.



**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. Mendeskripsikan pelaksanaan alur kerja pada bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk.
3. Mengidentifikasi dan menjelaskan kendala yang terjadi dalam pelaksanaan alur kerja pada bagian Piutang Utang.
4. Menjelaskan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut guna mendukung ketepatan pencatatan dan kelancaran administrasi keuangan perusahaan.

**1.3 Manfaat Penulisan**

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, laporan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan alur kerja pada bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan ketelitian, kemampuan analisis data keuangan, serta pemahaman terhadap prosedur administrasi dan pengendalian transaksi keuangan perusahaan.
2. Bagi Perusahaan, Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa gambaran mengenai pelaksanaan alur kerja dan proses penanganan kendala pada bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk. Uraian yang disampaikan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta ketepatan proses administrasi dan pengelolaan transaksi keuangan perusahaan.
3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta, laporan ini dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa yang akan melaksanakan magang, khususnya pada bidang akuntansi keuangan di perusahaan asuransi, serta memperkuat hubungan kerja sama antara institusi pendidikan dengan dunia industri.
4. Bagi Pembaca, laporan ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman pembaca mengenai penerapan praktik akuntansi pada bagian Piutang Utang, khususnya terkait pelaksanaan prosedur administrasi keuangan dan penanganan kendala operasional di perusahaan asuransi.

**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

#### 1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dilakukan dengan memfokuskan pembahasan berdasarkan fakta yang diperoleh selama pelaksanaan magang, khususnya terkait pelaksanaan alur kerja pada bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk. Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan data primer yang berasal dari PT Asuransi Jasa Tania. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka.

1. Observasi, dilakukan secara langsung oleh penulis selama kegiatan praktek kerja lapangan dengan cara mengamati dan terlibat langsung dalam proses kerja pada bagian Piutang Utang, termasuk pelaksanaan administrasi transaksi, verifikasi dokumen, dan proses pencatatan keuangan.
2. Wawancara, dilakukan melalui sesi tanya jawab dengan Ibu Tiarna selaku Kepala Bagian Piutang Utang dan Bapak Budi Juhana selaku Kepala Seksi Piutang Utang Langsung guna memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai prosedur kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya penyelesaiannya.
3. Studi Pustaka, dilakukan sebagai teknik pengumpulan data sekunder dengan cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai referensi tertulis, seperti buku, jurnal, peraturan, serta sumber lain yang relevan dengan topik pembahasan, khususnya yang berkaitan dengan sistem akuntansi, piutang utang, alur kerja, prosedur akuntansi, serta upaya penyelesaian kendala dalam pelaksanaan pekerjaan.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyusun sistematika penulisan secara terstruktur. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut.

#### BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian mengenai latar belakang pemilihan topik pelaksanaan alur kerja dan penanganan kendala pada Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk, tujuan dan manfaat penulisan bagi penulis, perusahaan, instansi



**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

pendidikan, dan pembaca, metode penulisan yang meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka, serta sistematika penulisan laporan secara keseluruhan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis pembahasan, meliputi konsep sistem akuntansi, sistem informasi akuntansi, *Accounting Receivable* (Piutang), *Accounting Payable* (utang), alur kerja (*workflow*), *Standard Operating Procedure* (SOP), serta kendala dan penanganan kendala dalam administrasi keuangan berdasarkan berbagai referensi ilmiah yang relevan.

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Membahas profil perusahaan PT Asuransi Jasa Tania Tbk yang meliputi sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, serta tugas dan fungsi masing-masing bagian yang berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan.

## BAB IV PEMBAHASAN

Merupakan inti laporan yang menguraikan SOP pengelolaan piutang premi berdasarkan Surat Keputusan Direksi dan POJK Nomor 5 Tahun 2023, pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang mulai dari pembukaan polis, proses *matching* premi, penerbitan *Payment Request* (PRQ), hingga pembayaran klaim kepada tertanggung, kendala yang ditemukan selama kegiatan magang yaitu ketidaksesuaian data pembayaran dengan nomor polis, keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen, serta penumpukan pekerjaan di Kantor Pusat, beserta upaya penanganan yang dilakukan perusahaan terhadap masing-masing kendala tersebut.

## BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan yang merangkum hasil pembahasan mengenai pelaksanaan alur kerja, kendala yang ditemukan, serta upaya penanganan yang dilakukan pada Bagian Piutang Utang PT Asuransi Jasa Tania Tbk, serta saran konstruktif yang diajukan bagi penulis bagi Perusahaan dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan administrasi keuangan.



**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 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan yang telah dilakukan selama kegiatan praktik kerja lapangan pada Bagian Piutang Utang PT Asuransi Jasa Tania Tbk, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, *Standard Operating Procedure* (SOP) pengelolaan piutang premi pada Bagian Piutang Utang PT Asuransi Jasa Tania Tbk berpedoman pada Surat Keputusan Direksi Nomor 019/KEPT/DU/II/2023 dengan mengacu pada ketentuan POJK Nomor 5 Tahun 2023. SOP tersebut mengatur mekanisme penagihan premi sesuai jatuh tempo, ketentuan pembayaran premi sekaligus maupun angsuran maksimal empat kali, serta prosedur penerbitan *Payment Request* (PRQ) yang dilengkapi dokumen pendukung klaim berupa *Credit Note* (CN), Berita Acara Kejadian, Memorandum Klaim, Surat Pengajuan Klaim, dan data rekening tujuan pembayaran.

Kedua, pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang berjalan secara sistematis melalui tiga tahapan utama yang saling berkesinambungan. Tahap pertama dilaksanakan oleh Kantor Cabang, meliputi pengajuan pembukaan asuransi, proses underwriting, penerbitan polis beserta nomor polis pada sistem, dan penyampaian bukti pembayaran premi kepada Bagian Piutang Utang. Tahap kedua dilaksanakan oleh Bagian Piutang Utang, meliputi proses *matching* pembayaran premi dengan data polis pada sistem Care, serta penerbitan dan pengiriman *Payment Request* beserta dokumen pendukung klaim kepada Kepala Bagian apabila terdapat klaim. Tahap ketiga dilaksanakan oleh Kepala Bagian Piutang Utang, meliputi pemeriksaan dan penandatanganan PRQ, pencatatan ke dalam Buku PRQ, pelaksanaan pembayaran klaim kepada tertanggung, hingga pengarsipan dokumen klaim dan bukti pembayaran.

Ketiga, terdapat tiga kendala utama yang ditemukan dalam pelaksanaan alur kerja pada Bagian Piutang Utang. Kendala pertama adalah ketidaksesuaian data pembayaran dengan nomor polis, yaitu nomor polis yang tercantum pada bukti pembayaran tidak sesuai dengan data polis yang tercatat pada sistem akibat kurangnya ketelitian pihak Kantor Cabang maupun bagian marketing dalam

**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

menyampaikan data transaksi. Kendala kedua adalah keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen, dimana dokumen pendukung pembayaran premi tidak dikirimkan tepat waktu atau hanya berupa bukti transfer tanpa disertai informasi polis yang lengkap, sehingga proses *matching* dan pembukuan menjadi terhambat. Kendala ketiga adalah penumpukan pekerjaan pada Kantor Pusat, yang terjadi karena beberapa Kantor Cabang seperti Kantor Cabang Khusus, Soepomo, Bekasi, dan Balikpapan tidak memiliki divisi keuangan mandiri sehingga seluruh proses administrasi keuangannya ditangani secara terpusat oleh Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat.

Keempat, upaya penanganan terhadap ketiga kendala tersebut dilakukan melalui langkah-langkah yang terkoordinasi. Ketidaksesuaian data diatasi dengan konfirmasi langsung kepada Kantor Cabang atau bagian marketing, pengecekan ulang sebelum proses *matching*, rekonsiliasi bulanan secara daring maupun kunjungan langsung, serta penerapan standarisasi kelengkapan data pembayaran premi. Keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen diatasi melalui koordinasi aktif dengan Kantor Cabang, pengecekan kelengkapan dokumen sebelum transaksi diproses, monitoring transaksi *outstanding* di Pos Sementara, serta penerapan mekanisme kontrol berupa sistem status transaksi yang mengharuskan proses *matching* selesai sebelum pembukuan dilanjutkan. Penumpukan pekerjaan diatasi dengan mendorong peningkatan peran Kantor Cabang dalam melakukan pemeriksaan awal dokumen, penunjukan *Person in Charge* (PIC) administrasi di masing-masing cabang terkait, serta pelaksanaan monitoring dan rekonsiliasi berkala untuk mengidentifikasi transaksi yang masih *outstanding* dari setiap cabang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pelaksanaan alur kerja dan kendala yang ditemukan pada Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk, penulis mengajukan beberapa saran yang bersifat konstruktif dan bertahap sebagai masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi keuangan. Adapun saran-saran tersebut 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

Pertama, terkait kendala ketidaksesuaian data pembayaran dengan nomor polis, penulis merekomendasikan penerapan upaya penanganan yang dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan kemampuan anggaran serta kesiapan sistem perusahaan. Sebagai langkah awal yang dapat segera diterapkan tanpa memerlukan biaya tambahan, perusahaan disarankan untuk mewajibkan penggunaan format keterangan transfer yang baku bagi seluruh Kantor Cabang, bagian *marketing*, agen, maupun bertanggung pada saat melakukan pembayaran premi, sehingga Bagian Piutang Utang dapat langsung mengidentifikasi pembayaran tersebut tanpa perlu melakukan konfirmasi manual. Bersamaan dengan itu, perusahaan juga disarankan untuk membatasi jumlah rekening penerimaan premi berdasarkan segmentasi cabang, misalnya dengan memisahkan rekening penerimaan untuk Kantor Cabang Jakarta, Kantor Cabang luar Jakarta, agen dan broker, serta pembayaran koasuransi, sehingga identifikasi sumber pembayaran dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Selanjutnya, setelah langkah tersebut berjalan dan dievaluasi selama tiga hingga enam bulan, perusahaan dapat memperkuat upaya validasi data dengan menerapkan Formulir Bukti Pembayaran Standar atau *Form BP Standar* sebagai dokumentasi resmi pengiriman data pembayaran dari Kantor Cabang kepada Bagian Piutang Utang, sehingga tanggung jawab kelengkapan data beralih kepada pihak pengirim sejak awal dan tidak lagi sepenuhnya menjadi beban Bagian Piutang Utang. Untuk solusi jangka panjang yang bersifat permanen, perusahaan disarankan untuk mengembangkan sistem *Virtual Account (VA)* unik per polis yang terintegrasi dengan sistem Care perusahaan, sehingga setiap pembayaran yang masuk melalui VA tersebut dapat langsung teridentifikasi secara otomatis oleh sistem tanpa ketergantungan pada *input* manual staf dan proses *matching* dapat berjalan secara *real-time* dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi.

Kedua, terkait kendala keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen pendukung transaksi, perusahaan disarankan untuk menetapkan batas waktu resmi pengiriman dokumen dari Kantor Cabang kepada Bagian Piutang Utang paling lambat satu kali dua puluh empat jam setelah pembayaran premi diterima, yang dituangkan secara resmi dalam Surat Keputusan Direksi agar memiliki kekuatan mengikat bagi seluruh Kantor Cabang dan bagian *marketing*. Selain itu, perusahaan

**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

juga disarankan untuk mengembangkan portal digital terpusat sebagai *platform* pengiriman dokumen pendukung transaksi secara *real-time* dari seluruh Kantor Cabang kepada Bagian Piutang Utang, yang dilengkapi dengan fitur *checklist* otomatis untuk memverifikasi kelengkapan dokumen sebelum diteruskan ke sistem Care, sehingga dokumen yang tidak lengkap tidak dapat dikirimkan dan proses konfirmasi bolak-balik antara Kantor Pusat dan Kantor Cabang dapat diminimalkan secara signifikan. Untuk mendorong kepatuhan seluruh pihak terhadap ketentuan tersebut, perusahaan juga perlu menerapkan sanksi administratif yang berjenjang bagi Kantor Cabang yang secara berulang terlambat menyampaikan dokumen pendukung transaksi kepada Bagian Piutang Utang.

Ketiga, terkait kendala penumpukan pekerjaan pada Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat, perusahaan disarankan untuk menerapkan desentralisasi administrasi keuangan dengan cara menunjuk *Person in Charge* (PIC) administrasi keuangan yang terlatih di setiap Kantor Cabang yang belum memiliki divisi keuangan tersendiri, yaitu Kantor Cabang Khusus, Soepomo, Bekasi, dan Balikpapan. PIC tersebut perlu diberikan kewenangan untuk melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen transaksi sebelum dikirimkan ke Kantor Pusat, sehingga beban verifikasi tidak lagi sepenuhnya ditanggung oleh Bagian Piutang Utang di Kantor Pusat. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk menerapkan pembagian tugas staf Bagian Piutang Utang berdasarkan segmentasi cabang, di mana setiap staf bertanggung jawab menangani transaksi dari cabang-cabang tertentu secara khusus sehingga beban kerja dapat terdistribusi lebih merata dan proses identifikasi data dapat dilakukan lebih cepat. Untuk melengkapi upaya tersebut, perusahaan dapat menetapkan jadwal pengiriman dokumen yang terstruktur dari setiap Kantor Cabang kepada Bagian Piutang Utang agar beban kerja harian dapat direncanakan dengan lebih baik dan tidak menumpuk secara tidak terduga, khususnya pada periode tertentu ketika volume transaksi pembayaran premi sedang meningkat.



**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

**DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, D., & Yulianto, A. (2022). Analisis Penerapan Sistem Akuntansi dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 11(2), 85–94.
- Erzon, E. A., & Safirin, M. T. (2024). Optimalisasi Alur Kerja Pengambilan Material Processor dengan Metode Lean Manufacturing Pada PT. XYZ. *Jurnal Serambi Engineering*.  
doi:<https://jse.serambimekkah.id/index.php/jse/article/view/722>
- Firdaus, R., & Hidayatussa'adah. (2024). Sistem Informasi Akuntansi: Pengertian, Komponen, dan Pentingnya dalam Perusahaan. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(6).
- Hidayati, U., Fahriza, T. A., Mahardhika, E. A., & Azmiyanti, R. (2022). Literature Review: Peran Sistem Pengendalian Internal dalam Pencegahan Kecurangan Akuntansi. *Seminar Nasional Akuntansi dan Call for Paper*, 2(1), 86–95. doi:10.33005/senapan.v2i1.174
- Marselly, E., Rachman, A., & Jasmadeti, L. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Penjualan terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2), 76–88.
- Nurjanah, I., & Purnama, D. (2021). Pertumbuhan Perusahaan, Ukuran Perusahaan, Struktur Aset, Profitabilitas dan Pengaruhnya terhadap Kebijakan Hutang. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 260-269. doi:<https://doi.org/10.46306/rev.v1i2.35>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 71/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
- OpenAI. (2026). ChatGPT (GPT-5.5) [Large Language Model]. Diakses pada 12 Maret 2026 dari <https://chat.openai.com>.
- Ramadhani, K., & Wiryana, I. M. (2021). Bisnis Proses Engineering Dengan BPMN (Business Process Model Notation) dan Gap Analysis pada Penerimaan Mahasiswa Baru. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(4), 549–566. doi:10.32409/jikstik.20.4.2810
- Saputra, R., & Handayani, S. (2022). Pengaruh Pengelolaan Utang terhadap Stabilitas Keuangan Perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*, 7(1), 45 - 53.



**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

- Sari, N., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Administrasi Keuangan Perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 9(1), 55-64.
- Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman Konseptual tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6), 6-10. doi:<https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- Susanto, A. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi: Pemahaman Konsep Secara Terpadu*. Bandung: Lingga Jaya.
- Tambun, S., & Pratiwi, A. (2022). Sistem Informasi Akuntansi dan Internal Control terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Dimoderasi oleh Penerapan Software Akuntansi. *AFRE (Accounting and Financial Review)*, 5(2), 117-123. doi:<https://doi.org/10.26905/afr.v5i2.7873>

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



© 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





**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

Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novitasari S.Pd.,M.Ak

NIP : 198111262014042001

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing laporan tugas akhir untuk:

Nama : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs

NIM : 2304321058

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.
5. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 10 Juni 2026  
Pembuat Pernyataan

Novitasari S.Pd.,M.Ak  
NIP: 198111262014042001



Lampiran 2 Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir

LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR

|                           |   |                                                                                                        |
|---------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                      | : | Immanuel Adhi Pratama Maturbongs                                                                       |
| NIM                       | : | 2304321058                                                                                             |
| Program Studi             | : | D3 Keuangan dan Perbankan                                                                              |
| Judul Laporan Tugas Akhir | : | Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk |

| No | Tanggal   | Materi Bimbingan          | Tanda Tangan |
|----|-----------|---------------------------|--------------|
| 1  | 2-3-2026  | Pengantar judul           |              |
| 2  | 11-3-2026 | Revisi Bab I              |              |
| 3  | 14-4-2026 | Bab I Acc<br>Revisi Bab 2 |              |
| 4  | 29-4-2026 | Revisi Bab 2              |              |
| 5  | 24-5-2026 | Acc Bab 2<br>Revisi Bab 3 |              |
| 6  | 29-5-2026 | Bab 3 Acc<br>Revisi Bab 4 |              |
| 7  | 01-6-2026 | Revisi Bab 5<br>Bab 4 Acc |              |
| 8  | 10-6-2026 | Acc keseluruhan           |              |

Depok, 10 Juni 2026  
KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri S.ST.,M.M.  
NIP: 199004252024062002

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

Lampiran 3 Surat Persetujuan Sidang

Lembar Persetujuan Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pada tanggal 10 / Juni / 2016 laporan tugas akhir yang disusun oleh:

Nama : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs  
NIM : 2304321058  
Judul : Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam  
Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh Pembimbing

Novitasari, S.Pd., M.Ak  
NIP. 198111262014042001

Diketahui Oleh  
Ketua Program Studi  
D3 Keuangan dan Perbankan

Tanggal 10 - 06 - 2016

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M  
NIP. 199004252024062002



## Lampiran 4 Surat Pernyataan AI

### 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

### SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN *GENERATIVE AI* DALAM TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- Nama : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs
- NIM : 2304321058
- Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
- Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk

Menyatakan dengan sebenarnya terkait penggunaan alat *Generative AI* ChatGPT dalam penyusunan tugas ini:

#### A. Status Penggunaan (Pilih salah satu):

- ☐ Tidak Menggunakan AI: Saya tidak menggunakan alat AI generatif dalam bagian mana pun dari tugas ini.
- ☒ Menggunakan AI secara Terbatas: Saya menggunakan AI hanya untuk tujuan pendukung (seperti perbaikan tata bahasa, pencarian ide, atau struktur outline).
- ☐ Menggunakan AI secara Signifikan: Saya menggunakan AI untuk menghasilkan sebagian konten dengan verifikasi dan pengolahan kembali oleh saya sendiri.

B. Rincian Penggunaan (Jika menggunakan): saya menggunakan ChatGPT 5.5 untuk membantu dan menghasilkan sebagian konten untuk mencari sumber dan mengolah data flowchart alur kerja

#### *Artificial Intelligence Disclosure (AID) Statement:*

*Artificial Intelligence Tool:* ChatGPT 5.5

[Heading]: Penggunaan AI sebagai Alat Pendukung Penyusunan Laporan Tugas Akhir

[deskripsi penggunaan AI]: AI digunakan secara terbatas sebagai alat bantu dalam penyusunan laporan tugas akhir, khususnya untuk membantu perbaikan tata bahasa, penyusunan kalimat, pengembangan struktur penulisan, pencarian ide, serta membantu merancang dan menjelaskan alur kerja dalam bentuk flowchart. AI tidak digunakan untuk menggantikan proses analisis, pengambilan keputusan, maupun penyusunan kesimpulan yang merupakan hasil pemahaman dan pekerjaan penulis sendiri.

[Human Verifications]: Penulis telah melakukan validasi terhadap seluruh informasi yang dihasilkan atau dibantu oleh AI dengan membandingkannya pada sumber



## © 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

referensi yang relevan, dokumen perusahaan, data penelitian, dan literatur pendukung. Setiap hasil keluaran AI telah melalui proses evaluasi, penyuntingan, dan penyesuaian oleh penulis sebelum digunakan dalam laporan tugas akhir ini. Dengan demikian, akurasi dan integritas akademik dari seluruh isi laporan tetap menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

C. Pernyataan Integritas: Saya menyadari bahwa penggunaan AI tanpa deklarasi yang jujur atau penggunaan AI untuk menggantikan proses berpikir kritis saya sepenuhnya dapat dikategorikan sebagai tindakan pelanggaran etika akademik/plagiarisme. Saya bertanggung jawab penuh atas seluruh isi tugas ini.

Depok, 19 Juni 2026

Mahasiswa,

Immanuel Adhi Pratama Maturbongs

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Lampiran 5 Revisi Sidang Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,  
SAINS, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING**

- 1 Nama Mahasiswa : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs
- 2 NIM : 2304321058
- 3 Program Studi : D3 Keuangan Perbankan
- 4 Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk.
- 5 Dosen Pembimbing : Novitasari, S.Pd., M.Ak

| No. | Revisi                 | Hasil Revisi                    | Keterangan |
|-----|------------------------|---------------------------------|------------|
| 1   | Perbaiki spasi abstrak | Sudah saya revisi di Hal<br>x-x |            |
| 2   |                        |                                 |            |
| 3   |                        |                                 |            |
| 4   |                        |                                 |            |
| 5   |                        |                                 |            |
| 6   |                        |                                 |            |
| 7   |                        |                                 |            |
| 8   |                        |                                 |            |
| 9   |                        |                                 |            |

**Catatan:**

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 19 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Novitasari, S.Pd., M.Ak

NIP. 198111262014042001

*Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*

- 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 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

### Lampiran 6 Revisi Sidang Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,  
SAINS, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

#### LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

- 1 Nama : Immanuel Adhi Pratama Maturbongs
- 2 NIM : 2304321058
- 3 Program Studi : D3 Keuangan Perbankan
- 4 Judul Laporan Tugas Akhir : Pelaksanaan Alur Kerja dan Penanganan Kendala dalam Bagian Piutang Utang di PT Asuransi Jasa Tania Tbk.
- 5 Dosen Penguji : Ridwan Zulpi Agha, S.E., M.Ak

| No. | Revisi                 | Hasil Revisi | Keterangan |
|-----|------------------------|--------------|------------|
| 1   | Revisi Ploowman        | Ch           | Am         |
| 2   | Revisi Laporan         | Ch           | Am         |
| 3   | Revisi job Desc di LKS | Ch           | Am         |
| 4   | Revisi Sus. di LKS     | Ch           | Am         |
| 5   | Revisi PAF PUS - AT    | Ch           | Am         |
| 6   | Revisi Ri. Akur. Utang | Ch           | Am         |
| 7   |                        |              |            |
| 8   |                        |              |            |

#### Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 19 Juni 2026

Dosen Penguji,

Ridwan Zulpi Agha, S.E., M.Ak.  
NIP. 198705142018031003

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi