

**EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA KLAIM
ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR DI PT ASURANSI WAHANA
TATA (ASWATA) CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

YUNIARTI PUSPA SARI

01031181419047

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2018

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA KLAIM ASURANSI
KENDARAAN BERMOTOR DI PT. ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA)
CABANG PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : Yuniarti Puspa Sari

Nim : 010131181419047

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Sistem Pengendalian Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Tanggal : 27 MARET 2018

Dosen Pembimbing

Ketua



Yulia Saftiana. S.E., M.Si., Ak

NIP. 19670701 199203 2 003

Tanggal : 26 MARET 2018

Anggota



Aryanto, S.E., M.Ti., Ak

NIP. 19740814 200112 1 003

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA KLAIM ASURANSI

KENDARAAN BERMOTOR DI PT. ASURANSI WAHANA TATA CABANG

PALEMBANG

Disusun Oleh:

Nama : Yuniarti Puspa Sari
NIM : 01031181419047
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Sistem Pengendalian Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 23 April 2018 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Inderalaya, 23 April 2018

Ketua



Yulia Saftianna, S.E., M.Si., Ak

NIP : 196707011992032003

Anggota



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP : 197303171997031002

Anggota



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

NIP : 19690525 199603 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP : 19730317 199703 1 002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Yuniarti Puspa Sari
NIM : 01031181419047
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Sistem Pengendalian Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR DI PT. ASURANSI WAHANA TATA CABANG PALEMBANG

Pembimbing:

Ketua : Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak

Anggota : Aryanto, S.E., M.Ti., Ak

Tanggal Ujian : 23 April 2018

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Di dalam Skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 23 April 2018

Pembuat Pernyataan,



Yuniarti Puspa Sari

NIM 01031181419047

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan mencari ALLAH karena kamu membutuhkan jawaban, tetapi carilah ALLAH karena anda yakin bahwa Dia-lah jawaban yang anda butuhkan”.

- unknown-

PERSEMBAHAN

Dengan Memanjakan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tua saya tercinta, Ir. Ansyori A.K (Alm) dan Dra. Hj Hermiarti yang senantiasa mendoakan dan berjuang demi pendidikan serta masa depan saya.

Almamater yang saya banggakan, Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkat, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul “Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Pada Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Di PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang”. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dari aspek maupun materi penelitian yang disajikan. Oleh karena itu penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan baik jasmani maupun rohani dari banyak pihak yang terkait. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff., MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Taufiq Marwah, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Umi Kalsum, S.E., M.Si., Ak selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak dan Bapak Aryanto, S.E., M.Ti., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga

berupa kritik dan saran selama bimbingan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Emylia Yuniartie, S.E., M.Si., Ak., CA dan Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah membantu dalam memberi arahan, kritik dan saran.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan didikannya.
8. Seluruh staff kepegawaian Universitas Sriwijaya, khususnya Fakultas Ekonomi.
9. Kedua Orang Tua saya yang tercinta, Ir. Ansyori A.K (Alm) dan Dra. Hj Hermiarti yang selalu setia dalam mendoakan, mendukung, memberi kasih dan segala hal yang di butuhkan selama studi dan penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk setiap doa, perhatian, pengertian, waktu, tenaga, biaya, serta kasih sayang yang luar biasa.

In my life, i am so grateful to God for having you all, more than words.

10. Kerabat terdekat dan tersayang M. Rizky, Agri Frahigar, Nadya Shakira, Wiqy Paliagung, Della Rizqia, Keke PS, Ulik PS, Rara SY, Andini Zaini Arivai, Eka Octaviany, Acy Ersam, Fidya Yusri, dan Al Ahda Adawiyah. Terimakasih atas dukungan, bantuan, doa dan selalu mewarnai hari - hari saya selama ini. *Stay with me, yes!*
11. Sahabat sejak awal perkuliahan serta seperjuangan semasa kuliah Irvan Nurgaman, Diah Larasati, Intan Ramadhana, Asterini, Elda Pratiwi, Stella Fajriah, Rika Yunita dan Nurannisa Amilda Sari. Terimakasih untuk kebersamaan dalam suka maupun duka serta semua bantuannya selama ini. *Succes for us!*
12. Kepada Ibu Eva Maurlanda dan Bapak Aji Yudha serta PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang selaku narasumber penelitian yang memberikan informasi yang sangat bermanfaat untuk penulisan skripsi.
13. Teman – teman seperjuangan Ekonomi Jurusan Akuntansi Inderalaya Angkatan 2014, yang menjadi inspirasi dan membantu dalam semua kegiatan perkuliahan selama ini, serta semuanya yang tidak bisa penulis

sebutkan satu persatu karena keterbatasan ruang untuk penulisan. *See you on top guys, succes!*

14. Terimakasih juga kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Atas semua dukungan jasmani dan rohani yang telah diberikan, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini. Saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak dan dapat menjadi bahan masukan bagi para peneliti selanjutnya serta dalam dunia pendidikan.

Palembang, April 2018

Penulis,

Yuniarti Puspa Sari

ABSTRAK

EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR DI PT. ASURANSI WAHANA TATA CABANG PALEMBANG

Oleh:

Yuniarti Puspa Sari

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah PT.Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang menerapkan sistem pengendalian manajemen dengan efektif dan efisien dalam pelaksanaan klaim asuransi kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen pada klaim asuransi di PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang telah efektif dan efisien, dimulai dengan penentuan visi dan misi serta tujuan, sasaran, membuat struktur organisasi, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor dan membuat laporan pertanggung jawaban sesuai target yang diharapkan.

Kata kunci: Sistem Pengendalian Manajemen, Asuransi.
Telah kami setujui untuk ditempatkan pada lembar skripsi.

Palembang, April 2018

Ketua,



Yulia Saftianna, S.E., M.Si., Ak

NIP : 196707011992032003

Anggota,



Aryanto, S.E., M.Ti., Ak

NIP : 197408142001121003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP : 19730317 199703 1 002

ABSTRACT

**EVALUATION OF MOTOR VEHICLE CLAIM INSURANCE MANAGEMENT
CONTROL SYSTEM AT ASURANSI WAHANA TATA COMPANY BRANCH
PALEMBANG**

By:

**Yuniarti Puspa Sari
Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak
Aryanto, S.E., M.Ti., Ak**

The aim of this research is to examine the management control system at Asuransi Wahana Tata Company Branch Palembang are effective and efficient in claim insurance of motor vehicle. The results showed that the implementation of management control system at Asuransi Wahana Tata Company are effective and efficient, begins with the determination of vision and mission as well as goals, objectives, organizational structure design, then continued with the preparation of motor vehicle and accountability reports are as expected.

Keywords: Management Control System, Insurance.
We have agreed this to be placed on the abstract sheet.

Palembang, April 2018

Advisor,



Yulia Saftianna, S.E., M.Si., Ak
NIP : 196707011992032003

Vise Advisor,



Aryanto, S.E., M.MTi., Ak
NIP : 197408142001121003

Knowing,
Lead of Accounting Programs



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP : 19730317 199703 1 002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Yuniarti Puspa Sari

NIM : 01031181419047

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Sistem Pengendalian Manajemen

Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Pada Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Di PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Inderalaya, 27 April 2018

Pembimbing Skripsi,

Ketua,

Anggota,



Yulia Saftianna, S.E., M.Si., Ak

NIP : 196707011992032003



Aryanto, S.E., M.Ti., Ak

NIP : 197408142001121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi,



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP : 19730317 199703 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Yuniarti Puspa Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/ Tanggal Lahir : Lubuk Linggau, 30 Juni 1996

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jalan Kamboja No 1901 Rt 30 Rw 11
Kecamatan Ilir Timur I Palembang

Alamat Email : yuniartii_puspasari@yahoo.com

Kontak : 081369240564

Pendidikan Formal

Taman Kanak – Kanak : TK Bhakti Asuhan Palembang

Sekolah Dasar : SD Negeri 41 Palembang

SMP : SMP Negeri 3 Palembang

SMA : SMA Negeri 3 Palembang

S-1 : Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

Pengalaman Organisasi : -

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN INTEGRASI KARYA ILMIAH..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| SURAT PERNYATAAN ABSTRAK..... | xi |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| | |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4.1 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.4.2 Manfaat Teoritis..... | 10 |
| 1.5 Sistematika Pembahasan..... | 10 |
| | |
| BAB II | 13 |
| TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Sistem Pengendalian Manajemen | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Sistem | 13 |
| 2.1.2 Pengertian Pengendalian..... | 14 |
| 2.1.3 Pengetian Manajemen..... | 16 |
| 2.1.4 Pengertian Pengendalian Manajemen | 18 |
| 2.1.5 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen | 22 |
| 2.1.6 Unsur – unsur Sistem Pengendalian Manajemen..... | 24 |
| 2.1.7 Struktur Pengendalian Manajemen | 25 |
| 2.1.8 Proses Sistem Pengendalian Manajemen..... | 28 |
| 2.2 Klaim..... | 29 |
| 2.2.1 Pengertian Klaim | 29 |
| 2.2.2 Prinsip Dasar Asuransi Dalam Penyelesaian Klaim | 30 |
| 2.3 Asuransi Kendaraan Bermotor | 35 |
| 2.3.1 Pengertian Asuransi | 35 |
| 2.3.2 Landasan Hukum Asuransi | 36 |

| | | |
|--|--|------------|
| 2.3.3 | Pengertian Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 37 |
| 2.3.4 | Berakhirnya Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 38 |
| 2.3.5 | Model Bagi Hasil Asuransi Kerugian..... | 40 |
| 2.4 | Akuntansi Pertanggungjawaban..... | 42 |
| 2.5 | Penelitian Terdahulu..... | 43 |
| BAB III..... | | 47 |
| METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Ruang Lingkup Penelitian..... | 47 |
| 3.2 | Rancangan Penelitian..... | 47 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data..... | 48 |
| 3.3.1 | Jenis Data..... | 48 |
| 3.3.2 | Sumber Data..... | 48 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.5 | Metode Analisis..... | 50 |
| BAB IV..... | | 51 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 51 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat PT.Asuransi Wahana Tata..... | 51 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi PT.Asuransi Wahana Tata..... | 52 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi PT Asuransi Wahana Tata..... | 54 |
| 4.1.4 | Uraian Pokok Sub Bagian PT.Asuransi Wahana Tata.... | 56 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 69 |
| 4.2.1 | Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 69 |
| 4.2.2 | Proses Pengambilan Keputusan Klaim Asuransi Kend.Bermotor..... | 79 |
| 4.2.3 | Perhitungan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 84 |
| 4.3 | Sistem Pengendalian Manajemen Pada Klaim Asuransi Kend.Bermotor..... | 87 |
| 4.3.1 | Capaian Kinerja Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 87 |
| 4.3.1.1 | Jumlah Polis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 88 |
| 4.3.2 | Laporan Pertanggung Jawaban..... | 89 |
| 4.3.3 | Evaluasi Kinerja..... | 91 |
| BAB V..... | | 97 |
| PENUTUP | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 97 |
| 5.2 | Saran..... | 98 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian..... | 99 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 100 |
| LAMPIRAN..... | | 101 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu..... | 43 |
| Tabel 4.1 Perhitungan Klaim | 86 |
| Tabel 4.2 Premi Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor | 87 |
| Tabel 4.3 Jumlah Polis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor | 88 |
| Tabel 4.4 Realisasi Pending Pekerjaan Internal Adjuster | 90 |
| Tabel 4.5 Indeks Akurasi Nilai LKS Supplier..... | 91 |
| Tabel 4.6 Hasil Penilaian SPM Pada Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor | 93 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang..... | 55 |
| Gambar 4.2 Sistem Dan Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor.. | 78 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan Asuransi merupakan organisasi yang tujuan utamanya menghasilkan laba, dan memberikan jasa pelayanan semaksimal mungkin bagi masyarakat yang membutuhkan. Laba dari aktivitas asuransi ini biasanya digunakan untuk menjaga agar semua aktivitas perlindungan nasabahnya bisa terus berjalan.

Pemahaman masyarakat yang semakin baik mengenai pentingnya perlindungan sebuah asuransi juga menjadi sebuah hal yang mempengaruhi kemajuan di dalam bisnis asuransi itu sendiri. Ketika kepercayaan masyarakat terhadap sebuah produk telah tercipta, maka akan semakin mudah untuk mengembangkan dan melakukan penjualan produk tersebut. Hal inilah yang terjadi di dalam bisnis asuransi, di mana semakin banyak orang yang menginginkan sebuah jaminan/perlindungan terhadap berbagai macam resiko yang akan mereka hadapi di masa yang akan datang.

Dari tahun ke tahun pertumbuhan perusahaan asuransi terus meningkat, bahkan jika melihat program bank-bank pemerintah maupun swasta. Banyak diantara bank-bank tersebut yang menawarkan program asuransi dengan berbagai jenis kebutuhan masyarakat, mulai dari asuransi jiwa, kesehatan, kendaraan bermotor, pendidikan, hingga asuransi rumah.

Dengan melihat angka kebutuhan yang terus tumbuh tentu bagi perusahaan kondisi ini merupakan potensi dalam memperoleh keuntungan dari penghimpunan dana dari masyarakat. Karena kegiatan asuransi berkaitan dengan perjanjian, perolehan keuntungan, dan memberikan timbal balik dalam bentuk pertanggung kepada masyarakat banyak, sehingga dalam proses penyelenggaraan kegiatan ini harus terdapat kekuatan hukum yang mengatur agar proses yang berjalan dalam usaha perasuransian mengikuti aturan yang berlaku di suatu negara dan dapat dipertanggungjawabkan oleh perusahaan.

Perkembangan industri perasuransian bisa dilihat selama empat tahun belakangan ini, tepatnya tahun 2011 hingga 2014, di mana aset industri asuransi konvensional mengalami pertumbuhan rata-rata yang mencapai lebih dari 16%. Hal ini juga terlihat dari pertumbuhan rata-rata yang terjadi di dalam nilai investasi dan premi yang masing-masing mengalami peningkatan sebesar 14,4% dan juga 21,0%, seperti diungkapkan oleh Kepala eksekutif Pengawas IKNB Firdaus Djaelani dalam seminar Insurance Outlook 2016 di Jakarta. (*sumber : ojk.go.id*).

Asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin ada diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan

suatu pembiayaan yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggunggan seumurnya, Bab 9, Pasal 246: “Asuransi atau Pertanggunggan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”

Kelangsungan hidup perusahaan dituntut untuk melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien. Efektivitas sebagai dasar keberhasilan dan efisiensi sebagai syarat minimal untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Salah satu penunjang agar pelaksanaan suatu aktivitas menjadi efektif dan efisien adalah adanya sistem pengendalian yang akan menjamin dipenuhinya kebijakan manajemen.

Pengendalian manajemen sangat penting dilakukan oleh perusahaan. Pengendalian menurut Joseph C. Picken dan Gregory G. Dess (2007) adalah berdasarkan umpan balik dari pengukuran performa perusahaan dari strategi yang telah diformulasikan dalam siklus perencanaan tahunan perusahaan. Dari umpan balik tersebut dapat diketahui apakah strategi yang telah direncanakan berhasil atau tidak.

Tujuan utama perusahaan salah satunya adalah untuk mencapai laba yang optimum. Tujuan tersebut tentunya bisa tercapai jika terdapat strategi pemamfaatan sumber daya yang ada, secara efisien dan efektif. Agar hasil perusahaan yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan suatu alat untuk mengimplementasikan strategi perusahaan yang disebut Sistem Pengendalian Manajemen. Hal tersebut dimaksudkan untuk memotivasi anggota organisasi agar mau dan mampu melakukan apa yang diinginkan oleh pimpinannya

Segala upaya yang dilakukan dalam meraih tujuan perusahaan harus dengan efektivitas penggunaan sumber daya yang efisien, dengan meningkatnya ukuran dan aktifitas perusahaan maka kegiatan pihak manajemen akan ikut meningkat. Dengan demikian kegiatan manajemen akan semakin kompleks pula. Kegiatan ini antara lain perencanaan dan pengendalian. Perencanaan dimaksudkan untuk menetapkan lebih dahulu arah yang akan dituju perusahaan dan cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Fungsi pengendalian manajemen mempunyai peran yang sangat penting bagi semua perusahaan. Aktivitas yang semakin kompleks berimplikasi pada kegiatan manajemen perusahaan yang semakin kompleks, sehingga diperlukan rancang bangun Sistem Pengendalian Manajemen yang sesuai pula.

Sistem yang dilakukan oleh manajemen untuk mengendalikan aktivitas suatu organisasi disebut sistem pengendalian manajemen. Sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi

anggota organisasinya agar melaksanakan strategi dan kebijakan organisasi secara efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sistem pengendalian manajemen dibagi menjadi dua bagian, pertama adalah Proses pengendalian dan yang kedua yaitu Struktur pengendalian. Proses pengendalian manajemen merupakan seperangkat tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi bekerja sesuai dengan tujuan yang melibatkan interaksi dalam sebuah organisasi dan didalamnya dibahas mengenai perencanaan strategi, pelaksanaan strategi/program, perencanaan anggaran, operasional dan yang terakhir mengenai evaluasi kinerja. Struktur pengendalian manajemen merupakan hubungan antara komponen yang dinyatakan dalam bentuk organisasi dan sifat informasi yang mengalir di antara unit-unit tersebut serta elemen-elemen yang membentuk sistem pengendalian yang terdiri atas pusat-pusat pertanggungjawaban.

Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering terjadi masalah. Untuk itu, industri asuransi diharapkan meningkatkan transparansi menyusul adanya UU No.8/1999 Tentang perlindungan konsumen, lahirlah keputusan Dirjen Lembaga Keuangan No. 6098/2002 yang mengharuskan perusahaan-perusahaan asuransi mencantumkan solvabilitas perusahaan asuransi tersebut.

Dalam melaksanakan klaim pada asuransi kendaraan bermotor sangatlah efektif apabila pelaksanaan fungsi controlling (pengawasan dan pengendalian) serta pusat pertanggung jawaban dari masing-masing kepala unit kerja, khususnya pendapatan klaim untuk kendaraan bermotor.

Perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan pertumbuhan industri otomotif, laju pertumbuhan kendaraan bermotor pribadi tampaknya jauh lebih menonjol dan mendominasi dibandingkan dengan kendaraan bermotor niaga ataupun kendaraan umum lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan sarana angkutan saja, namun telah berkembang menjadi kebutuhan pribadi seseorang untuk tujuan prestise maupun sebagai media seseorang guna mengekspresikan status sosialnya. Sehingga tak kelak lagi kendaraan bermotor nyaris telah mensejajarkan dirinya dengan kebutuhan-kebutuhan pokok hidup manusia lainnya, seperti sandang, papan, dan pendidikan.

Dalam pengendalian struktur manajemen menurut Maulana (2001:21) pusat pertanggungjawaban didefinisikan sebagai suatu dalam unit kerja yang berfungsi mengarahkan organisasi agar melaksanakan strateginya secara efektif dan efisien.

Salah satu perusahaan asuransi yang ada di Palembang adalah PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) yang beralamat di Jl. Kol. H. Burlian No. 175 Km. 5 Palembang. PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) adalah perusahaan asuransi umum yang telah hadir melayani nasabah sejak 1964. Kini, Aswata adalah salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Indonesia dengan kekuatan permodalan yang solid didukung oleh dedikasi dari hampir 1.200 karyawan di lebih dari 70 kantor yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia.

Aswata juga aktif bekerjasama dengan berbagai bank dan lembaga keuangan lainnya, broker asuransi/reasuransi, reasuransi terkemuka baik dalam dan luar negeri, professional loss adjuster, independent surveyor, agen-agen asuransi dan bengkel-bengkel mobil terbaik. (*sumber : aswata.co.id*).

Di PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) cabang Palembang sangat memerlukan adanya sistem pengendalian manajemen sebagai proses mendeteksi dan mengkoreksi kesalahan-kesalahan kerja yang tidak sengaja maupun disengaja. Pengendalian manajemen mencakup proses yang terdiri dari tatanan perusahaan, wewenang, tanggung jawab, dan informasi untuk memungkinkan pelaksanaan pengendalian dan untuk memproses tindakan yang memastikan bahwa perusahaan berkerja untuk mencapai tujuannya. Pengendalian manajemen yang lemah akan memberi dampak negatif pada kinerja perusahaan. Pada akhirnya, perusahaan sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugas nya PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) cabang Palembang memiliki pusat pertanggung jawaban pada klaim asuransi kendaraan bermotor. Berdasarkan data survei jumlah pengeluaran klaim pada asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) cabang Palembang mengalami penurunan di tiga tahun terakhir bahwa jumlah pengeluaran pada klaim asuransi kendaraan bermotor mengalami penurunan dari tahun 2014 yang sebelumnya bernilai 13.805.656.599 menjadi 8.340.435.366 pada tahun 2015 dan kondisi penurunan ini terus berlanjut di tahun berikutnya, yaitu tahun 2016 menjadi 6.494.518.193.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fina Ekawati Tahun 2013, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen pada Dinas Pendapatan daerah Sulawesi Utara telah efektif dan efisien, dimulai dengan penentuan visi dan misi serta tujuan, sasaran, membuat struktur organisasi, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan program kerja Dinas dan membuat laporan pertanggungjawaban, serta pemungutan pajak kendaraan bermotor yang melebihi target yang diharapkan. Selanjutnya, menurut penelitian yang dilakukan Siti Hardiati Musa Tahun 2013, dengan hasil penelitian menjelaskan bahwa sistem pengendalian manajemen sudah baik, terbukti dengan pendelegasian wewenang dengan baik, pelaksanaan program yang mengacu pada rencana sebelumnya, penyusunan anggaran, pelaksanaan atau pengukuran yang diawasi dengan baik sampai pada evaluasi yang dilakukan dari masing-masing divisi sehingga penjualan meningkat dari tahun ketahun. Sedangkan menurut Siti Ragil Handayani Tahun 2011, hasil penelitian terletak pada pengendalian intern terhadap sistem akuntansi serta adanya kelemahan pada sistem akuntansi pengajuan pembayaran klaim di bagian administrasi.

Dengan mempertimbangkan masalah diatas, mengenai penurunan yang terjadi pada jumlah pengeluaran klaim asuransi kendaraan bermotor, peneliti tertarik menganalisis lebih dalam mengenai Sistem Pengendalian Manajemen pada klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Palembang dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Pada Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Di PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Palembang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka yang akan menjadi dasar pembahasan dalam penulisan ini adalah : Bagaimana Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen yang dilakukan oleh PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Palembang terhadap klaim asuransi kendaraan bermotor?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui/menganalisa Pelaksanaan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) cabang Palembang apakah sudah efektif dan efisien.

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi pihak berikut

1.4.1. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Manfaat yang diharapkan melalui penulisan ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru khususnya mengenai Sistem Pengendalian Manajemen pada klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan mengenai evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen pada klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Palembang.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini dapat menambah pengetahuan terutama dibidang Sistem Pengendalian Manajemen.

1.5. Sistematika Pembahasan

Penyusunan penelitian ini dilakukan secara sistematis supaya terdapat hubungan pembahasan dari bab satu sampai bab lima, sehingga terdapat kesatuan isi. Di dalam penelitian ini akan dibahas dalam masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan yang merupakan kerangka penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN

Bab ini memberikan teori-teori yang memberikan dasar dan mendukung penyelesaian masalah dalam penyusunan skripsi antara lain definisi Sistem pengendalian manajemen, definisi klaim, unsur-unsur sistem pengendalian manajemen, proses sistem pengendalian manajemen dan struktur sistem pengendalian manajemen.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis yang didalamnya membahas mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas secara singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, menganalisis sistem pengendalian yang dilakukan oleh objek penelitian, sistem dan prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor, proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor, perhitungan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang, menganalisis laporan pertanggung jawaban dari unit pelaksana teknis daerah dari objek penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan memberikan sejumlah saran guna membantu meningkatkan pengendalian yang diterapkan oleh objek penelitian agar kegiatan operasi yang dilakukan lebih efektif guna mencapai tujuan yang diinginkan, serta menyajikan keterbatasan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lina Tri. 2011. *Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor*.
- Anthony, Dearden, dan Bedford. 2009. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Anthony, Robert N dan Govindarajan, Vijay. 2009. *Managemnet Control Systems. Ninth Edition*. Irwin. Chicago.
- Brosur Produk Asuransi Kendaraan Bermotor Standar PT Asuransi Wahana Tata
- Halim, Abdul dan Supomo, Bambang. 2010. *Akuntansi Manajerial Edisi Sepuluh*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Halim, Abdul Achmad T dan Fakhri HM. 2010. *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi Sepuluh*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Handayani, Siti Ragil. 2011. *Evaluasi Pengendalian Intern Terhadap Sistem Akuntansi Pengikatan Pengajuan, Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada AJB Bumiputera Malang Cabang Dieng*.
- Horngren, Charles T. 2006. Pengantar Akuntansi Manajemen. Jilid 2. diterjemahkan oleh Gunawan Hutauruk. Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga
- Lestari, Siti Maimunah. 2010. *Analisis Klaim Asuransi Bermotor Pada PT. Asuransi Takaful Umum*.
- Musa, Siti Hardiati. 2013. *Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Manajer Penjualan Pada PT. Hasjrat Abadi Manado*.
- Polis Standar Kendaraan Bermotor PT Asuransi Wahana Tata.
- Picken, Joseph C dan Gregory S Dess. 2007. *Out of (Strategic) Control. Organizational Dynamics*.
- Raharja, Sapta, dkk. 2012. *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Industri Pengolahan Tahu (Studi kasus di UD. Cinta Sari DIY)*.
- Sadhrina, 2011, *Pemeriksaan Sistem Pengendalian Intern dan Kepatuhan dalam Pemeriksaan Laporan Keuangan Pemerintah dan Pengaruhnya Terhadap Opini BPK*. Sugiyono, 2009.
- Suhu, Angelia Shally. 2007. *Analisa Pengaruh Sistem Intern Atas Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Central Asia Terhadap Kepuasan Nasabah*.

- Maulana. 2001. Sistem Pengendalian Manajemen. Salemba Empat. Jakarta.
- Metedologi Penelitian Pendidikan, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Simamora. 2012. Akuntansi Manajemen. Star Gate. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta, Bandung.
- Sumarsan, Thomas. 2013. Sistem Pengendalian Manajemen, Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja. Edisi 2. Indeks. Swastha, Basu. 200.
- Supriyono, 2008. Akuntansi Manajemen 2: *Struktur Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- <http://www.aswata.co.id/id/>
- <http://www.ojk.go.id/id/>