

**PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN
PADA PT. ASURANSI SINARMAS
CABANG PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi (DIII)
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :

FENNY FIORENTINO
NIM. 15259

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

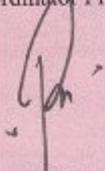
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN PADA
PT. ASURANSI SINARMAS CABANG PADANG

Nama : Fenny Fiorentino
NIM : 15259
Program Studi : Akuntansi (DIII)
Fakultas : Ekonomi

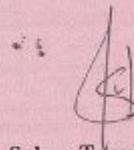
Padang, 03 Agustus 2012

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma III



Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,
Pembimbing



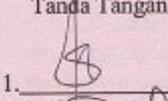
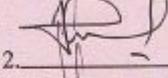
Salma Taqwa, SE, M.Si
NIP. 19730723 200604 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN PADA
PT. ASURANSI SINARMAS CABANG PADANG

Nama : Fenny Fiorentino
NIM : 15259
Program Studi : Akuntansi (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Akuntansi (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, 03 Agustus 2012
Tim penguji,

Nama	Tanda Tangan
Salma Taqwa, SE, M.Si (Ketua)	1. 
Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak. (Anggota)	2. 
Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak (Anggota)	3. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fenny Fiorentino
TM/NIM : 2009 / 15259
Tempat/tgl. Lahir : Pasar Gombang, 17 Juni 1990
Program : Diploma III
Keahlian : Akuntansi Keuangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Cendrawasih Gang. Merpati No.18 Air Tawar Barat. Padang
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.

Dengan ini menyatakan :

1. Tugas akhir saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim Penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 26 Juli 2012
Yang menyatakan,



Fenny Fiorentino
NIM. 15259

ABSTRAK

Fenny Fiorentino : **Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang**

Pembimbing : **Salma Taqwa, SE, M.Si**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti dan mengetahui pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang dengan membandingkan antara prosedur pembayaran klaim dalam perusahaan dengan teori pembayaran klaim. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan tentang bagaimana prosedur pembayaran klaim dan mengetahui kendala yang mempengaruhi proses pembayaran klaim asuransi kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu tujuan penelitian merupakan pengeksplorasi, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan prosedur pembayaran klaim asuransi kesehatan yang berlaku pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang. Penulis mengumpulkan data langsung perusahaan. Berdasarkan hasil pembahasan yang dibuat peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang prosedur pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dianalisis menunjukkan bahwa prosedur pembayaran klaim asuransi kesehatan mengalami banyak kendala sehingga mempengaruhi proses pembayaran yang diberikan perusahaan kepada tertanggung. Oleh sebab itu kepada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang didalam memberikan klaim asuransi kesehatan untuk dapat meningkatkan ketelitian didalam memberikan pembayaran klaim asuransi kesehatan sehingga bisa mengatasi kendala dan mempermudah proses pembayaran klaim kesehatan. Berdasarkan perbandingan data antara prosedur pembayaran asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang dengan teori penetapan pembayaran klaim ditemukan bahwa prosedur pembayaran klaim Asuransi Sinarmas berbeda dengan teori karena asuransi sinarmas menggunakan sepuluh prosedur sedangkan teori menggunakan empat prosedur.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang”**. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar ahli madya pada program Studi Diploma III di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Rasa terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada Ibu Salma Taqwa, SE, M.Si. selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir.
2. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc selaku Koordinator Program Diploma III, Bapak Ramel Yanuarta, RE, SE.,M.S.M dan Ibu Charoline Cheisviyanny, SE.,M.Si.Akt selaku Sekretaris Program Studi Diploma III dan Staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak dan Ibu Charoline Cheisviyanny, SE.,M.Si.Ak selaku penguji yang telah meluangkan waktu, serta ilmunya kepada penulis.
4. Ibu Nurzi Sebrina, SE, M.Si, Ak selaku pembimbing Akademik yang telah banyak membantu memberikan bimbingan akademik.

5. Bapak dan Ibu, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini, serta kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi. Pustakawan/wati perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan dan karya ilmiah
7. Bapak pimpinan cabang PT. Asuransi Sinarmas yang telah memberi izin dan kemudahan dalam mengumpulkan data untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah banyak membantu dengan tulus dan ikhlas dan memberikan dukungan moril dan materil.
9. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Akuntansi DIII Universitas Negeri Padang khususnya angkatan 2009 yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis

Semoga segala bantuan, bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal yang baik dan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengaharapkan kritikan dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
 BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Prosedur	5
B. Asuransi.....	6
1. Pengertian Asuransi.....	6
2. Jenis Asuransi.....	7
3. Manfaat Asuransi.....	9
4. Objek, Tujuan dan Sasaran Asuransi.....	15
5. Jenis-jenis Resiko Dalam Asuransi.....	17
6. Prinsip Kerja Asuransi.....	18
C. Premi Asuransi.....	20
D. Klaim	21
1. Pengertian Klaim.....	21
2. Penetapan Klaim.....	21
 BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Rancangan Penelitian	26
1. Jenis Penelitian.....	26

2. Tahapan Penelitian.....	26
3. Prosedur Penelitian.....	27
4. Objek Penelitian.....	28
5. Sumber Penelitian.....	28
6. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan.....	30
1. Sejarah Perusahaan.....	30
2. Visi Perusahaan.....	31
3. Misi Perusahaan.....	32
4. Moto Perusahaan.....	32
5. Struktur Perusahaan.....	32
6. Produk-produk Asuransi Sinarmas.....	36
B. Pembahasan.....	41
1. Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.....	41
2. Kendala-kendala yang Dihadapi Oleh PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan.....	57
3. Analisis Hasil Penelitian.....	59
4. Prosedur Akuntansi Asuransi Kesehatan.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA.....	66
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	67
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Persentase Perincian Pembayaran yang dibayarkan Untuk Setiap Anggota Tubuh	51
4.2 Rincian Jaminan Biaya Perawatan Kesehatan	56
4.3 Perbedaan Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang dan Teori Pembayaran Klaim Asuransi..	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Penetapan Klaim Asuransi	23
4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.....	34
4.2 Dokumen <i>Flowchart</i> Pembayaran Klaim Asuransi kesehatan pada PT. Sinarmas Cabang Padang.....	45
4.3 Alur Kerja Prosedur Pembayarn Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Observasi Dari Fakultas Ekonomi UNP	66
2. Form klaim asuransi kesehatan.....	67
3. Daftar Riwayat Hidup	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi merupakan hal yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat, karena masyarakat telah merasakan akan kebutuhan asuransi. Hal ini sehubungan dengan kegiatan manusia yang makin beragam seiring dengan perkembangan zaman, dengan demikian akan mengakibatkan semakin tingginya kemungkinan terjadi resiko yang mendatangkan kerugian terhadap harta benda dan jiwa.

Adanya lembaga asuransi didalam masyarakat adalah sebagai penanggulangan resiko-resiko yang terjadi baik terhadap benda maupun jiwa, dengan cara memeralihkan resiko pada pihak lain yang bersedia menerimanya dengan syarat-syarat tertentu. Dengan memiliki perlindungan asuransi kesehatan maka biaya hidup dapat ditopang dan memberikan ganti rugi terhadap biaya perawatan, pengobatan dan biaya pergantian terhadap kecelakaan diri. Asuransi kesehatan memberikan jaminan bagi individu maupun perusahaan untuk menekan atau mengurangi beban kerugian dari kemungkinan terjadinya sesuatu peristiwa yang tidak menguntungkan.

PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa ganti rugi. Salah satunya adalah asuransi kesehatan dan asuransi kesehatan banyak diminati dikalangan masyarakat dan perusahaan. Berdasarkan kegiatannya, perusahaan asuransi kesehatan sangat terkait oleh kontrak dengan orang-orang yang

mempertanggungkan jiwanya yang terdapat dalam polis asuransi. Sesuai hakikat dari asuransi kesehatan bahwa seorang tertanggung dalam mempertanggungkan jiwanya wajib membayar sejumlah uang yang disebut premi asuransi kepada perusahaan asuransi. Dilain pihak, tertanggung berhak melakukan klaim asuransi kepada perusahaan apabila terjadi kerugian.

Perusahaan asuransi apabila terima klaim dari tertanggung dengan menggunakan prosedur yang memakan waktu tidak lama, investigasi kasus dan dokumen dokumen yang diperlukan untuk klaim tersebut harus sudah terlengkapi. Hal ini pihak asuransi meminta berbagai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Setelah semua persyaratan yang diajukan sudah dipenuhi, tertanggung harus menunggu klaim dibayarkan dari perusahaan.

Tetapi dalam praktiknya perusahaan didalam melakukan pembayaran klaim asuransi kesehatan seringkali terbentur beberapa kendala sehingga mempengaruhi proses pembayaran klaim asuransi. Kendala yang sering terjadi adalah pengajuan klaim tidak bisa di lakukan dengan alasan permohonan polis asuransi yang diajukan oleh tertanggung ditolak oleh pihak asuransi dikarenakan laporan dari tertanggung yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan hal tersebut mengakibatkan perusahaan sulit untuk memberikan pembayaran klaim asuransi kesehatan kepada tertanggung.

Dalam memberikan pembayaran klaim asuransi kesehatan, PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang telah menetapkan prosedur-prosedur dalam menangani klaim terhadap kerugian atau kerusakan yang terjadi pada tertanggung. Klaim dalam asuransi merupakan tuntutan yang diajukan

tertanggung kepada perusahaan asuransi atas kerugian yang dialami tertanggung. Untuk dapat menjamin terpenuhinya pembayaran atau santunan kepada tertanggung PT. Asuransi Sinarmas memiliki prosedur pembayaran klaim yang telah di atur dalam perjanjian polis asuransi.

Berdasarkan data di atas maka diperlukan kajian pembayaran klaim pada Perusahaan Asuransi PT. Asuransi sinarmas maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk tugas akhir yang berjudul **“Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang dalam memberikan pembayaran klaim asuransi kesehatan.
3. Bagaimana prosedur akuntansi asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang ada, maka adapun tujuan yang dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan prosedur pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT Asuransi Sinarmas cabang padang.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang dalam pembayaran klaim asuransi kesehatan.
3. Untuk mengetahui prosedur akuntansi asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan informasi yang di dapat oleh penulis baik melalui wawancara langsung maupun dari berbagai sumber media dan pustaka diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan untuk berbagai pihak diantaranya bagi perusahaan, penulis dan peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, Sebagai bahan perbandingan bagi PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang dalam usaha memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan yang ada hubungannya dengan prosedur pembayaran klaim khususnya asuransi kesehatan.
2. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan bagi penulis tentang prosedur pembayaran klaim asuransi kesehatan, serta dapat menerapkan teori-teori di bangku kuliah ke dalam praktek yang sesungguhnya.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan referensi bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian selanjutnya tentang pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Padang.