

**ANALISIS SISTEM PENAGIHAN *OUTSTANDING* PREMI
PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

AYUDYA AZZURANI ROFIQOH

NIM : 17520093

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG
2021**

**ANALISIS SISTEM PENAGIHAN *OUTSTANDING* PREMI
PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi (S. Akun)



Oleh:

AYUDYA AZZURANI ROFIQOH

NIM : 17520093

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS SISTEM PENAGIHAN *OUTSTANDING* PREMI
PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

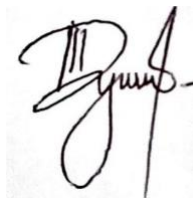
Oleh:

AYUDYA AZZURANI ROFIQOH

NIM : 17520093

Telah disetujui pada tanggal

Dosen Pembimbing



**Dyah Febriantina Istiqomah, SE., M.Sc
NIP. 19870219 201903 2 009**

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



Dr. H. Nabik Wahyuni, SE., M.Si., AK., CA

NIP. 19720322 200801 2 005

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS SISTEM PENAGIHAN *OUTSTANDING* PREMI
PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Oleh:

AYUDYA AZZURANI ROFIQOH

NIM : 17520093

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)

Pada 13 Juli 2021

Susunan Dosen Penguji :

1. Ketua

Lutfi Ardhani, SE., M.SA

NIP. 19850528 201903 1 005

Tanda Tangan

()

2. Dosen Pembimbing/Sekretaris

Dyah Febriantina Istiqomah, SE., M.Sc

NIP. 19870219 201903 2 009

()

3. Penguji Utama

Yona Octiani Lestari, SE., M.SA., AP., CSRS., CSRA., CFRA

NIP. 19771025 200901 2 006

()

Disahkan Oleh:
Ketua Jurusan,



Dr. H. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., AK., CA

NIP. 19720322 200801 2 005

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terkasih yang senantiasa mendo'akan dan mendukung saya dalam suka maupun duka.

Kedua orang tua saya yang tercinta dan tiada duanya di dunia (Bapak Juwaeni dan Ibu Siti Anisah), beribu ucapan terimakasih pun tidak mampu untuk membalas secuilpun atas dukungan, semangat, dan juga iringan do'a yang selalu di panjatkan untuk setiap langkah demi kesuksesan anakmu ini...

Adik-adikku Muhammad Abdillah Nur Chamim dan Aisyah Rahma Sari, serta seluruh keluarga saya yang selalu ada di setiap suka maupun duka,

Teman-teman Akuntansi angkatan 2017, dan teman-teman angkatan 2017 semuanya, yang selalu memberi semangat dan dukungannya, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa disebut satu persatu.

HALAMAN MOTTO

“Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan,
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.”

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan
tinggalkanlah jejak.” (*Ralph Waldo Emerson*)

Just be your self

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayudya Azzurani Rofiqoh
NIM : 17520093
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

ANALISIS SISTEM PENAGIHAN *OUTSTANDING PREMI* PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE TULUNGAGUNG

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 13 Juni 2021
Hormat saya,



Ayudya Azzurani Rofiqoh
NIM : 17520093

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis Sistem Penagihan *Outstanding Premi* pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Hj.Nanik Wahyuni, SE., M.Si., AK., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Dyah Febriantina Istiqomah, SE., M. Sc selaku dosen pembimbjng skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Kedua orang tua saya yang saya cintai dan sayangi, Bapak Juwaini dan Ibu Siti Anisah yang selalu memberikan do’a dan semangat.
7. Adik Saya, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan do’a dan semangat.
8. Bapak Agus Salim selaku *Agency Director* PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.

9. Seluruh karyawan PT. Prudential Life Assurance Tulungagung yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Teman-teman Akuntansi angkatan 2017 yang turut memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
11. Dan semua kepada pihak dan teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan setulus penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis mengharapkan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 13 Juni 2021



Penulis,

Ayudya Azzurani Rofiqoh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teoritis.....	13
2.2.1 Pengertian Asuransi Syariah.....	13
2.2.2 Dasar Hukum Asuransi Syariah.....	14
2.2.3 Prinsip Asuransi Syariah.....	15
2.2.4 Pengertian Premi.....	19
2.2.5 Dasar Hukum Premi.....	20

2.2.6 <i>Outstanding</i> Premi	20
2.2.7 Pengertian Sistem	22
2.2.8 Sistem Penagihan Piutang Premi	22
2.2.9 Pencatatan Akuntansi Menurut PSAK no. 36.....	25
2.3 Kerangka Berfikir	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Subjek penelitian	33
3.4 Data Penelitian.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV PEMBAHASAN	37
4.1 Paparan Hasil Data Penelitian	37
4.1.1 Sejarah berdirinya PT. Prudential Life.....	37
4.1.2 Letak geografis PT. Prudential Life Tulungagung	39
4.1.3 Produk-produk asuransi PT. Prudential Life Tulungagung	40
4.1.4 Struktur organisasi PT. Prudential Life Tulungagung	42
4.2 Paparan Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Sistem dan Prosedur Penagihan <i>Outstanding</i> Premi	44
4.2.2 Pengendalian Internal Terkait Sistem Penagihan <i>Outstanding</i> Premi.....	62
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah outstanding Premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung Tahun 2018-2020	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.2.1.1 Perbandingan fungsi terkait perusahaan dengan fungsi terkait menurut teori	54
Tabel 4.2.1.2 Perbandingan prosedur terkait di perusahaan dengan prosedur terkait menurut teori	57
Tabel 4.2.1.3 Perbandingan dokumen terkait di perusahaan dengan dokumen terkait menurut teori	58
Tabel 4.2.1.4 Perbandingan catatan akuntansi terkait di perusahaan dengan catatan akuntansi terkait menurut teori	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung	42
Gambar 4.2.1.1 Flowchart Sistem Penagihan <i>Outstanding</i> Premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Biodata Penulis

Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4. Bukti Konsultasi

ABSTRAK

Ayudya Azzurani Rofiqoh. 2021, SKRIPSI. Judul: “Analisis Sistem Penagihan *Outstanding* Premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung”

Pembimbing : Dyah Febriantina Istiqomah, SE., M. Sc

Kata Kunci : Sistem Penagihan, *Outstanding* Premi.

Salah satu tujuan dari PT. Prudential Life Assurance Tulungagung yaitu harus meningkatkan keuntungannya, terutama premi sebagai pendapatan utama untuk memaksimalkan keuntungan. Oleh karena itu, diperlukan strategi dan upaya serta meminimalkan hambatan. Salah satunya adalah *outstanding* premi atau piutang premi yang telah jatuh tempo tetapi belum tertagih. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah tentang *outstanding* premi atau piutang premi yang telah jatuh tempo tetapi belum tertagih. Oleh karena itu, diperlukan strategi dan upaya serta meminimalisir hambatan tersebut.

Dalam mengumpulkan data, penelitian yang dilakukan penulis di lapangan berupa wawancara, observasi serta study pustaka. Tekni menganalisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode komparatif, yaitu dengan membandingkan sistem penagihan *outstanding* premi menurut perusahaan dengan sistem penagihan menurut teori yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penagihan *outstanding* premi di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung telah memadai karena: tidak terdapat rangkap tugas antara fungsi terkait. Prosedur yang melibatkan semua bagian terkait telah dilaksanakan dengan baik karena adanya pemisahan tugas yang jelas. Dokumen yang digunakan telah diberi nomer urut untuk memudahkan proses penagihan serta semua dokumen yang dibuat telah diotorisasi oleh kepala Kantor Pemasaran Mandiri. Serta catatan akuntansi yang dibuat sudah cukup baik walaupun untuk laporan keuangannya masih menjadi satu dengan pusat.

ABSTRACT

Ayudya Azzurani Rofiqoh. 2021, THESIS. Title: "Analysis of Outstanding Premium Billing System of PT. Prudential Life Assurance Tulungagung"

Advisor : Dyah Febriantina Istiqomah, SE., M. Sc

Keywords: Billing System, Outstanding Premium.

One of the goals of PT. Prudential Life Assurance Tulungagung is to increase its profits, especially premiums as the main income to maximize profits. Therefore, strategies and efforts are needed as well as minimizing obstacles. One of them is outstanding premiums or premium receivables that are due but not yet collected. This study aims to analyze the problem of outstanding premiums or premium receivables that are due but not yet collected. Therefore, strategies and efforts are needed to minimize these obstacles.

In collecting data, research conducted by the author in the field in the form of interviews, observations and literature study. The technique of analyzing the data used is by using a comparative method, namely by comparing the outstanding premium billing system according to the company with the billing system according to the existing theory.

The results of the study indicate that the outstanding premium collection system in the company is adequate because: there is no double duty between the related functions. Procedures involving all relevant sections have been carried out well because of a clear segregation of duties. The documents used have been given serial numbers to facilitate the billing process and all documents made have been authorized by the head of the Mandiri Marketing Office. And the accounting records made are quite good even though the financial statements are still one with the center.

مستخلص البحث

أيوديا الأزوراني رفيقوه. 2021 ، أطروحة. العنوان: "تحليل نظام الفواتير المتميز المتميز " PT. Prudential Life Assurance Tulungagung

المشرف : ضياء فريديتينا استقامة ، ش
الكلمات الرئيسية : نظام الفواتير ، قسط ممتاز.

أحد أهداف PT. Prudential Life Assurance Tulungagung هي زيادة أرباحها ، وخاصة الأقساط باعتبارها الدخل الرئيسي لتعظيم الأرباح. لذلك ، هناك حاجة إلى استراتيجيات وجهود بالإضافة إلى تقليل العقبات. إحداها هي الأقساط المستحقة أو المستحقات من الأقساط المستحقة ولكن لم يتم تحصيلها بعد. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مشكلة الأقساط المستحقة أو المستحقات من الأقساط المستحقة ولكن لم يتم تحصيلها بعد. لذلك ، هناك حاجة إلى استراتيجيات وجهود لتقليل هذه العقبات.

في جمع البيانات ، البحث الذي أجراه المؤلف في الميدان على شكل مقابلات وملاحظات ودراسة أدبية. إن تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي باستخدام طريقة المقارنة ، أي بمقارنة نظام الفواتير المتميز المتميز وفقاً للشركة مع نظام الفوترة وفقاً للنظرية الحالية. تشير نتائج الدراسة إلى أن نظام تحصيل الأقساط المتميز في الشركة لا يزال غير كافٍ.

أظهرت النتائج أن نظام الفواتير المتميز المتميز PT. Prudential Life Assurance Tulungagung كان تولونججونج مناسباً للأسباب التالية: لا توجد مهمة مزدوجة بين الوظائف ذات الصلة. تم تنفيذ الإجراءات التي تشمل جميع الأقسام ذات الصلة بشكل جيد بسبب الفصل الواضح بين المهام. تم تقييم المستندات المستخدمة بشكل تسلسلي لتسهيل عملية إعداد الفواتير وتم اعتماد جميع المستندات المقدمة من قبل رئيس مكتب التسويق. والسجلات المحاسبية التي تم إجراؤها جيدة جداً. على الرغم من أن البيانات المالية لا تزال واحدة مع المركز

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asuransi bukanlah suatu yang baru dalam kehidupan ekonomi masyarakat Indonesia. Perkembangan dan pertumbuhan asuransi pada saat ini meningkat dengan sangat cepat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari banyaknya masyarakat yang telah menggunakan jasa asuransi karena masyarakat semakin menyadari betapa pentingnya perlindungan resiko atas bermacam-macam resiko yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang. Maka dari itu sebagian masyarakat memulai untuk memakai jasa asuransi.

Pada era modern saat ini perkembangan dalam sektor perasuransian baik di Indonesia ataupun di seluruh dunia semakin maju, dapat dilihat dengan adanya berbagai perusahaan asuransi yang berdiri. Seperti halnya di Indonesia terdapat berbagai macam perusahaan asuransi, baik itu asuransi konvensional maupun asuransi syariah. Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama islam, potensi pangsa pasar yang dimiliki Indonesia dalam perekonomian syariah sangat besar, baik itu bank syariah ataupun asuransi syariah.

Pertumbuhan asuransi merupakan indikator adanya kenaikan ketertarikan masyarakat terhadap produk asuransi. Hal ini yang memotivasi perusahaan asuransi untuk menangani permasalahan serta hambatan yang muncul dalam menumbuhkan kualitas perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi harus bisa bersaing dengan kompetitor, baik asuransi konvensional maupun syariah. Industri asuransi harus memiliki strategi agar tetap bertahan dalam industri asuransi.

Berbagai permasalahan harus bisa ditangani, baik itu permasalahan eksternal ataupun internal. Salah satunya dalam pengelolaan pendapatan premi masalah yang timbul adalah *outstanding* premi atau piutang premi tidak tertagih. Padahal sumber pendapatan pokok perusahaan asuransi didapat dari pendapatan premi (Sastri dkk., 2017:9).

Perusahaan harus berupaya meningkatkan pendapatannya terutama pendapatan premi sebagai pendapatan pokok asuransi untuk memaksimalkan laba. Oleh karena itu, strategi dan usaha dalam penerimaan premi dilakukan perusahaan serta meminimalkan berbagai kendala. Salah satu masalahnya yaitu *outstanding* premi atau piutang premi yang sudah jatuh tempo tetapi belum tertagih.

Sejak tahun 2008, PT Prudential Life Assurance Tulungagung telah bergerak sebagai salah satu perusahaan pada sektor asuransi jiwa. Menurut hasil wawancara bersama *Agency Director* PT Prudential Life Assurance Tulungagung yaitu bapak Agus Salim, salah satu kendala yang dihadapi PT Prudential Life Assurance Tulungagung adalah piutang premi yang belum tertagih atau disebut *outstanding* premi. Jumlah *outstanding* premi berpengaruh terhadap peningkatan dan penyusutan keuntungan pada perusahaan asuransi dikarenakan jumlahnya akan mempengaruhi kontribusi yang diterima/pendapatan premi neto serta surplus underwriting. Pada saat polis diterbitkan, sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Syariah (PSAK) 108 (Ikatan Akuntan Indonesia, 2016) premi diakui sebagai piutang premi karena transaksi dilakukan secara akrual. Masalah muncul ketika pembayaran premi jatuh tempo dan sulit untuk ditagih. Jika peserta sampai dengan jangka waktu yang ditentukan tetap tidak membayar preminya maka

akan dinyatakan *lapse*. Hal tersebut menjadi permasalahan yang dapat merugikan perusahaan asuransi. Berikut adalah data jumlah *outstanding* premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung :

Tabel 1.1
Jumlah *outstanding* Premi PT. Prudential life Assurance Tulungagung
Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah <i>Outstanding</i> premi
2020	Rp. 365.708.894
2019	Rp. 294.760.107
2018	Rp. 237.851.752

Sumber : PT. Prudential Life Assurance

Dapat dilihat dari tabel diatas, nilai *outstanding* premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung cukup besar dari tahun ke tahun. Nilai *outstanding* premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dari tahun 2018 sampai dengan 2020 mengalami peningkatan. Nilai *outstanding* premi adalah premi pemegang polis yang belum diterima secara langsung dan berpengaruh terhadap nilai dari surplus defisit underwriting perusahaan. Semakin tinggi jumlah *outstanding* premi akan mengurangi nilai pendapatan atau laba begitu juga sebaliknya.

Dalam praktiknya, jika pemegang polis tidak tepat waktu dan telah lewat masa tenggang dalam melakukan pembayaran premi akan mengakibatkan piutang jatuh tempo yang belum tertagih atau disebut *outstanding* premi. Peserta asuransi harus segera membayarkan premi tersebut agar polis tidak dinyatakan *lapse*. Dalam perusahaan asuransi, piutang premi/*outstanding* premi merupakan pendapatan

terbesar dalam kegiatan asuransi sehingga setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan aktivitasnya. Khususnya dalam sistem penagihan *outstanding* premi agar resiko tidak tertagihnya piutang dan resiko terjadinya polis *lapse* semakin kecil.

Jika penagihan atas *outstanding* premi tidak maksimal, maka kecenderungan terjadinya polis *lapse* akan semakin tinggi. Maka dari itu, dibutuhkan suatu sistem penagihan *outstanding* premi yang andal untuk mengurangi jumlah polis *lapse* perusahaan. Sistem terkait dengan penagihan *outstanding* premi perlu mendapat perhatian besar dari pimpinan perusahaan sebagai pembuat kebijakan karena sistem yang akan dibuat nantinya berpengaruh langsung terhadap posisi keuangan dan pendapatan perusahaan. Berdasarkan penjelasan di atas peneliti ingin lebih spesifik membahas mengenai “Analisis Sistem Penagihan *Outstanding* Premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem penagihan *Outstanding* Premi yang telah dilakukan oleh PT. Prudential Life Assurance Tulungagung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sistem penagihan *Outstanding* Premi yang telah dilakukan oleh PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait yaitu :

1. Kegunaan Teoritis Akademis:

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan riset penelitian yang berkaitan dengan sistem penagihan *outstanding* premi untuk meminimalisir terjadinya polis *lapse* pada asuransi jiwa syariah.

2. Kegunaan Praktis:

- a. Bagi perusahaan asuransi jiwa syariah, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk merancang sistem penagihan *outstanding* premi untuk meminimalisir terjadinya polis *lapse*.
- b. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan yang lebih mendalam tentang dunia asuransi syariah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang menerangkan judul, pengarang dan hasil penelitian yang membahas tentang sistem penagihan *Outstanding* Premi.

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama peneliti	Hasil penelitian
1.	Pengaruh Keterlambatan Kewajiban Membayar Premi Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Kesawan (2019)	Dwi Novita Anggraini dan Ova Novi Irama, SE, M.Ak	Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa keterlambatan membayar premi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan asuransi jiwa bersama (AJB) bumiputera 1912 cabang kesawan.

No	Judul	Nama peneliti	Hasil penelitian
2.	Akibat Hukum Tidak Dibayarkan Premi Asuransi Jiwa Oleh Pemegang Polis Kepada Perusahaan Asuransi (Kasus Molly Situwanda dan Perusahaan Asuransi Jiwa PANIN DAI-ICHI LIFE) (2019)	Kenneth & Mella Ismelina Farma Rahayu	<p>Dalam suatu perjanjian asuransi jiwa, baik pihak pemegang polis (tertanggung) ataupun perusahaan asuransi (penanggung) memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Pihak pemegang polis memiliki kewajiban utama untuk membayarkan premi kepada perusahaan asuransi sebagai bentuk timbal balik dari pengalihan risiko yang diterima oleh perusahaan asuransi.</p> <p>Apabila pemegang polis tidak membayarkan premi kepada pihak perusahaan asuransi, maka status polis asuransi milik pemegang polis akan masuk ke dalam</p>

No	Judul	Nama peneliti	Hasil penelitian
			<p>grace period. Jika setelah masa grace period terlampaui maka status polis asuransi jiwa milik pemegang polis akan masuk dalam keadaan <i>lapse</i>/tidak aktif. Dalam keadaan polis yang tidak aktif/<i>lapse</i> karena tidak dilakukannya pembayaran tentu akan menimbulkan akibat hukum bagi pemegang polis serta perusahaan asuransi. Bagi pemegang polis akibat hukum yang timbul adalah kehilangan hak-hak yang seharusnya ia peroleh dengan mengikuti program asuransi jiwa yang diselenggarakan oleh</p>

No	Judul	Nama peneliti	Hasil penelitian
			<p>perusahaan asuransi, salah satunya adalah kehilangan hak untuk memperoleh uang pertanggungan apabila pemegang polis pada suatu saat meninggal dunia. Sehingga walaupun penerima manfaat mengajukan klaim pada saat pemegang polis meninggal, klaim tersebut akan ditolak karena status polis sudah dalam keadaan tidak aktif dan hak-hak yang seharusnya didapat oleh penerima manfaat menjadi hilang. Dengan kata lain dengan tidak adanya pembayaran premi yang dilakukan oleh pemegang polis dalam</p>

No	Judul	Nama peneliti	Hasil penelitian
			jangka waktu yang ditentukan dalam polis asuransi, maka akan menyebabkan suatu perjanjian pertanggungan menjadi berakhir.
3.	Solusi atas Permasalahan Pengawasan dan Penagihan <i>Outstanding</i> Premi Asuransi Syariah di Indonesia (2020)	Bambang Dwi Handoko, Achmad Firdaus	Kendala pengawasan dan penagihan <i>outstanding</i> premi, yaitu permasalahan internal dan eksternal. Masalah internal yaitu: pengendalian internal, sistem pembayaran dan penagihan premi, dan kurang efektif dalam mengelola bisnis. Kendala eksternal meliputi: keadaan pemegang polis, kinerja penagih/agen serta kebijakan yang dibuat regulator tentang

No	Judul	Nama peneliti	Hasil penelitian
			<p><i>outstanding</i> premi. Hal yang paling mempengaruhi permasalahan internal adalah sistem pembayaran dan penagihan premi, pengendalian internal, serta kurang efektif dalam mengelola bisnisnya. Penyelesaian yang dilakukan yaitu solusi jangka pendek terdiri dari: memberikan sanksi kepada yang melanggar, meningkatkan efektivitas operasional dan kinerja, serta meningkatkan komunikasi dan konfirmasi antar pegawai dan dengan pemegang polis. Solusi jangka panjang terdiri dari: memperbaiki dan</p>

No	Judul	Nama peneliti	Hasil penelitian
			<p>mengevaluasi internal kontrol, memperbaiki sistem pembayaran dan penagihan premi, serta membuat kebijakan baru. Hal yang paling diprioritaskan dalam solusi jangka pendek yaitu : meningkatkan komunikasi serta konfirmasi, kemudian meningkatkan efektivitas operasional dan kinerja pegawainya, serta yang terakhir yaitu memberikan sanksi struktural kepada yang melanggar.</p>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini sama-sama membahas tentang premi yang sudah jatuh tempo belum dibayar atau disebut dengan *outstanding* premi. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu rata-rata penelitian terdahulu membahas tentang

permasalahan yang terjadi jika premi yang telah jatuh tempo tidak dibayarkan. Akan tetapi dalam penelitian ini peneliti menambahkan pembahasan tentang perbandingan antara SOP sistem penagihan *outstanding* premi dengan teori menurut para ahli. Lalu menelusuri kelemahan dari sistem penagihan *outstanding* premi tersebut dan memberikan solusi untuk memperbaiki kelemahan dari sistem tersebut agar prosedur berjalan dengan lancar dan tingkat polis *lapse* di perusahaan menurun.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Pengertian Asuransi Syariah

Menurut Undang-Undang Nomor 2 tentang Usaha Perasuransian tahun 1992, pengertian asuransi atau pertanggungan adalah kesepakatan antara dua pihak atau lebih, di mana penanggung mengikatkan diri dengan pihak tertanggung dengan mengenakan biaya premi asuransi untuk mengganti kerugian yang diasuransikan, kerugian pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung, kehilangan keuntungan yang diharapkan, kerusakan atau tanggung jawab hukum, atau memberi pembayaran yang didasarkan atas hidup atau meninggalkan seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Dalam bahasa Arab, asuransi disebut *at-ta'min*, sedangkan penanggung disebut *mu'ammin*, dan tertanggung disebut *mu'amman lahu* atau *musta'min*. Istilah lain untuk asuransi syariah disebut juga *takaful*. Kata *takaful* berasal dari kata *takafala-yatakafalu* yang secara etimologis berarti saling menjamin atau

saling menanggung. Dalam pengertian muamalah, *takaful* adalah saling menanggung resiko sehingga sesamanya bisa menjadi penanggung resiko yang lain. Saling menanggung resiko ini didasarkan atas saling menolong dalam kebaikan dengan mengeluarkan dana tabarru, sumbangan, derma yang ditunjukkan untuk memikul resiko (Sula, 2004:28).

2.2.2 Dasar Hukum Asuransi Syariah

Pada dasarnya, di dalam Alquran dan Hadits terdapat beberapa cara untuk mengatur ikatan antara tuhan dengan manusia (*hablum minallah*), ikatan manusia dengan manusia sesamanya (*hablum minannaas*) serta hubungan manusia denganlingkungannya sekitar (*hablum minal alam*). Demikian pula asuransi syariah (yang termasuk dalam kategori *hablum minannaas*) diartikan sebagai usaha dalam bidanh asuransi yang bentuknya berdasarkan nilai yang telah diajarkan dalam Islam pada Al-qur'an dan Hadits.

Intinya secara teori, spirit yang terdapat pada perusahaan asuransi tidak dapat dibedakan dengan spirit sosial dan gotong royong. Walaupun manusia tidak bisa meramalkan atau memprediksi apa yang akan terjadi di masa depan, dan meski mereka tidak tahu apa yang akan terjadi besok. Kehidupan seseorang mungkin menghadapi risiko di masa depan, seperti kehilangan pendapatan, kecelakaan, penyakit, atau kematian. Allah SWT telah memerintahkan umatnya untuk mempersiapkan masa depan. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Hasyr ayat 18 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.

2.2.3 Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip dasar yang terdapat dalam asuransi syariah tidak berbeda jauh dengan dengan prinsip dasar yang berlaku pada konsep ekonomi islam bersifat umum. Hal ini diakibatkan karena kajian asuransi syariah adalah turunan dari konsep ekonomi syariah. Begitu pula dengan asuransi, harus memiliki dasar dan prinsip kokoh dan kuat. Dalam hal ini, prinsip dasar asuransi syariah menurut Muhammad Syakir Sula (2004:722-749) ada sembilan macam yaitu :

a. *Tauhid* (Ketaqwaan)

Prinsip *tauhid* (Ketaqwaan) adalah fondasi utama dari setiap bangunan dalam hukum Islam. *Tauhid* sendiri dapat diartikan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan, manusia dengan atributnya sendiri adalah fenomena mereka sendiri, dan realitasnya tidak dapat dipisahkan dari penciptanya. Sehingga dalam tingkatan tertentu dapat dipahami bahwa semua gerak yang ada di alam semesta merupakan gerak dari Allah SWT. Dalam industri perasuransian, yang harus diperhatikan adalah bagaimana menciptakan suasana dan kondisi yang berpedoman pada nilai-nilai ketuhanan. Setidaknya dalam menjalankan suatu kegiatan asuransi, masyarakat akan mempunyai keyakinan

bahwa Allah SWT senantiasa memperhatikan segala langkah kita, selalu Tetap bersama kita.

b. Keadilan (*justice*)

Prinsip asuransi yang kedua yaitu mewujudkan nilai keadilan (*justice*) antar para pihak yang terikat kontrak asuransi. keadilan adalah sebuah upaya meletakkan hak dan kewajiban peserta asuransi dengan perusahaan asuransi. Pertama, peserta asuransi harus menempatkan dirinya dalam kondisi yang memungkinkan mereka untuk selalu membayar sejumlah premi tertentu kepada perusahaan asuransi, dan berhak atas sejumlah kompensasi jika terjadi kerugian. Kedua, perusahaan asuransi sebagai pengelola dana wajib membayar klaim kepada nasabah. Di lain sisi, keuntungan yang diperoleh perusahaan asuransi dan pendapatan investasi dana nasabah harus dibagikan sesuai kontrak yang disepakati di awal. Jika rasio yang disepakati kedua belah pihak adalah 40:60, maka kenyataannya pembagian keuntungan juga harus berdasarkan pada ketentuan tersebut.

c. Tolong-menolong (*ta'awun*)

Prinsip dasar ketiga dalam kegiatan asuransi harus dilandasi semangat Tolong-menolong (*ta'awun*) antar peserta, yang sejak awal mengikuti asuransi harus memiliki tujuan dan tekad untuk menolong dan mengurangi beban temannya jika terkena bencana atau kerugian. Praktik pemberian bantuan pada industri perasuransian merupakan unsur utama dalam pembentukan usaha perasuransian. Jika tidak ada unsur tersebut, atau hanya mencari keuntungan (*profit oriented*), artinya perusahaan asuransi tersebut telah hilang ciri

utamanya dan harus dihukum untuk membekukan usahanya sebagai perusahaan asuransi.

d. Kerja sama

Prinsip kerjasama merupakan prinsip universal yang selalu ada dalam literatur ekonomi Islam. Manusia adalah makhluk yang diperintahkan oleh Sang Pencipta untuk mewujudkan kedamaian dan kesejahteraan di muka bumi, manusia memiliki dua wajah yang tidak dapat dipisahkan, yaitu eksistensi sebagai individu dan eksistensi sebagai masyarakat. Kerja sama dalam bisnis asuransi dapat berbentuk kontrak yang dijadikan acuan antara kedua pihak yang terlibat, yaitu antara anggota (nasabah) dengan perusahaan asuransi.

e. Amanah

Prinsip amanah juga harus berlaku bagi peserta asuransi. mereka yang menjadi peserta asuransi wajib memberikan informasi terkait pembayaran premi dengan benar dan tidak memalsukan kerugian yang telah terjadi. Peserta asuransi yang melanggar prinsip amanah dan memalsukan data kerugian yang menimpa dirinya dapat mengajukan gugatan sesuai dengan hukum.

f. Kerelaan

Dalam asuransi, setiap peserta asuransi dapat melakukan kerelaan agar untuk memberikan sejumlah dana (premi) yang diberikan ke perusahaan asuransi sebagai dana sosial. Dana sosial akan dipakai untuk menolong peserta asuransi lain jika menderita kerugian.

g. Tidak mengandung riba

Riba berarti *ziyadah* (tambahan) dalam bahasa. Dalam pengertian lain, secara umum riba adalah pengambilan tambahan, baik itu jual beli pinjaman palsu, atau yang bertentangan dengan prinsip muamalat Islam. Dalam setiap transaksi, umat Islam tidak diperbolehkan menjadi kaya dengan cara yang tidak benar, salah satu adalah riba.

h. Tidak mengandung perjudian

Allah SWT telah menegaskan haram melakukan aktivitas ekonomi yang mempunyai unsur judi (*maisir*). Hal ini tampak jelas apabila pemegang polis dengan sebab-sebab tertentu membatalkan kontraknya sebelum reversing period, biasanya tahun ketiga maka yang bersangkutan tidak akan menerima kembali uang yang telah dibayarkan kecuali sebagian kecil saja.

i. Tidak mengandung *gharar* (Ketidakpastian)

Dalam asuransi syariah, masalah *gharar* ini dapat tangani dengan mengubah akad tabaduli dengan akad *takafuli* (tolong-menolong) atau akad *tabarru'* dan akad mudharabah (bagi hasil). Dengan akad *tabarru'*, persyaratan dalam akad pertukaran tidak perlu lagi atau gugur. Sebagai gantinya, maka asuransi syariah menyiapkan rekening khusus sebagai rekening dana tolong menolong atau rekening *tabarru'* yang telah diniatkan (diakadkan) secara ikhlas setiap peserta masuk asuransi syariah. Oleh karena itu, dalam mekanisme dana di asuransi syariah, premi yang dibayarkan peserta dibagi dalam dua rekening, yaitu rekening peserta dan rekening *tabarru'*. Pada rekening *tabarru'* inilah ditampung semua dana *tabarru'* peserta sebagai dana tolong menolong atau dana kebajikan, yang jumlahnya sekitar 5% - 10% dari premi pertama

(tergantung usia). Selanjutnya, dari dana ini pula klaim-klaim peserta dibayarkan apabila ada di antara peserta yang meninggal atau mengambil nilai tunai.

2.2.4 Pengertian Premi

Premi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesiaa (KBBI) adalah bayaran, hadiah, atau uang jasa. Premi adalah uang pertanggungan atau harga sebagai jaminan kepada penanggung, hal ini tidak perlu dibayar terlebih dahulu karena biasanya oleh penanggung asuransi dijadikan sebagai satu syarat yaitu perjanjian akan berlaku setelah premi dibayar.

Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan Tertanggung setiap bulan sebagai kewajibannya untuk mengikuti asuransi. Besarnya premi yang harus dibayarkan untuk ikut serta dalam asuransi telah ditentukan oleh perusahaan asuransi dengan mempertimbangkan keadaan yang diasuransikan. Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dipahami bahwa premi asuransi syariah mengacu pada premi asuransi yang disetorkan oleh peserta asuransi (tertanggung) kepada pihak asuransi syariah (penanggung) dengan jumlah yang telah disepakati di awal akad yang berbentuk premi tabungan atau premi tabarru' untuk mengganti kerugian tertanggung yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak pasti tetapi mungkin terjadi.

2.2.5 Dasar Hukum Premi

Premi asuransi syariah mengacu pada jumlah dana yang disetorkan oleh peserta asuransi (tertanggung) kepada asuransi syariah (penanggung). dengan jumlah yang telah disepakati di awal akad yang berbentuk premi tabungan atau premi *tabarru'* sebagai kompensasi kepada tertanggung terhadap untuk ketidakpastian atas risiko yang ditimbulkan oleh peristiwa yang mungkin terjadi. Dalam Islam, Allah SWT telah menjelaskan tentang setiap muamalah yang dilakukan dengan disyariatkan harus ada jaminan telah dijelaskan dalam Firman Allah SWT:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

”Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Bertaqwalah kepada Allah, sssungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya”. (Q.S. Al Maidah:2)

Ayat Al-Maidah ini berisi perintah untuk saling tolong menolong antar sesama manusia. Dalam bisnis asuransi, ini terlihat dalam praktik kerelaan nasabah perusahaan asuransi untuk menyisihkan dananya agar digunakan sebagai dana sosial (*tabarru'*).

2.2.6 Outstanding Premi

Penerbitan polis asuransi yaitu suatu kesepakatan antara perusahaan asuransi dan peserta asuransi dengan membayar sejumlah premi yang telah ditentukan. Peserta asuransi memiliki waktu untuk membayar premi yang harus

dibayarkan dalam tenggang waktu yang diberikan oleh perusahaan. Ada dua gambaran tentang proses pembayaran premi, yaitu peserta membayar premi sebelum masa tenggang berakhir, atau peserta membayar premi saat masa tenggang berakhir.

Dalam praktek akuntansi akrual, walaupun premi tidak dibayarkan, premi tetap diakui sebagai pendapatan. Dalam praktek asuransi syariah berbasis kas, ketika premi dikumpulkan secara tunai, premi tersebut diakui sebagai pendapatan. Namun karena hukum Indonesia menggunakan prinsip akrual, maka asuransi syariah Indonesia harus menyampaikan dua laporan setiap tahunnya yaitu internal cash basis dan sistem akrual dari regulator (Sula, 2004:397).

DSAK Syariah menerbitkan PSAK 108 untuk asuransi syariah juga disesuaikan dengan SAK asuransi yang ada di Indonesia. Dalam prakteknya, proses transaksi antara peserta dengan perusahaan seringkali menemui kendala yang merugikan perusahaan asuransi. Setelah masa tenggang, keterlambatan pembayaran premi oleh peserta akan mengakibatkan piutang yang jatuh tempo tidak tertagih atau disebut dengan *outstanding* premi yang akan mempengaruhi laba rugi perusahaan asuransi. Meski demikian, perusahaan asuransi tetap memiliki kebijakan untuk menagih premi yang belum dibayarkan.

2.2.7 Pengertian Sistem

Sistem menurut McLeod yang dikutip (2010:34) dalam bukunya yang berjudul "*Management Information System*" adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan.

Menurut Satzinger, Jackson, dan Burd (2010:6) sistem merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan dan bekerja bersama untuk mencapai suatu tujuan.

Bedasarkan kedua pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian sebuah sistem adalah sekumpulan elemen yang terintegasi dan bekerja bersama guna mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2.8 Sistem Penagihan Piutang Premi

Menurut Mulyadi (2016:411) Penagihan piutang premi sama halnya dengan prosedur penagihan pada penjualan kredit dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain:

1. Fungsi terkait sistem penagihan piutang antara lain:

a) Fungsi Sekretariat

Fungsi ini berkewajiban untuk memproses cek dan surat pemberitahuan atau remittance advice melalui para debitur perusahaan. Fungsi ini juga bertanggung jawab untuk menyusun daftar surat pemberitahuan yang diterima dari para debitur.

b) Fungsi Penagihan

Fungsi ini berkewajiban untuk menagih pembayaran dari debitur perusahaan berdasarkan daftar piutang yang ditagih yang dibuat oleh fungsi akuntansi.

c) Fungsi Kas

Fungsi ini berkewajiban untuk menerima cek dari fungsi sekretariat atau fungsi penagihan dan menyerahkan kas yang diterima dari berbagai fungsi tersebut ke bank secara penuh dan fungsi ini berada di tangan bagian kas.

d) Fungsi Akuntansi

Fungsi ini berkewajiban untuk mencatat penerimaan kas dari piutang ke dalam jurnal penerimaan kas dan berkurangnya piutang ke dalam kartu piutang.

e) Fungsi Pemeriksa Intern

Fungsi ini berkewajiban dalam melakukan perhitungan yang ada ditangan fungsi kas secara periodik, dan melakukan rekonsiliasi bank, untuk memeriksa ketelitian catatan kas yang dilakukan oleh fungsi akuntansi, dan fungsi ini berada di tangan bagian pemeriksa intern.

2. Sistem penagihan piutang melalui penagih perusahaan dilaksanakan dengan prosedur antara lain:

- a) Daftar piutang yang sudah saatnya ditagih dikirim oleh bagian piutang kepada bagian penagihan.
- b) Bagian penagihan mengirimkan penagih untuk melaksanakan penagihan kepada debitur.

- c) Cek atas nama dalam surat pemberitahuan diterima bagian penagihan dari debitur.
- d) Surat pemberitahuan dikirimkan bagian penagihan kepada bagian piutang untuk kepentingan posting ke dalam kartu piutang.
- e) Kwitansi sebagai tanda penerimaan kas dikirimkan bagian kas kepada debitur.
- f) Bagian kas melakukan penyetoran ke bank, setelah cek atas cek tersebut dilakukan endorsement oleh pejabat yang berwenang.
- g) Bank perusahaan melakukan clearing atas cek tersebut ke bank debitur

3. Dokumen yang digunakan dalam sistem penagihan piutang antara lain:

a. Surat Pemberitahuan

Surat pemberitahuan merupakan dokumen untuk memberitahu maksud pembayaran yang dilakukan.

b. Daftar Surat Pemberitahuan

Daftar surat pemberitahuan merupakan rekapitulasi penerimaan kas.

c. Bukti Setor Bank

Bukti setor bank merupakan bukti penerimaan kas yang diterima dari piutang ke bank.

d. Kwitansi

Kwitansi merupakan bukti penerimaan kas yang dibuat oleh perusahaan bagi para debitur yang telah melakukan pembayaran utang mereka.

2.2.9 Pencatatan Akuntansi Menurut PSAK no. 36

Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) bukanlah standar mutlak bagi setiap perusahaan dalam menyusun laporan keuangan. Setiap perusahaan memiliki standarnya masing-masing. Seperti halnya perusahaan asuransi, Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 36 memberikan penjelasan lebih rinci tentang pengakuan dan pengungkapan pendapatan, beban dan kewajiban yang timbul dari kontrak asuransi untuk membantu kehidupan asuransi Perusahaan memahami apa itu pendapatan, beban, dan kewajiban serta bagaimana memperlakukannya, sehingga pendapatan disajikan dalam laporan keuangan dan merupakan pendapatan riil, sehingga laporan laba rugi dan neraca tidak menyesatkan pengguna.

a) Pengakuan pendapatan premi menurut PSAK no 36

Menerima premi sama halnya dengan menerima pendapatan premi. Pengakuan pendapatan asuransi jiwa terdiri dari pendapatan premi kontrak jangka pendek dan kontrak jangka panjang.

1. Pendapatan premi kontrak jangka pendek

Premi kontrak jangka pendek diakui sebagai pendapatan secara proporsional dengan jumlah proteksi asuransi yang diberikan selama periode kontrak. Jika terdapat perbedaan yang signifikan antara periode kontrak dan periode risiko, premi diakui sebagai pendapatan selama periode risiko secara proporsional dengan jumlah proteksi asuransi yang diberikan. Sebagai ilustrasi, jika seorang nasabah asuransi jiwa menutup polis asuransi jiwanya dengan pihak

penanggung (perusahaan asuransi) sebelum masa kontrak asuransi berakhir, maka seluruh premi yang diperoleh tersebut diakui sebagai pendapatan selama periode resiko yang diberikan, dan perusahaan mengakui pendapatan dengan mencatatnya dalam jurnal :

Kas	XXX
Pendapatan premi	XXX

(Mencatat pendapatan premi yang diterima)

2. Pendapatan premi kontrak jangka panjang

Premi kontrak jangka panjang diakui sebagai pendapatan dari pemegang polis pada saat habis masa berlakunya. Estimasi liabilitas biaya yang terkait dengan kontrak diakui pada periode berjalan dan selama periode perpanjangan kontrak. Sebagai ilustrasi, jika nasabah asuransi jiwa membayar polis asuransi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati , misalkan pembayaran premi asuransi dibayar per triwulan sekali, maka pada akhir bulan ketiga setelah kontrak polis berlaku, timbul kewajiban pemegang polis untuk membayar premi asuransi kepada penanggung (perusahaan asuransi), dan begitu seterusnya sampai kontrak asuransi berakhir. pada saat itu pihak perusahaan mengakui pendapatan premi dengan mencatatnya kedalam jurnal :

Kas	XXX
Pendapatan premi	XXX

(Mencatat pendapatan premi yang diterima)

Terkadang nasabah terlambat dalam membayar premi asuransi setelah tanggal jatuh tempo atau biasanya disebut dengan *outstanding* premi, maka perusahaan menjurnal :

Piutang premi	XXX
Pendapatan premi	XXX

(Mencatat saat terjadinya *outstanding* premi)

Pada saat nasabah membayar premi yang telah jatuh tempo, maka perusahaan menjurnal :

Kas	XXX
Piutang premi	XXX

(Mencatat saat pelunasan *outstanding* premi)

b) Saat terjadinya polis *lapse*

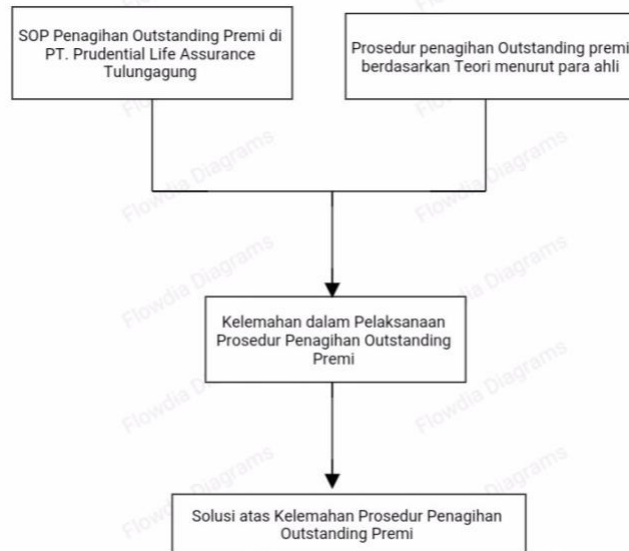
Jika tertanggung tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar premi dalam jangka waktu yang telah ditentukan, kontrak asuransi akan dianggap tidak sah atau dinyatakan tidak berlaku. Jika pembayaran premi dihentikan karena suatu alasan yang mengakibatkan tunggakan premi melebihi masa kelonggaran maka tanpa memerlukan pemberitahuan terlebih dahulu akan menjadi:

- Jika pembayaran premi terhenti dan atau tunggakan premi tidak dilunasi dan masa leluasa telah habis, masa leluasa adalah suatu periode dimana pemegang polis diberi tenggat waktu untuk melunasi preminya terhitung dari tanggal jatuh tempo premi terakhir yang belum dilunasi sampai dengan 45 hari kedepan. Namun polisnya masih mempunyai nilai tunai, maka sejak berakhirnya masa leluasa, secara otomatis polisnya menjadi polis bebas premi.
- Nilai tunai polis yang masih berlaku atau polis bebas premi dapat diminta oleh pemegang polis dengan menyerahkan polis asuransi dan tanda terima pembayaran premi terakhir yang sah kepada perusahaan, sesuai dengan peraturan yang dibuat perusahaan asuransi.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir menurut Sugiyono (2011:60) adalah konseptual mengenai bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai sesuatu yang penting terhadap suatu masalah. Kerangka berpikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Berikut ini adalah gambaran kerangka teori untuk mempermudah dalam memahami tujuan penelitian ini. Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir



Berdasarkan dari kerangka penelitian di atas peneliti akan membandingkan penerapan SOP penagihan *outstanding* premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dengan teori yang benar menurut para ahli. Tujuannya untuk mengetahui kelemahan dari sistem penagihan *outstanding* premi tersebut sehingga bisa diberikan solusi atas permasalahan penagihan *outstanding* premi yang terjadi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung agar jumlah polis *lapse* menurun dan Peserta maupun perusahaan tidak sama-sama merugi akibat terjadinya polis tidak aktif (*lapse*).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau metode kuantitatif. (Farida, 2014:89).

Pendekatan yang digunakan yaitu studi kasus. Studi kasus adalah penelitian yang rinci tentang objek tertentu selama kurun waktu tertentu. Studi kasus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penelitian membandingkan SOP penagihan *outstanding* premi di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dengan teori sistem penagihan *outstanding* premi menurut para ahli. Tujuannya untuk mengetahui kelemahan dari sistem penagihan *outstanding* premi tersebut sehingga bisa diberikan solusi atas permasalahan penagihan *outstanding* premi yang terjadi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung agar jumlah polis *lapse* menurun.

Penelitian dengan pendekatan Studi kasus ini mengarah pada gambaran situasi yang rinci dan mendalam terhadap suatu konteks dan menggambarkan apa yang sebenarnya terjadi sesuai dengan situasi yang sebenarnya di lapangan penelitian. Dalam jenis penelitian studi kasus ini, proses mendeskripsikan apa, mengapa, dan bagaimana sesuatu terjadi sangat penting untuk membantu dan memahami makna dari fenomena yang sedang dipelajari. (Yin, 2000:65-85).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT. Prudential Life Assurance Tulungagung berlokasi di Jalan Hasanudin Ruko Panglima Sudirman Trade Centre Blok D5, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, 66218. Objek penelitian ini adalah sistem penagihan *outstanding* premi di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.

3.3 Subjek penelitian

Subjek penelitian memiliki kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian, dan subjek penelitian harus disusun sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2014:152). Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Subjek dari penelitian ini adalah 1 orang *Agency Director*, 2 orang *Agency Manager*, dan 1 orang Agen PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.

3.4 Data Penelitian

Data penelitian pada umumnya mencakup seluruh informasi atau bahan yang disediakan oleh alam (dalam pengertian yang seluas-luasnya) yang harus dicari, dikumpulkan, dan dipilih oleh peneliti (Farida, 2014:107). Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data agar peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan. Jenis data yang di gunakan berasal dari data primer dan data skunder.

1. Data primer adalah data yang didapatkan dari sumbernya secara langsung, tidak melalui media perantara, dan data yang didapat berkaitan dengan objek penelitian. (Suliyanto, 2006). Pada penelitian ini, data primer digunakan untuk memperoleh informasi yang ditujukan kepada 1 orang *Agency Director*, 2 orang

Agency Manager, dan 1 orang Agen PT. Prudential Life Assurance Tulungagung. Untuk mendapatkan data sebanyak mungkin dan mencari keabsahan dari data yang diperoleh.

2. Data sekunder terdiri dari beberapa literatur yang berkaitan dengan sistem penagihan *outstanding* premi serta dokumen-dokumen tertulis seperti buku, makalah, artikel, dan skripsi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai (Fathoni, 2011).

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin, artinya wawancara dilakukan dengan menggunakan perangkat pertanyaan, namun tidak menutup kemungkinan adanya pertanyaan baru yang ada hubungannya dengan permasalahan (Arikunto, 2014). Pada penelitian ini, peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada primer digunakan untuk memperoleh informasi yang ditujukan kepada 1 orang *Agency Director*, 2 orang *Agency Manager*, dan 1 orang Agen PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.

2. Observasi

Observasi merupakan bagian penting dari penelitian kualitatif. Melalui observasi, peneliti dapat secara sistematis merekam dan merefleksikan aktivitas dan interaksi subjek penelitian. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian. Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki.

3. Studi Pustaka

Metode ini menggunakan buku referensi, jurnal penelitian, majalah, dan literatur terkait penelitian lainnya sebagai teori. Review isi dokumen merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui penggunaan catatan, file, gambar, foto, dan dokumen lainnya. File tersebut berisikan catatan-catatan penting terkait hal tersebut, catatan tersebut dapat mengumpulkan data yang lengkap dan valid, tidak hanya mengandalkan perkiraan. Dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya, teknik ini dianggap lebih mudah, karena peneliti hanya perlu menyusun formulir yang sesuai untuk memasukkan atau mentransfer data yang relevan dari suatu dokumen ke catatan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menguraikannya ke dalam unit-unit,

mensintesis, menyusun menjadi pola, dan menarik kesimpulan menjadi mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2011:244).

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode komparatif dengan cara sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data terkait SOP penagihan *outstanding* premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dan teori menurut para ahli tentang sistem penagihan *outstanding* premi.
2. Menganalisa dan membandingkan antara SOP sistem penagihan *outstanding* premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dengan teori menurut para ahli, kemudian mencari kelemahan dari sistem tersebut.
3. Membuat kesimpulan mengenai analisa yang telah dilakukan sehingga bisa memberikan solusi atas kelemahan dalam sistem penagihan *outstanding* premi yang ada.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Paparan Hasil Data Penelitian

4.1.1 Sejarah berdirinya PT. Prudential Life

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan salah satu perusahaan asuransi yang menerapkan prinsip syariah untuk pertama kalinya dan menjadi perusahaan terbesar di dunia. PT. Prudential Life Assurance berdiri sejak tahun 1995 dan dimiliki oleh Prudential plc, sebuah perusahaan Inggris terkenal dalam bidang jasa keuangan. Sebagai bagian dari perusahaan dengan pengalaman lebih dari 168 tahun di sektor asuransi jiwa, Prudential Indonesia berkomitmen untuk meningkatkan bisnisnya di Indonesia.

Sebagai perusahaan di bidang jasa keuangan, Prudential Indonesia telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tujuan dibentuknya lembaga ini agar seluruh kegiatan jasa keuangan di bidang jasa keuangan dapat terselenggara secara tertib, adil, transparan, dan bertanggung jawab, mewujudkan sistem keuangan yang berkelanjutan dan stabil dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (Pasal 4 UU OJK).

Prudential Indonesia mempunyai izin usaha di bidang asuransi jiwa patungan sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor

S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. Perusahaan juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007. (<http://www.prudential.co.id>)

Sejak meluncurkan produknya yang pertama terkait dengan investasi (unit-linked) pada tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar dalam kategori produk ini di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan finansial nasabahnya di Indonesia. Sejak tahun 2007, Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit usaha syariah dengan meluncurkan produk PRU syariah dan PRUlink Syariah sebagai produk asuransinya. Sejak saat itu, Prudential Indonesia dikenal sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak didirikan.

Menurut data per tanggal 31 Desember 2016, Prudential Indonesia berpusat di Jakarta dan memiliki 6 kantor pemasaran di Surabaya, Medan, Denpasar, Bandung, Semarang dan Batam. Nasabah Prudential Indonesia berjumlah lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali.

Dalam rangka memasarkan dan memperluas jaringan asuransi Prudential kepada masyarakat, terutama memasarkan produk syariahnya maka diperlukan usaha dengan sungguh-sungguh dan disertai dengan perencanaan, salah satunya adalah dengan membuka kantor cabang PT. Prudential Life Assurance di

Kabupaten Tulungagung yang didirikan pada tahun 2010. PT. Prudential Life Assurance di Kabupaten Tulungagung lebih banyak menjual produk asuransi syariah dibanding dengan produk asuransi konvensional. (Wawancara dengan bapak Wawan di kantor PT prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 01 April 2019 pukul 11.00 WIB)

4.1.2 Letak geografis PT. Prudential Life Tulungagung

Kabupaten Tulungagung terletak di pesisir pantai selatan Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Tulungagung berjarak kurang lebih 154 Km ke arah Barat Daya dari Kota Surabaya. Secara geografis Kabupaten Tulungagung terletak antara koordinat ($111^{\circ} 43'$ - $112^{\circ} 07'$) Bujur Timur (BT) dan ($7^{\circ}51'$ - $8^{\circ}18'$) Lintang Selatan (LS) dengan titik nol derajat dihitung dari *Greenwich* Inggris. PT Prudential Life Assurance Tulungagung terletak di Jalan Hasanudin Ruko Panglima Sudirman Trade Centre Blok D5 Tulungagung Jawa Timur merupakan tempat yang strategis karena berada di jalur tengah kota Tulungagung. Tepatnya di belakang Toko Raharja berdekatan dengan kantor OTO Finance, kantor prudential memiliki 2 lantai, lantai pertama di gunakan oleh administrasi agen asuransi syariah sedangkan lantai dua ddigunakan oleh *Agency Director* (AD). Lokasi PT Prudential Life Assurance Tulungagung sangat potensial karena terletak di pusat kota dan didekat ruko-ruko, dimana ruko-ruko tersebut banyak didatangi orang untuk membeli segala perlengkapan. Sehingga keberadaan PT Prudential Life Assurance Tulungagung ini sangat memiliki potensial besar untuk masuk dalam kegiatan

masyarakat guna melindungi masyarakat ketika membutuhkan perlindungan jiwa dalam asuransi syariah.

4.1.3 Produk-produk asuransi PT. Prudential Life Tulungagung

a. PRUlink Syariah Investor Account (PSIA)

PRUlink Syariah Investor Account merupakan produk unit link dengan pembayaran premi sekaligus yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi yang sesuai prinsip-prinsip syariah islam. Ketentuan umum pada PSIA:

- 1) Mata uang yang digunakan hanya Rupiah.
- 2) Usia masuk mulai 1 hingga 70 tahun (usia ulang tahun berikutnya).
- 3) Pembayaran premi sekali bayar (*Single Premium*) karena PSIA lebih menitikberatkan pada sisi investasinya.
- 4) Memiliki manfaat dasar asuransi yaitu meninggal dunia dan cacat total dan tetap.
- 5) Minimum premi RP 12 juta. (<http://www.prudential.co.id>)

b. PRUlink Syariah *Assurance Account*

PRUlink Syariah *Assurance Account* adalah produk unit link syariah dengan premi berkala dan nasabah dapat memilih kombinasi antara kebutuhan proteksi dan investasi dalam satu polis. (PT Prudential Life Assurance, 2017)

c. PRUlink Syariah Edu *Protection*

PRUlink Syariah Edu *Protection* merupakan produk asuransi yang terkait investasi (unit link) sebagai solusi pendidikan komprehensif yang memiliki tujuan dalam membantu orang tua mewujudkan impian pendidikan masa depan anak dengan memberikan perlindungan jiwa dan finansial keluarga yang dirancang khusus untuk membantu melindungi Dana Pendidikan putra atau putri anda. (PT Prudential Life Assurance, 2017)

d. PRUmed Cover Syariah

PRUmed Cover Syariah adalah manfaat tambahan yang memberikan tunjangan harian rawat inap, ICU dan pembedahan kepada Tertanggung Utama jika menjalani rawat inap di rumah sakit. Ketentuan Umum:

- 1) Usia masuk 15 hari- 64 tahun.
- 2) Masa perlindungan sampai dengan ulang tahun ke-55 sampai 65.
- 3) Manfaat harian, tidak lebih dari 10 *Unit Based on Agency Update* no.009/PLA/I/2017.
- 4) Masa tunggu 30 hari sejak polis diterbitkan atau pemulihan kecuali kecelakaan dan 12 bulan untuk penyakit tertentu.
- 5) Tunjangan manfaat harian diberikan setelah Pemegang Polis mengajukan klaim ke prudential Indonesia (PT Prudential Life Assurance, 2017)

e. PRUhospital & surgical Cover Plus Syariah

PRUhospital & surgical Cover Plus Syariah adalah manfaat tambahan yang memberikan penggantian seluruh biaya rawat inap, ICU dan pembedahan sesuai

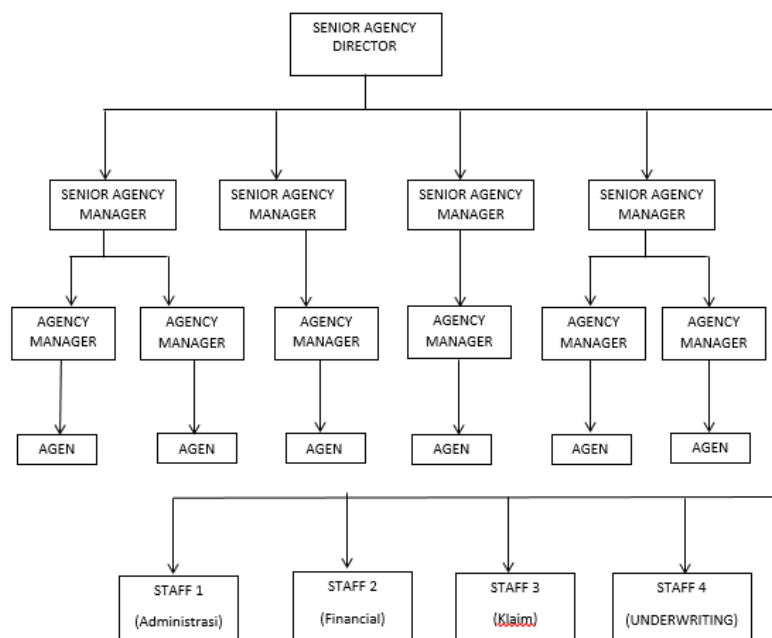
dengan manfaat yang diambil, selama Tertanggung Utama menjalani perawatan di rumah sakit. Ketentuan umum:

- 1) usia masuk adalah 1 tahun-65 tahun.
- 2) Masa perlindungan sampai dengan ulang tahun ke-55, 65, 75.
- 3) Tertanggung hanya dapat memiliki maksimal 1 manfaat PRU hospital & surgical cover plus (syariah).
- 4) Bekerja sama dengan International SOS & JLT Gesa (Medilum) yang akan menangani proses administrasi, surat jaminan pembayaran ke rumah sakit, termasuk pengawasan dan saran medis.

4.1.4 Struktur organisasi PT. Prudential Life Tulungagung

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung



Sumber: PT. Prudential Life Assurance Tulungagung

Dari tabel diatas dapat dijelaskan masing-masing dari tugas yang dijalankan adalah :

1. *Agency Director*

Tugas dari *Agency Director* adalah tugas pokok mengembangkan bisnis dengan merekrut orang-orang baru untuk dijadikan agen dan selanjutnya ditraining supaya dapat mengedukasi asuransi syariah pada masyarakat, dalam hal ini jabatan *Agency Director* ini dapat diperoleh dengan minimal merekrut 2 orang *Agency Manager* dengan total produksi yang dicapai 1,2 Milyar dalam setahun.

2. *Senior Agency Manager*

Tugas pokok dari *Senior Agency Manager* adalah mengembangkan bisnis dengan merekrut orang-orang baru untuk dijadikan agen dan selanjutnya ditraining supaya dapat mengedukasi asuransi syariah pada masyarakat, level ini harus minimal memiliki 5 agen aktif dan mempunyai produksi minimal 400 juta dalam setahun.

3. *Agency Manager*

Tugas dari *Agency Manager* diibaratkan sebagai owner bisnis yang telah berhasil membuka sebuah toko kecil milik sendiri. Pada level ini juga sudah memiliki hak dan kewajiban sepenuhnya terhadap kelangsungan bisnis barunya. *Agency Manager* harus memiliki produksi minimal 60 juta.

4. Agen

Tugas dari agen tersebut adalah belajar tentang produk asuransi dan dalam masa belajarnya di bimbing oleh leader melalui sistem pelatihan Prudential.

5. *Bagian Finacial*

Terdiri dari Bagian Akuntansi dan Kasir. Kasir adalah seorang pejabat fungsional yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan tertib administrasi, sirkulasi dan keuangan. Bagian Kasir berfungsi sebagai penerima pembayaran premi pertama dan mencocokkannya dengan faktur penerimaan kas yang diterima.

6. Bagian Administrasi

Tugas dari bagian administrasi atau tata usaha penagihan yaitu menerbitkan surat tunggakan premi, melaksanakan pengisian kartu premi dan buku catatan tagihan harian serta, mengelola arsip dan dokumen terkait penagihan.

7. Bagian Klaim

Bertugas untuk membantu nasabah dalam mengklaim bonus, nilai tunai. Bertugas untuk memperhatikan surat-surat yang di perlukan dalam klaim tersebut.

8. Underwriting

Tugas bagian underwriting adalah memeriksa surat pengajuan asuransi atau pinjaman serta memperhitungkan seleksi risikonya.

4.2 Paparan Hasil Penelitian

4.2.1 Sistem dan Prosedur Penagihan *Outstanding* Premi

Sistem dan prosedur penagihan *outstanding* premi adalah layanan yang diberikan ke pemegang polis dan harus lakukan secara maksimal, karena premi merupakan sumber pendapatan utama perusahaan untuk menjamin keamanan finansialnya. Penagihan adalah salah satu elemen terpenting dalam aktivitas semua

perusahaan asuransi. Istilah penagihan memiliki beberapa makna yang satu dengan lain tidak dapat dipisahkan dan saling menentukan kelangsungan hidup perusahaan asuransi yaitu:

1. Penagihan mengacu pada pemeliharaan produksi polis asuransi, yang diproduksi secara hati-hati oleh staf lapangan.
2. Penagihan mengacu pada layanan yang diberikan kepada pemegang polis untuk kelangsungan polis itu sendiri.
3. Penagihan mengacu pada sumber dana utama bagi perusahaan asuransi jiwa untuk menentukan kelangsungan hidup perusahaan.

Dari poin tersebut di atas terlihat bahwa penagihan sangat penting, bagi perusahaan/PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dengan adanya penagihan mereka akan memperoleh pendapatan yang merupakan sumber pendapatan utamanya. Maka kesimpulan yang dapat diambil dari ini, sebagian besar kegiatan yang dilakukan oleh PT. Prudential Life Assurance Tulungagung setelah polis diserahkan kepada pemegang polis yaitu kegiatan penagihan.

Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kepada pemegang polis sangat bergantung pada berhasil atau tidaknya pelaksanaan penagihan, dengan kata lain dan makna yang mendalam, bahwa “citra/image/respon” yang baik terhadap PT. Prudential Life Assurance Tulungagung kepada masyarakat khususnya pemegang polis 95% akan diperhatikan dari proses penagihan yang berjalan lancar.

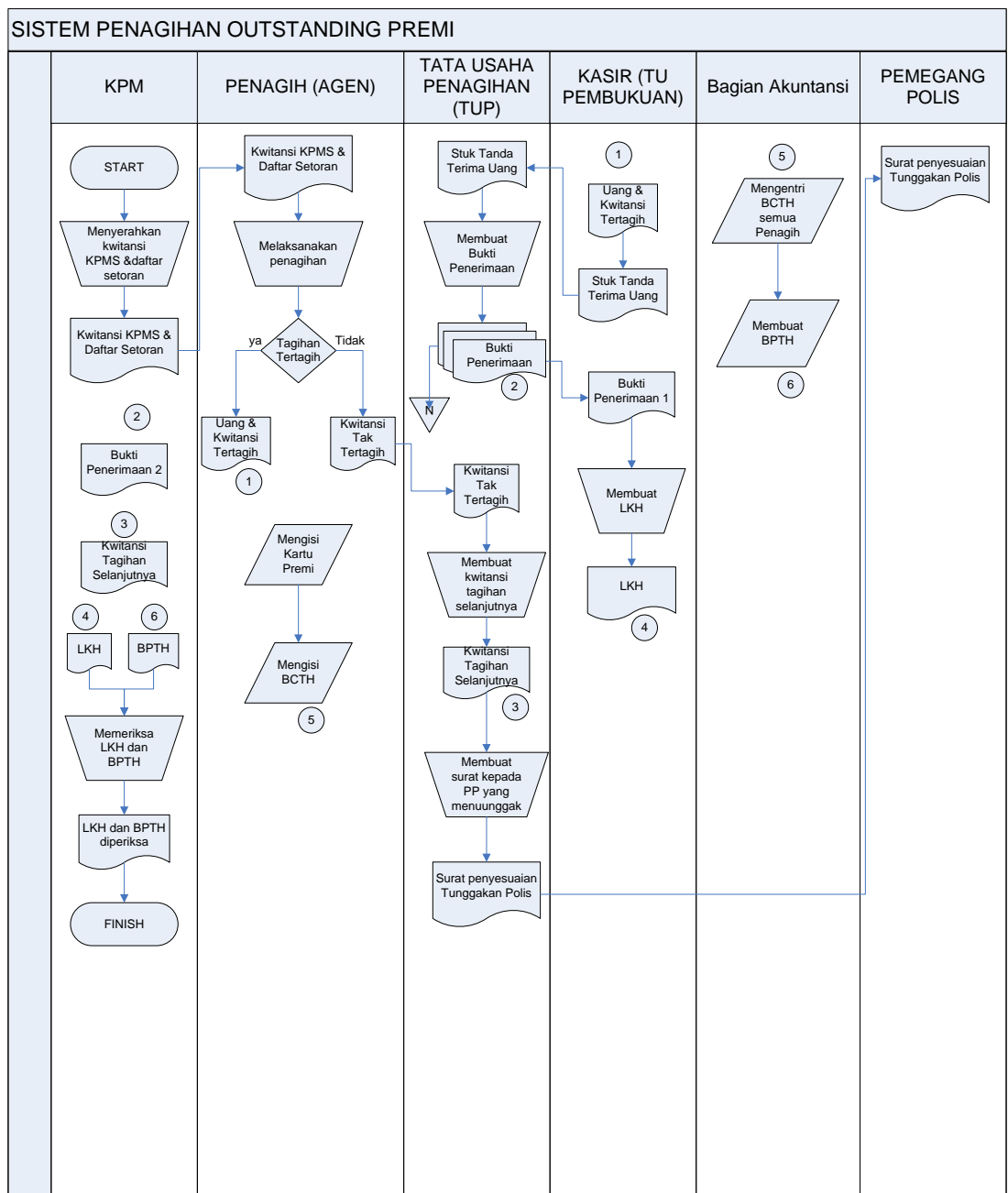
Fungsi penagihan perusahaan asuransi sangatlah penting, khususnya PT. Prudential Life Assurance Tulungagung, oleh karena itu, jika tidak ada sistem

koordinasi yang lancar untuk menanganinya dengan baik, akan menyebabkan tingginya ratio *lapse* yang akan berakibat buruk bagi perusahaan asuransi termasuk PT. Prudential Life Assurance Tulungagung. Agar penagihan *outstanding* premi bisa dilakukan dengan terkoordinasi dan benar, maka dibutuhkan suatu sistem dan prosedur penagihan yang baik sehingga semua personil yang terlibat dalam pelayanan penagihan dapat bekerja dengan maksimal. Sistem dan prosedur penagihan dilaksanakan sesuai dengan cara atau prosedur yang dipilih dan disepakati oleh pemegang polis.

A. Sistem & prosedur penagihan *outstanding* premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung

Gambar 4.2.1. 1

Flowchart Sistem Penagihan *Outstanding* Premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung



Sumber : PT. Prudential Life Assurance Tulungagung

1. Prosedur Penagihan

a. Dari Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) ke Penagih

- 1) kwitansi tagihan premi yang sudah diperiksa dan ditandatangani Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) diserahkan ke penagih berdasarkan dengan daftar setoran pada tanggal tersebut.
- 2) Semua kwitansi diperiksa dan dicocokkan dengan buku catatan tagihan harian dan daftar setorannya oleh penagih.
- 3) Kwitansi diserahkan ke penagih.

b. Pelaksanaan Penagihan Kepada Pemegang Polis

- 1) Setelah kwitansi dari Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) diterima oleh penagih, tugas berikutnya yaitu melakukan penagihan.
- 2) Sebelum melakukan penagihan, penagih harus memperhatikan hal-hal berikut:
 - Yang dilakukan pertama yaitu kwitansi tagihan premi disusun berdasarkan rute/jalan dan urutan yang dikunjungi terlebih dahulu, ketika berhadapan dengan pemegang polis, kwitansinya sudah tersedia pada bagian paling atas.
 - Untuk kwitansi yang menunggak penyusunan harus dilakukan sesuai urutannya, sehingga apabila tertanggung tidak membayar semua premi yang tertunggak, urutan kwitansi yang akan diberikan tidak salah.
 - Penagihan yang dilakukan penagih harus sesuai dengan urutan rute/jalan dan harus tepat waktu. Setelah semua kwitansi ditagih,

maka penagih kembali ke kantor untuk menyetorkan hasil tagihannya ke kasir dan menyelesaikan segala administrasi dengan TUP.

c. Penyetoran hasil tagihan pada kasir

- 1) Setelah melaksanakan tagihan, penagih menginput ke dalam daftar setoran kwitansi yang tak tertagih dan kwitansi yang telah tertagih.
- 2) Kemudian penagih memberikan uang tagihannya dan kwitansi tertagih ke kasir, sedang kwitansi tidak tertagih dan daftar setorannya diberikan kepada Tata Usaha Penagihan (TUP).
- 3) Kasir membuat tanda terima berupa struk tanda terima uang dan diberikan ke penagih sebagai tanda bukti penyetoran uang ke kasir.

d. Pertanggungjawaban kwitansi kepada Tata Usaha Penagihan (TUP)

- 1) Setelah itu, kwitansi yang tidak tertagih akan diberikan tanggal penagihan kembali (pada bagian kanan atas kwitansi).
- 2) polis-polis yang sudah dibayar akan dicatat penagih ke dalam Kartu Premi dan Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH).
- 3) Setelah menerima daftar setoran hasil tagihan seluruh bawahannya dan dari Tata Usaha Penagihan (TUP), kemudian Kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) akan melakukan pengawasan serta *monitoring*, kemudian Kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) juga Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH).

e. Pelaksanaan Pembukuan

1. Tata Usaha Penagihan (TUP)

- a) Setelah menerima seluruh hasil tagihan dari penagih, Tata Usaha Penagihan (TUP) membuat bukti penerimaan rangkap 3 dari seluruh setoran dan melakukan langkah-langkah berikut:
- Bukti penerimaan asli diberikan ke kasir untuk lampiran Laporan Kas Harian (LKH)
 - Copy I diberikan ke kantor Kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM).
 - Copy II diarsipkan oleh bagian Tata Usaha Penagihan (TUP).
- b) Seluruh premi tertagih dan tidak tertagih dibukukan ke dalam Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH).
- c) Semua premi yang tertagih akan dicatat sesuai dengan nomor polis dan bulannya ke dalam Kartu Premi dan Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH) oleh masing masing penagih.
- d) Bagian Akuntansi akan mengentri Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH) dari semua penagih ke Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH).
- e) Tata Usaha Penagihan (TUP) /Administrasi akan memberi peringatan melalui SMS atau Email untuk segera membayar. Dalam 2 tahun pertama jika pembayaran premi lewat dari 40 hari, maka di hari ke 41 polis akan dinyatakan *lapse*.

2. Kasir (TU Pembukuan)

- a) Mencatat seluruh transaksi (baik pengeluaran maupun penerimaan) kemudian membukukan dalam Laporan Kas Harian (LKH) dengan benar dan pada sore hari menyerahkan Laporan Kas Harian (LKH) beserta semua pendukungnya kepada Kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM).
- b) Pekerjaan terkait pembukuan dan pencatatan harus dilaksanakan setiap hari tanpa melihat banyak atau sedikitnya transaksi yang ada (tidak boleh menunda pekerjaan).

3. Kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM)

- a) Setiap sore hari Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) akan melakukan pemeriksaan terhadap semua pekerjaan kasir, Tata Usaha Penagihan (TUP) dan karyawan lain yang meliputi Laporan Kas Harian (LKH), Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH) dan memastikan bahwa hasil pekerjaan di atas benar. Kemudian menandatangani berkas dari Tata Usaha Penagihan (TUP), kasir serta bagian akuntansi dan dapat dipertanggungjawabkan.

f. Dokumen Penagihan Fisik

Diperlukan pengawasan yang baik oleh atasan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan sistem dan prosedur penagihan, sehingga pelayanan penagihan menjadi lebih baik lagi dan diharapkan dapat meningkatkan penerimaan premi, juga untuk meminimalkan

penyalahgunaan premi dan penyimpangan prosedur penagihan, maka Tata Usaha Penagihan (TUP), Kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) dan Petugas Dinas Lapangan (PDL/Agen) harus dilengkapi dengan dokumen administrasi penagihan yaitu:

1. Perangkat Administrasi Penagihan

a. Tata Usaha Penagihan (TUP)

- Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH) seluruh penagih
- Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH)
- Daftar Setoran (DS) Premi
- Bukti Penerimaan Premi (BPP)
- Kartu Premi
- Kwitansi

b. Kepala Pemasaran Mandiri (KPM)

- Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH)
- Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH)
- Copy Daftar Setoran (DS) premi

c. PDL (Petugas Dinas Luar / Penagih)

- Buku / catatan Tagihan Harian (BCTH)
- Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH)

2. Fungsi Perangkat Administrasi Penagihan

- a) Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH), yang berfungsi untuk:
 - 1) Untuk mencatat polis, kwitansi dan premi yang diharapkan setiap bulannya.
 - 2) Untuk mengetahui kepada siapa dan ke mana polis harus ditagih.
 - 3) Digunakan KPM dalam memonitoring dan mengawasi personil bawahannya.
 - 4) Untuk mengetahui apakah polis sudah tertagih atau menunggak.
- b) Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH), yang berfungsi untuk:
 - 1) Mencatat polis, kwitansi dan premi yang diharapkan setiap bulannya.
 - 2) Mencatat polis, kwitansi dan premi yang berhasil ditagih setiap hari dan akumulasi tagihan.
- c) Daftar Setoran (DS) Premi
 - 1) Mengetahui berapa kwitansi yang dibawa, berapa tertagih dan berapa kembali, setiap hari oleh setiap penagih.
 - 2) Mengetahui berapa uang yang diterima oleh kasir.
 - 3) Mencatat pada Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH) serta mencatat pada Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH) penagih, serta Kartu Premi.
- d) Bukti Penerimaan Premi (BPP)

- 1) Mengetahui berapa hasil penagihan yang diterima dan di entry pada komputer (hasil out put entry premi)
 - 2) Alat untuk mengecek, apakah premi yang di-entry sudah sama dengan kwitansi.
- e) Kartu Premi
- 1) Mengetahui status pembayaran premi atas setiap polis.
 - 2) Mencatat pembayaran premi atas polis-polis tersebut.
 - 3) Mengetahui kapan polis tersebut akan jatuh tempo klaimnya.
 - 4) Mengetahui nama pemegang polis, alamat, premi, dan lain-lain.
 - 5) Mengetahui tanggal penagihan premi.

B. Analisa Perbandingan Sistem Penagihan *Outstanding* Premi Menurut Perusahaan dengan Teori

1. Fungsi terkait dalam sistem Penagihan *Outstanding* Premi

Tabel 4.2.1.1

Perbandingan fungsi terkait di perusahaan dengan fungsi terkait menurut teori

Keterangan	Teori	SOP Perusahaan
Fungsi penagihan	Fungsi ini berkewajiban untuk menagih pembayaran dari debitur	Fungsi ini bertugas dalam menagih pembayaran premi dari tertanggung.

	<p>perusahaan berdasarkan daftar piutang yang ditagih yang dibuat oleh fungsi akuntansi. Fungsi ini dilakukan oleh bagian penagihan. (Mulyadi, 2016:411)</p>	<p>Fungsi ini dilakukan oleh agen karena agen mempunyai tugas pokok berdasarkan hak dan kewajibannya untuk melaksanakan tata cara penagihan premi dan angsuran pinjaman polis sesuai peran dan fungsinya, yaitu melakukan penagihan premi dan angsuran pinjaman polis dari pemegang polis yang ditetapkan oleh pihak perusahaan, menyetorkan hasil penagihan premi dan angsuran pinjaman polis kepada perusahaan, menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari Pemegang Polis kepada perusahaan,</p>
--	--	--

Fungsi kas	Fungsi ini bertanggung jawab menerima cek dan uang kas dari bagian penagihan. (Mulyadi, 2016:411)	Fungsi ini bertugas menerima uang kas setoran premi dari penagih serta membuat Laporan Kas Harian yang seharusnya dibuat oleh bagian akuntansi
Fungsi Akuntansi	Fungsi ini bertanggung jawab dalam mencatat dan membuat laporan terkait penagihan. (Mulyadi, 2016:411)	Fungsi akuntansi bertugas membuat Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH) dan Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH) karena penerimaan kas dari pembayaran premi tidak dijurnal
Fungsi KPM (pemeriksaan intern)	Fungsi ini bertugas melakukan pemeriksaan dan menandatangani berkas-berkas dari TUP, kasir dan bagian lainnya. (Mulyadi,2016:411)	Fungsi ini, telah sesuai dengan teori yang berlaku.

Sumber : Data yang diperoleh dari observasi

2. Prosedur terkait dalam sistem Penagihan *Outstanding* Premi

Tabel 4.2.1.2

**Perbandingan prosedur terkait di perusahaan dengan prosedur
terkait menurut teori**

Keterangan	Teori-teori	SOP Perusahaan
Prosedur penagihan <i>Outstanding</i> premi	Dalam prosedur ini fungsi penagihan menerima kwitansi yang telah ditandatangani Kepala Kantor Pemasaran Cabang (KPM) dan daftar setoran, kemudian melakukan penagihan ke tertanggung. (Mulyadi, 2016:411)	Dalam prosedur ini, agen sebagai penagih menerima kwitansi dan daftar setoran kemudian melakukan kegiatan pengihan
Prosedur penyerahan premi tertagih	Dalam prosedur ini, fungsi penagihan menyerahkan premi yang tertagih ke bagian kas dan fungsi kas melakukan penyetoran secara rutin. (Mulyadi, 2016:411)	Dalam prosedur ini, agen sebagai penagih menyerahkan setoran premi tertagih ke bagian kas. Penyetoran seharusnya dilakukan pada hari itu juga, tetapi

		ada beberapa agen yang terlambat menyetorkan kas nya.
Prosedur pencatatan	Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi yang melakukan pencatatan transaksi penerimaan kas berdasarkan bukti penerimaan kas dari bagian kas. (Mulyadi, 2016:411)	Dalam prosedur ini , Penerimaan setoran premi tidak dijurnal tetapi dicatat di Buku Catatan Tagihan Harian Oleh bagian Akuntansi.

Sumber : Data yang diperoleh dari observasi

3. Dokumen terkait dalam sistem Penagihan *Outstanding* Premi

Tabel 4.2.1.3

Perbandingan dokumen terkait di perusahaan dengan dokumen terkait menurut teori

Keterangan	Teori	SOP Perusahaan
Kwitansi tagihan	Dokumen yang berisi perincian pembayaran premi yang harus segera dibayarkan. Dokumen ini	Dokumen yang berisi perincian pembayaran premi yang harus segera dibayarkan dibuat oleh

	dibuat oleh bagian Administrasi. (Mulyadi, 2016)	bagian tata usaha penagihan. Biasanya disusun berdasarkan nomer dan rute jalan untuk mempermudah proses penagihan
Buku Catatan Tagihan Harian (BCTH)	Dokumen ini digunakan untuk mencatat premi yang diharapkan setiap bulannya dan untuk mengetahui apakah premi sudah tertagih atau masih menunggak (Mulyadi, 2016).	Dokumen di perusahaan telah sesuai dengan teori yang ada.
Buku Perkembangan Tagihan Harian (BPTH)	Dokumen ini berisi akumulasi tagihan premi yang telah tertagih (Mulyadi, 2016).	Dokumen di perusahaan telah sesuai dengan teori yang ada.
Daftar Setoran	Dokumen ini untuk mengetahui Jumlah kwitansi yang tertagih	Dokumen di perusahaan telah sesuai dengan teori yang ada.

	setiap harinya (Mulyadi, 2016).	
Bukti Penerimaan premi.	Dokumen ini digunakan untuk mengetahui berapa hasil pengihan yang diterima (Mulyadi, 2016).	Dokumen di perusahaan telah sesuai dengan teori yang ada.
Kartu Premi	Dokumen ini digunakan untuk mengetahui status pembayaran premi, data pemegang polis, dan data kapan polis akan jatuh tempo (Mulyadi, 2016).	Dokumen di perusahaan telah sesuai dengan teori yang ada.

Sumber : Data yang diolah dari observasi

4. Catatan Akuntansi terkait dalam sistem Penagihan *Outstanding* Premi

Tabel 4.2.1.4

Perbandingan catatan akuntansi terkait di perusahaan dengan catatan akuntansi terkait menurut teori

Keterangan	Teori	SOP Perusahaan
Laporan kas harian	Laporan ini digunakan oleh bagian akuntansi untuk mencatat	Pada perusahaan ini fungsinya sama yaitu untuk mencatat

	penerimaan setoran kas (Mulyadi, 2016)	penerimaan setoran kas dan telah sesuai dengan teori yang ada.
--	---	--

Sumber : Data yang diolah dari hasil observasi

Evaluasi Sistem Penagihan *Outstanding* Premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung adalah sebagai berikut :

a. Evaluasi terhadap fungsi terkait.

Fungsi yang terkait dalam Sistem Penagihan *Outstanding* Premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung sudah memadai, karena sudah ada pemisahan tugas antara fungsi terkait. Contohnya pada fungsi kasir dan fungsi akuntansi telah dilakukan oleh pegawai yang berbeda, sehingga masing-masing bagian bisa fokus dan optimal dalam melakukan tugas dan wewenangnya masing-masing.

b. Evaluasi terhadap prosedur

Prosedur dalam Sistem Penagihan *Outstanding* Premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung tidak hanya melibatkan satu bagian saja dalam satu jaringan prosedur. Hal ini berarti telah terdapat pemisahan tugas yang jelas, sehingga masing-masing bagian dalam struktur organisasi mempunyai tanggung jawab yang jelas dalam menyusun dan melaksanakan prosedur penagihan *outstanding* premi.

c. Evaluasi terhadap dokumen terkait.

Dokumen yang digunakan dalam Sistem Penagihan *Outstanding* Premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung sudah cukup memadai, karena adanya nomer urut yang tercetak pada dokumen penagihan sehingga mempermudah dalam melakukan proses penagihan dan semua dokumen yang dibuat oleh bagian Tata Usaha Penagihan (TUP), bagian akuntansi, dan bagian kasir telah diotorisasi oleh kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM).

d. Evaluasi terhadap catatan akuntansi

Catatan akuntansi dalam Sistem Penagihan *Outstanding* Premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung merupakan hal yang paling penting dan utama untuk menghindari penyelewengan dan penggelapan yang mungkin terjadi. Catatan akuntansi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung sudah cukup baik, namun untuk laporan keuangan PT. Prudential Life Assurance Tulungagung masih menjadi satu dengan Laporan Keuangan PT. Prudential Life Assurance Pusat.

4.2.2 Pengendalian Internal Terkait Sistem Penagihan *Outstanding* Premi

A. Permasalahan Sistem Penagihan *Outstanding* Premi

Permasalahan dalam pengawasan dan penagihan *outstanding* premi yang mungkin terjadi pada perusahaan asuransi terutama pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dibagi menjadi dua aspek, yaitu aspek internal dan eksternal.

1. Aspek permasalahan internal

a) Internal kontrol

internal kontrol adalah tugas seluruh personal perusahaan untuk menjamin bahwa pelaksanaan tugas telah dijalankan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. beberapa prinsip aktivitas internal kontrol yang harus dipatuhi oleh perusahaan. Ada enam prinsip dari aktivitas pengendalian yang diuraikan oleh Agus Salim (2021)

1. Pemisahan Tugas (*Segregation of duties*)

Dalam sistem pengendalian internal pemisahan tugas sangatlah penting. Permasalahan penagihan *outstanding* premi muncul ketika penagihan dilakukan oleh personal yang juga memiliki tanggung jawab lain dalam struktural perusahaan. Jika terjadi perangkap tugas akan mengakibatkan terjadinya kecurangan contohnya ketika peserta sudah menyatakan telah membayar, namun agen/ penagih menyatakan premi belum dibayar. Hal ini bisa menyebabkan sistem pengendalian piutang menjadi kurang baik dan kurang maksimal (Nia, 2021). Misalnya jika terjadi perangkapan fungsi antara fungsi akuntansi dan fungsi kas akan menyebabkan kurang maksimalnya kinerja fungsi tersebut dan rentan terjadi kesalahan.

2. Pengendalian secara fisik (*Physical controls*)

Pengendalian secara fisik berhubungan dengan penjagaan aset dan memastikan ketepatan dan reliabilitas catatan akuntansi. Penyatuan fungsi kasir dan fungsi akuntansi akan menyebabkan pengendalian fisik berupa aset perusahaan menjadi tidak maksimal dan rentan untuk disalahgunakan. misalnya

masih sering terjadi penundaan dalam menginput catatan hasil tagihan ke komputer. Penangguhan pencatatan premi harus dihindari agar tidak terjadi kesalahan dan kecurangan.

3. Pembentukan tanggung jawab (*Establishment of responsibility*)

Menetapkan tanggung jawab kepada karyawan tertentu merupakan prinsip penting dalam pengendalian internal. Pengendalian akan efektif ketika hanya menugaskan seseorang untuk tanggung jawab tertentu. Penentuan tanggung jawab sering mengharuskan pembatasan akses kepada karyawan yang memiliki kewenangan. Namun, tetap saja ada kendala dalam praktiknya seperti karyawan tidak menaati SOP yang sudah ada. Dalam penelitian ini, ketidakpatuhan terhadap SOP menjadi unsur masalah internal penelitian ini. Permasalahan penagihan *outstanding* premi disebabkan personal tidak taat pada SOP Piutang Premi yang sudah ada contohnya yaitu tidak melakukan penyetoran premi yang telah tertagi pada hari itu. Selain itu, ketidakkonsistenan personal dalam penagihan *outstanding* premi juga menjadi masalah internal (Yuni, 2021). Minimnya komitmen tim pemasaran (Agus, 2021), minimnya kontrol dan komitmen kantor cabang (Wawan, 2021), dan minimnya kerja sama antar unsur operasional (Nia, 2021) menambah masalah dalam pengawasan dan penagihan *outstanding* premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.

4. Prosedur dokumentasi (*Documentation procedures*)

Perusahaan harus membangun prosedur untuk mendokumentasikan setiap transaksi. Perusahaan seharusnya memberikan nomor pada setiap

dokumen transaksi sehingga pencatatan ganda transaksi dapat terhindar. Perusahaan juga harus memiliki prosedur kelengkapan data transaksi. Dalam penelitian ini, permasalahan berhubungan dengan pencatatan data nasabah. Beberapa data peserta asuransi belum lengkap, baik data tertulis maupun berbentuk dokumen sehingga menjadi kendala proses penagihan. Peserta sulit dihubungi karena nomor telepon yang tidak akurat, penulisan alamat tidak lengkap, bahkan ada data fiktif (Wawan, 2021). Selain itu, data penutupan asuransi tidak lengkap, terutama dokumen tagihan premi juga menjadi kendala *outstanding* premi sehingga penutupan asuransi tidak dapat terkumpul maksimal (Agus, 2021).

5. Verifikasi internal yang independen (*Independent internal verification*)

Prinsip ini melibatkan pemeriksaan data yang dilakukan oleh karyawan. Perusahaan harus selalu memeriksa catatan secara berkala. Hal ini merupakan bentuk pengawasan perusahaan secara langsung. Pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung pengawasan manajemen yang dilakukan perusahaan masih rendah, contohnya terkait pengawasan umur piutang premi dan hal ini menjadi tantangan dalam pengelolaan premi atau kontribusi asuransi (Nia, 2021).

6. Pengendalian sumber daya manusia (*Human resource controls*)

Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan sehubungan dengan pengendalian sumber daya manusia antara lain adalah evaluasi karyawan secara berkala, merotasi pekerjaan karyawan, edukasi/pelatihan, menambah jumlah

karyawan, dan memberikan reward atau punishment. Minimnya personil penagihan premi Pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung menjadi masalah tersendiri dalam penagihan premi sehingga berdampak pada peningkatan nilai *outstanding* premi (Yuni, 2021). Apabila pengendalian internal perusahaan belum berfungsi dengan baik maka sistem dan manajemen perusahaan menjadi kurang efektif dan efisien (Wawan, 2021) yang akan berpengaruh pada buruknya sistem pengendalian piutang premi (Agus, 2021).

2. Aspek permasalahan eksternal

a. Kondisi peserta asuransi

1. Kondisi Finansial; kemungkinan peserta tidak membayar kewajibannya (kontribusi) bisa saja terjadi apalagi berhubungan dengan masalah keuangan.
2. Kondisi Geografis; jarak wilayah antara peserta dan perusahaan.
3. Moral; hal ini yang paling sulit untuk diatasi karena berkaitan dengan kesadaran diri dari peserta.

b. Kinerja Agen/Broker

Permasalahan ini hampir sama dengan masalah moral peserta. Perbedaannya bahwa perusahaan asuransi tidak berhubungan langsung dengan peserta asuransi atau peserta tetapi melalui pihak ketiga, yaitu agen atau broker. Perusahaan akan mengalami kendala komunikasi dengan peserta, yaitu hambatan dalam hal konfirmasi pembayaran premi jika ada agen atau broker yang kurang amanat (Agus, 2021), dominansi agen juga

mempengaruhi komitmennya terhadap perusahaan karena bertujuan hanya untuk meraih keuntungan pribadi sebanyak-banyaknya (Yuni, 2021).

Dalam penelitiannya, Mukasa (2014:57) menemukan masalah dominasi agen dilatarbelakangi persaingan bisnis dalam asuransi. Pernyataan para responden sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktariyana, dkk (2017:3). Misalnya, perusahaan menagih premi kepada peserta, peserta menyatakan sudah membayar premi lewat agen atau broker. Namun informasi yang diperoleh dari broker sebaliknya, broker menyatakan bahwa premi belum dibayar oleh peserta. Hal ini menyebabkan penerimaan premi ke perusahaan terhambat. Sistem pembayaran juga berpengaruh secara langsung terhadap permasalahan kinerja agen atau broker. Apabila sistem online sudah mampu diterapkan perusahaan secara konsisten, maka kendala pihak ketiga akan mampu diminimalkan dan dihindari (Oktariyana, 2017:3).

c. Kebijakan Regulator terkait *Outstanding* Premi

Kebijakan penanganan *outstanding* premi ada pada internal manajemen perusahaan (Agus, 2021). PT. Prudential Life Assurance Tulungagung menerapkan *grace period* selama 40 hari. Secara umum, masa *grace period* PT. Prudential Life Assurance Tulungagung sudah cukup terutama untuk penanganan *outstanding* premi peserta yang berbentuk korporasi dan potensial karena personal penagihan yang masih minim (Wawan, 2021). Namun jika terdapat perusahaan asuransi yang menetapkan

grace period kurang dari 30 hari maka hal itu dianggap masih belum cukup karena idealnya masa *grace period* yaitu sekitar 30-45 hari. Pengawasan perusahaan secara langsung dibutuhkan (Nia, 2021).

B. Solusi atas permasalahan penagihan *outstanding* premi

1. Sanksi Struktural

Penerapan sistem reward dan punishment kepada unsur pelaksana penagihan bisa menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan *outstanding* premi (Nia, 2021). Kebijakan ini diharapkan mampu menjadi motivasi positif bagi pelaksana penagihan atau pihak terkait.

2. Efektivitas Kinerja dan Operasional

Evaluasi kinerja perusahaan hendaknya dilakukan secara berkala yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi perusahaan (Agus, 2021). Hal ini sebagai umpan balik implementasi strategi yang bertujuan untuk mengetahui apabila terjadi penyimpangan sehingga bisa mencari solusi pencegahan dan perubahan. Pada permasalahan *outstanding* premi pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung, manajemen perlu melakukan pembenahan pada sistem penutupan polis. Selain itu, evaluasi implementasi SOP dan sosialisasi kepada unsur pelaksana secara terus-menerus hendaknya dilakukan oleh manajemen perusahaan (Wawan, 2021).

Pengawasan terhadap pelaksanaan SOP harus diperketat untuk mengatasi peran broker yang kurang amanat. Meningkatkan efektivitas

kinerja dan operasional merupakan solusi dalam mengatasi sistem dan manajemen yang kurang efektif dan efisien (Soulinda, 2012).

3. Komunikasi dan Konfirmasi

Adanya mitra kerja atau pihak ketiga mengurangi intensitas komunikasi perusahaan dengan peserta asuransi. Hal ini dapat diatasi dengan meningkatkan interaksi antara perusahaan dan peserta (Yuni, 2021) dan senantiasa menjaga komunikasi yang baik (Nia, 2021).

Peningkatan penagihan piutang dilakukan dengan menerbitkan surat peringatan kepada peserta. Apabila sampai batas surat pemberitahuan terakhir belum ada respon positif dari peserta, maka perusahaan bisa mengambil kebijakan untuk melakukan pembatalan polis. Dengan melakukan penanganan *outstanding* premi yang sesuai dengan SOP, termasuk pembatalan serta penarikan polis menjadi solusi perbaikan mengatasi masalah *outstanding* premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung (Agus, 2021).

4. Evaluasi dan Perbaikan Internal Kontrol

Berbagai permasalahan dalam internal kontrol perusahaan diatasi dengan evaluasi secara berkala dan konsisten untuk mengetahui hambatan implementasinya. Tujuannya untuk mencari solusi perbaikannya. Bentuk evaluasi dan perbaikan internal kontrol dapat dilakukan dengan pengawasan rutin dari pusat kepada kantor operasional (Wawan, 2021). Manajemen PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dapat menerapkan sistem

pengawasan berjenjang dari level cabang hingga pusat termasuk pengawasan oleh satuan audit internal perusahaan (Agus, 2021). Perusahaan hendaknya melakukan evaluasi implementasi SOP *outstanding* premi yang disertai dengan pengembangan SOP (Nia, 2021). Edukasi berkelanjutan untuk karyawan terkait penanganan *outstanding* premi dibutuhkan. Perusahaan hendaknya memberikan edukasi tentang pengaruh *outstanding* premi terhadap kinerja perusahaan kepada karyawan dan hendaknya ada peningkatan evaluasi seleksi calon peserta (Yuni, 2021).

Evaluasi dan perbaikan internal kontrol dilakukan dengan menjalin kerja sama antara fungsi manajemen risiko dan fungsi audit internal agar pengambilan putusan lebih baik dan efisien (Wawan, 2021). Minimnya pengawasan umur piutang premi juga menjadi masalah sehingga perlu dilakukan pengawasan umur piutang premi secara intensif. Selain itu, adanya perbaikan sistem pencatatan piutang premi jika ada penangguhan pencatatan piutang premi juga harus dilakukan perusahaan (Nia, 2021).

5. Perbaikan Sistem Penagihan dan Pembayaran Premi

Pengembangan sistem aplikasi sangat dibutuhkan perusahaan untuk perbaikan sistem penagihan dan pembayaran premi (Yuni, 2021). Sistem aplikasi yang dibangun berupa aplikasi IT (*Information Technology*) yang dapat memfilter *outstanding* premi yang sudah melebihi ketentuan. Pengembangan sistem secara online dapat memperbaiki sistem penagihan dan pembayaran premi.

Masalah sistem pembayaran premi dapat ditangani dengan menerapkan sistem premi online yang akan berdampak pada efisiensi kinerja agen (Oktariyana, 2017:3). Selain itu, penutupan asuransi dapat terkumpul maksimal apabila penagihan premi dan rekonsiliasi titipan premi dilakukan secara langsung. Pemisahan bagian antara penagihan dan bagian lain juga dibutuhkan untuk menghindari kesalahan.

6. Penetapan Kebijakan Baru

Berbagai pembaharuan dibutuhkan untuk mencapai fungsi dan tujuan perusahaan asuransi secara maksimal termasuk pembaharuan kebijakan perusahaan. Salah satu bentuk pembaharuan kebijakan perusahaan adalah pembaharuan SOP yang disesuaikan dengan kebijakan regulator (Agus, 2021). Dengan menerapkan sistem peringatan dini menjadi alat untuk mengetahui ancaman serta potensi yang nantinya bisa terjadi dan akan mempengaruhi status dan kinerja keuangan, sehingga dapat segera diperbaiki (Nia, 2021).

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perbandingan sistem penagihan *outstanding* premi di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung dengan teori yang ada sistem telah memadai karena: tidak terdapat rangkap tugas antara fungsi terkait. Prosedur yang melibatkan semua bagian terkait telah dilaksanakan dengan baik karena adanya pemisahan tugas yang jelas. Dokumen yang digunakan telah diberi nomer urut untuk memudahkan proses penagihan serta semua dokumen yang dibuat telah diotorisasi oleh kepala Kantor Pemasaran Mandiri (KPM). Serta catatan akuntansi yang dibuat sudah cukup baik walaupun untuk laporan keuangannya masih menjadi satu dengan pusat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut, yang dianggap berguna untuk pertimbangan dan pengambilan keputusan, menyangkut tagihan premi yang belum dibayar di masa mendatang:

1. Memberikan edukasi dalam meningkatkan pemahaman agen terhadap informasi produk yang dipasarkan dan pemahaman terhadap prosedur penagihan *outstanding* premi agar proses penagihan dapat berjalan lancar.
2. Melakukan pembaharuan SOP Penagihan *Outstanding* Premi yang disesuaikan dengan kebijakan regulator.

3. Memberikan sanksi tegas bagi penagih/agen yang melanggar prosedur dan peraturan yang telah dibuat.
4. Penagih yang berhasil mencapai target penagihan yang baik akan diberikan reward berupa bonus, sehingga penagih/agen akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai target penagihan yang baik.
5. Kepada pemegang polis yang membayar premi tepat waktu akan diberikan insentif berupa potongan harga, sehingga pemegang polis dapat membayar premi lanjutan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- AM. Ali, Hasan. 2004. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Kencana,
- Anggraini, D. N., Irama, O. N. 2019. Pengaruh Keterlambatan Kewajiban Membayar Premi Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Kesawan. *Jurnal Akuntansi Audit dan Perpajakan Indonesia (JAAPI)*. Vol. 1, No, 1.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Damandari, Sapto Amal. 2004. Evaluasi Atas Pengakuan Pendapatan dan Beban dalam Kaitannya dengan PSAK 36 Tentang Akuntansi Kontrak Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmiah Ranggagading, Vol. 4 No.2*.
- Dewan Syariah Nasional MUI, Himpunan Fatwa Keuangan Syariah, Jakarta: Erlangga, 2014.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2011. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.
- Handoko, B. D., & Firdaus, A. 2020. Solusi atas Permasalahan Pengawasan dan Penagihan *Outstanding* Premi Asuransi Syariah di Indonesia. *Al-Tijary Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 5, No. 2*.
- Harjanto, Yuni. 2021. Wawancara tentang sistem penagihan *outstanding* premi PT. Prudential Life assurance Tulungagung. Kantor Prudential Tulungagung.
- <https://www.prudential.co.id/id/> pukul 09.54, Senin, 8 Februari 2021.
- IAI. 2007. Pernyataan Standar Akuntansi Syariah (PSAK) 36 Akuntansi Transaksi Asuransi Jiwa. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- IAI. 2016. Pernyataan Standar Akuntansi Syariah (PSAK) 108 Akuntansi Transaksi Asuransi Syariah. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia KKBI. 2005. Jakarta: Depdikbud. Balai Pustaka.
- Kasmir. 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada.

- McLeod, J. 2010. *Management Information System*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukasa, J. K. (2014). *Premium Debtor Management Challenges and Strategies in Ugandan Non-Life Insurance Businesses: A Case Study of Lion Assurance Company Limited*.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books
- Oktariyana, M. D., Yuniarta, G. A., & Atmadja, A. T. (2017). Analisa Sistem Pembayaran Asuransi Secara Online Terhadap Kinerja Agensi Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Denpasar Ubung. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Undiksha*, 07(01).
- RI, Departemen. Agama. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Syamil Al-Qur'an.
- Salim, Abbas. 2005. *Asuransi Dan Manajemen Risiko*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Salim, Agus. 2021. Wawancara tentang sistem penagihan *outstanding* premi PT. Prudential Life assurance Tulungagung. Kantor Prudential Tulungagung.
- Sari, Nia. 2021. Wawancara tentang sistem penagihan *outstanding* premi PT. Prudential Life assurance Tulungagung. Kantor Prudential Tulungagung.
- Sastri, I. A. I. P., Sujana, E., & Sinarwati, N. K. (2017). Pengaruh Pendapatan Premi, Hasil Underwriting, Hasil Investasi, Dan Risk Based Capital Terhadap Laba Perusahaan Asuransi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 07(01).
- Satzinger John. W., Robert B. Jackson, dan Stephen D. Burd. (2010). *System Analysis and Design with The Unified Process*. USA: Course Technology, Cengage Learning.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah (Life and general): Konsep dan Oprasional*. Jakarta: Gema Insan Press.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto, (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jogjakarta : CV Andi.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Perasuransian.

Wawan. 2021. Wawancara tentang sistem penagihan *outstanding* premi PT. Prudential Life assurance Tulungagung. Kantor Prudential Tulungagung.

Yin, Robert K. 2000. *Case Study Research: Design and Methods (Edisi Terjemahan M. Djauzi Mudzakir)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Prudential Life Assurance Tulungagung?
2. Dimana letak lokasi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?
3. Bagaimana bentuk struktur organisasi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?
4. Apa tanggung jawab dan wewenang masing masing bagian yang ada di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?
5. Apa saja jenis produk PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?
6. Di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung lebih banyak menjual produk asuransi konvensional atau produk asuransi syariah ?

B. Sistem Penagihan *Outstanding* Premi

1. Pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung, berapa jumlah *outstanding* premi pada tahun 2018-2020 ?
2. Apa saja faktor penyebab terjadinya *outstanding* premi Pada PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?
3. Bagaimana prosedur penagihan *outstanding* premi yang digunakan di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?
4. Bagian apa saja yang terkait dengan sistem penagihan *outstanding* premi yang digunakan di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?

5. Apa saja kendala dalam melakukan penagihan *outstanding* premi di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung ?
6. Bagaimana solusi agar sistem penagihan *outstanding* premi di PT. Prudential Life Assurance Tulungagung berjalan dengan lancar ?

Lampiran 2. Biodata Penulis

BIODATA PENULIS

Nama Lengkap : Ayudya Azzurani Rofiqoh

Tempat, Tanggal Lahir : Tulungagung, 25 Agustus 1998

Alamat Asal : Jalan Basuki Rahmat II/31 Tulungagung

Telepon/HP : 085624127352

Email : ayudyaazzurani258@gmail.com

Pendidikan Formal

2003-2005 : TKIT Daarussalam Tulungagung

2005-2011 : SDIT Daarussalam Tulungagung

2011-2014 : SMP Negeri 2 Tulungagung

2014-2017 : SMK Negeri 1 Boyolangu Tulungagung

2017-2021 : Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri

Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2017-2018 : Ma'had Sunan Ampel Al-Aly

2017-2018 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Maulana
Malik Ibrahim Malang

2018-2019 : English Language Center (ELC) UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Pengalaman Organisasi

- Anggota Koperasi Mahasiswa Padang Bulan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2019-2020
- Anggota Relawan Pajak Tax Center UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2020-2021

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK) dengan tema “Pribadi Ulul Albab sebagai Pilar Eksistensi dan Kemajuan NKRI” UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2017
- Peserta Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan tema “Optimalisasi Peran Mahasiswa terhadap Perekonomian Bangsa Melalui Digitalisasi Ekonomi Kreatif” tahun 2017
- Peserta Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan tema

“Profesionalisme Akuntan di Era Sustainable Development Goals (SDGs)” tahun 2017

- Peserta Sosialisasi Manasik Haji yang diselenggarakan oleh Pusat Ma’had AlJami’ah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2017
- Peserta Ta’aruf Qur’any XV dengan tema “Mewujudkan Hamilul Qur’an yang Mengimplementasikan Ayat dalam Kehidupan” yang diselenggarakan oleh Hai’ah Tahfidh Al-Qur’an UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2017
- Peserta Seminar Nasional dengan tema “Build Your Digital Business and be Millennial Entrepreneur” yang diselenggarakan oleh DEMA FE UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2017
- Peserta “Seminar Nasional Perpajakan 2018” yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi – Universitas Brawijaya tahun 2018.
- Peserta Kuliah Umum “Peran Perbankan Syariah dalam Menjunjung Financial Technology Perguruan Tinggi” yang diselenggarakan oleh BRI Syariah tahun 2018
- Peserta Pelatihan Kewirausahaan yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2019
- Peserta Seminar Pasar Modal Syariah dengan tema “Pasar Modal Syariah sebagai Penggerak Roda Ekonomi di Era Disrupsi” yang diselenggarakan Galeri Investasi Syariah – Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2019.
- Peserta Pelatihan Program Akuntansi MYOB yang diselenggarakan oleh Laboratorium Akuntansi dan Pajak Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2020

Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian



PT. Prudential Life Assurance

Ruko Sudirman Trade Centre Blok D5, Tulungagung 66212

Customer Care : (0355) 333944/ customer.idn@prudential.co.id

www.prudential.co.id

PT. Prudential Life Assurance terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Tulungagung, 10 Maret 2021

Nomor : -
Lampiran : -
Perihal : **Balasan Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth,

Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, Sholawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Sehubungan dengan surat yang kami terima dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan nomor : B-4246/FEK.1/PP.00.9/2/2021 perihal Ijin Penelitian Skripsi

Nama/NIM : **Ayudya Azzurani Rofiqoh / 17520093**

Jurusan : Akuntansi

Judul Skripsi : *Analisis Sistem Penagihan Outstanding Premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.*

Dengan ini kami selaku Agency Director PT. Prudential Life Assurance Tulungagung mengizinkan mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian di lembaga kami.

Demikianlah surat balasan ini kami buat semoga dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tulungagung, 10 Maret 2021

Agency Director

Agus Salim

PT. Prudential Life Assurance

Lampiran 4. Bukti Konsultasi

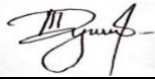





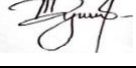
BUKTI KONSULTASI



Nama : Ayudya Azzurani Rofiqoh

NIM/Jurusan : 17520093/Akuntansi

Pembimbing : Dyah Febriantina Istiqomah, SE., M. Sc

Judul Skripsi : Analisis Sistem Penagihan *Outstanding* Premi PT. Prudential Life Assurance Tulungagung.

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	10 November 2020	Pengajuan Judul	1. 
2	05 Januari 2021	Proposal	2. 
3	25 Februari 2021	Revisi dan Acc Proposal	3. 
4	05 Maret 2021	Seminar Proposal	4. 
5	19 Maret 2021	Acc Proposal	5. 
6	14 Juni 2021	Skripsi Bab I-V	6. 
7	21 Juni 2021	Revisi dan Acc Skripsi	7. 


8	24 Juni 2021	Ujian Skripsi	8. 
9	13 Juli 2021	Acc Keseluruhan	9. 

Malang, 13 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan,




Dr. H. Anik Wahyuni, SE., M.Si., AK., CA

NIP. 19720322 200801 2 005