



**ANALISIS KETERBUKAAN INFORMASI AJB BUMIPUTERA
1912 TERKAIT KASUS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN
KLAIM ASURANSI PADA PEMEGANG POLIS
(JATUH TEMPO 2017-2019)**

SKRIPSI

VINSENSIA PALE 1810112035

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022



**ANALISIS KETERBUKAAN INFORMASI AJB BUMIPUTERA
1912 TERKAIT KASUS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN
KLAIM ASURANSI PADA PEMEGANG POLIS
(JATUH TEMPO 2017-2019)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi**

VINSENSIA PALE 1810112035

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Vinsensia Pale

NIM. : 1810112035

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Vinsensia Pale)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vinsensia Pale
NIM. : 1810112035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

Analisis Keterbukaan Informasi AJB Bumiputera 1912 Terkait Kasus Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi Pada Pemegang Polis (Jatuh Tempo 2017-2019)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Vinsensia Pale)

SKRIPSI

ANALISIS KETERBUKAAN INFORMASI AJB BUMIPUTERA 1912 TERKAIT KASUS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI PADA PEMEGANG POLIS (JATUH TEMPO 2017-2019)

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Vinsensia Pale 1810112035

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Desember 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si., CSRS

Ketua Penguji



Husnah Nur Laela Ermaya, S.E., M.M., Ak, CA, CGP **Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA**

Penguji I

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE, Ak, M.Ak, CA, CSRS

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

Dekan

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Desember 2021

**ANALYSIS OF INFORMATION DISCLOSURE OF AJB BUMIPUTERA
1912 REGARDING THE CASE OF LATE PAYMENT OF INSURANCE
CLAIMS TO POLICY HOLDERS**

(DUE DATE 2017-2019)

By Vinsensia Pale

Abstract

This research is a qualitative research that aims to find out how the implementation of AJB Bumiputera 1912's information disclosure related to the case of late payment of insurance claims to policyholders has been carried out. This study uses an interpretive paradigm with an ethnomethodological approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. Informants in this study consisted of; AJB Bumiputera 1912 whose identity is kept secret and 3 policyholders who are retired Elementary School (SD) principals, retired High School (SMA) teachers, and Civil Servants (PNS) of the Agriculture Service who are policy holders of the AJB Bumiputera 1912 branch office in City X. The results of this study indicate that the management of the branch office of AJB Bumiputera 1912 in City X, especially regarding the management of claims payment information, has implemented the principles of transparency, accountability, responsibility, independence, as well as equality and fairness. The implementation of information disclosure related to cases of late payment of insurance claims to policyholders has been carried out by using the BP Info application to check the disbursement of insurance claims, the issuance of the press release of AJB Bumiputera 1912 on the website www.ajb.bumiputera.com, and the provision of a means to complain to policyholders in the form of a letter that forwarded to the head office of AJB Bumiputera 1912. However, in implementing the principles of corporate governance, the branch office of AJB Bumiputera 1912 in city X encountered problems in implementing the principle of transparency related to disseminating information on the development of late payment of insurance claims to policyholders. The obstacles faced by the AJB Bumiputera 1912 branch office in the city of X include; geographical constraints, psychological constraints of policyholders, time and place constraints, and limited information disclosed by insurance agents.

Keywords: *Corporate Governance, Late Payment of Insurance Claims, Information Disclosure*

**ANALISIS KETERBUKAAN INFORMASI AJB BUMIPUTERA 1912 TERKAIT
KASUS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI PADA
PEMEGANG POLIS
(JATUH TEMPO 2017-2019)**

Oleh Vinsensia Pale

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan keterbukaan informasi AJB Bumiputera 1912 terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi pada pemegang polis telah dilaksanakan. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan etnometodologi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari; pihak AJB Bumiputera 1912 yang identitasnya dirahasiakan dan 3 orang pemegang polis yang merupakan pensiun kepala Sekolah Dasar (SD), pensiun guru Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Pertanian yang merupakan pemegang polis kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X, khususnya terkait pengelolaan informasi pembayaran klaim telah menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran. Penerapan keterbukaan informasi terkait kasus keterlambatan pembayaran klaim asuransi kepada pemegang polis sudah dijalankan dengan penggunaan aplikasi BP Info untuk mengecek pencairan klaim asuransi, penerbitan siaran pers AJB Bumiputera 1912 di *website* www.ajb.bumiputera.com, dan penyediaan sarana pengaduan pemegang polis berupa surat yang diteruskan ke kantor pusat AJB Bumiputera 1912. Namun, dalam pelaksanaan prinsip tata kelola perusahaan, kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X mengalami kendala pada penerapan prinsip transparansi yang berkaitan dengan mensosialisasikan informasi perkembangan keterlambatan pembayaran klaim asuransi kepada pemegang polis. Kendala yang dihadapi kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X meliputi; kendala geografis, kendala psikologi pemegang polis, kendala waktu dan tempat, serta keterbatasan informasi yang diungkapkan agen asuransi.

Kata kunci: *Tata Kelola Perusahaan, Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi, Keterbukaan Informasi*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-
7656971 Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA

SIDANG SKRIPSI/TESIS/TUGAS AKHIR

SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Telah dilaksanakan Sidang Skripsi Skripsi/Tesis/Tugas Akhir dihadapan Tim pada hari Kamis,
tanggal 30, bulan Desember, tahun 2021:

Nama : Vinsensia Pale
NIM : 1810112035
Program : Akuntansi S.1/~~Manajemen S.1/Ek. Pembangunan S.1/Ek. Syariah S.1/Manajemen S2*)~~
Judul Skripsi/Tesis/Tugas Akhir :

**“ANALISIS KETERBUKAAN INFORMASI AJB BUMIPUTERA 1912 TERKAIT
KASUS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI PADA
PEMEGANG POLIS (JATUH TEMPO 2017-2019)”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si., CSRS	Ketua Penguji	1.
2	Husnah Nur Laela Ermaya, S.E., M.M., Ak, CA, CGP	Penguji I	2.
3	Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA	Penguji II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak
perlu
**) Dosen
Pembimbing

Jakarta, 26 Januari 2022
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kapropdi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Agustus 2021 sampai dengan bulan Desember 2021 dengan judul “**Analisis Keterbukaan Informasi AJB Bumiputera 1912 Terkait Kasus Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi Pada Pemegang Polis (Jatuh Tempo 2017-2019)**”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA, CA, CGOP selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang bermanfaat.

Di samping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para informan yaitu pihak kantor cabang dan pemegang polis AJB Bumiputera 1912 di kota X yang sudah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan data yang dibutuhkan selama penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Bapak Norbertus Ngodhu dan Ibu Elisabeth Ani beserta saudara yang telah memberikan doa dan dukungan selama pembuatan skripsi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Felis, Chika, Retno, Eva, Ega, Sanaya, Adel, dan Ilen yang sudah memberikan semangat dan bantuan yang sangat berarti, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 25 Desember 2021

Vinsensia Pale

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Tinjauan Pustaka.....	22
2.2.1 Asuransi	22
2.2.2 Tata Kelola Perusahaan Asuransi	23
2.2.3 Keterbukaan Informasi	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Objek, Subjek Penelitian dan Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	37
3.5 Teknik Validitas Data.....	38

3.6	Teknik Analisa Data	39
3.7	Riset Desain.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		43
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1	Sejarah Perusahaan	44
4.1.2	Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912.....	45
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
4.1.4	Fungsi dan Tugas Pokok Organ Perusahaan kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X	46
4.1.5	Prosedur Pengajuan Klaim AJB Bumiputera 1912	48
4.2	Temuan Penelitian	50
4.2.1	Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi.....	55
4.2.2	Penerapan Prinsip Tata Kelola Perusahaan	58
4.2.3	Penerapan Prinsip Keterbukaan Informasi	68
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN		76
5.1	Analisis Penerapan Tata Kelola Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X	76
5.2	Analisis Penerapan Keterbukaan Informasi Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912 di kota X	94
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN		102
6.1	Simpulan.....	102
6.2	Keterbatasan	104
6.3	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		107
RIWAYAT HIDUP		110
LAMPIRAN.....		111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Transparansi	81
Tabel 2. Indikator Akuntabilitas	84
Tabel 3. Indikator Responsibilitas.....	87
Tabel 4. Indikator Independensi.....	90
Tabel 5. Indikator Kesetaraan dan Kewajaran	93
Tabel 6. Indikator Keterbukaan Informasi	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Riset Desain.....	42
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	45
Gambar 3. Prosedur Pengajuan Klaim	48
Gambar 4. Kerangka Penelitian	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Riset	111
Lampiran 2	Surat Persetujuan Riset	112
Lampiran 3	Instrumen Penelitian	113
Lampiran 4	Hasil Wawancara Pra-Penelitian IK.1	116
Lampiran 5	Hasil Wawancara Pra-Penelitian IP.1	118
Lampiran 6	Hasil Wawancara Pra-Penelitian IP.2.....	120
Lampiran 7	Hasil Wawancara Pra-Penelitian IP.3.....	122
Lampiran 8	Hasil Wawancara Penelitian IK.1	124
Lampiran 9	Hasil Wawancara Penelitian IP.1	138
Lampiran 10	Hasil Wawancara Penelitian IP.2	140
Lampiran 11	Hasil Wawancara Penelitian IP.3	142
Lampiran 12	Siaran Pers OJK.....	144
Lampiran 13	Siaran Pers AJB Bumiputera 1912	145
Lampiran 14	Surat Pengajuan Klaim	146
Lampiran 15	Tampilan Aplikasi BP Info.....	147
Lampiran 16	Hasil Turnitin.....	148