

Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Kepada Nasabah Bumida Surabaya

Faizah Kartika Dzakhirah¹ , Dyah Ratnawati²

Akuntansi, UPN Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia¹

Akuntansi, UPN Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi dalam proses pembayaran klaim di Bumida serta mengidentifikasi implikasinya terhadap kualitas pelayanan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan menerapkan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terdiri atas staf klaim dan staf keuangan yang berperan langsung dalam pelaksanaan klaim. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif berdasarkan komponen sistem informasi akuntansi yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart, yang dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi empat aspek, yaitu pengguna sistem, prosedur dan data, teknologi, serta pengendalian internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem Care Bumida telah mendukung pelaksanaan pembayaran klaim secara terintegrasi dan lebih sistematis. Penerapan sistem tersebut berimplikasi terhadap peningkatan kecepatan pelayanan, ketepatan pelaksanaan proses, serta kemudahan akses informasi yang membantu staf dalam memberikan layanan kepada nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala operasional yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian klaim. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pada proses pembayaran klaim tidak hanya memperkuat pengelolaan administrasi klaim, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *sistem informasi akuntansi; pembayaran klaim; pelayanan nasabah; asuransi; sistem care bumida.*

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the claims payment accounting information system at Bumida and to examine its implications for customer service. The study employs a descriptive qualitative approach using the case study method. Data were collected through interviews, observations, and documentations, with research informants consisting of claims and finance staff directly involved in the process. Data analysis was conducted descriptively, referencing the components of an accounting information system as defined by Romney and Steinbart, which were simplified into four aspects: system users, procedures and data, technology, and internal controls. The results of the study indicate that the implementation of the accounting information system through Bumida Care system has supported the integrated management of claim payments. The implications of this system has led to faster service, more accurate processes, and easier acces to information for staff serving customers. However, there are still obstacles that could potentially prolong claim settlement times. This study shows that the implications of ac accounting information system for claim payments not only supports the administrative management ofclaim payments vbut also contributes to improving the quality of customer service

Keywords: *accounting information systemst; claim payments; customer service; insurance; care bumida system.*

Copyright (c) 2026 Dzakhirah & Ratnawati

✉ Corresponding author at Department of Accounting, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email Address : 23013010329@student.upnjatim.ac.id (author#1), dyahr.ak@upnjatim.ac.id (author#2)

PENDAHULUAN

Dunia bisnis modern saat ini tengah dihadapkan pada gelombang transformasi digital yang mengubah secara drastis tatanan operasional di berbagai sektor, termasuk industri asuransi. Transformasi digital dipandang sebagai inisiatif strategis untuk meningkatkan efisiensi, diferensiasi layanan, dan daya saing perusahaan asuransi (Arifin et al., 2025). Pesatnya penetrasi teknologi informasi memaksa para pelaku usaha jasa perasuransian untuk segera mereformasi mekanisme kerja konvensional menuju sistem yang berbasis digital. Di tengah ketatnya persaingan pasar, kemampuan korporasi dalam mengadopsi kemajuan teknologi bukan lagi sekadar pelengkap operasional, melainkan instrument strategi utama demi menjaga keberlangsungan usaha di masa depan.

Untuk mendukung pelaksanaan proses klaim, perusahaan asuransi memerlukan sistem yang mampu menyediakan informasi secara akurat, relevan, dan tepat waktu. Keberadaan sistem ini tidak hanya berfungsi dalam pencatatan dan pengolahan data, tetapi juga berperan dalam memperlancar koordinasi antarbagian, memperkuat pengawasan internal, serta mendukung pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelesaian klaim. Selain itu, penerapan pembayaran klaim berbasis digital mampu menghasilkan informasi keuangan yang lebih terstruktur, memudahkan penyimpanan data transaksi, dan menjadi dasar bagi manajemen dalam mengevaluasi kinerja operasional (Safira & Ratnawati, 2021). Pengelolaan klaim membutuhkan sistem informasi akuntansi yang efektif agar prosesnya dapat berlangsung secara tepat, cepat, dan transparan (Hanifah et al., 2024). Dalam mata rantai operasional asuransi, proses pembayaran klaim merupakan titik krusial yang bersentuhan langsung dengan nasabah. Tahapan ini sering kali dipandang sebagai ujian pembuktian atas komitmen dan kredibilitas perusahaan dalam menepati janji proteksi ketika nasabah mengalami risiko yang tidak terduga.

Meskipun demikian, masih ada beberapa masalah yang menghalangi sistem informasi akuntansi untuk berfungsi dengan baik dalam pengelolaan klaim. Tidak sempurnanya integrasi data dan sistem informasi dapat menghambat proses pengolahan dan penyampaian informasi klaim (Fajar Nugraha Permana & Asmai Ishak, 2023). Dani (2023) juga berpendapat bahwa keterlambatan dalam proses klaim merupakan masalah besar karena dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah asuransi. Kesalahan dalam proses pengolahan klaim juga dapat disebabkan oleh informasi yang tidak akurat dan kekurangan sistem yang mendukung proses pengambilan keputusan.

Sebagai salah satu instansi penyedia jasa asuransi, PT Asuransi Umum Bumida 1967 Cabang Surabaya mengintegrasikan sistem informasi berbasis komputer ke dalam mekanisme pembayaran klaim. Melalui digitalisasi ini, Bumida berupaya mengintegrasikan seluruh rangkaian prosedur ke dalam satu ekosistem digital. Penerapan sistem informasi akuntansi klaim ini sengaja dioptimalkan untuk memangkas birokrasi yang kaku, meminimalkan durasi tunggu nasabah, sekaligus memastikan setiap pengeluaran tercatat secara akurat pada laporan keuangan perusahaan. Penerapan klaim berbasis komputer dapat meningkatkan efektivitas

dan efisiensi proses pembayaran klaim, mempercepat pelayanan, serta mendukung akurasi pencatatan dalam laporan keuangan perusahaan (Siahaan et al., 2026)

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji penerapan sistem informasi akuntansi dalam proses klaim. Firdaus & Akmal, (2019) mengungkapkan penggunaan sistem informasi akuntansi dalam proses klaim dapat membantu meningkatkan layanan kepada pelanggan melalui proses yang lebih sistematis dan terorganisasi. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Nicodemus Naiola et al., 2022) menitikberatkan kajian pada komponen sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim BPJS serta mengidentifikasi adanya kendala berupa gangguan jaringan dan keterlambatan proses klaim.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu umumnya berfokus pada penerapan sistem informasi akuntansi dalam proses klaim secara umum maupun pada aspek operasional internal perusahaan, seperti milik Firdaus & Akmal, (2019). Sejumlah penelitian sebelumnya juga telah mengulas penerapannya dengan berbagai sudut pandang. Akan tetapi, pembahasan yang dikembangkan umumnya lebih diarahkan pada efektivitas sistem dalam menunjang klaim serta operasional perusahaan. Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan studi tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai hal tersebut yang akan dibahas didalam penelitian ini.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Informasi Akuntansi

Usman et al., (2024) bersabda sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem terpadu yang melibatkan teknologi informasi, prosedur kerja, dan sumber daya manusia dalam organisasi untuk mengelola data keuangan. Sistem ini berfungsi mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta menyajikan informasi keuangan secara tepat dan efisien sehingga dapat dimanfaatkan dalam kegiatan manajerial, perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Sedangkan Meifida et al., (2022) berpendapat, sistem akuntansi tidak hanya mencakup dokumen dan pencatatan transaksi, tetapi juga melibatkan struktur organisasi serta penyusunan laporan saling terhubung. Keseluruhan komponen dirancang menyediakan informasi keuangan yang akurat sebagai dasar manajemen dalam mengelola aktivitas perusahaan.

Paulus (2016) menyatakan fungsi sistem informasi akuntansi adalah:

1. Menunjang kelancaran operasional perusahaan dalam aktivitas sehari-harinya.
2. Menyediakan informasi yang dibutuhkan manajemen sebagai dasar dalam menetapkan keputusan.
3. Membantu perusahaan menjalankan tanggung jawab pengelolaan serta pelaksanaan fungsi manajerial secara lebih efektif.

Romney & Steinbart (2017) berpendapat Sistem Informasi Akuntansi terdiri dari enam komponen :

1. Tenaga pelaksana sistem, individu yang terlibat dalam pengoperasian dan pemanfaatan sistem informasi akuntansi.
2. Prosedur kerja dan Instruksi operasional, yang mengatur proses pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data.
3. Data perusahaan, yang menjadi input utama dalam sistem.
4. Perangkat lunak, sebagai alat memproses data menjadi informasi yang berguna.
5. Infrastruktur Teknologi Informasi, seperti komputer, peralatan pendukung dan jaringan komunikasi, serta
6. Pengendalian internal dan sistem pengamanan, berperan dalam melindungi data dan

menjaga keandalan sistem informasi akuntansi.

Klaim Asuransi

Dalam penyelenggaraan usaha asuransi, terdapat kemungkinan terjadinya berbagai risiko yang dapat dialami nasabah pada masa mendatang. Apabila risiko tersebut benar-benar terjadi dan termasuk dalam jaminan polis, maka kondisi tersebut akan menimbulkan pengajuan klaim kepada perusahaan asuransi. Pengajuan klaim merupakan permohonan resmi yang diajukan bertanggung kepada perusahaan asuransi untuk memperoleh pembayaran ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam polis. Atas dasar perjanjian tersebut, perusahaan asuransi berkewajiban memberikan pertanggungan apabila klaim dinyatakan memenuhi syarat polis (Saputra & Listiyorini, 2021).

Menurut (Sri Handayani, 2017) klaim asuransi merupakan pengajuan resmi yang dilakukan oleh bertanggung kepada perusahaan asuransi untuk memperoleh pembayaran manfaat atau Ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis. Setiap klaim yang diajukan akan melalui proses pemeriksaan untuk menilai kelengkapan dan keabsahannya sebelum disetujui dan dibayarkan kepada pihak yang berhak. Sejalan dengan itu, Dewi (2021) menyatakan klaim pada dasarnya merupakan hak peserta asuransi untuk memperoleh sejumlah manfaat atau uang pertanggungan sesuai perjanjian yang telah disepakati.

Menurut Harahap & Hakim (2025) mengatakan penanganan klaim merupakan salah satu fungsi operasional paling kritis. Proses ini melibatkan penerimaan laporan klaim, verifikasi dokumen pendukung, analisis validitas klaim, dan pencairan manfaat. Ketepatan dan kecepatan dalam mengelola klaim akan berdampak besar pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Dengan demikian, klaim asuransi dapat disimpulkan sebagai hak bertanggung untuk mengajukan tuntutan kepada penanggung guna memperoleh manfaat pertanggungan atau ganti rugi sesuai dengan perjanjian yang disepakati dalam polis.

Pelayanan Nasabah

Pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh individu maupun organisasi kepada pelanggan atau nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan tertentu, meskipun pada dasarnya tidak berwujud. Dalam praktiknya, pelayanan menjadi bagian penting dari interaksi antara penyedia jasa dan pihak yang menerima layanan. Pelayanan nasabah dalam penelitian ini dipahami sebagai bentuk layanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah selama proses klaim, mulai dari penyampaian informasi, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, hingga administrasi pembayaran klaim. Dalam perusahaan asuransi, kualitas pelayanan pada tahap klaim menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan pengalaman nasabah ketika mengajukan hak pertanggungannya. Kualitas pelayanan klaim yang baik tercermin dari kemampuan perusahaan memberikan layanan yang andal, responsive, memberikan jaminan, menunjukkan kepedulian, serta didukung fasilitas yang memadai sehingga mampu memenuhi harapan nasabah (Kartikasari, 2018)

Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada penerima layanan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Lembaga atau perusahaan. Standar pelayanan sendiri berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan sekaligus sebagai dasar untuk menilai mutu pelayanan, sehingga layanan yang diberikan dapat memenuhi prinsip kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan keterukuran. (Nurul Ichsan & Karim, 2021).

Ramadhani et al., (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada awalnya diukur melalui 22 indikator, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi utama (SERVQUAL), yaitu:

1. Reliability, kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan secara tepat, konsisten, dan minim kesalahan.
2. Responsiveness, kesediaan dan kecepatan penyedia layanan dalam membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan tanpa menunda waktu secara berlebihan.
3. Assurance, kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya konsumen melalui pengetahuan, keterampilan, kespunan, serta sikap profesional selama memberikan pelayanan.
4. Empathy, kepedulian serta perhatian diberikan kepada konsumen melalui pemahaman terhadap kebutuhan, kondisi, dan kepentingan masing-masing pelanggan.
5. Tangibles, segala bentuk sarana yang tampak secara nyata, seperti fasilitas, perlengkapan, penampilan pegawai, dan infrastruktur pendukung layanan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi pembayaran klaim dalam mendukung pelayanan nasabah. Metode ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim berdasarkan kondisi nyata di lapangan melalui pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi sehingga proses bisnis yang berlangsung dapat dianalisis secara komprehensif (Sukmaningati & Susanti, 2024).

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi:

1. Data primer, data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan klaim, yaitu staf klaim dan staf keuangan.
2. Data sekunder, adapun data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, arsip yang berkaitan dengan proses klaim, serta berbagai literatur yang relevan dalam penelitian.

Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi pegawai yang terlibat secara langsung dalam proses klaim serta memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun pada bidang yang berkaitan dengan pengelolaan atau pembayaran klaim di Bumida. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

1. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi secara lebih mendalam mengenai penerapan sistem informasi akuntansi dalam proses pengelolaan klaim.
2. Observasi dilakukan untuk memahami secara langsung alur pengelolaan klaim, mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi data, penggunaan sistem Care Bumida, hingga proses administrasi pembayaran klaim dalam operasional perusahaan,
3. Dokumentasi dimanfaatkan sebagai data pendukung untuk melengkapi sekaligus menguatkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik.

Analisis data dalam penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menerapkan Teknik triangulasi melalui perbandingan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Komponen sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbert digunakan sebagai kerangka untuk menelaah penerapan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim. Keenam komponen menurut Romney dan Steinbert tidak dianalisis secara terpisah. Komponen perangkat lunak dan infrastruktur teknologi informasi dikelompokkan ke dalam satu aspek teknologi karena keduanya saling mendukung dalam operasional sistem. dengan demikian, analisis penelitian difokuskan pada empat aspek, yaitu pengguna sistem, prosedur dan data, teknologi, serta pengendalian internal. Pengelompokan ini dilakukan untuk menyesuaikan kerangka analisis dengan fokus penelitian pada penerapan sistem informasi akuntansi dalam proses pembayaran klaim.
2. Pembahasan mengenai pelayanan nasabah dibatasi pada pelayanan dalam proses klaim, bukan pelayanan nasabah secara umum. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh dimensi SERVQUAL sebagai indikator analisis. Aspek pelayanan difokuskan pada dimensi reliability dan responsiveness karena kedua dimensi tersebut paling relevan dengan karakteristik pelayanan dalam proses pembayaran klaim. Selain itu, penelitian ini menambahkan aspek kemudahan akses informasi digunakan sebagai indikator pendukung mengingat penerapan sistem informasi akuntansi memungkinkan petugas memperoleh informais klaim secara lebih cepat, akurat, dan mudah selama memberikan pelayanan kepada nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Berdasarkan Komponen Romney dan Steinbert

Pengguna Sistem

Setiap pengguna memiliki hak akses yang berbeda sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Staf klaim bertugas melakukan survey kebenaran, input hingga verifikasi data klaim. Sedangkan staf keuangan bertanggung jawab terhadap proses klaim yang telah disetujui untuk administrasi pembayaran klaim. Pembagian hak akses tersebut menunjukkan bahwa sistem telah mendukung pelaksanaan tugas secara terstruktur dan meminimalkan risiko penyalahgunaan data. Berdasarkan temuan penelitian, komponen pengguna sistem menurut Romney dan Steinbart telah diterapkan melalui pembagian tugas yang jelas antara staf klaim, staf keuangan, dan kantor pusat sesuai dengan kewenangan masing-masing. Pembagian hak akses menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi juga tidak hanya mendukung kelancaran proses, tetapi juga memperkuat pengendalian internal karena setiap aktivitas dapat ditelusuri berdasarkan pengguna yang bertanggung jawab. Sejalan dengan pendapat (Romney & Steinbart, 2017) yang menyatakan bahwa pengguna sistem merupakan salah satu komponen utama sistem informasi akuntansi karena berperan dalam menjalankan prosedur dan menghasilkan informasi yang andal. Maka dari itu, keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh pengelolaan sumber daya manusia yang mengoperasikan.

Prosedur dan Data

Proses pembayaran klaim diawali dengan penerimaan dokumen klaim dari nasabah yang mengajukan. Selanjutnya staf klaim melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sebelum data dimasukkan ke dalam sistem Care Bumida. Data yang diinput meliputi identitas peserta, nomor polis, jenis klaim asuransi, nilai pertanggungan, serta dokumen pendukung

lainnya. Setelah proses verifikasi selesai, data dikirim kepada pihak berwenang yaitu kantor pusat untuk memperoleh persetujuan sebelum dilakukan pencairan dana klaim. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komponen prosedur dan data telah diterapkan melalui adanya tahapan kerja yang jelas serta pengelolaan data yang terstruktur dalam sistem. Prosedur yang terstruktur membantu menghasilkan informasi yang lebih akurat sehingga mendukung proses pengambilan keputusan pembayaran klaim. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat (Romney & Steinbart, 2017) yang menyatakan bahwa prosedur dan data merupakan elemen penting dalam menghasilkan informasi yang akurat dan relevan.

Teknologi

PT Asuransi Umum Bumida Cabang Surabaya menggunakan sistem Care Bumida sebagai sarana utama dalam pengelolaan klaim. Sistem ini didukung oleh perangkat computer dan jaringan internet yang memungkinkan proses penginputan, penyimpanan, dan pengiriman data dilakukan secara elektronik. Penggunaan teknologi tersebut membantu mempercepat proses administrasi klaim dibandingkan dengan sistem manual. Meskipun demikian, masih ditemukan gangguan jaringan yang menyebabkan proses input maupun pengiriman data menjadi lebih lambat. Hal ini sejalan dengan penelitian Nicodemus Naiola et al., (2022) yang juga menemukan bahwa kendala jaringan menjadi salah satu faktor menghambat proses klaim meskipun sistem informasi telah diterapkan dengan baik.

Pengendalian Internal

Pengendalian internal melalui pembatasan hak akses, verifikasi dokumen, dan mekanisme persetujuan berjenjang menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolahan data, tetapi juga sebagai saran pengendalian risiko dalam pembayaran klaim. Mekanisme tersebut membantu meminimalkan potensi kesalahan maupun penyalahgunaan wewenang sehingga informais yang dihasilkan menjadi lebih dapat dipercaya sebagai dasar pengambilan keputusan. Temuan ini sesuai dengan pendapat (Paulus, 2016) yang menyatakan bahwa salah satu fungsi sistem informasi akuntansi adalah mendukung pengendalian internal sehingga aktivitas perusahaan dapat berjalan lebih efektif dan risiko penyimpangan dapat diminimalkan. Berdasarkan keempat komponen tersebut, penerapan Sistem Informasi Akuntansi pembayaran klaun pada PT Asuransi Umum Bumida 1967 Cabang Surabaya telah berjalan sesuai dengan komponen Sistem Informasi Akuntansi menurut (Romney & Steinbart, 2017).

Penerapan sistem informasi akuntansi pembayaran klaim yang didukung oleh pengguna sistem, prosedur data, dan teknologi, serta pengendalian internal tidak hanya berpengaruh terhadap ketertiban administrasi internal perusahaan, tetapi juga berdampak pada pelayanan yang diterima nasabah selama proses klaim. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Firdaus & Akmal, 2019) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi pembayaran klaim mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui proses administrasi yang elbi sistematis dan terorganisasi. Sistem yang terintegrasi memudahkan staf dalam memperoleh data peserta, memverifikasi dokumen, menelusuri status klaim, serta menyusun administrasi pembayaran secara lebih efisien. Setelah menelaan penerapan sistem dari sisi komponen internal. Penelitian ini selanjutnya membahas implikasi penerapan sistem informasi akuntansi pembayaram klaim terhadap pelayanan klaim nasabah, khususnya dari aspek kecepatan pelayanan, ketepatan proses, dan kemudahan akses informasi.

Implikasi Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pelayanan Nasabah

Kecepatan Pelayanan

Penggunaan sistem Care Bumida membantu mempercepat proses pencairan data peserta, verifikasi dokumen, dan penyusunan administrasi pembayaran klaiam. Dengan

tersedianya data secara terintegrasi, staf selanjutnya yaitu staf administrasi tidak perlu melakukan pencatatan ulang sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan Care Bumida mengurangi proses pencatatan berulang karena data peserta telah tersimpan secara terintegrasi. Kondisi tersebut membuat staf dapat memfokuskan pekerjaan pada proses verifikasi dan administrasi pembayaran klaim sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Hal ini sejalan dengan temuan Firdaus & Akmal, (2019) yang menyatakan penerapan sistem informasi akuntansi mampu meningkatkan kecepatan pelayanan melalui otomatisasi proses administrasi. Hasil penelitian ini juga mendukung (Safira & Ratnawati, 2021) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui pengolahan data yang lebih cepat dan terstruktur.

Kutipan wawancara staf klaim:

"Awalnya saya ketik manual semua data nasabah itu, nanti jika sudah saya input semuanya dan sudah di acc kantor pusat maka selanjutnya itu tugas staf keuangan..."

Kutipan wawancara staf keuangan:

"Kalo saya tinggal masukan nomor LKPnya, nanti langsung muncul nama nasabah, nominal klaim, dan lain-lain. Karena pasti bagian klaim sudah input terlebih dahulu..."

Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas, tetapi juga oleh kualitas informasi yang dihasilkan sistem. Penyimpanan data peserta dan polis secara terpusat membantu meminimalkan kesalahan pencatatan serta memastikan informasi yang digunakan telah melalui proses verifikasi. Dengan demikian, sistem informasi akuntansi berkontribusi dalam meningkatkan reliability pelayanan selama proses klaim. Sesuai dengan pendaapat (Usman et al., 2024) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga mendukung efektivitas kegiatan operasional perusahaan.

Kemudahan Akses Informasi

Keberadaan sistem memudahkan petugas dalam memperoleh status klaim dan data peserta. Informasi yang tersimpan dalam sistem dapat diakses kembali ketika diperlukan sehingga membantu proses pelayanan kepada nasabah. Salah satu fungsi sistem informasi akuntansi adalah menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu bagi pengguna (Paulus, 2016). Berdasarkan hasil penelitian, kemudahan akses informasi menjadi salah satu manfaat utama penerapan sistem informasi akuntansi karena staf dapat memperoleh data peserta, status klaim, maupun Riwayat pembayaran secara cepat Ketika dibutuhkan. Kondisi tersebut mempercepat penyampaian informasi kepada nasabah sehingga komunikasi menjadi lebih efektif. Aspek ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi tidak hanya mendukung efisiensi administrasi internal, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi antara perusahaan dan nasabah selama proses klaim.

Kendala dalam Mendukung Pelayanan

Meskipun sistem telah mendukung proses pelayanan, masih terdapat beberapa kendala seperti prosedur operasional yang menyebabkan penyelesaian klaim belum selalu mencapai target waktu yang ditentukan pusat. Kendala tersebut antara lain ketidaklengkapan dokumen yang diajukan nasabah serta proses persetujuan dan pencairan dana yang nominalnya perlu ditinjau ulang oleh pusat sehingga perlu waktu pencairan yang lebih lama. Kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor administrative koordinasi antarunit kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Nicodemus Naiola et al., 2022) yang menemukan bahwa hambatan operasional, seperti gangguan sistem

dan keterlambatan proses administrasi, masih menjadi penyebab lambatnya penyelesaian klaim. Selain itu, (Dani, 2023) menyatakan bahwa keterlambatan penyelesaian klaim berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan serta kepuasan nasabah terhadap perusahaan asuransi.

"Realitanya bisa lebih dari dua minggu, bisa tiga sampai empat mingguan uang tersebut sampai ke nasabah. Karena nasabah maupun agen kadang hanya memberikan laporan sementara dan belum melengkapi seluruh persyaratan. Belum lagi Ketika kantor cabang perlu kirim berkas ke pusat itu butuh waktu sekitar tiga harian, belum bayar pengajuan dropping ke pusat misalkan Jumat turunnya Rabu, itu aja sudah seminggu."-staf keuangan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan penerapan sistem informasi akuntansi pembayaran klaim pada PT Asuransi Umum Bumida 1967 Cabang Surabaya telah didukung oleh komponen menurut Romney dan Steinbart yang meliputi penggunaan sistem, prosedur dan data, teknologi, serta pengendalian internal. Penggunaan Care Bumida membantu pengelolaan data klaim secara terstruktur mulai dari proses penerimaan dokumen, verifikasi, hingga pembayaran klaim. Selain itu, adanya pembagian hak akses pengguna dan mekanisme otorisasi menunjukkan bahwa sistem telah mendukung pengendalian dalam proses pembayaran klaim.

Penerapannya juga berperan mendukung pelayanan nasabah melalui peningkatan kecepatan, ketepatan proses pelayanan, serta kemudahan akses informasi terkait data dan status klaim. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi waktu penyelesaian klaim, seperti ketidaklengkapan dokumen yang diajukan nasabah serta proses persetujuan dan pencairan dana yang melibatkan kantor pusat. Secara keseluruhan, sistem informasi akuntansi pembayaran klaim yang diterapkan PT Asuransi Umum Bumida 1967 Cabang Surabaya telah mendukung pelayanan nasabahnya.

Saran dari peneliti untuk mengintegrasikan checklist digital pada Care Bumida sehingga sistem tidak dapat melanjutkan proses pengajuan sebelum seluruh dokumen wajib terunggah. Langkah ini dapat mengurangi pengembalian berkas akibat ketidaklengkapan dokumen yang selama ini menjadi salah satu penyebab keterlambatan klaim. Selain itu, perusahaan dapat mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi akuntansi dengan menyediakan fitur pemantauan status dokumen dan proses persetujuan klaim secara real-time sehingga proses tindak lanjut terhadap berkas yang belum lengkap maupun yang masih menunggu persetujuan dapat dilakukan lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Chyntia Hutagalung, & Diana RW Napitupulu. (2025). Peluang dan tantangan digitalisasi dalam industri asuransi. *Honeste Vivere*, 35(2), 196–205. <https://doi.org/10.55809/hv.v35i2.441>
- Dani, R. A. (2023). Implementasi Manajemen Risiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Di PT. *Prudential Life Assurance Binjai*. 8(2), 1374–1383. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i2.19465>
- Dewi, A. (2021). Analisis Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim pada Perusahaan Asuransi (Suatu Study pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Ngawi).
- Fajar Nugraha Permana, & Asmai Ishak. (2023). Strategi Pemasaran Untuk Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR Di PT Bank Tabungan

- Negara Kantor Cabang Cilegon. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 167–176. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i3.2017>
- Firdaus, R., & Akmal, N. (2019). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwasraya Persero Area Lhokseumawe)* (Vol. 7, Number 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/jak.v7i2.1848>
- Hanifah, U., Seltina, F., & Purwanto, M. A. (2024). Tanggung Jawab Asuransi dalam Mekanisme Klaim Asuransi Kerugian : Studi Konsep Tafakul. In *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan West Science* (Vol. 2, Number 03). <https://doi.org/https://doi.org/10.58812/jekws.v4i02>
- Harahap, N., & Hakim, A. M. N. (2025). *Manajemen operasional perusahaan asuransi*. Merdeka Kreasi Group. <https://books.google.co.id/books?id=TE5gEQAAQBAJ>
- Kartikasari, D. (2018). Analisis Kualitas Layanan Asuransi Dalam Proses Ganti Rugi Kendaraan (Klaim) Nasabah Pt Asuransi Central Asia Cabang Batam. In *Journal of Applied Business Administration* (Vol. 2, Number 1).
- Meifida, R. H., Lesi, I., Endra, H., Baiq, S., Hilendri, A., Ketut, L., Kustina, T., & Ristiyana, R. (2022). *SISTEM AKUNTANSI*. www.globaleksekitifteknologi.co.id
- Nicodemus Naiola, F., Lestari, R., & Sinaga, M. V. (2022). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Klaim BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Puskesmas Pakubaun Kecamatan Amarasi Timur Kabupaten. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, Desember, 2022(14), 266–272. <http://ejournal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS>
- Nurul Ichsan, R., & Karim, A. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan* (Vol. 6, Number 1).
- Paulus, A. (2016). *Fungsi Sistem Informasi Akuntansi Atas Pengendalian Internal Pendapatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*. 4, 922–931. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v4i4.14531>
- Ramadhani, H. M., Rahmi, M., & Fathoni, M. A. (2021). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank* (Vol. 2).
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2017). *Sistem informasi akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 3(01).
- Safira, B., & Ratnawati, D. (2021). Peran Sistem Informasi Akuntansi dalam Bentuk Digital bagi Peningkatan Kinerja pada Toko Busana Wanita “Damai Indah.” *Jurnal Syntax Admiration*, 2(5), 785–805. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i5.232>
- Saputra, A., & Listiyorini, D. (2021). Tanggungjawab Asuransi Dalam Mekanisme Klaim Pada Perjanjian Asuransi Berdasarkan Prinsip Utmost Good Faith. In *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha* (Vol. 9, Number 1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP>
- Siahaan, T., Efendy Siregar, M., Setiadi, E., Marmen, J., Lanuharsa, G., Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Bumi Putra, S., Pengembangan Perbankan Indonesia, L., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, U. (2026). *The Role Of Digital Innovation In Increasing Insurance Penetration In Indonesia Peran Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Penetrasi Asuransi Di Indonesia*.

- Sri Handayani. (2017). *Pengaruh Penyelesaian Klaim Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i1.332>
- Sukmaningati, C. A., & Susanti, E. D. (2024). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Efektivitas Laporan Keuangan Perusahaan (Studi Kasus Lagoon Avenue Mall Sungkono) 1. *Economic and Business Management International Journal Januari*, 6(1), 2715–3681. <https://doi.org/10.55642>
- Usman, E., Nafisa, L., Nainggolan, Y. T., Dewi, P. P., Dithisari, I., Tantra, I. W., Wardiningsih, R., Silaban, B., Aulia, Y., & Handayani, A. E. (2024). *Sistem Informasi Akuntansi*. CV. Intelektual Manifes Media.