

**EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL DALAM PENGELOLAAN KLAIM  
ASURANSI KREDIT DAN DAMPAKNYA TERHADAP MITIGASI RISIKO  
KEWAJIBAN SEGERA (KWS) PADA PT BPR BKK JATENG  
(PERSERODA) KC MAGELANG**

**Umi Salamah<sup>1</sup>, Diah Agustina Prihastiwi<sup>2</sup>**

Universitas Tidar<sup>1,2</sup>

[umisalamah030826@gmail.com](mailto:umisalamah030826@gmail.com)<sup>1</sup> [diahprihastiwi@untidar.ac.id](mailto:diahprihastiwi@untidar.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak**

PT BPR BKK Jateng (Perseroda) adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Tengah yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya sebagai Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Perusahaan ini memiliki berbagai kantor cabang yang tersebar di berbagai wilayah Jawa Tengah, termasuk di Kota Magelang. Sebagai lembaga keuangan, BPR memiliki peran strategis dalam menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat, tetapi juga dihadapkan pada tantangan dalam mengelola risiko pengendalian internal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang serta dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS). Pengendalian internal yang efektif menjadi elemen penting dalam memastikan kelancaran proses pengelolaan klaim asuransi kredit, mengurangi potensi risiko, dan meningkatkan tata kelola perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal yang baik mampu meminimalisir risiko kewajiban segera, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat manajemen risiko perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang dalam mengoptimalkan sistem pengendalian internal untuk mendukung keberlanjutan operasional perusahaan.

**Kata kunci:** Pengendalian Internal, Klaim Asuransi Kredit, Mitigasi Risiko, Kewajiban Segera, PT BPR BKK Jateng

**Abstract**

*PT BPR BKK Jateng (Perseroda) is one of the Regional-Owned Enterprises (BUMD) in Central Java Province engaged in financial services, especially as a People's Credit Bank (BPR). This company has various branch offices spread across various regions of Central Java, including in Magelang City. As a financial institution, BPR has a strategic role in distributing financing to the community, but is also faced with challenges in managing internal control risks. This study aims to analyze the effectiveness of internal control in managing credit insurance claims at PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang and its impact on mitigating the risk of immediate liabilities (KWS). Effective internal control is an important element in ensuring the smooth running of the credit insurance claim management process, reducing potential risks, and improving corporate governance. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of good internal control can minimize the risk of immediate liabilities, increase operational efficiency, and strengthen corporate risk management. This research is expected to contribute to PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang in optimizing the internal control system to support the sustainability of the company's operations.*

**Keywords:** Internal Control, Credit Insurance Claims, Risk Mitigation, Immediate Obligations, PT BPR BKK Jateng.

## **PENDAHULUAN**

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalirkannya kembali dalam bentuk kredit atau layanan keuangan lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalirkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi utama bank mencakup pengelolaan simpanan, pemberian kredit, serta penyediaan layanan keuangan yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat (Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1998).

PT BPR BKK Jateng Perseroda merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan fokus utama pada pembiayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah Jawa Tengah (PT BPR BKK Jateng (Perseroda), 2023). Perusahaan ini juga memiliki sistem pengendalian internal yang bertujuan untuk memastikan efisiensi operasional, transparansi, dan mitigasi risiko dalam pengelolaan klaim kredit serta kewajiban segera (KWS) (Muhammad Zaqlul Reza, 2023).

Sektor perbankan, sebagai pilar utama sistem keuangan, memiliki peran krusial dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Namun, aktivitas perbankan juga dihadapkan pada berbagai risiko, dengan risiko kredit sebagai salah satu tantangan terbesar (Ismamudi, 2023). Mitigasi risiko kredit menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga perbankan, dan salah satu cara yang umum digunakan adalah melalui asuransi kredit. Dengan memiliki asuransi kredit, bank dapat mengalihkan sebagian risiko kerugian akibat gagal bayar debitur kepada perusahaan asuransi (Fahmi and Raharja, 2024). Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan klaim asuransi kredit menjadi sangat penting.

Klaim Asuransi Kredit merupakan proses di mana pemegang polis mengajukan permintaan kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan pembayaran atau kompensasi atas kerugian finansial yang dijamin dalam polis asuransi. Proses ini dimulai setelah terjadinya peristiwa yang menyebabkan kerugian, seperti gagal bayar oleh debitur. Dalam konteks asuransi kredit, klaim diajukan ketika debitur tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran pinjaman, sehingga pihak asuransi akan memberikan ganti rugi kepada kreditur sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis (Thamrin Abdullah, 2018). Klaim asuransi kredit sangat penting bagi lembaga keuangan seperti PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang, karena dapat membantu memitigasi risiko kewajiban segera (KWS) yang mungkin timbul akibat ketidakmampuan debitur dalam melunasi pinjaman. Dengan adanya pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan klaim, perusahaan dapat memastikan bahwa proses klaim berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dengan demikian, efektivitas pengendalian internal di PT BPR BKK Jateng memiliki dampak signifikan terhadap mitigasi risiko kewajiban segera. Melalui penerapan sistem kontrol yang baik, bank dapat memastikan bahwa klaim asuransi kredit dikelola dengan efisien dan efektif, mendukung keberlanjutan operasional serta stabilitas keuangan lembaga (Audila and Pramudyastuti, 2020). Dengan demikian, efektivitas pengendalian internal di PT

BPR BKK Jateng memiliki dampak signifikan terhadap mitigasi risiko kewajiban segera. Melalui penerapan sistem kontrol yang baik, bank dapat memastikan bahwa klaim asuransi kredit dikelola dengan efisien dan efektif, mendukung keberlanjutan operasional serta stabilitas keuangan lembaga (Farid Setya Nugraha, 2018).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa sumber, melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lokasi penelitian (Zuchri Abdussamad, 2021). Menurut (Sugiyono, 2014), metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dengan mengumpulkan data deskriptif yang dihasilkan dari interaksi langsung dengan subjek penelitian. Data primer akan diperoleh dari pihak manajemen dan staf terkait di PT BPR BKK Jateng, sedangkan data sekunder akan dikumpulkan dari dokumen-dokumen internal perusahaan yang berkaitan dengan pengendalian internal dan pengelolaan klaim asuransi. Analisis data akan dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi saat ini dari sistem pengendalian internal dan dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS).

Objek penelitian ini yaitu PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang yang beralamat di Jl. Sarwo Edhie Wibowo No.46, Kranggan, Mertoyudan, Magelang, Jawa Tengah, 56172. Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari sampai bulan Maret 2025.

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data juga harus jelas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Berdasarkan sumbernya data penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi kepada pengumpul data, dan dapat mencerminkan kebenaran berdasarkan apa yang dilihat dan didengar oleh peneliti (Meita Sekar Sari, 2019). Data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui metode seperti wawancara, kuesioner, atau observasi. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara pada beberapa karyawan PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang yang berhubungan dengan pembahasan yang diambil oleh penulis.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang terkait secara tidak langsung dengan permasalahan penelitian tertentu. Data yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti buku, jurnal, laporan, dan dokumen lainnya. Data sekunder digunakan untuk mendukung analisis dan memberikan konteks tambahan terhadap penelitian (Meita Sekar Sari, 2019). Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa artikel dan jurnal mengenai Klaim Kredit Asuransi dan Kewajiban Segera (KWS) sebagai referensi penelitian yang didapat melalui internet.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik memperoleh dan mengumpulkan data sebagai berikut:

**a. Observasi**

Teknik observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pengelolaan klaim asuransi kredit di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. Peneliti mencatat berbagai kegiatan dan prosedur yang berlangsung dalam pengelolaan klaim untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas pengendalian internal.

**b. Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti Kepala Operasional dan staf yang terlibat dalam proses pengendalian internal dan pengelolaan klaim. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi mendalam mengenai tantangan dan praktik terbaik dalam sistem pengendalian internal.

**c. Metode Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari dokumen atau arsip yang relevan (detik.com, 2023), seperti struktur organisasi, catatan perusahaan, atau dokumen kebijakan terkait klaim asuransi kredit pada PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. Teknik ini membantu peneliti mendapatkan data sekunder yang mendukung analisis.

Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi akan direduksi. Proses ini melibatkan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstrakan data mentah dari catatan lapangan. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan dieliminasi (M. Anwar Rifa'i, 2024). Pada reduksi data penulis meringkas transkrip wawancara yang dilakukan bersama Kepala Operasional dan Staf Kesekretariatan & umum terkait prosedur klaim, mengidentifikasi poin-poin kunci mengenai hambatan dalam proses, pengendalian internal, mitigasi risiko, dan kewajiban segera (kws) serta mencatat efisiensi proses klaim.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Efektivitas Pengendalian Internal**

Pengendalian internal berfungsi untuk melindungi aset perusahaan dan memastikan bahwa semua prosedur hukum serta kebijakan manajemen dijalankan dengan baik. Hasil observasi dan wawancara dengan pihak manajemen PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang menunjukkan bahwa proses pengelolaan klaim asuransi kredit dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, mulai dari identifikasi pembiayaan bermasalah, pemberkasan dokumen, pengajuan klaim ke perusahaan asuransi, hingga pencairan dana klaim. Namun, dalam implementasinya masih terdapat beberapa hambatan administratif dan keterlambatan dalam pengumpulan dokumen pendukung klaim yang berdampak pada waktu penyelesaian klaim.

Dalam pembagian tanggung jawab fungsional melibatkan pemisahan fungsi secara tegas antara fungsi operasional, akuntansi, dan penyimpanan untuk memastikan efektivitas pengendalian internal. Struktur organisasi dirancang sedemikian rupa agar setiap unit memiliki tanggung jawab spesifik sesuai dengan tugas pokoknya. Pemisahan ini bertujuan untuk mencegah penyimpangan, meningkatkan akuntabilitas, dan meminimalkan risiko yang

dapat terjadi dalam pengelolaan klaim asuransi kredit.

#### **a. Kegiatan Pengendalian**

PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang telah menerapkan berbagai bentuk kegiatan pengendalian untuk memastikan proses pengajuan dan pencairan klaim asuransi kredit berjalan sesuai prosedur dan mengurangi risiko kerugian akibat kredit bermasalah. Pengendalian dilakukan melalui penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), pemeriksaan dokumen berlapis, serta pelibatan unit audit internal dalam evaluasi proses klaim.

*Standard Operating Procedure* (SOP) klaim asuransi kredit mengatur tahapan yang harus dilakukan sejak terjadinya kredit macet, antara lain pemberitahuan wanprestasi, pengumpulan dokumen pendukung (seperti polis asuransi, perjanjian kredit, dan bukti tagihan), hingga penyampaian klaim ke pihak asuransi dalam jangka waktu tertentu. SOP ini secara struktural sudah memadai, namun temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasinya masih belum konsisten di lapangan. Hal ini terlihat dari beberapa kasus keterlambatan pengajuan klaim yang melebihi batas waktu 30 hari setelah kredit dinyatakan macet, sehingga meningkatkan risiko klaim ditolak atau tidak dibayar penuh.

Selain itu, kegiatan pengendalian pada aspek verifikasi dokumen seringkali terkendala oleh minimnya koordinasi antarbagian, terutama antara unit kredit, penagihan, dan administrasi asuransi. Kurangnya sistem pencatatan elektronik yang terintegrasi membuat pelacakan klaim menjadi lambat dan rentan terjadi duplikasi atau kehilangan dokumen. Pengendalian preventif seperti pelatihan rutin kepada staf terkait manajemen risiko klaim dan penguatan kontrol atas kelengkapan dokumen juga belum dilakukan secara berkala. Hal ini dapat melemahkan efektivitas pengendalian dalam mencegah kegagalan proses klaim. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kualitas kegiatan pengendalian melalui:

- **Digitalisasi sistem manajemen dokumen klaim**, agar proses dapat dipantau secara real-time.
- **Peningkatan pelatihan dan pemahaman SOP** bagi seluruh pihak terkait, terutama dalam hal tenggat waktu pengajuan klaim.
- **Audit berkala** terhadap efektivitas pelaksanaan SOP dan pencapaian target klaim yang berhasil dicairkan.

Dengan pengendalian yang lebih kuat dan responsif, bank dapat memperkecil risiko keterlambatan pencairan klaim yang berpengaruh terhadap rasio Kewajiban Segera (KWS) dan menjaga stabilitas likuiditas secara umum.

#### **b. Prosedur Pemberian Klaim Asuransi Kredit di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang**

Prosedur pemberian klaim asuransi kredit merupakan langkah-langkah yang harus diikuti oleh peminjam atau ahli waris untuk mendapatkan kompensasi dari perusahaan asuransi setelah terjadi risiko yang dijamin, seperti kematian atau kecelakaan. Berdasarkan hasil wawancara PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang memanfaatkan layanan asuransi dari beberapa mitra strategis untuk mendukung pengelolaan klaim kredit dan memberikan perlindungan bagi nasabah serta karyawan. Salah satu mitra utama adalah **Jamkrida**, yang berperan sebagai perusahaan penjaminan kredit. Jamkrida memberikan

jaminan atas angsuran kredit, khususnya bagi debitur yang berasal dari sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga memitigasi risiko gagal bayar. Selain itu, bank juga bekerja sama dengan penyedia asuransi **Tenaga Kerja** untuk memberikan perlindungan kesehatan dan keselamatan bagi karyawan. Kolaborasi ini mencakup program asuransi kesehatan, jiwa, dan tenaga kerja, yang dirancang untuk memastikan keamanan finansial bagi seluruh pihak yang terlibat. Namun untuk saat ini bank hanya menggunakan asuransi Jamkrida sebagai sebagai mitra penjaminan utama.

### **Dampak terhadap Mitigasi Risiko Kewajiban Segera (KWS)**

Dari data yang diperoleh, rasio KWS di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang menunjukkan fluktuasi yang signifikan pada saat jumlah klaim asuransi kredit yang belum dicairkan meningkat. Dengan adanya pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan klaim, potensi pembengkakan KWS dapat diminimalisir.

#### **a. Percepatan Pencairan Klaim Asuransi Kredit**

Berdasarkan hasil penelitian, keterlambatan dalam proses klaim seringkali disebabkan oleh kelengkapan dokumen yang tidak terpenuhi tepat waktu, kurangnya koordinasi antardepartemen, serta belum optimalnya sistem pemantauan status klaim secara terintegrasi. Dalam beberapa kasus, keterlambatan pengajuan klaim ke perusahaan asuransi mencapai lebih dari 30 hari sejak kredit dinyatakan wanprestasi. Kondisi ini berdampak pada lamanya pencairan dana klaim dan menurunkan efektivitas penanganan kredit bermasalah. Akibatnya, arus kas bank terganggu dan menyebabkan tekanan terhadap rasio Kewajiban Segera (KWS), yang merupakan salah satu indikator penting dalam menjaga likuiditas.

Upaya percepatan pencairan klaim yang perlu diperhatikan yaitu peningkatan koordinasi internal antara bagian kredit, bagian administrasi asuransi, dan unit penagihan, untuk memastikan proses berjalan tanpa hambatan administratif. Dengan adanya percepatan proses klaim, bank dapat memperoleh dana pengganti kredit macet lebih cepat, yang secara langsung memperkuat posisi likuiditas dan menjaga rasio KWS tetap dalam batas aman.

#### **b. Penghindaran Beban Kerugian Kolektabilitas**

Salah satu dampak penting dari efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit adalah kemampuannya dalam menghindari beban kerugian akibat penurunan kualitas kolektabilitas kredit. Dalam konteks PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang, klaim asuransi kredit berperan sebagai instrumen mitigasi untuk menutup potensi kerugian dari kredit yang masuk kategori macet (kolektabilitas 5). Ketika klaim asuransi berhasil dicairkan secara cepat dan tepat, bank dapat segera melakukan pencatatan penerimaan atas penggantian kerugian dari pihak asuransi. Hal ini memungkinkan bank untuk menghindari pencadangan biaya kerugian yang



besar, yang umumnya harus dibentuk sesuai dengan regulasi jika terjadi penurunan kualitas kredit yang tidak segera tertutupi. Sebaliknya, apabila proses klaim tertunda atau ditolak, maka beban kerugian akan langsung ditanggung bank dan tercermin dalam laporan keuangan sebagai penurunan aset produktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses klaim yang tidak efektif cenderung memperpanjang masa kredit dalam kolektabilitas bermasalah tanpa adanya kepastian pelunasan. Dengan pengendalian internal yang efektif terutama dalam aspek ketepatan waktu pengajuan, kelengkapan dokumen, dan koordinasi lintas unit kerja bank dapat mempercepat konversi kredit macet menjadi pendapatan pengganti melalui klaim. Keberhasilan dalam mengelola klaim asuransi kredit menjadi salah satu kunci penting dalam menghindari beban kerugian bank secara berkelanjutan.

### **Menjaga Stabilitas Kolektabilitas Kredit secara Agregat**

Untuk menjaga stabilitas kolektabilitas kredit, PT BPR BKK Jateng KC Magelang perlu:

1. Memastikan setiap kredit yang diasuransikan dapat diklaim secara tepat waktu saat terjadi wanprestasi, agar pencatatan kerugian dapat segera ditutupi dan tidak membebani cadangan bank.
2. Melakukan segmentasi risiko pada portofolio kredit untuk mengetahui area yang rawan peningkatan kolektabilitas buruk, dan memperkuat asuransi serta pengendalian internal pada segmen tersebut.
3. Membangun sistem pelaporan kolektabilitas terintegrasi dengan pengelolaan klaim, agar perubahan status kredit segera direspon dengan tindakan administratif sesuai SOP klaim asuransi.

Dengan cara ini, stabilitas kolektabilitas kredit secara agregat dapat dipertahankan dalam batas aman, sekaligus mendukung keberlangsungan usaha dan daya tahan bank terhadap tekanan risiko eksternal.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, penulis mendapat kesimpulan yaitu:

1. Pengendalian internal yang diterapkan oleh PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang telah mencakup unsur-unsur utama seperti lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan, namun implementasinya masih menghadapi kendala seperti keterlambatan dalam pengumpulan dokumen dan kurangnya sistem pemantauan klaim yang terintegrasi.
2. Efektivitas pengendalian internal terbukti berperan penting dalam mempercepat proses klaim asuransi kredit, yang pada akhirnya berdampak positif dalam menekan risiko Kewajiban Segera (KWS), menjaga likuiditas bank, dan menghindari beban kerugian akibat gagal klaim. Dengan proses klaim yang lebih cepat dan tertib, bank dapat segera menerima pengganti atas kredit bermasalah dan menjaga arus kas tetap sehat.
3. Klaim asuransi kredit yang dikelola secara efektif secara tepat waktu dan sesuai prosedur dapat langsung menutup kerugian akibat kredit macet

(kolektabilitas 5). Hal ini dapat menjaga stabilitas kolektabilitas kredit secara agregat, karena klaim yang cepat dicairkan dapat segera menutup kerugian akibat kredit macet, sehingga mendukung keberlanjutan operasional dan kesehatan keuangan bank.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, untuk dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit dan dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS) pada PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Meningkatkan Konsistensi Implementasi SOP Klaim Asuransi Kredit  
PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang disarankan untuk memastikan bahwa seluruh unit kerja yang terlibat, seperti bagian kredit, administrasi asuransi, dan penagihan, benar-benar memahami dan menerapkan SOP klaim asuransi kredit secara konsisten. Langkah ini mencakup penegakan tenggat waktu maksimal pengajuan klaim sejak kredit dinyatakan wanprestasi (misalnya 30 hari), serta pemeriksaan kelengkapan dokumen sesuai checklist standar. Penerapan sanksi administratif internal bagi keterlambatan atau kelalaian juga dapat diberlakukan untuk meningkatkan disiplin dan kepatuhan.
2. Mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Klaim Berbasis Digital Perlu dibuat sistem informasi terintegrasi yang mencakup seluruh tahapan proses klaim, mulai dari pencatatan data kredit macet, pengumpulan dokumen, pelacakan status klaim, hingga pencairan dana dari pihak asuransi. Sistem ini harus dapat diakses oleh unit terkait secara real-time dan dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis apabila ada keterlambatan atau kekurangan dokumen. Digitalisasi ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan atau duplikasi dokumen serta meningkatkan akurasi data.
3. Melaksanakan Pelatihan Rutin bagi Karyawan Terkait Proses Klaim  
Pengetahuan dan keterampilan karyawan merupakan kunci keberhasilan pengendalian internal. Oleh karena itu, perlu diadakan pelatihan secara berkala, minimal setiap enam bulan, bagi seluruh staf yang terlibat dalam proses klaim. Materi pelatihan dapat mencakup pemahaman detail SOP klaim, cara mengisi dan memverifikasi dokumen klaim, serta studi kasus tentang kendala yang pernah terjadi. Pelatihan ini juga harus dilengkapi dengan evaluasi untuk mengukur tingkat pemahaman peserta dan tindak lanjut bagi yang belum memenuhi standar kompetensi.
4. Perlu adanya Monitoring dan Evaluasi Berkala terhadap Proses Klaim Asuransi  
Diperlukan sistem monitoring yang terstruktur untuk menilai kinerja pengelolaan klaim asuransi kredit. Monitoring ini mencakup pelacakan status klaim, waktu penyelesaian, tingkat keberhasilan pencairan, serta kendala yang sering muncul. Hasil monitoring harus dijadikan dasar untuk perbaikan sistem, penyempurnaan SOP, dan pengambilan keputusan strategis oleh manajemen. Dengan adanya pengawasan berkelanjutan, potensi risiko dapat diidentifikasi dan ditangani lebih dini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Audila, R.P. And Pramudyastuti, O.L. (2020) 'Analisis Sistem Pengendalian Internal Pada Penerimaan Premi Asuransi Di PT. Jasaraharja Putera Analysis Of Internal Control System In The Acceptance Of Insurance Premiums In PT. Jasaraharja Putera', *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi* [Preprint]. Available At: <Http://Jurnalekonomi.Unisla.Ac.Id/Index.Php/Jpensi>.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional (1998) *Presiden Republik Indonesia*. Available At: <Www.Bphn.Go.Id>.
- Detik.Com (2023) '5 Jenis Teknik Pengumpulan Data Beserta Pengertiannya'. Available At: <Https://Www.Detik.Com/Edu/Detikpedia/D-6950098/5- Jenis-Teknik-Pengumpulan-Data-Beserta-Pengertiannya> (Accessed: 24 March 2025).
- Fahmi, R. And Raharja, B. (2024) *Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Gagal Bayar Debitur Pada Layanan Peer To Peer Lending Di Indonesia*.
- Farid Setya Nugraha (2018) 'Farid Setya Nugraha 15213080'.
- Ismamudi, N.H.S. (2023) 'Peran Bank Dan Lembaga Keuangan Dalam Pengembangan Ekonomi: Tinjauan Literatur', *Jurnal Akuntansi Neraca*, Volume 1, No. 2.
- M. Anwar Rifa'i (2024) 'Reduksi Data, Penyajian Data, Dan Penarikan Kesimpulan Dalam Penelitian Kualitatif'. Available At: <Https://Staidasumsel.Ac.Id/Reduksi-Data-Penyajian-Data-Dan-Penarikan-Kesimpulan-Dalam-Penelitian-Kualitatif/> (Accessed: 24 March 2025).
- Meita Sekar Sari, M.Z. (2019) 'Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura'.
- Muhammad Zaqlul Reza (2023) *Analisis Sistem Akuntansi Pemberian Kredit Pada PT BPR BKK Jateng (Perseroda) Kantor Cabang Utama Semarang*
- Pt Bpr Bkk Jateng (Perseroda) (2023) 'PT BPR BKK Jateng (Perseroda)'. Available At: <Https://Bkkjateng.Co.Id/Ppid/Profil-Badan-Publik/> (Accessed: 23 March 2025).
- Sugiyono (2014) 'Bab III'.
- Thamrin Abdullah, S.W. (2018) *Media Acana W P E N E R B I T Bank & Lembaga Keuangan*. Available At: <Www.Mitrawacanamedia.Com>.
- Zuchri Abdussamad (2021) 'Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif'.