

## Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dalam Pengelolaan Klaim Asuransi Syariah di Indonesia

Muhammad Husnul Dzaky<sup>1</sup>, Nurlaila<sup>2</sup>, Tri Inda Fadhila Rahma<sup>3</sup>

husnulzaky4@gmail.com, nurlaila@uinsu.ac.id, triindafadhila@uinsu.ac.id

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Sumatera Utara

### ABSTRACT

*The sharia insurance industry is growing rapidly in Indonesia, but the management of insurance claims still faces challenges related to the effectiveness of accounting information systems. The study aims to analyze the effectiveness of accounting information systems in the management of sharia insurance claims. The research method used is a case study at one of the leading Shariah insurance companies. Data is collected through interviews, observations, and documentation studies. Data analysis is carried out qualitatively with a descriptive approach. The results of the research show that the accounting information system used has been quite effective in supporting the process of sharia insurance claims. However, there are some aspects that need to be improved, such as system integration, data quality, and compliance with Sharia principles. Recommendations to improve the effectiveness of accounting information systems include improving the functionality of systems, improving procedures, as well as enhancing the competence of human resources. Implementation of these recommendations is expected to improve the performance of sharia insurance companies and customer satisfaction.*

**Keywords:** Accounting Information Systems; Claims Management; Sharia Insurance

### ABSTRAK

Industri asuransi syariah berkembang pesat di Indonesia, namun pengelolaan klaim asuransi masih menghadapi tantangan terkait efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan telah cukup efektif dalam mendukung proses klaim asuransi syariah. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti integrasi sistem, kualitas data, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi akuntansi mencakup peningkatan fungsionalitas sistem, penyempurnaan prosedur, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan asuransi syariah dan kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** Sistem informasi akuntansi; Pengelolaan klaim; Asuransi syariah

### PENDAHULUAN

Asuransi merupakan salah satu bentuk manajemen risiko yang sangat penting dalam kehidupan modern. Keberadaannya memberikan perlindungan finansial bagi individu, keluarga, dan bisnis dari berbagai kemungkinan risiko yang dapat terjadi,

seperti kecelakaan, sakit, kematian, kebakaran, bencana alam, dan lain-lain (Ronaldo, 2024). Melalui asuransi, seseorang atau entitas dapat memindahkan risiko yang dimilikinya kepada perusahaan asuransi dengan membayar premi secara berkala. Jika kemudian terjadi suatu peristiwa yang ditanggung oleh asuransi, maka perusahaan asuransi akan memberikan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan polis asuransi (Al-Ayubi, 2024).

Keberadaan asuransi tidak hanya memberikan jaminan dan ketenangan bagi pihak tertanggung, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas ekonomi dan sosial secara keseluruhan. Semakin banyak orang atau entitas yang menggunakan asuransi, semakin terdistribusi pula risiko-risiko yang ada, sehingga dampak finansial dari suatu peristiwa dapat diminimalisir (Maskanah, 2016). Oleh karena itu, asuransi menjadi semakin penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan modern, baik bagi individu, keluarga, maupun bisnis. Dengan pemahaman yang baik tentang manfaat dan mekanisme asuransi, masyarakat dapat memperoleh perlindungan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing (Rukmanasari, Pratiwi, Masse, & Alwi, 2023).

Salah satu jenis asuransi yang sedang dikembangkan adalah asuransi syariah. Mengingat evolusi industri asuransi, keberadaan dan perkembangan sistem informasi tidak dapat diabaikan. Karena perusahaan asuransi syariah mengadopsi prosedur yang berbeda dengan asuransi tradisional, maka pemanfaatan sistem informasi pada perusahaan asuransi syariah murni diharapkan dapat mendukung efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan (P. I. Sari, 2020).

Industri asuransi syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan keuangan berbasis prinsip-prinsip syariah. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan asuransi syariah adalah proses penanganan klaim asuransi. Proses ini membutuhkan sistem informasi akuntansi (SIA) yang efektif untuk memastikan akurasi, kecepatan, dan transparansi dalam pengelolaan klaim (Hanifah, Seltina, & Purwanto, 2024).

Efektivitas sistem informasi merujuk pada seberapa baik sistem informasi mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan menyediakan data yang akurat, tepat waktu, dan relevan. Sistem informasi yang efektif mampu mengintegrasikan berbagai fungsi dan proses dalam organisasi, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan responsif terhadap perubahan lingkungan. Efektivitas ini tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut diimplementasikan dan digunakan oleh para pengguna dalam organisasi. Penggunaan yang optimal dari sistem informasi dapat mengurangi kesalahan, mempercepat aliran informasi, dan meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan (Efendi, 2016).

Selain itu, efektivitas sistem informasi juga dinilai dari kemampuan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan spesifik pengguna dan memfasilitasi proses

bisnis yang ada. Sistem informasi yang dirancang dengan baik harus mampu menangani kompleksitas data dan memberikan solusi yang relevan untuk masalah yang dihadapi oleh organisasi. Evaluasi efektivitas sering melibatkan pengukuran kinerja sistem melalui indikator seperti kepuasan pengguna, kecepatan akses informasi, dan dampak terhadap pencapaian tujuan bisnis. Dengan demikian, efektivitas sistem informasi menjadi kunci penting dalam mendukung operasional yang efisien dan strategis di dalam organisasi (Sula, 2024).

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem yang terintegrasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, mengklasifikasi, mengolah, menganalisis, dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan (Zuwardi & Padli, 2020). Dalam konteks industri asuransi syariah, SIA berperan penting dalam mendukung berbagai proses bisnis, termasuk di dalamnya adalah pengelolaan klaim asuransi. Pengelolaan klaim asuransi syariah adalah salah satu proses kunci dalam operasional perusahaan asuransi syariah. Proses ini melibatkan berbagai pihak, prosedur, dan data yang harus dikelola dengan baik untuk memastikan bahwa pembayaran klaim kepada peserta asuransi dilakukan secara adil, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan syariah. Efektivitas pengelolaan klaim asuransi syariah menjadi sangat penting karena dapat berdampak langsung pada kepuasan dan kepercayaan peserta asuransi, serta citra perusahaan asuransi syariah di mata masyarakat (Masduqie, Hardiyanti, & Panjaitan, 2023).

Dalam pengelolaan klaim asuransi syariah, SIA berperan penting untuk memfasilitasi berbagai aktivitas, seperti pengajuan klaim, verifikasi dokumen, perhitungan nilai klaim, pengambilan keputusan, dan pembayaran klaim. Sistem informasi yang efektif dan efisien dapat membantu perusahaan asuransi syariah dalam memproses klaim dengan cepat, akurat, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Gunawan & Syafina, 2023). Selain itu, SIA juga dapat membantu perusahaan asuransi syariah dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data klaim historis untuk keperluan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan yang lebih baik (Febrilyantri, 2021).

Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa permasalahan yang dapat muncul terkait efektivitas SIA dalam pengelolaan klaim asuransi syariah. Salah satu permasalahan utama adalah integrasi data dan sistem informasi. Sering kali, perusahaan asuransi syariah menggunakan beberapa sistem informasi yang tidak terintegrasi dengan baik, sehingga menimbulkan kesulitan dalam mengakses, mengelola, dan menganalisis data klaim secara komprehensif (Fajar Nugraha Permana & Asmai Ishak, 2023). Hal ini dapat menyebabkan informasi yang tidak akurat dan pengambilan keputusan yang tidak tepat. Selain itu, keamanan data klaim asuransi syariah juga menjadi isu penting yang harus diperhatikan. Data klaim asuransi syariah mengandung informasi sensitif mengenai peserta asuransi, seperti identitas, riwayat kesehatan, dan transaksi keuangan. Jika keamanan data ini tidak

memadai, dapat menimbulkan risiko kebocoran informasi dan berdampak pada kepercayaan peserta asuransi terhadap Perusahaan (Aliyah, Nurlaila, & Lubis, 2022).

Kecepatan proses pengelolaan klaim asuransi syariah juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi efektivitas SIA. Proses yang lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta asuransi dan berdampak pada citra perusahaan asuransi syariah (A & Yusrizal, 2023). Dalam beberapa kasus, lambatnya proses pengelolaan klaim dapat disebabkan oleh keterbatasan kemampuan sistem informasi dalam memproses data dan mendukung pengambilan keputusan secara cepat. Selain itu, ketepatan informasi yang dihasilkan oleh SIA juga menjadi isu penting dalam pengelolaan klaim asuransi syariah. Informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan pembayaran klaim, yang dapat merugikan baik pihak perusahaan asuransi syariah maupun peserta asuransi (Amani, 2019).

Faktor lain yang juga perlu diperhatikan adalah kemudahan penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user-friendly*) (L. Sari, Harmain, & Nurlaila, 2023). Sistem informasi yang kompleks dan sulit digunakan oleh pengguna, seperti pihak *underwriting*, klaim, dan akuntansi, dapat menghambat efisiensi proses pengelolaan klaim asuransi syariah (Firdaus & Akmal, 2019). Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengajuan, verifikasi, dan pembayaran klaim. Mengingat pentingnya efektivitas SIA dalam pengelolaan klaim asuransi syariah, analisis terhadap isu-isu yang telah disebutkan menjadi sangat penting untuk dilakukan (Cholilalah, Rois Arifin, 1967). Analisis ini dapat membantu perusahaan asuransi syariah dalam mengidentifikasi permasalahan dan mengembangkan solusi yang dapat meningkatkan kinerja proses pengelolaan klaim asuransi syariah (Putri & Irman, 2022).

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari analisis efektivitas SIA dalam pengelolaan klaim asuransi syariah antara lain meningkatkan kecepatan dan akurasi proses pengelolaan klaim asuransi syariah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta asuransi dan memperkuat citra perusahaan. Selain itu, efektivitas SIA dapat meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data klaim asuransi syariah, sehingga dapat mengurangi risiko kebocoran informasi sensitif (Syafira, 2021). SIA juga dapat meningkatkan kemampuan perusahaan asuransi syariah dalam menganalisis data klaim historis untuk keperluan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan yang lebih baik serta membantu perusahaan asuransi syariah dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam SIA, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan klaim asuransi syariah secara keseluruhan. Dengan demikian, analisis efektivitas SIA dalam pengelolaan klaim asuransi syariah menjadi sangat penting dilakukan oleh perusahaan asuransi syariah untuk dapat meningkatkan kinerja, kepuasan peserta asuransi, dan daya saing di industri asuransi syariah.

Pengelolaan klaim dalam asuransi syariah merupakan salah satu aspek krusial yang menentukan tingkat kepuasan peserta serta kredibilitas perusahaan

asuransi. Di Indonesia, asuransi syariah telah berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya produk keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam konteks ini, sistem informasi akuntansi (SIA) memegang peranan penting untuk memastikan proses klaim berjalan secara efektif, transparan, dan efisien. SIA yang efektif dapat membantu perusahaan asuransi syariah dalam mengelola klaim dengan meminimalisir kesalahan, mempercepat waktu penyelesaian klaim, serta memastikan bahwa semua transaksi dicatat dengan akurat sesuai dengan ketentuan syariah.

Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi umum berbasis syariah di Indonesia. Asuransi umum syariah, yang mencakup berbagai produk seperti asuransi kendaraan, properti, dan kesehatan, membutuhkan sistem informasi yang mampu menangani kompleksitas pengelolaan klaim yang muncul dari beragam jenis produk tersebut. Dengan menilai sejauh mana SIA dapat mendukung proses pengelolaan klaim asuransi umum syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan asuransi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **1. Definisi Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data dengan tujuan menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pengambil keputusan (Romney & Steinbart, 2015; Tawabina, Nasution, & Nurwani, 2023). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah integrasi antara individu, teknologi informasi, dan prosedur yang dirancang untuk mengubah data keuangan menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Menurut (Syafira, 2021) Sistem Informasi Akuntansi adalah sekumpulan sumber daya, termasuk tenaga kerja dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan serta data lainnya menjadi informasi yang berguna.

Menurut (Dharmawan, 2023; Wilkinson, 2000) Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem yang menyediakan informasi mengenai akuntansi dan keuangan, serta informasi tambahan yang dihasilkan dari proses transaksi akuntansi rutin. Menurut Hall dalam Kurniawan & Shahab (2020), sistem ini mencakup formulir, catatan, prosedur, alat komunikasi, dan tenaga kerja yang terintegrasi untuk mengubah data keuangan menjadi informasi keuangan. Sementara itu, Moscovice, Simkin, dan Bagranoff dalam Zamzami, Nusa, & Faiz (2021) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai sistem yang bertugas mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan.

### **2. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut (Hidayati, Utami, & Masripah, 2022) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) bertujuan untuk mendukung fungsi bisnis dan pengambilan keputusan manajerial, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan peraturan yang berlaku, serta melindungi aset perusahaan. Sedangkan menurut (Kasma, Siaulhak, & Kurniadi, 2022) Sistem informasi akuntansi bertujuan untuk menyajikan laporan keuangan yang tepat dan terkini, menjaga keamanan aset perusahaan, mendukung manajemen dalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan, serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk kepatuhan dan pengendalian internal.

Menurut Hall dalam Kurniawan & Shahab (2020) Tujuan dari sistem informasi akuntansi adalah untuk mengumpulkan dan menyimpan data terkait aktivitas dan transaksi perusahaan, mengolah data tersebut menjadi informasi yang bermanfaat bagi manajemen, dan mengawasi proses-proses yang berlangsung di dalam perusahaan. (Fajar Nugraha Permana & Asmai Ishak, 2023) Tujuan dari sistem informasi akuntansi adalah untuk mengumpulkan dan menyimpan data tentang kegiatan organisasi, mengolah data tersebut menjadi informasi yang berguna bagi manajemen, mengawasi proses-proses yang terjadi dalam organisasi, dan menyampaikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Syafira, (2021) Sistem informasi akuntansi dirancang untuk mengumpulkan dan menyimpan data mengenai kegiatan serta transaksi perusahaan, mengolah informasi tersebut menjadi data yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan, serta mengelola aktivitas perusahaan secara terstruktur dan sistematis. Menurut Tawabina, Nasution, & Nurwani (2023), sistem ini bertujuan untuk memberikan informasi yang mendukung perencanaan, pengendalian, dan keputusan, melindungi aset perusahaan dan memastikan data yang akurat, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

### **3. Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut (Siregar, Wahyuni, & Bancin, 2020) Komponen sistem informasi akuntansi mencakup individu yang mengelola dan melaksanakan tugas-tugas terkait sistem, prosedur dan petunjuk yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan data, informasi tentang organisasi serta aktivitas bisnisnya, perangkat lunak yang memproses data, infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, perangkat jaringan, dan basis data, serta mekanisme pengendalian internal dan keamanan yang memastikan integritas sistem. Sedangkan menurut Hall dalam Kurniawan & Shahab, (2020) Komponen dari sistem informasi akuntansi meliputi individu yang berperan dalam sistem, prosedur dan panduan yang diterapkan, data yang dimasukkan, disimpan, diproses, dan dihasilkan oleh sistem, perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan, serta pengendalian internal yang bertujuan memastikan akurasi dan keandalan sistem.

Menurut Bodnar & Hopwood, (2010) Komponen utama dalam sistem informasi akuntansi mencakup perangkat keras (*hardware*) yang digunakan untuk

merekam, menyimpan, dan mengolah data, perangkat lunak (*software*) yang memproses data, prosedur serta instruksi yang mengatur cara kerja sistem, data yang dimasukkan, disimpan, dan dihasilkan oleh sistem, individu yang terlibat dalam pengoperasian sistem, serta mekanisme pengendalian internal yang bertugas menjaga keamanan dan integritas sistem.

#### 4. Definisi dan Konsep Asuransi Syariah

Menurut Suma & Amin, (2021), Asuransi syariah adalah sistem asuransi yang berlandaskan pada prinsip tolong-menolong (*ta'awun*) dan aturan-aturan syariah Islam, yang menghindari praktik-praktik dalam asuransi konvensional yang melibatkan unsur *gharar*, *maysir*, dan *riba*. Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam (Ali, 2023) asuransi syariah (*ta'min*, *takaful*, atau *tadhamun*) adalah upaya saling melindungi dan membantu antara beberapa individu atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan mekanisme pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu berdasarkan akad (*perjanjian*) yang sesuai dengan syariah.

(Efendi, 2016) menjelaskan bahwa asuransi syariah adalah sistem di mana peserta saling melindungi dan menanggung risiko satu sama lain, dengan prinsip dasar tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan untuk melindungi kepentingan bersama. Sementara itu, (Sula, 2024) mendefinisikan asuransi syariah sebagai pengelolaan risiko yang mematuhi ketentuan syariah, dilakukan secara mutual untuk saling melindungi dan menolong, serta dioperasikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

#### 5. Landasan Hukum Asuransi Syariah:

##### a. Al-Qur'an

Firman Allah dalam surah Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

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

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2022).

Firman Allah dalam surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ...

Artinya: ...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran...(Kementerian Agama Republik Indonesia, 2022)

##### b. Hadits

“Seorang mukmin dengan mukmin yang lain bagaikan satu bangunan, saling menguatkan antara satu dengan yang lain.” (HR. Al-Bukhari dan Muslim)

“Orang-orang beriman bagaikan satu tubuh, jika satu anggota tubuh sakit, maka seluruh tubuh akan merasakannya dengan tidak dapat tidur dan demam.” (HR. Al-Bukhari dan Muslim)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi syariah. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang terjadi dalam konteks pengelolaan klaim asuransi syariah, termasuk sudut pandang, pengalaman, dan perspektif para pemangku kepentingan yang terlibat (Nursapia, 2020).

Desain penelitian yang akan digunakan adalah studi kasus. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan, proses pengelolaan klaim, dan dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan klaim asuransi syariah. Melalui studi kasus, peneliti dapat mengumpulkan data yang kaya dan komprehensif dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk memperoleh pemahaman yang holistik tentang fenomena yang dikaji (Sugiyono, 2021).

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi syariah (Putra, Doho, Savitri, & Fianto, 2023). Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan sistem informasi akuntansi di industri asuransi syariah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis ini berfokus pada efektivitas sistem informasi akuntansi (SIA) dalam pengelolaan klaim asuransi umum syariah di Indonesia. Asuransi umum syariah mencakup berbagai jenis proteksi non-hayat seperti asuransi kendaraan, properti, dan kesehatan, yang berbeda dari asuransi jiwa. SIA berperan penting dalam memastikan bahwa setiap transaksi klaim dicatat dengan akurat dan tepat waktu, serta bahwa proses klaim mengikuti prinsip-prinsip syariah seperti transparansi, keadilan, dan kepatuhan pada akad yang telah disepakati. Dalam industri asuransi, pengelolaan klaim yang efisien dan sesuai dengan syariah adalah kunci untuk menjaga kepercayaan peserta dan keberlanjutan bisnis.

Untuk memperdalam analisis, pembahasan ini menggunakan pendekatan studi kasus pada sebuah perusahaan asuransi umum syariah di Indonesia. Studi kasus ini menyoroti bagaimana perusahaan tersebut menerapkan SIA dalam pengelolaan

klaim, mulai dari proses integrasi SIA dengan operasional klaim hingga tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Dalam konteks asuransi kendaraan berbasis syariah, perusahaan ini telah melakukan berbagai langkah untuk memastikan bahwa sistem informasi akuntansi tidak hanya mendukung efisiensi operasional tetapi juga menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang berlaku.

Hasil dari studi kasus ini menunjukkan bahwa penerapan SIA yang efektif dapat mempercepat proses penyelesaian klaim, mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan, dan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap perusahaan asuransi umum syariah tersebut. Sistem yang baik mampu memastikan bahwa setiap klaim diproses secara tepat waktu dan transparan, sehingga memberikan kepuasan kepada peserta. Temuan ini menegaskan pentingnya peran SIA dalam mendukung kelancaran operasional dan kepatuhan syariah di perusahaan asuransi umum syariah, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan.

### **1. Keakuratan Data Klaim Asuransi**

Berdasarkan hasil kajian literatur, SIA yang diterapkan di perusahaan ini telah mampu menjaga keakuratan data klaim asuransi syariah. Beberapa fitur yang mendukung hal ini antara lain validasi input data secara *real-time* untuk mencegah kesalahan penginputan, penggunaan kode unik untuk setiap pengajuan klaim untuk menjaga identifikasi, adanya otorisasi berjenjang untuk setiap proses persetujuan klaim, integrasi data klaim dengan modul *underwriting*, akuntansi, dan keuangan, manajer Akuntansi menyatakan bahwa tingkat kesalahan dalam pengelolaan data klaim asuransi syariah sangat rendah, kurang dari 1% dari total klaim yang diproses. Hal ini menunjukkan bahwa SIA telah memberikan kontribusi yang baik dalam menjaga keakuratan data klaim.

### **2. Kecepatan Proses Penanganan Klaim**

Salah satu tujuan utama penerapan SIA adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses bisnis, termasuk dalam penanganan klaim asuransi syariah. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa rata-rata waktu penanganan klaim di perusahaan ini adalah 7 hari kerja. Kepala Divisi Teknologi Informasi menjelaskan bahwa SIA yang terintegrasi telah memungkinkan alur proses klaim menjadi lebih cepat dan terstruktur. Beberapa fitur yang mendukung hal ini antara lain otomatisasi verifikasi kelengkapan dokumen klaim, proses perhitungan klaim yang terdigitalisasi, otorisasi persetujuan klaim yang terintegrasi antar bagian terkait, integrasi data klaim dengan modul pembayaran untuk mempersingkat waktu pembayaran.

Manajer Klaim menambahkan bahwa kecepatan proses penanganan klaim juga didukung oleh komitmen seluruh karyawan untuk memberikan layanan terbaik kepada peserta asuransi. Hal ini turut mendorong efisiensi dan efektivitas penerapan SIA dalam pengelolaan klaim asuransi syariah.

### **3. Pengendalian Internal Pengelolaan Klaim**

Pengendalian internal merupakan aspek krusial dalam pengelolaan klaim asuransi syariah. Berdasarkan hasil observasi dan analisis dokumentasi, SIA yang diterapkan di perusahaan ini telah dilengkapi dengan fitur-fitur pengendalian internal yang memadai, antara lain otorisasi berjenjang untuk setiap proses persetujuan klaim, pembagian tugas yang jelas antara fungsi verifikasi, perhitungan, dan pembayaran klaim, *audit trail* yang mencatat setiap aktivitas dan perubahan data klaim, pengendalian akses pengguna berdasarkan hak dan tanggung jawab masing-masing, kebijakan dan prosedur tertulis yang mengatur pengelolaan klaim asuransi syariah.

Manajer Akuntansi menegaskan bahwa pengendalian internal yang kuat merupakan salah satu prioritas utama dalam penerapan SIA di perusahaan ini. Hal ini bertujuan untuk menjaga integritas data, mencegah penyalahgunaan, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

#### **4. Pelaporan Keuangan Pengelolaan Klaim**

SIA yang terintegrasi di perusahaan ini juga telah mampu menghasilkan pelaporan keuangan terkait pengelolaan klaim asuransi syariah secara akurat dan tepat waktu. Beberapa jenis laporan yang dihasilkan antara lain laporan klaim masuk, klaim dibayar, dan klaim dalam proses, laporan rinci klaim berdasarkan jenis, nilai, dan status, laporan analisis rasio klaim (*claim ratio*) dan tingkat pengembalian investasi (*investment yield*), laporan proyeksi cadangan klaim untuk periode mendatang.

Manajer Akuntansi menyatakan bahwa informasi keuangan terkait pengelolaan klaim asuransi syariah yang dihasilkan oleh SIA telah memenuhi kebutuhan manajemen untuk pengambilan keputusan. Laporan-laporan tersebut juga digunakan sebagai dasar penyusunan laporan keuangan perusahaan secara keseluruhan.

Sistem informasi akuntansi memainkan peran penting dalam pengelolaan klaim asuransi syariah. Dalam konteks asuransi syariah, sistem informasi akuntansi harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti bebas dari riba, gharar, dan maysir. Sistem ini mencakup pencatatan, pengolahan, dan pelaporan transaksi-transaksi keuangan terkait klaim asuransi. Efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim dapat dilihat dari sejauh mana sistem dapat mendukung proses pengajuan, verifikasi, dan pembayaran klaim secara akurat, cepat, dan sesuai dengan ketentuan syariah.

Analisis efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi syariah dapat dilakukan melalui pengumpulan data dan informasi terkait implementasi sistem, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Indikator efektivitas dapat mencakup kecepatan dan ketepatan proses klaim, ketersediaan informasi klaim yang lengkap dan akurat, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, serta kepuasan nasabah dalam proses pengajuan klaim. Analisis dapat mencakup aspek

fungsionalitas sistem, integrasi dengan proses bisnis, kualitas data dan informasi, kepuasan pengguna, serta kepatuhan terhadap peraturan dan prinsip syariah.

## KESIMPULAN

Analisis efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi syariah merupakan suatu upaya penting untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat mendukung proses klaim secara efektif dan efisien, serta selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Sistem informasi akuntansi yang efektif memegang peranan vital dalam industri asuransi syariah, sebagai alat untuk mencatat, mengolah, dan melaporkan transaksi-transaksi keuangan terkait klaim asuransi. Efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim dapat dianalisis melalui berbagai indikator, seperti kecepatan dan ketepatan proses klaim, ketersediaan informasi klaim yang lengkap dan akurat, serta kepuasan nasabah dalam pengajuan klaim. Selain itu, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, seperti bebas dari riba, gharar, dan maysir, juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Analisis dapat mencakup evaluasi fungsionalitas sistem, integrasi dengan proses bisnis, kualitas data dan informasi, kepuasan pengguna, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil analisis, dapat dirumuskan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi syariah. Rekomendasi dapat meliputi perbaikan fitur sistem, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan prosedur, serta pengembangan sistem yang lebih terintegrasi dan selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Implementasi rekomendasi ini akan berdampak positif pada kinerja perusahaan asuransi syariah, kepuasan nasabah, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Pada akhirnya, analisis efektivitas sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan klaim asuransi syariah menjadi fondasi bagi perusahaan asuransi syariah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan nasabah, dan memperluas jangkauan bisnisnya. Upaya ini juga dapat mendorong pertumbuhan industri asuransi syariah secara keseluruhan, serta mendukung terciptanya sistem keuangan yang lebih inklusif dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, R. D., & Yusrizal. (2023). Implementasi Manajemen Risiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Di Pt. Prudential Life Assurance Binjai. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 1374–1383. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.30651/jms.v8i2.19465>
- Al-Ayubi, S. (2024). Analisis Maqashid Al-Khamsah Pada Produk Asuransi Syariah. *Tathawwur: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Keuangan Islam*, 2(1), 60–75.

- Aliyah, Z., Nurlaila, N., & Lubis, F. A. (2022). Pengaruh Pengambilan Keputusan Nasabah Melalui Loyalitas Pada Asuransi Takaful Keluarga Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 934. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4425>
- Amani, N. (2019). *Klaim Pada Pt Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera*.
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2010). *Accounting Information System*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Cholilalah, Rois Arifin, A. I. H. (1967). Book Akuntansi Syariah. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Dharmawan, W. (2023). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pengelolaan Keuangan Berbasis Website. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 4(1), 74–83. <https://doi.org/10.31294/justian.v4i1.1952>
- 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>
- Febriyantri, C. (2021). *Akuntansi Syariah pada Perbankan Syariah di Indonesia*. Penerbit NEM.
- 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). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 93. <https://doi.org/10.29103/jak.v7i2.1848>
- Gunawan, D., & Syafina, L. (2023). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Syariah Antara Sharia Conformity And Profitability (SCNP) Dan Syariah Maqashid Index Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi (JUMIA)*, 1(4), 292–307. Retrieved from <https://doi.org/10.55606/jumia.v1i4.2053>
- Hanifah, U., Seltina, F., & Purwanto, M. A. (2024). Tanggung Jawab Asuransi dalam Mekanisme Klaim Asuransi Kerugian: Studi Konsep Tafakul. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan West Science*, 2(03), 393–399.
- Hidayati, S., Utami, K., & Masripah, M. (2022). Implementasi Branchless Banking di SMKN 3 Depok. *Media Abdimas*, 1(3), 107–116. <https://doi.org/10.37817/mediaabdimas.v1i3.2569>
- Kasma, S., Siaulhak, & Kurniadi, W. (2022). Media Pembelajaran Unsur Kimia Pada Smp Negeri 3 Kota Palopo Berbasis Android. *D'computare: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 12(1).

<https://doi.org/10.30605/dcomputare.v12i1.43>

- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: Mushaf Pentashih Lajnah.
- Kurniawan, L., & Shahab, A. R. (2020). Sistem Informasi Akuntansi Dan Kualitas Sistem Akuntansi: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 7, 1–13.
- Masduqie, M. H. A., Hardiyanti, I. S., & Panjaitan, A. S. (2023). Manajemen Risiko Asuransi Syariah: Dasar Hukum, Tahapan Dan Urgensinya. *Yurisprudentia: Jurnal Hukum Ekonomi*, 9(1), 22–38.
- Maskanah, S. (2016). Implementasi Produk Asuransi Jiwa Syari'ah Terhadap Kestabilan Ekonomi Keluarga. *Tsarwah*, 1(02), 111–128.
- Nursapia. (2020). *Penelitian Kualitatif* (H. Sazali, Ed.). Medan: Wal Ashri.
- Putra, A. E., Doho, Y. D. B., Savitri, G. A., & Fianto, L. (2023). Prinsip dan Etika Komunikasi dalam Penggunaan Media Baru. *Jurnal Nomosleca*, 9(2), 216–232. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v9i2.9815>
- Putri, D. T., & Irman, M. (2022). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dengan Menggunakan Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Asuransi Di Kota Pekanbaru. *Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(2), 142–155. <https://doi.org/10.35145/bilancia.v6i2.2256>
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ronaldo, R. (2024). *Manajemen Risiko dan Asuransi*. Jakarta: Deepublish.
- Rukmanasari, I., Pratiwi, N., Mase, R. A., & Alwi, A. (2023). Ketangguhan Finansial Melalui Asuransi Syariah: Perlindungan Holistik Dan Keberlanjutan Ekonomi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Keilmuan Mandira Cendikia*, 1(6), 18–31.
- Sari, L., Harmain, H., & Nurlaila. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Teknologi Informasi Terhadap Pengambilan Keputusan Bisnis Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Sibolga. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 327–340.
- Sari, P. I. (2020). *Tinjauan Maqashid Syariah Pada Produk Asuransi Jiwa Brilliance Hasanah Sejahtera PT Sun Life Financial Indonesia Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Siregar, P. A., Wahyuni, T., & Bancin, K. (2020). Faktor Makroekonomi dan Mikroekonomi dalam Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah di Indonesia. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(1), 89. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v8i1.6091>

- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (cetakan ke). Bandung: Alfabeta.
- Suma, M. A., & Amin, I. Q. (2021). *Asuransi Syariah di Indonesia: Telaah Teologis, Historis, Sosiologis, Yuridis dan Futurologis*. Jakarta: Amzah.
- Syafira, S. (2021). *Sistem Akuntansi Pembayaran Premi Asuransi Syariah Pada PT. Asuransi Ramayana Tbk Unit Syariah*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stei) Jakarta.
- Tawabina, Y., Nasution, Y. S. J., & Nurwani, N. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Kematian Studi Kasus AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(4), 2059–2070.
- Wilkinson, J. W. (2000). *Accounting and Information Systems*. John Wiley & Sons, Inc.
- Zuwardi, & Padli, H. (2020). Sejarah Perkembangan Akuntansi Syariah; Tinjauan Literatur Islam. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 4(2), 69–84.