

## EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS TRANSAKSI ATAS NASABAH BARU, PELAPORAN KLAIM, DAN PENYELESAIAN KLAIM PADA PT AB.

Franciscus Andika Sjahli<sup>1</sup>, Adithya Canakya Buntubulawan<sup>2</sup>, Elizabeth Tiur  
Manurung<sup>3</sup>

[andika828.as@gmail.com](mailto:andika828.as@gmail.com)<sup>1</sup>, [6042101029@student.unpar.ac.id](mailto:6042101029@student.unpar.ac.id)<sup>2</sup>, [eliz@unpar.ac.id](mailto:eliz@unpar.ac.id)<sup>3</sup>

Universitas Katolik Parahyangan

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian internal pada tiga proses operasional utama PT Asuransi Bintang Tbk, yaitu transaksi nasabah baru, pelaporan klaim, dan penyelesaian klaim. Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana penerapan pengendalian internal perusahaan telah mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik serta kesesuaian dengan kerangka kerja COSO Internal Control Framework yang mencakup lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena fokus penelitian terletak pada pencatatan, penggambaran, dan analisis kondisi aktual dari prosedur operasional tanpa melakukan manipulasi variabel. Data penelitian diperoleh dari proses bisnis perusahaan serta respons pengguna layanan yang pernah melakukan pembukaan polis baru dan/atau klaim asuransi kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Asuransi Bintang Tbk telah menjalankan sistem pengendalian internal yang cukup memadai dalam aspek penerimaan nasabah baru, mulai dari proses pemasaran, pengajuan polis, hingga underwriting. Pengendalian internal juga terlihat pada pelaksanaan verifikasi klaim dan mekanisme survei kerugian yang telah mengadopsi inovasi digital seperti virtual survey. Namun demikian, ditemukan sejumlah kelemahan yang berdampak pada efektivitas operasional, antara lain keterlambatan penerbitan polis, kurangnya penjelasan rinci mengenai batas waktu dan prosedur klaim pada saat pembukaan polis, serta ketidakkonsistenan durasi perbaikan kendaraan di bengkel rekanan yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan komunikasi, peningkatan integrasi sistem informasi, perbaikan koordinasi antarbagian, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap mitra eksternal untuk mengurangi risiko operasional dan meningkatkan kualitas layanan. Temuan penelitian memiliki implikasi praktis bagi perusahaan asuransi lainnya, yaitu perlunya penguatan aktivitas pengendalian internal sebagai upaya menjaga kredibilitas perusahaan, meningkatkan efisiensi proses, dan memperkuat kepuasan nasabah pada sektor industri asuransi umum.

**Kata Kunci:** Pengendalian Internal, Nasabah Baru, Pelaporan Klaim, Penyelesaian Klaim.

### PENDAHULUAN

Definisi singkat asuransi ialah istilah yang merujuk pada tindakan, sistem, atau pun bisnis yang bertanggung jawab atas penggantian kerugian untuk jiwa, properti, dan kesehatan dari kejadian tidak terduga seperti kerusakan, kehilangan, atau kematian. Asuransi banyak dianggap sebagai produk konsumsi untuk masyarakat kelas atas yang memiliki dana lebih dan aset yang dirasa perlu mendapat proteksi lebih. Padahal kenyataannya, asuransi memiliki manfaat dan kelebihan lain bagi semua kalangan masyarakat luas. Pada pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), Asuransi atau pertanggungan ialah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang Tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk penggantian kepadanya karena sebuah kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu. Hasil penelitian oleh Ade

Marini tahun 2019.

PT AB merupakan perusahaan asuransi umum yang berdiri sejak 17 Maret 1955 dan terdaftar di OJK. Perusahaan ini menawarkan berbagai produk perlindungan, salah satunya Asuransi Bintang Oto, yaitu asuransi kendaraan bermotor yang menjamin kerusakan akibat tabrakan, pencurian, kebakaran, atau perbuatan jahat pihak lain. Nasabah juga dapat menambah perlindungan terhadap risiko banjir, gempa, kerusuhan, dan tanggung jawab hukum pihak ketiga. Asuransi Bintang dikenal memiliki reputasi baik di industri, dengan beberapa penghargaan seperti Indonesia Top GCG Awards dan The Most Trusted Insurance Winner 2023-2024.

Dalam praktiknya, pengendalian internal dilakukan di dua level: tingkat entitas dan tingkat proses/transaksi. Di tingkat entitas, pengendalian berfokus pada terciptanya lingkungan yang mendukung tata kelola yang baik. Sementara di tingkat proses/transaksi, pengendalian lebih spesifik ditujukan untuk memitigasi risiko dalam transaksi tertentu atau kelompok akun tertentu. Pengendalian di tingkat proses ini sangat penting, karena disinilah potensi kecurangan biasanya muncul. Karena sifatnya yang spesifik dan kontekstual, manajemen perlu menggunakan penilaian (*judgement*) dalam menentukan bagian mana dari proses yang paling rawan dan membutuhkan pengendalian lebih ketat. Penentuan area rawan bisa dilihat dari dua hal: nilai materialitas dan data historis. Misalnya, jika akun belanja persediaan memiliki nilai besar, maka proses pengadaannya, penyimpanannya, hingga pelaporannya harus diawasi dengan ketat. SOP harus mampu mencegah penyimpangan, seperti memastikan nilai BAST sama dengan yang tercatat di laporan keuangan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dari itu topik yang diambil untuk topik ini adalah **EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS TRANSAKSI ATAS NASABAH BARU, PELAPORAN KLAIM, DAN PENYELESAIAN KLAIM PADA PT AB.**

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (*Research Methods for Business*, 2016), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta serta karakteristik objek atau fenomena yang diteliti, tanpa memanipulasi variabel yang ada.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada evaluasi penerapan pengendalian internal dan pengukuran efektivitas prosedur operasional (nasabah baru, pelaporan klaim, dan penyelesaian klaim) sebagaimana adanya pada PT Asuransi Bintang Tbk.

Metode ini memungkinkan peneliti untuk:

- Menyajikan gambaran menyeluruh tentang kondisi aktual pengendalian internal perusahaan
- Mengidentifikasi area yang masih lemah
- Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengamatan dan tanggapan responden.

Metode deskriptif dipilih karena:

- Fokus penelitian adalah evaluasi sistem dan prosedur, bukan pengujian hipotesis eksperimental
- Data yang diperoleh bersifat nyata dan aktual dari responden.
- Hasil penelitian bertujuan praktis, yaitu meningkatkan efektivitas pengendalian internal

dan kepuasan nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Asuransi Bintang Tbk yang pernah melakukan transaksi penerbitan polis baru dan/atau pernah melakukan klaim asuransi kendaraan bermotor.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini dihasilkan informasi mengenai :

### **1. Prosedur munculnya nasabah baru di PT. AB,**

Proses munculnya nasabah baru di PT AB dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis dan saling berkaitan untuk memastikan setiap calon nasabah memperoleh perlindungan yang sesuai dengan kebutuhannya serta memenuhi ketentuan perusahaan.

Tahap pertama adalah tahap pemasaran dan penawaran produk asuransi. Pada tahap ini, agen atau tenaga pemasar perusahaan berperan aktif dalam memperkenalkan berbagai produk asuransi yang dimiliki oleh PT AB kepada calon nasabah. Mereka menjelaskan secara detail mengenai jenis produk yang tersedia, manfaat perlindungan yang ditawarkan, nilai premi yang harus dibayarkan, serta ketentuan, batasan, dan risiko yang melekat pada masing-masing produk. Calon nasabah diberi waktu dan kesempatan untuk memahami informasi tersebut secara menyeluruh agar dapat menentukan jenis asuransi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansialnya. Aktivitas pemasaran ini juga bertujuan membangun kepercayaan antara calon nasabah dan pihak perusahaan, serta memastikan bahwa setiap calon bertanggung memahami hak dan kewajibannya sejak awal.

Tahap kedua adalah tahap pengajuan polis dan proses underwriting. Setelah calon nasabah memutuskan produk asuransi yang ingin diambil, ia wajib mengisi Formulir Permohonan Asuransi (SPA) sebagai bukti pengajuan resmi kepada perusahaan. Selain itu, calon nasabah juga harus melampirkan dokumen pendukung seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), data kendaraan (jika mengajukan asuransi kendaraan bermotor), atau dokumen lain sesuai dengan jenis produk yang dipilih, misalnya laporan kesehatan untuk asuransi jiwa atau data properti untuk asuransi kebakaran. Setelah seluruh dokumen diterima, bagian underwriting akan melakukan analisis dan penilaian risiko terhadap calon bertanggung. Proses ini bertujuan untuk menilai tingkat risiko yang mungkin dihadapi oleh perusahaan apabila polis disetujui. Berdasarkan hasil analisis tersebut, bagian underwriting akan menentukan apakah permohonan asuransi dapat disetujui, memerlukan modifikasi, atau harus ditolak. Selain itu, bagian ini juga menetapkan besaran premi yang harus dibayarkan oleh calon nasabah sesuai dengan tingkat risiko yang ditanggung.

Tahap terakhir adalah penerbitan polis dan pembayaran premi. Jika hasil analisis risiko menyatakan bahwa permohonan calon nasabah disetujui, maka perusahaan akan menerbitkan polis asuransi sebagai dokumen resmi yang berisi seluruh ketentuan, syarat, manfaat, serta hak dan kewajiban kedua belah pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis. Setelah polis diterbitkan, calon nasabah diwajibkan melakukan pembayaran premi pertama sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan oleh bagian underwriting. Pembayaran premi ini menjadi tanda bahwa polis telah aktif dan perlindungan asuransi mulai berlaku. Setelah pembayaran diterima dan dikonfirmasi, data nasabah akan dimasukkan ke dalam sistem administrasi PT AB untuk dicatat sebagai nasabah resmi dan pemegang polis aktif.

Melalui tahapan-tahapan tersebut, PT AB memastikan bahwa setiap proses penerimaan nasabah baru berjalan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) perusahaan, menjaga transparansi dalam pemberian informasi, serta menjamin bahwa

produk asuransi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan perlindungan nasabah.

## 2. Prosedur Pelaporan Klaim Nasabah Akibat Kecelakaan

Apabila nasabah mengalami kecelakaan atau kerugian yang termasuk dalam cakupan perlindungan polis, maka nasabah wajib melakukan pelaporan klaim kepada PT AB dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tujuan dari prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa setiap klaim yang diajukan diproses dengan cepat, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga nasabah memperoleh hak ganti rugi secara adil dan transparan.

Tahap pertama adalah pelaporan awal kejadian. Begitu terjadi kecelakaan atau kerugian, nasabah diharuskan segera melapor kepada pihak PT AB. Pelaporan dapat dilakukan melalui beberapa saluran, seperti menghubungi call center 24 jam, datang langsung ke kantor cabang terdekat, atau menggunakan layanan daring (online) yang telah disediakan perusahaan. Dalam laporan awal tersebut, nasabah harus mencantumkan identitas lengkap, nomor polis asuransi, waktu dan tempat kejadian, serta kronologi singkat peristiwa yang menyebabkan kerugian. Pelaporan yang cepat dan lengkap sangat penting agar perusahaan dapat segera memverifikasi kebenaran klaim serta menilai potensi kerugian. Berdasarkan ketentuan internal PT AB, pelaporan klaim wajib dilakukan dalam batas waktu tertentu, misalnya maksimal 7 hari kalender sejak kejadian untuk produk asuransi kebakaran, atau 15 hari kalender untuk produk asuransi umum lainnya seperti asuransi kendaraan bermotor atau kecelakaan diri.

Tahap kedua adalah pengumpulan dokumen pendukung klaim. Setelah laporan awal diterima, nasabah diwajibkan untuk melengkapi berbagai dokumen sebagai bukti pendukung klaim. Dokumen yang harus disiapkan antara lain formulir klaim yang telah diisi lengkap, fotokopi polis asuransi, laporan kepolisian untuk kasus kecelakaan lalu lintas, foto-foto kerusakan atau kehilangan barang, serta kwitansi atau bukti biaya pengobatan jika klaim berkaitan dengan asuransi kecelakaan diri. Selain itu, nasabah juga perlu melampirkan dokumen identitas dan kendaraan seperti STNK, KTP, dan SIM pengemudi. Kelengkapan dokumen ini sangat berpengaruh terhadap kecepatan proses verifikasi dan pencairan klaim.

Tahap ketiga adalah verifikasi dan survey klaim. Setelah seluruh dokumen klaim diterima oleh bagian klaim, petugas akan melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap kelengkapan, keaslian, dan keabsahan data yang diajukan. Jika terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian, petugas akan menghubungi nasabah untuk melengkapi informasi. Dalam beberapa kasus, perusahaan akan melakukan survei lapangan guna meninjau langsung kondisi objek yang mengalami kerugian, seperti kendaraan yang rusak atau properti yang terbakar. Namun, untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, PT AB kini juga menyediakan layanan Virtual Survey, yaitu proses survei yang dilakukan secara daring menggunakan teknologi video atau foto digital. Melalui inovasi ini, nasabah tidak perlu menunggu kehadiran surveyor secara langsung, sehingga proses klaim dapat berjalan lebih cepat tanpa mengurangi ketepatan penilaian atas kerugian.

Dengan menjalankan ketiga tahap tersebut secara berurutan — mulai dari pelaporan awal, pengumpulan dokumen, hingga verifikasi dan survei — PT AB memastikan bahwa proses klaim berjalan transparan, efisien, dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Prosedur ini tidak hanya melindungi kepentingan perusahaan, tetapi juga menjamin bahwa hak nasabah sebagai pemegang polis terpenuhi dengan baik dan sesuai perjanjian dalam polis asuransi.

## 3. Prosedur Keputusan dan Recovery (Penyelesaian) Klaim

Setelah tahap verifikasi dan survei selesai dilakukan, PT AB akan melanjutkan proses

klaim ke tahap analisis dan pengambilan keputusan. Tahapan ini merupakan bagian yang sangat penting dalam siklus penyelesaian klaim karena menentukan apakah klaim nasabah akan disetujui, ditolak, atau memerlukan penyesuaian nilai ganti rugi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa seluruh keputusan yang diambil telah sesuai dengan ketentuan polis dan prinsip kehati-hatian dalam industri asuransi.

Tahap pertama adalah analisis dan persetujuan klaim. Pada tahap ini, bagian klaim melakukan analisis menyeluruh terhadap hasil verifikasi dokumen, laporan survei, serta ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi. Petugas klaim akan menilai apakah kerugian yang dialami nasabah benar-benar termasuk dalam risiko yang dijamin oleh polis. Jika seluruh persyaratan telah terpenuhi dan tidak ditemukan pelanggaran, perusahaan akan mengeluarkan Surat Persetujuan Klaim (SPK) sebagai bukti bahwa klaim nasabah telah disetujui untuk diproses lebih lanjut. Dalam kasus asuransi kendaraan bermotor, PT AB juga mengirimkan notifikasi SPK melalui pesan singkat (SMS) kepada nasabah sebagai tanda bahwa kendaraan yang rusak sudah dapat dibawa ke bengkel rekanan resmi untuk dilakukan perbaikan. Langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan berbasis teknologi.

Tahap berikutnya adalah penolakan klaim, yang dilakukan apabila hasil analisis menunjukkan bahwa klaim tidak memenuhi syarat atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam polis. Penolakan klaim dapat terjadi karena berbagai alasan, antara lain adanya kelalaian berat dari tertanggung, pelanggaran terhadap perjanjian polis, kejadian di luar cakupan perlindungan, atau ketidaklengkapan dokumen pendukung. Dalam kasus seperti ini, perusahaan akan mengeluarkan Surat Penolakan Klaim yang disertai dengan penjelasan resmi dan alasan hukum yang mendasarinya. Surat tersebut diberikan kepada nasabah agar terdapat kejelasan dan transparansi terkait keputusan perusahaan, serta menjadi dasar jika nasabah ingin mengajukan keberatan atau klarifikasi lebih lanjut.

Setelah klaim disetujui, proses dilanjutkan ke tahap pembayaran klaim dan recovery. Pada tahap ini, nilai klaim yang telah disetujui akan disampaikan kepada nasabah untuk dikonfirmasi. Sebelum pencairan dilakukan, nasabah diwajibkan membayar biaya risiko sendiri (own risk/OR) sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam polis asuransi. Biaya OR merupakan bagian tanggung jawab nasabah atas setiap kejadian klaim, yang rata-rata sebesar Rp300.000 per kejadian. Dengan demikian, apabila nasabah mengalami beberapa kejadian kerugian dalam satu periode polis, maka jumlah biaya OR yang ditanggung juga akan meningkat sesuai frekuensi klaim. Setelah pembayaran OR diterima, perusahaan akan melanjutkan proses pembayaran klaim kepada pihak terkait, seperti bengkel rekanan, rumah sakit, atau langsung kepada nasabah, tergantung pada jenis asuransi dan bentuk ganti ruginya.

Tahap terakhir dalam proses klaim adalah pencatatan transaksi dan evaluasi internal. Setiap transaksi klaim yang telah diselesaikan akan dicatat secara sistematis dalam sistem akuntansi dan administrasi perusahaan sebagai bagian dari laporan keuangan dan pengendalian internal. Setelah seluruh proses klaim selesai, PT AB melakukan evaluasi internal yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi prosedur klaim yang telah dijalankan. Evaluasi ini mencakup aspek kecepatan pelayanan, tingkat akurasi penilaian klaim, serta tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perusahaan. Hasil evaluasi juga digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki sistem pengendalian internal dan memperkuat mekanisme pencegahan terhadap potensi fraud (kecurangan), penyimpangan data, maupun kesalahan administratif di masa mendatang.

Dengan menjalankan tahapan-tahapan ini secara konsisten, PT AB berupaya menjaga integritas dan kredibilitas perusahaan dalam memberikan pelayanan klaim yang profesional,

transparan, serta berorientasi pada kepuasan nasabah.

### Pembahasan

Setelah mencermati prosedur nomor 1 maka dapat dibahas kekuatan pengendalian internal akan munculnya nasabah baru, yang ditunjukkan oleh tabel di bawah ini

Tabel strengthness

Prosedur 1 : Tenaga pemasaran memberikan penjelasan kepada calon nasabah	Pengendalian yang muncul adalah calon nasabah memahami asuransi yang tepat/ diperlukan bagi yang bersangkutan	Rekomendasi prosedur ini perlu dipertahankan
Prosedur 2 : Calon nasabah diberikan kesempatan untuk memilih produk	Pengendalian yang muncul tanggung jawab atas produk yang dipilih ada di tangan nasabah	Rekomendasi prosedur ini harus dipertahankan
Prosedur 3 : Calon nasabah memahami asuransi yang tepat/ diperlukan bagi yang bersangkutan	Pengendalian yang muncul Kesesuaian kendaraan yang diasuransikan. Jika, terjadi klaim harus sesuai dengan kendaraan nya	Rekomendasi prosedur ini harus dipertahankan agar tidak bisa asal mobil diklaim jika tidak sesuai
Prosedur 3 : calon nasabah dapat melindungi kendaraannya menggunakan asuransi dengan mudah dari rumah	Pengendalian yang muncul kendaraan calon nasabah yang akan di asuransi kan dapat dilakukan survey dan pembayaran polis dari rumah	Rekomendasi prosedur ini sebaiknya dipertahankan agar memudahkan calon nasabah yang ingin meng asuransi kan kendaraan nya.

Tabel weakness

Prosedur 1 : Polis terbit tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.	Kerugian / kelemahan yang muncul : Pelanggan bisa berpindah ke perusahaan lain.	Rekomendasi : Polis harus diterbitkan sesuai dengan aturan yang sudah disepakati.
Prosedur 2 : Prosedur klaim tidak dijelaskan secara detail pada awal pembukaan polis.	Kerugian / kelemahan yang muncul : Pihak asuransi dapat menolak klaim tersebut.	Rekomendasi : Prosedur klaim dan batas waktu klaim harus dijelaskan secara detail pada saat waktu pembukaan polis.
Prosedur 3 : Perbaikan di bengkel yang memakan waktu lebih dari waktu yang disepakati oleh pihak asuransi.	Kerugian/kelemahan yang muncul : pelanggan harus mencari alternatif transportasi lain.	Rekomendasi : dilakukan monitor kegiatan dan penjadwalan pekerjaan yang lebih ketat.
Prosedur 4 : Ada nya perubahan pekerjaan yang dilakukan oleh pihak asuransi tanpa sepengetahuan pelanggan.	Kerugian/kelemahan yang muncul : ada nya part mobil yang tidak original atau tidak diganti barang baru.	Rekomendasi : segala bentuk perubahan pekerjaan atau aktivitas konfirmasi ulang kepada pelanggan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan pengendalian

internal pada PT Asuransi Bintang Tbk sudah berjalan cukup memadai, terutama dalam proses penerimaan nasabah baru, pelaporan klaim, dan penyelesaian klaim. Prosedur yang diterapkan telah mengikuti prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kehati-hatian sesuai dengan kerangka kerja COSO. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan seperti keterlambatan penerbitan polis, kurangnya penjelasan detail mengenai prosedur klaim di awal, serta kendala dalam waktu penyelesaian perbaikan kendaraan.

### **Saran**

Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas pengawasan internal, memperjelas komunikasi kepada nasabah, serta memperkuat koordinasi antar bagian agar proses operasional menjadi lebih efisien dan kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ade Marini. (2019). Analisis Pengendalian Internal dalam Proses Klaim Asuransi pada Perusahaan Asuransi Umum. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(2), 45–53.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017). *Enterprise Risk Management — Integrating with Strategy and Performance*. COSO.
- Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). (2023). *Standar Akuntansi Keuangan (SAK) – Berbasis IFRS*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2020). *Intermediate Accounting* (16th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.
- Republik Indonesia. (KUHD). *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 246 tentang Asuransi dan Pertanggungan*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Siregar, B. (2021). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Perusahaan Asuransi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 25–37.
- Tunggal, A. W. (2014). *Internal Control System dan Audit Internal*. Jakarta: Harvarindo.
- Warren, C. S., Reeve, J. M., & Fess, P. E. (2018). *Accounting Principles* (25th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Wilkinson, J. W., & Cerullo, M. J. (2015). *Accounting Information Systems: Essential Concepts and Applications*. New York: John Wiley & Sons.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (9th ed.). South-Western: Cengage Learning.