



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PROSEDUR PENDING KLAIM ASURANSI  
PADA KLINIK MHDC**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Nita Suryaningsih

1802043011

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI DILPOMA TIGA AKUNTANSI  
JAKARTA  
2021



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PROSEDUR PENDING KLAIM ASURANSI  
PADA KLINIK MHDC**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Nita Suryaningsih

1802043011

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat dalam Memperoleh Predikat Ahli  
Madya (A.Md)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI DILPOMA TIGA AKUNTANSI  
JAKARTA  
2021

## HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

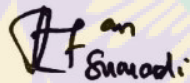
**Judul Magang** : **Prosedur Pending Klaim Asuransi  
Pada Klinik MHDC**  
**Nama** : **Nita Suryaningsih**  
**NIM** : **1802043011**  
**Program Studi** : **D3 Akuntansi**  
**Fakultas** : **Ekonomi dan Bisnis**

Diterima dan disetujui untuk dilakukan dalam evaluasi Laporan Tugas Akhir

Jakarta, 05 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Oki Irawan., SE., M.Si

Dosen Pembimbing



Sumardi., SE., M.Si

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul **“PROSEDUR PENDING KLAIM ASURANSI PADA KLINIK MHDC”** merupakan hasil karya saya pribadi dengan keyakinan dan pengetahuan, saya tidak mencantumkan hasil karya orang lain atau bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya yang diajukan untuk gelar maupun ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya.

Semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap hasil karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 13 Agustus 2021  
Yang membuat pernyataan,



Nita Suryaningsih  
NIM : 1802043011

**PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR  
PROSEDUR PENDING KLAIM ASURANSI  
PADA MHDC GROUP**

Oleh :

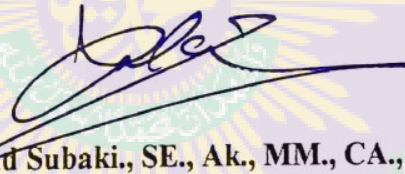
**Nama : Nita Suryaningsih  
NIM : 1802043011  
Program Studi : Diploma Tiga Akuntansi**

Telah dievaluasi dan disahkan oleh Tim Evaluasi Program Diploma Tiga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta.

Pada tanggal : 13 Agustus 2021

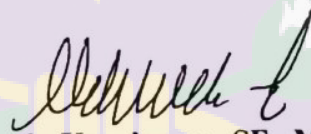
**Tim Penguji**

Ketua, merangkap anggota :



**(H. Ahmad Subaki., SE., Ak., MM., CA., CPA)**

Anggota :



**(Herwin Kurniawan., SE., MM)**

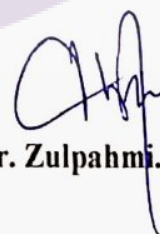
**Mengetahui,**

Ketua Program Studi D3 Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. Hamka



**Oki Irawan., SE., M.Si**



**Dr. Zulpahmi., M.Si**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil magang ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya.

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka menyelesaikan program magang pada jenjang Diploma Tiga (D3), Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dengan rasa penuh tanggungjawab. Laporan Tugas Akhir ini berjudul “**Prosedur Pending Klaim Asuransi Pada Klinik MHDC**”.

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua dan beberapa pihak untuk semangat, do'a, dan dukungannya dari tahap penyusunan hingga laporan Tugas Akhir ini selesai.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA).
2. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si, selaku Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA).
3. Bapak Sumardi, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan I dan Dosen Pembimbing di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA).
4. Bapak M. Nurasyidin, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA).
5. Bapak Edi Setiawan, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan III dan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA).

6. Bapak Oki Irawan, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA).
7. Ibu Arista, selaku Pembimbing di MHDC Group yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung.
8. Seluruh staf finance MHDC Group yang telah menerima dan memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang.
9. Alfath Dafa Nugraha, Amd.T., selaku kekasih yang selalu memberikan waktu dan dukungannya.
10. Salsabillah, selaku sahabat yang selalu memberikan motivasi dan do'a tulus yang tidak pernah henti.

Penulis menyadari bahwa Laporan Hasil Magang ini tidak terlepas dari kekurangan. Dengan adanya laporan ini penulis berharap dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang menggunakannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 05 Agustus 2021



Nita Suryaningsih  
NIM : 1802043011

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....	i
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Kata Pengantar .....	1
1.2 Permasalahan .....	3
1.2.1 Pokok Permasalahan .....	3
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
1.3.1 Tujuan Penulisan.....	3
1.3.2 Manfaat Penulisan.....	4
1.4 Metode Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Pengertian Prosedur.....	6
2.1.2 Pengertian Asuransi .....	7
2.1.3 Pengertian Pending .....	8
2.1.4 Pengertian Klaim .....	9
2.1.5 Dokumen Klaim.....	10
2.1.6 Tujuan Asuransi .....	11
2.1.7 Fungsi Klaim.....	12



2.1.8	<i>Pengaruh Pending Klaim</i> .....	13
2.1.9	<i>Faktor Terjadinya Pending Klaim</i> .....	13
BAB III	.....	15
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	15
3.1	Hasil Pengamatan.....	15
3.1.1	<i>Sejarah MHDC Group</i> .....	15
3.1.2	<i>Profil Singkat MHDC Group</i> .....	16
3.1.3	<i>Visi dan Misi Perusahaan</i> .....	17
3.1.4	<i>Struktur Organisasi</i> .....	18
3.1.5	<i>Wewenang, Tugas, dan Tanggung Jawab</i> .....	19
3.2	Pembahasan .....	21
3.2.1	<i>Pemberitahuan Pending Klaim Kepada Klinik MHDC</i> .....	21
3.2.2	<i>Prosedur Pending Klaim Oleh Klinik MHDC</i> .....	23
3.2.3	<i>Pencatatan Jurnal Pending Klaim Asuransi Klinik MHDC</i> .....	26
3.2.4	<i>Hasil Pending Klaim Asuransi Klinik MHDC</i> .....	27
BAB IV	.....	29
PENUTUP	.....	30
4.1	Kesimpulan .....	29
4.2	Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	.....	31
LAMPIRAN	.....	33

## DAFTAR TABEL

Nomor

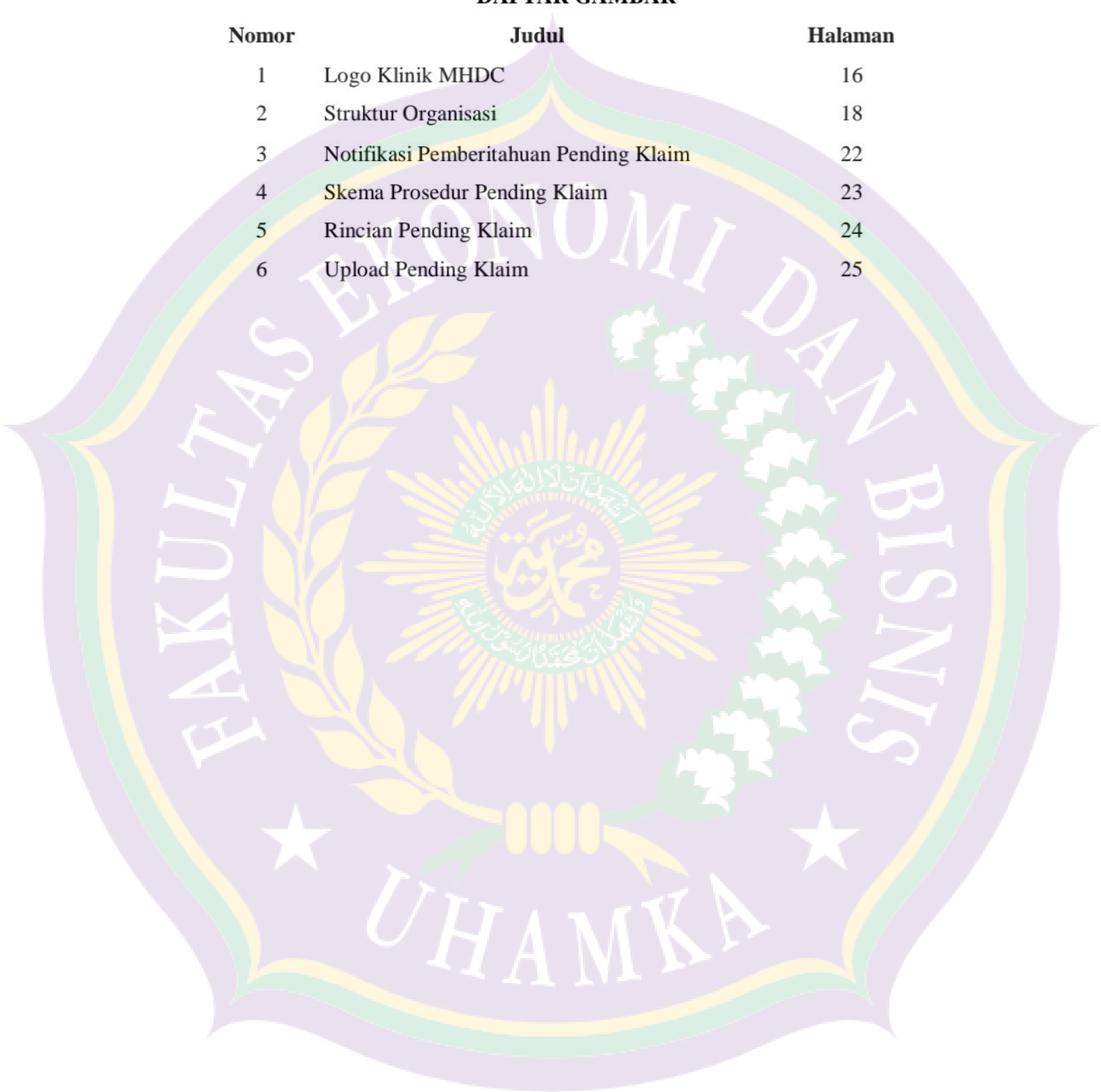
Judul

Halaman



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1	Logo Klinik MHDC	16
2	Struktur Organisasi	18
3	Notifikasi Pemberitahuan Pending Klaim	22
4	Skema Prosedur Pending Klaim	23
5	Rincian Pending Klaim	24
6	Upload Pending Klaim	25



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Formulir Pengajuan Judul Laporan Tugas Akhir	34
2	Lembar Konsultasi Laporan Tugas Akhir	35
3	Format Evaluasi Laporan Tugas Akhir (Tim Evaluasi)	36
4	Format Evaluasi Laporan Tugas Akhir	37
5	Riwayat Hidup	38
6	Pending Klaim – Salah Input Tagihan	39
7	Invoice Tagihan	40
8	Lembar Identitas Pasien	41
9	Lembar Pengesahan Admedika	42
10	Lembar Rincian Pengobatan	43
11	Surat Rujukan Drg. Spesialis	44

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Kata Pengantar

Proses pembayaran jasa kesehatan mulai berubah seiring waktu mengikuti perkembangan jaman. Pembayaran dengan asuransi semakin maju di kalangan kesehatan. Proses pembayaran pun kini sudah tidak perlu susah payah menggunakan uang tunai dengan jumlah yang besar. Dengan proses pembayaran ini ditujukan agar masyarakat tidak perlu khawatir dengan pembayaran sejumlah biaya kesehatan yang mahal dan tak tertuga lainnya. Cukup dengan membuat polis asuransi ke perusahaan asuransi.

Menurut (Dewi, 2017), Polis merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan oleh pihak penanggung dan pihak tertanggung, yang berisikan beberapa syarat-syarat kontrak, sertifikat polis, dan beberapa syarat-syarat umum hingga khusus yang disepakati sesuai dengan fungsi dan kegunaannya.

Perusahaan asuransi yang merupakan pekerjaan dalam bisnis yang mempromosikan dan menjaminkan perlindungan dari tingkat resiko kerugian kepada para nasabah rupanya juga terdapat berbagai penghambatan, salah satunya ialah untuk kesukaran dalam proses klaim asuransi yang membutuhkan waktu sangat panjang dan rumit dengan nominal yang cukup banyak. Pada kenyataannya justru masyarakat sangat ingin adanya kemudahan dalam pendapatan pengembalian sejumlah uang kerugian yang sudah dikeluarkannya.

Dalam proses klaim asuransi, ada beberapa syarat dokumen-dokumen yang wajib ada sebagai bukti telah terjadinya suatu kerugian yang dialami. Akan tetapi, tidak sedikit perusahaan asuransi yang melakukan penolakan sementara terhadap dokumen-dokumen tersebut, sehingga memungkinkan terjadinya klaim tersebut belum bisa dibayarkan. Apabila terjadi hal tersebut, maka nasabah dapat merasakan khawatir sebab jika peristiwa pending klaim tersebut berubah menjadi penolakan maka dapat merugikan nasabah asuransi.

Berdasarkan dengan berita yang dilansir pada [cnbc.indonesia.com](https://www.cnbcindonesia.com/market), telah terjadinya *outstanding claims* (klaim tidak dibayarkan) oleh Perusahaan Asuransi AJB Bumiputera sebesar 10-12 Triliun oleh direkur utama, Faizal Karim. (<https://www.cnbcindonesia.com/market>, 02 Agustus 2021).

Dari kasus tersebut diketahui bahwa pending klaim bisa berubah menjadi penolakan yang dapat merugikan nasabah juga perusahaan asuransi yang terlibat. Ketika nasabah dirugikan, maka perusahaan asuransi harus dapat membayarkan seluruh total klaim kerugian nasabah sebagai pemegang polis asuransi. Jika perusahaan asuransi tidak dapat membayarkan klaim tersebut, maka ada dua pilihan yang dapat diterima oleh perusahaan asuransi, yaitu mengganti klaim nasabah dengan aset perusahaan atau nasabah membawa kasus tersebut ke jalur hukum.

Tidak menutup kemungkinan terjadi adanya pending klaim pada Klinik MHDC, dimana Klinik MHDC disini bergerak dalam dunia kesehatan dan juga menawarkan pembayaran dengan beberapa nama asuransi yang telah bekerja sama.

Berdasarkan dengan latar belakang diatas maka penulis dapat mengangkat topik tersebut dan menuangkannya di dalam sebuah Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Prosedur Pending Klaim Pada Klinik MHDC**”.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Pokok Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas oleh penulis diatas, terdapat beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas secara mendalam, yaitu :

1. Bagaimana *penyebab terjadinya pending klaim* pada Klinik MHDC?.
2. Bagaimana dengan *prosedur pending klaim* yang dilakukan oleh Klinik MHDC?.
3. Bagaimana *hasil prosedur pending klaim* yang telah dilakukan oleh Klinik MHDC?.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penerapan prosedur pending klaim atas perawatan gigi untuk periode tahun 2021 oleh Klinik MHDC.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan dari penulisan ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *penyebab terjadinya pending klaim* pada Klinik MHDC.
2. Untuk mengetahui *prosedr pending klaim* yang dilakukan oleh Klinik MHDC.
3. Untuk mengetahui *hasil dari prosedur pending klaim* yang dilakukan oleh Klinik MHDC.

### **1.3.2 Manfaat Penulisan**

Di samping tujuan diatas. Penyusunan Laporan Tugas Akhir mempunyai beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Dapat dijadikan sebagai bahan avuran dalam pengembangan dan implementasian bahan ajar yang telah di dapatkan dibangku peruliahan dengan di dunia kerja khususnya yang terkait dengan pending klaim asuransi.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkam agar bisa membantu perusahaan di dalam memberikan masukan yang baik untuk perusahaan serta saran yang dapat menjadikannya sebagai ketentuan perusahaan dimasa yang akan datang.

#### **3. Bagi Kampus FEB UHAMKA**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk membantu mahasiswa lain yang nantinya akan menyusun Laporan Tugas Akhir dan dalam memperluas pengetahuan khususnya dalam prosedur pending klaim.

### **1.4 Metode Penelitian**

Untuk mendapatkan berbagai data yang menunjang dalam melakukan penyusunan laporan tugas akhir ini, telah dilakukan berbagai pengamatan dengan cara sebagai berikut :

#### **1. Tinjauan Kepustakaan (*Library Research*)**

Tinjauan kepustakaan ini dilakukan dengan cara menemukan referensi-referensi dari beberapa sumber yang diperlukan dalam kegiatan penelitian terkait landasan teori Pending Klaim Asuransi. Hal tersebut sangatlah penting



sebagai dasar pemikiran dan memberikan gambaran secara umum terkait objek yang akan diteliti.

## 2. Tinjauan Lapangan/Praktik Kerja

Tinjauan ini dikerjakan dengan upaya melakukan praktik kerja langsung dan mengumpulkan data yang diperoleh dari Klinik MHDC yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas, salah satunya terkait dengan pending klaim asuransi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. Syaiful, dan Hastuti Indra Sari. (2018). *Penerapan Hukum Asuransi Kerugian Terhadap Perlindungan Resiko E-Commerce Berbasis Portal*.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Hukum\\_Bisnis/YKF\\_DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Hukum_Bisnis/YKF_DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Bulkiah, Dhia Darajat. (2019). *Analisi Faktor-Faktor Complain Nasabah dalam Klaim Asuransi Syariah (Studi pada Asuransi Takaful Keluarga)*. *Bengkulu*.1(2),47-48.  
<http://repository.iainbengkulu.ac.id/3987/1/DHIA%20BULKIAH%20DARAJAT.pdf>
- Agiwahyunto, Faik, Shinta Octaviasuni, dan Moh. Umar. (2019). *Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Kasus Pending Klaim JKN Di RSUD Kendal Tahun 2018*. Volume 7 : 3, hal. 173.
- Dewi, R. 2017. *Perlindungan hukum terhadap korban/ahli waris akibat kecelakaan lalu lintas jalan*, 1(2), 123-144. Retrieved from :  
<http://journal.unsiyah.ac.id/SKLJ/article/view/8483>.
- Irdawati, dkk. (2021). *Pengantar Manajemen Risiko dan Asuransi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ismanto, Kuat. (2016). *Asuransi Perspektif Maqasid Asy-Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rohman, Hendra, Aris Wintolo, dan Endang Susilowati. (2021). *Analisis Penundaan Pembayaran Klaim Pada Sistem Vedika Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Hidayah Yogyakarta*. Volume 8, hal. 3.
- Rsud.magelangkab.go.id. (2019, 04 Desember). *Perjanjian Kerja Sama Antara BPJS Cabang Magelang Dengan RSUD Muntilan Tentang Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan Bagi Peserta Program Jaminan Kesehatan*. Diakses pada 04 Desember 2019, dari :  
<https://rsud.magelangkab.go.id/download/file/3.%20PKS%20BPJS%20KESEHATAN.pdf>

Suhawan, Drs. AAI/K. (2020). *Pengetahuan Asuransi di Indonesia*. Bandung :  
CV Cendekia Press.

Supriadi, Syifa Rosania. (2019). *Tinjauan Berkas Klaim Tertunda Pasien JKN  
Rumah Sakit Hermina Ciputat Tahun 2018*. Volume 7:2, hal. 22.

Tajudin, Ahmad. 2017. *Analisis Pengetahuan SDM, Penggunaan Sistem Informasi  
dan Kelengkapan Klaim Terhadap Penolakan Klaim Reimbursement di PT  
Gesa Assistance Tahun 2016*. *Ilmiah Kesehatan*, Volume 16, 7-8.

