

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 Salamah¹, Diah Agustina Prihastiwi², Nibras Anny Khabibah³
D3 Akuntansi, Universitas Tidar, Magelang

E-mail: umisalamah030826@gmail.com¹, diahprihastiwi@untidar.ac.id², nibras@untidar.ac.id³

ABSTRAK

PT BPR BKK Jateng (Perseroda) merupakan BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya dalam penghimpunan dana dan penyaluran kredit. Dalam pelaksanaannya, perusahaan menghadapi risiko kredit bermasalah yang dapat memengaruhi likuiditas dan kewajiban segera. Salah satu mitigasi yang dilakukan adalah melalui asuransi kredit. Proses pengajuan dan pencairan klaim asuransi kredit membutuhkan dukungan sistem pengendalian internal yang efektif agar berjalan cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit serta dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis berdasarkan lima komponen pengendalian internal COSO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal belum berjalan optimal. Komponen lingkungan pengendalian dan aktivitas pengendalian berjalan cukup baik, didukung dengan SOP dan pembagian tugas yang jelas. Namun, komponen penilaian risiko, informasi dan komunikasi, serta *monitoring* masih lemah dan perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut mengakibatkan berbagai kendala dalam pengelolaan klaim, seperti keterlambatan pengumpulan dokumen, proses verifikasi manual, belum adanya sistem *monitoring* klaim berbasis digital, serta lemahnya koordinasi antarunit kerja. Dampaknya adalah keterlambatan pencairan klaim yang dapat meningkatkan risiko kewajiban segera. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem pengendalian internal untuk memperlancar proses klaim dan menjaga stabilitas likuiditas perusahaan.

Kata kunci

Pengendalian Internal, Klaim Asuransi Kredit, Mitigasi Risiko, Kewajiban Segera (KWS), BPR.

ABSTRACT

PT BPR BKK Jateng (Perseroda) is a Regional Government-Owned Enterprise (BUMD) of the Central Java Provincial Government, operating in the financial services sector, specifically in fundraising and credit disbursement. In its operations, the company faces the risk of non-performing loans, which can impact liquidity and immediate obligations. One mitigation strategy employed is credit insurance. The process of submitting and disbursing credit insurance claims requires the support of an effective internal control system to ensure it runs quickly, accurately, and according to procedures. This research aims to analyze the effectiveness of internal control in managing credit insurance claims and its impact on mitigating the risk of immediate obligations at PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. The research utilized a qualitative descriptive method with a case study approach. Data was collected through interviews, observation, and documentation, then analyzed based on the five components of COSO internal control. The study's findings indicate that internal control

has not been optimally implemented. The control environment and control activities components are functioning reasonably well, supported by Standard Operating Procedure (SOP) and clear division of tasks. However, the risk assessment, information and communication, and monitoring components are still weak and require improvement. This condition leads to various obstacles in claim management, such as delays in document collection, manual verification processes, the absence of a digital-based claim monitoring system, and weak coordination among work units. The impact is a delay in claim disbursement, which can increase the risk of immediate obligations. Therefore, improvements to the internal control system are necessary to streamline the claim process and maintain the company's liquidity stability.

Keywords

Internal Control, Credit Insurance Claims, Risk Mitigation, Immediate Obligations (KWS), BPR.

1. PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, sektor jasa keuangan termasuk perbankan memiliki peranan strategis dalam menopang pertumbuhan ekonomi nasional melalui penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat. Salah satu jenis bank yang beroperasi di Indonesia adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yang memiliki peran strategis dalam membiayai sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu BPR yang beroperasi di Jawa Tengah adalah PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. Bank ini memiliki fokus utama dalam pembiayaan produktif kepada pelaku usaha mikro dan masyarakat berpenghasilan rendah (PT BPR BKK Jateng, 2023).

Dalam praktiknya, aktivitas pembiayaan BPR tidak terlepas dari risiko kredit bermasalah. Kredit bermasalah dapat memengaruhi likuiditas bank apabila tidak segera ditangani melalui mekanisme mitigasi risiko yang efektif. Salah satu strategi mitigasi risiko kredit yang diterapkan oleh PT BPR BKK Jateng KC Magelang adalah dengan memanfaatkan fasilitas asuransi kredit. Menurut Abdullah (2018), asuransi kredit berfungsi sebagai perlindungan bagi bank atas risiko kerugian yang timbul akibat ketidakmampuan debitur dalam melunasi kewajibannya. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan klaim asuransi kredit menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas keuangan bank.

Namun demikian, efektivitas proses klaim asuransi kredit di PT BPR BKK Jateng KC Magelang masih menghadapi berbagai kendala administratif dan operasional. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan adanya keterlambatan pengumpulan dokumen klaim, ketidaktepatan waktu pengajuan klaim, serta belum optimalnya pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP klaim. Menurut Azzahra (2020), keterlambatan pencairan klaim dapat mengakibatkan bank harus menggunakan dana internal untuk memenuhi kewajiban segera, sehingga menurunkan tingkat likuiditas dan menambah tekanan terhadap arus kas. Oleh karena itu, sistem pengendalian internal yang efektif dibutuhkan untuk memastikan kelancaran proses klaim.

Efektivitas proses klaim asuransi kredit di PT BPR BKK Jateng KC Magelang masih menghadapi berbagai kendala administratif dan operasional. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan adanya keterlambatan pengumpulan dokumen klaim, ketidaktepatan waktu pengajuan klaim, serta belum optimalnya pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP klaim. Menurut Azzahra (2020), keterlambatan

pencairan klaim dapat mengakibatkan bank harus menggunakan dana internal untuk memenuhi kewajiban segera, sehingga menurunkan tingkat likuiditas dan menambah tekanan terhadap arus kas. Oleh karena itu, sistem pengendalian internal yang efektif dibutuhkan untuk memastikan kelancaran proses klaim.

Efektivitas pengendalian internal sangat menentukan ketepatan waktu dan kelengkapan proses pengajuan klaim asuransi kredit. Datu (2023) menyatakan bahwa pengendalian internal yang baik dapat mencegah potensi risiko keterlambatan dan kelalaian administratif dalam pengajuan klaim. Pengendalian internal terdiri dari beberapa komponen, seperti lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan yang saling berkesinambungan (COSO, 2013). Kelemahan dalam salah satu komponen tersebut akan berdampak pada efektivitas proses klaim dan kesehatan likuiditas bank. Dengan demikian, penting bagi PT BPR BKK Jateng KC Magelang untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengendalian internal yang berlaku.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit di PT BPR BKK Jateng KC Magelang serta dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk memperbaiki kelemahan dalam sistem pengendalian internal, khususnya pada proses klaim asuransi kredit. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi BPR lain dalam mengelola risiko kredit bermasalah secara lebih efektif. Dengan sistem pengendalian internal yang baik, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional dan menjaga keberlanjutan usaha di tengah dinamika risiko perbankan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran dan pemahaman mendalam mengenai efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit serta dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS) pada PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. Menurut Rahayu (2023), metode kualitatif deskriptif efektif digunakan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan cara mendeskripsikan data dan fakta secara sistematis, akurat, dan sesuai kondisi aktual. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini memfokuskan analisis pada satu objek tunggal, yaitu PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang, yang menjadi subjek dalam studi efektivitas pengendalian internal terhadap pengelolaan klaim asuransi kredit. Studi kasus dinilai tepat digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam proses, kendala, dan praktik pengendalian internal yang diterapkan di perusahaan (Ramadhanti & Safrida, 2023).

Penelitian ini dilaksanakan di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang selama bulan Februari hingga Mei 2025. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa perusahaan tersebut menghadapi dinamika nyata dalam pengelolaan klaim asuransi kredit dan memiliki urgensi untuk meningkatkan kualitas pengendalian internal, sebagaimana disebutkan dalam laporan keuangan internal dan laporan manajemen risiko perusahaan tahun 2023-2025. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan Kepala Operasional, Admin Kredit, dan Staff Kesekretariatan & Umum. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pengajuan klaim asuransi

kredit, struktur organisasi, laporan kewajiban segera, daftar creditnote debitur meninggal dunia, serta sertifikat polis asuransi kredit (PT BPR BKK Jateng (Perseroda), 2023).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak terkait dalam proses pengelolaan klaim asuransi kredit, seperti Kepala Operasional, Admin Kredit, dan Staff Kesekretariatan. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi rinci mengenai sistem pengendalian internal, kendala, dan efektivitas pelaksanaannya dalam proses klaim asuransi kredit (Rahayuningsih dkk., 2023).

b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pengajuan klaim asuransi kredit di perusahaan, mulai dari pengumpulan dokumen, verifikasi, pengajuan ke perusahaan asuransi, hingga pencairan klaim. Observasi ini juga dilakukan terhadap implementasi lima komponen pengendalian internal sesuai kerangka COSO (2013), yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan (Darminto, 2023).

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data berupa dokumen resmi yang berkaitan dengan proses klaim dan pengendalian internal di perusahaan, seperti SOP pengajuan klaim, buku besar harian kewajiban segera, dan *form checklist* pengajuan klaim asuransi kredit. Selain itu, dokumentasi juga mencakup laporan hasil *monitoring* klaim dan data terkait penilaian risiko kredit bermasalah (PT BPR BKK Jateng (Perseroda), 2023).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan memilih data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta matriks analisis berdasarkan lima komponen pengendalian internal menurut COSO (2013), yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan (Firdaus, 2025). Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan hasil temuan dan menganalisis hubungan antara efektivitas pengendalian internal dengan mitigasi risiko kewajiban segera, serta membandingkannya dengan hasil penelitian sebelumnya.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan *checklist* dokumentasi, yang seluruhnya disusun berdasarkan lima komponen pengendalian internal COSO (2013). Instrumen ini digunakan untuk menggali informasi terkait implementasi pengendalian internal dalam proses pengelolaan klaim asuransi kredit di perusahaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Klaim Asuransi Kredit

Berdasarkan hasil analisis menggunakan lima komponen pengendalian internal menurut kerangka COSO (2013), pelaksanaan pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari beberapa komponen yang belum sepenuhnya terpenuhi. Pada aspek lingkungan pengendalian, perusahaan telah memiliki struktur organisasi dan SOP klaim, namun pengawasan pimpinan terhadap proses klaim belum berjalan

maksimal dan masih bersifat insidental (PT BPR BKK Jateng (Perseroda), 2023). Pada penilaian risiko, tidak ditemukan adanya risk register atau dokumentasi risiko klaim secara khusus. Padahal, sesuai dengan COSO (2013), penilaian risiko merupakan elemen penting dalam mengidentifikasi dan merespons risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Kondisi ini diperburuk dengan proses mitigasi risiko yang bersifat reaktif dan belum terdokumentasi dengan baik.

Selanjutnya, aktivitas pengendalian sudah diterapkan melalui SOP klaim dan checklist dokumen pengajuan klaim. Namun, prosesnya masih dilakukan secara manual tanpa integrasi sistem digital antarunit kerja, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan administratif dan keterlambatan proses klaim (Firdaus, 2025). Pada informasi dan komunikasi, belum tersedia media atau dashboard pemantauan klaim, dan koordinasi antarbagian masih bersifat informal tanpa dokumentasi resmi. Hal ini seringkali menjadi penyebab miskomunikasi yang memperlambat proses penyelesaian klaim (Rahayuningsih dkk., 2023). Sedangkan monitoring belum dilaksanakan secara sistematis karena tidak adanya jadwal atau laporan evaluasi rutin terhadap proses klaim asuransi kredit yang berlangsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi Rachmawati (2021), yang menyatakan bahwa lemahnya pengawasan, minimnya koordinasi, dan belum adanya sistem peringatan dini (*early warning system*) menjadi faktor utama pengendalian internal berjalan kurang efektif di lingkungan BPR.

3.2 Kendala dalam Pengelolaan Klaim Asuransi Kredit

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kendala utama dalam pengelolaan klaim asuransi kredit di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang adalah keterlambatan pengumpulan dokumen dari debitur atau ahli waris, serta proses verifikasi manual yang belum terintegrasi secara digital. Selain itu, ketidaksesuaian dokumen dengan ketentuan polis juga sering menyebabkan klaim ditolak atau dikembalikan, sehingga memperlambat proses penyelesaian (Datu, 2023). Tidak adanya sistem *monitoring* klaim secara real time dan lemahnya komunikasi antarunit operasional menjadi kendala tambahan yang memengaruhi efektivitas proses klaim (Rahayu, 2023). Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian Eriansyah (2023) yang mengungkapkan bahwa permasalahan administrasi, seperti keterlambatan dokumen dan miskomunikasi antarbagian, menjadi kendala dominan dalam proses klaim asuransi kredit di BPR.

3.3 Dampak Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Mitigasi Risiko Kewajiban Segera (KWS)

Ketidakefektifan pengendalian internal berdampak langsung terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS) di PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. Keterlambatan pencairan klaim menyebabkan bank harus menggunakan dana internal untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo, sehingga dapat memengaruhi posisi kas dan memperbesar saldo kewajiban jangka pendek (Azzahra, 2020). Hal ini sesuai dengan pernyataan Yulianah (2021) bahwa efektivitas pengendalian internal yang baik akan mempercepat proses klaim, meminimalkan risiko penolakan klaim, dan menjaga kelancaran arus kas perusahaan. Jika efektivitas pengendalian internal dapat ditingkatkan, khususnya melalui penyusunan *risk register*, digitalisasi sistem *monitoring* klaim, serta penguatan peran pengawasan pimpinan, maka proses klaim asuransi kredit akan lebih cepat dan tepat waktu. Dengan demikian, risiko kewajiban segera akibat keterlambatan klaim dapat diminimalkan dan likuiditas perusahaan tetap terjaga (Roykhan, 2020; Yudhawati & Husaini, 2017). Hal ini sekaligus membuktikan bahwa efektivitas pengendalian internal memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas

keuangan bank, sebagaimana juga dikemukakan oleh Putra & Rahman (2023) dan COSO (2013).

Analisis dampak efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS) dengan lima komponen COSO menunjukkan:

Tabel 1. Analisis Dampak Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Mitigasi Risiko Kewajiban Segera (KWS)

Komponen COSO	Status	Keterangan
Lingkungan Pengendalian	Cukup	SOP tersedia, pengawasan belum rutin
Penilaian Risiko	Kurang	Tidak ada risk register khusus klaim
Aktivitas Pengendalian	Baik	SOP digunakan, namun belum digital
Informasi dan Komunikasi	Kurang	Koordinasi informal, tanpa dokumentasi resmi
Monitoring	Cukup	Tidak ada evaluasi rutin terstruktur

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima komponen pengendalian internal menggunakan kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), diketahui bahwa komponen lingkungan pengendalian dan pemantauan (*monitoring*) berada dalam kategori cukup, sementara aktivitas pengendalian telah berjalan dengan baik. Namun demikian, komponen penilaian risiko serta informasi dan komunikasi masih tergolong kurang optimal. Di antara kelima komponen tersebut, kelemahan paling menonjol teridentifikasi pada aspek penilaian risiko, yang ditandai dengan belum tersusunnya risk register khusus serta belum optimalnya proses identifikasi risiko klaim asuransi kredit secara sistematis dan dini.

Aspek penilaian risiko memiliki peran strategis dalam efektivitas sistem pengendalian internal karena berfungsi sebagai fondasi dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan merespons potensi risiko yang dapat mengganggu pencapaian tujuan organisasi, khususnya dalam proses pengelolaan klaim. Ketidadaan risk register yang terdokumentasi dengan baik mengakibatkan perusahaan tidak memiliki acuan yang komprehensif untuk mengenali potensi risiko sejak dini. Akibatnya, respons terhadap risiko cenderung bersifat reaktif, bukan *preventif*, yang pada gilirannya menghambat ketepatan dan kecepatan dalam proses pengajuan serta pencairan klaim.

Minimnya evaluasi risiko secara berkala turut memperburuk kondisi ini, karena bank menjadi kesulitan dalam mengantisipasi peningkatan kredit bermasalah yang berpotensi menimbulkan kewajiban segera. Dengan demikian, penilaian risiko yang tidak berjalan optimal menjadi faktor kritis yang melemahkan keseluruhan efektivitas pengendalian internal dan meningkatkan eksposur risiko likuiditas bank.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit dan dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS) pada PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang, dapat disimpulkan bahwa implementasi pengendalian internal di perusahaan tersebut belum sepenuhnya

optimal. Hal ini terlihat dari belum maksimalnya pelaksanaan lima komponen pengendalian internal menurut kerangka COSO, khususnya pada aspek penilaian risiko, informasi dan komunikasi, serta *monitoring*. Lingkungan pengendalian dan aktivitas pengendalian relatif cukup berjalan baik, didukung dengan adanya SOP, struktur organisasi, dan pembagian tugas yang jelas. Namun, pengawasan dari pimpinan terhadap pelaksanaan pengendalian internal masih bersifat insidental dan belum dilakukan secara terjadwal.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pengendalian internal dalam proses pengelolaan klaim asuransi kredit. Kendala tersebut di antaranya adalah keterlambatan dalam pengumpulan dokumen pendukung klaim, proses verifikasi yang masih dilakukan secara manual, belum tersedianya sistem *monitoring* klaim berbasis digital yang terintegrasi, serta lemahnya koordinasi antarunit operasional. Kondisi ini berdampak langsung terhadap kelancaran proses klaim yang sering mengalami keterlambatan, sehingga berpotensi menimbulkan risiko kewajiban segera apabila pencairan klaim tidak dapat dilakukan tepat waktu. Akibatnya, perusahaan terpaksa menggunakan dana internal untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo, yang dapat menurunkan posisi likuiditas dan meningkatkan potensi risiko keuangan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan meminimalkan risiko kewajiban segera, perusahaan perlu melakukan perbaikan, khususnya pada aspek penilaian risiko melalui penyusunan *risk register* khusus, pengembangan sistem *monitoring* klaim berbasis digital, serta optimalisasi fungsi pengawasan dan evaluasi rutin yang terstruktur. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan proses pengajuan dan pencairan klaim asuransi kredit dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan sesuai prosedur, sehingga risiko kewajiban segera dapat diminimalisasi dan posisi likuiditas perusahaan tetap terjaga dengan baik.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Menyusun *risk register* khusus risiko klaim asuransi kredit, agar potensi risiko dapat teridentifikasi lebih awal dan dilakukan mitigasi secara sistematis, sehingga proses klaim berjalan lebih cepat dan terukur.
- Mengembangkan sistem *monitoring* klaim berbasis digital yang terintegrasi antarunit kerja untuk memantau status klaim secara real time, mempercepat proses tindak lanjut, dan meminimalkan miskomunikasi dalam proses klaim.
- Mengoptimalkan fungsi pengawasan dan *monitoring* secara rutin terhadap pelaksanaan prosedur pengajuan dan penyelesaian klaim, melalui evaluasi berkala dan terjadwal agar kendala yang muncul dapat segera diatasi.
- Meningkatkan koordinasi antarunit kerja dengan menyediakan media komunikasi resmi dan terdokumentasi, seperti sistem laporan harian klaim atau aplikasi sistem internal, untuk memperlancar proses pengajuan dan pencairan klaim.
- Menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi manajemen dalam menyusun kebijakan pengendalian internal yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan guna menjaga kelancaran proses klaim serta stabilitas posisi likuiditas perusahaan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2018). Manajemen Risiko Kredit di Bank Perkreditan Rakyat. Yogyakarta: Deepublish.
- Azzahra, D. R. (2020). Analisis Efektivitas Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Klaim Asuransi Kredit pada PT BPR XYZ. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 45–56.
- COSO. (2013). *Internal Control — Integrated Framework*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Darminto, D. (2023). Peran Pengendalian Internal dalam Menjamin Efektivitas Operasional Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 14(2), 78–85.
- Datu, R. (2023). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal dalam Pengajuan Klaim Asuransi Kredit. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 6(1), 33–41.
- Dewi Rachmawati, A. (2021). Efektivitas Pengendalian Internal dalam Mitigasi Risiko Likuiditas pada BPR. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*, 12(2), 112–120.
- Eriansyah, M. (2023). Faktor Penghambat Proses Klaim Asuransi Kredit di Lingkungan BPR. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 7(2), 55–62.
- Firdaus, A. (2025). Penguatan Sistem Pengendalian Internal Bank Perkreditan Rakyat Melalui Digitalisasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 17(1), 90–98.
- PT BPR BKK Jateng (Perseroda). (2023). *Laporan Keuangan dan Laporan Manajemen Risiko Tahun 2023-2025*. Magelang: PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang.
- Putra, R. & Rahman, F. (2023). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal terhadap Stabilitas Likuiditas Bank. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 19(1), 20–28.
- Rahayu, M. (2023). Analisis Kinerja Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Risiko Kredit Bermasalah. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(1), 1–10.
- Rahayuningsih, S., Saputra, D., & Lestari, D. (2023). Implementasi Sistem Pengendalian Internal terhadap Proses Operasional Kredit pada BPR. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*, 11(2), 75–85.
- Ramadhanti, S. & Safrida, R. (2023). Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Metode dan Implementasi di Lembaga Keuangan. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 4(2), 20–30.
- Roykhan, R. (2020). Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Risiko Kredit Bermasalah dan Likuiditas Bank. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 263–278.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang.
- Yudhawati, I. & Husaini, H. (2017). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Manajemen Risiko Likuiditas di Perbankan. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 6(2), 119–130.
- Yulianah, S. (2021). Pengendalian Internal dan Dampaknya terhadap Arus Kas Perusahaan Perbankan. *Jurnal Keuangan Daerah*, 9(3), 77–85.