

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, atas kehendak serta kekuatan dan kemurahan Mu, penulis dapat menyelesaikan penulisan makalah ini pada waktunya.

Makalah yang berjudul “Proses Audit Khusus Kasus Pendebetan Ganda (*Double Debit*) Produk Asuransi Individu Telemarketing Saving“ ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka ujian sertifikasi Qualified Internal Auditor (QIA) Angkatan ke 190, yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Internal Audit di Jakarta dari tanggal 22 Januari sampai dengan 31 Januari 2018.

Keterbatasan pengetahuan penulis dalam menyelesaikan penulisan makalah ini menjadi kendala tersendiri, namun berkat bantuan dan dorongan berbagai pihak akhirnya membuat penulis dapat menyelesaikannya tepat waktu.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak Albert J. Rotinsulu, Head of Internal Audit PT BNI Life Insurance yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Yayasan Pendidikan Internal Auditor (YPIA) hingga tingkat manajerial.
2. Rekan-rekan auditor di Unit Internal Audit PT BNI Life Insurance atas masukan, diskusi dan semangat yang sama untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan tercinta.
3. Rekan-rekan pelatihan di YPIA mulai Dasar I sampai dengan Tingkat Manajerial.
4. Orang Tua tercinta atas curahan doa yang senantiasa dipanjatkan untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari sempurna, untuk itu sangat diharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan makalah ini. Semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi internal auditor khususnya dan bagi pembaca yang berkenan memerlukannya

Jakarta, 29 Januari 2018

Penulis,

**Cecep Firmansyah**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Penulisan.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Prosedur Dan Teknik Pengujian.....	6
2.2 Jenis Informasi (Bukti) Audit.....	8
2.3 Proses Audit.....	8
2.4 Analisis Proses Bisnis.....	11
<b>BAB III PEMBAHASAN MASALAH</b>	
3.1 Transaksi Penerimaan Premi Telemarketing Melalui Autodebet.....	12
3.2 Proses Pengadaan Sistem JERUK.....	14
3.3 Analisis Terjadinya Pendebetan Ganda Pada Sistem BELIMBING.....	20
3.4 Analisis Terjadinya Pendebetan Ganda Pada Sistem JERUK.....	24
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	27
4.2 Usulan Dan Saran .....	30

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>32</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>33</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang Masalah**

Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis di mana perlindungan finansial (atau ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan dan lain sebagainya mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, di mana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H. dan R. Tjitrosudibio dalam bukunya yang berjudul KUHD dan UU Kepailitan (2004:77) mengemukakan pengertian asuransi sebagai suatu perjanjian yang mana penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan juga diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena peristiwa yang tidak tertentu.

Hal penting dalam kegiatan operasional perusahaan adalah pembayaran premi asuransi yang dilakukan oleh pemegang polis. Perusahaan menerapkan prosedur pembayaran premi asuransi, bisa secara sekaligus ataupun secara reguler (bulanan, triwulanan, semesteran atau tahunan). Pada umumnya penerimaan premi dapat diterima tepat pada waktunya guna untuk membiayai kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya dan juga untuk menutupi jumlah dari target yang telah ditetapkan dahulu. Premi terlebih mempunyai peranan yang sangat penting dalam perusahaan asuransi dalam menjual dan menawarkan produknya untuk meningkatkan pendapatan asuransi. Meskipun penerimaan premi banyak mengalami resiko (kerugian) akan tetapi berbagai alternatif pasti akan digunakan untuk menanggulangi penurunan penerimaan premi yang berhubungan erat dengan pendapatan asuransi dalam mengoperasikan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Diantara hal yang menyebabkan ketidak efisienan penerimaan premi asuransi adalah

menurunnya kinerja petugas atau pegawai penagihan premi dalam melaksanakan tugasnya.

Definisi Premi Asuransi menurut Nugroho (2011:54) adalah: “sejumlah uang yang wajib dibayarkan secara rutin oleh pihak bertanggung kepada perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung atas keikutsertaannya dalam asuransi”.

Definisi pembayaran menurut Hasibuan (2010:117) adalah: “berpindahnya hak pemilikan atas sejumlah uang dari pembayar kepada penerimanya, baik secara langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan”.

Penerimaan premi bagi perusahaan asuransi merupakan hal penting dalam kegiatan usahanya. Pembayaran premi yang telat ataupun macet akan menjadi kendala dalam kegiatan usaha asuransi, oleh karena itu pihak asuransi harus dapat mengatasi masalah-masalah yang akan timbul. Penerapan prosedur yang baik serta ketelitian pihak asuransi dalam proses penerimaan pembayaran premi dari nasabah akan sangat berpengaruh bagi kelancaran kegiatan usahanya

Berdasarkan rumusan tersebut, dapat diketahui bahwa premi adalah salah satu unsur penting dalam asuransi karena merupakan kewajiban utama yang wajib dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung. Dalam hubungan hukum asuransi ini, penanggung menerima pengalihan resiko dari tertanggung dan tertanggung membayar sejumlah premi sebagai imbalannya. Namun jika premi tidak dibayar, asuransi tersebut dapat dibatalkan atau setidaknya tidak akan berjalan. Premi asuransi ini harus dibayar lebih dahulu oleh tertanggung karena tertanggunglah pihak yang berkepentingan.

Prosedur pembayaran premi asuransi adalah suatu urutan tata kerja atas berpindahnya sejumlah uang dari tertanggung kepada penanggung yang harus dibayarkan sebagai kewajiban atas keikutsertaannya di asuransi. Pembayaran premi memiliki unsur-unsur yang dapat menunjang proses operasional perusahaan yaitu unsur penagihan, unsur administrasi dan keuangan. Dalam unsur penagihan, agen berperan penting untuk mensosialisasikan prosedur pembayaran premi asuransi hingga melakukan penagihan secara berkala. Sedangkan dalam unsur administrasi dan keuangan, kasir berperan penting untuk mencatat setiap transaksi yang berkaitan dengan pembayaran premi asuransi. Setoran premi asuransi dari pemegang polis dapat dibayarkan dalam jangka waktu yang beragam seperti bulanan, triwulan, semesteran

(setengah tahunan) dan tahunan. Masing-masing jangka waktu tersebut memiliki ketentuan yang berbeda-beda sesuai dengan produk asuransi yang dibutuhkan.

Pada hakikatnya pembayaran premi melalui bank merupakan upaya perusahaan untuk kelancaran dan kemudahan bagi pihak pemegang polis agar meminimalisir tidak terbayarnya kewajiban pembayaran premi melebihi tanggal jatuh tempo. Apabila terjadi pembayaran premi asuransi yang telat atau melebihi dari tanggal jatuh tempo, maka akan menjadi kendala bagi perusahaan. Dengan demikian perusahaan harus dapat mengatasi masalah yang akan terjadi karena akan berpengaruh bagi kelancaran operasional perusahaan.

Salah satu kendala pada proses penagihan/pembayaran premi melalui bank adalah terjadinya proses pendebetn ganda (*double debit*). Banyak pihak yang pastinya dirugikan atas kejadian ini, selain nasabah juga pihak bank sebagai pendebet dan juga perusahaan asuransi atas risiko reputasi karena proses bisnis pembayaran premi secara autodebet merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari perusahaan asuransi sebagai pihak pemroses database kepesertaan serta pencatatan pendapatan pembayaran premi.

## **2. Tujuan Penulisan**

Penulisan makalah ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pemeriksaan dan analisis untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

2. Penyebab terjadinya pendebetn ganda (*double debit*) premi produk telemarketing saving di PT BAHAGIA LANGGENG yang terjadi pada tanggal 4 April 2017 melalui sistem BELIMBING dan pada tanggal 27 April 2017 melalui sistem JERUK;
3. Pemeriksaan atas proses pengadaan sistem JERUK untuk mengetahui terjadinya beberapa permasalahan yang ditimbulkan oleh sistem tersebut, diantaranya adalah: terjadinya kembali pendebetn ganda (*double debit*) yang belum terealisasi (belum proses autodebet oleh Bank Rekanan); proses perubahan alamat dan/atau nama ahli waris (perubahan non finansial) yang mengakibatkan kenaikan premi dan kelebihan pengembalian premi karena batalnya polis;

4. Mendapatkan hasil dari pemeriksaan untuk pembelajaran yang dapat digunakan sebagai proses pengembangan proses bisnis dan operasional di PT BAGJA LANGGENG dalam mencapai tujuan perusahaan.

### **3. Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan tentang pemeriksaan kasus pendebitan ganda (*double debit*) di perusahaan PT BAGJA LANGGENG ini dibatasi hal-hal berikut ini:

1. Analisa hanya dilakukan terkait proses penagihan premi asuransi produk individu dari jalur distribusi Telemarketing;
2. Mekanisme pembayaran premi adalah pembayaran dengan cara autodebet tabungan (*saving*);
3. Periode pemeriksaan adalah proses pendebitan premi produk telemarketing *saving* pada tanggal 4, 26 dan 27 April 2017;
4. Proses pengadaan sistem operasi JERUK yang digunakan sebagai sistem utama dalam pengelolaan pertanggungans asuransi individu di PT BAGJA LANGGENG.

### **4. Sistematika Penulisan**

Makalah ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I       Pendahuluan**

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, penjelasan permasalahan, tujuan penulisan makalah, ruang lingkup pembahasan, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II       Landasan Teori**

Bab ini memaparkan beberapa teori yang digunakan sebagai rujukan yang berkaitan dengan ruang lingkup pembahasan.

#### **BAB III      Pembahasan Permasalahan**

Bab ini membahas proses terjadinya pendebitan ganda (*double debit*) produk telemarketing *saving* serta permasalahan proses pengadaan



sistem operasi yang digunakan dalam pengelolaan asuransi individu khususnya terkait pencatatan pendapatan premi (sistem JERUK).

#### BAB IV

##### Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan atas pembahasan masalah yang dipaparkan pada Bab III serta saran dan usulan yang didapatkan atas hasil analisa permasalahan, khususnya perbaikan di internal PT BAHAGIA LANGGENG.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 1) Prosedur Dan Teknik Pengujian

Prosedur audit adalah langkah-langkah tertentu yang dilaksanakan oleh auditor internal untuk mengumpulkan bukti-bukti yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan audit yang ditetapkan, yaitu memperoleh pemahaman yang utuh atas auditi, melakukan pengujian atas kecukupan desain dan efektivitas operasi pengendalian internal audit, melakukan analisis dan melakukan pengujian secara langsung atas catatan informasi keuangan dan non-keuangan untuk mengidentifikasi adanya kemungkinan kesalahan-kesalahan dan kecurangan yang mungkin terjadi.

Beberapa prosedur audit yang dilakukan secara manual diantaranya adalah:

a. Permintaan Keterangan (*Inquiry*)

Teknik ini berkaitan dengan meminta keterangan kepada personil auditi atau pihak ketiga dan mendapatkan respons mereka secara tertulis atau lisan. *Inquiry* menghasilkan bukti yang tidak langsung yang sifatnya kurang persuasif;

b. Teknis Wawancara (*Interview*)

Tujuan teknik pengujian audit ini adalah untuk memperoleh informasi secara langsung dari auditi dan meminta penegasan atas permasalahan-permasalahan (*gap*) yang diidentifikasi;

c. Observasi

Teknik ini berkaitan dengan mengamati orang, proses atau prosedur. Observasi menghasilkan bukti yang lebih persuasif dibandingkan dengan *inquiry* karena merupakan bukti langsung;

d. Teknik Inspeksi (*Inspection*)

Merupakan teknik penghitungan fisik yang dilakukan auditor untuk memastikan keakuratan suatu jumlah atau nilai dari aset yang diuji. Teknik pengujian dengan inspeksi memiliki tingkat keandalan yang tinggi;

e. Teknik Verifikasi (*Verification*)

Teknik pengujian audit dengan verifikasi dimaksudkan untuk mendapatkan konfirmasi atau penegasan mengenai kebenaran, keakuratan, keaslian, atau keabsahan atau sesuatu hal. Teknik Verifikasi terdiri atas:

- a. *Vouching*, dimaksudkan untuk mengetahui kebenaran suatu jumlah yang tercatat dengan memeriksa atau menelusuri kembali (*backward*) pada dokumen-dokumen yang menjadi dasar pencatatan atau dokumen yang dibuat sebelumnya atau asalnya;
- b. *Tracing*, merupakan teknik verifikasi audit dengan cara mengikuti suatu transaksi mulai dari dokumen awal, pencatatan atau sumber daya berwujud hingga ke ikhtisar catatan akhir atau pelaporannya (*forward*).
- f. *Scanning*  
Dilakukan dengan cara meneliti atau menguji secara sepintas mengenai data yang menarik perhatian dari sejumlah besar data yang ada;
- g. Konfirmasi  
Teknik konfirmasi dapat digunakan untuk memastikan apakah ada suatu transaksi atau kegiatan fiktif yang mungkin terjadi atau dimaksudkan untuk memperoleh ketegasan. Teknik pengujian konfirmasi dilakukan dengan cara meminta surat penugasan dari pihak ketiga yang dialamatkan langsung kepada auditor;
- h. Teknik Analisis (*Analyze*)  
Dilakukan dengan cara membandingkan berbagai data yang saling berkaitan;
- i. Teknik Investigasi (*Investigation*)  
Merupakan pengujian yang sistematis dimana auditor berharap untuk dapat mengungkapkan atau memenuhi keingintahuannya;
- j. *Reperformance*  
Teknik ini terkait dengan melakukan kembali pengendalian atau prosedur yang diharuskan.

## **2) Jenis Informasi (Bukti) Audit**

Informasi (bukti) yang dikumpulkan dan didokumentasikan oleh auditor internal dari hasil pengujian dapat dikategorikan menjadi 4 (empat) jenis, yaitu:

1. Bukti Dokumentasi

Bukti dokumentasi adalah jenis bukti yang paling umum diperoleh dan dikumpulkan auditor dari hasil pengujian yang telah dilakukan;

2. **Bukti Fisik**

Bukti fisik merupakan bukti yang diperoleh dari hasil pengamatan atau observasi, inspeksi dan penghitungan fisik yang dilakukan secara langsung oleh auditor;

3. **Bukti Analisis**

Bukti analisis adalah bukti yang diperoleh berdasarkan hasil teknik analisis dan verifikasi dalam bentuk perbandingan dan hubungan antara berbagai data, kebijakan dan prosedur yang mengarah pada suatu interpretasi atau simpulan tertentu;

4. **Bukti Kesaksian**

Bukti kesaksian merupakan pernyataan tertulis dan lisan dari auditi atau pihak-pihak lain yang relevan.

### **3) Proses Audit**

Dalam manajemen audit diperlukan tahapan proses audit, antara lain:

1. **Tahapan Perencanaan Audit**

Dalam merencanakan audit hal-hal yang diperlukan antara lain:

- 2 Melakukan persiapan dan merumuskan cakupan awal audit, dengan informasi yang diperlukan adalah: jenis penugasan, nomor penugasan audit, lokasi objek audit/auditi, periode audit dan tanggal pelaksanaan audit, tim audit/auditor yang bertugas, jadwal dan waktu audit, anggaran audit, uraian umum dan batasan penugasan audit, tujuan audit, komentar dan informasi penting tambahan, tanggal persetujuan penugasa audit;
- 3 Melakukan pengumpulan informasi umum, yaitu: berkas audit (struktur organisasi, daftar personil kunci, notulen rapat, SK Direksi dan Ketentuan Intern lainnya, penelahaan LHA periode sebelumnya), auditi (buku pedoman perusahaan divisi dimana auditi ditempatkan, data nasabah, Business Plan);
- 4 Analisa risiko: identifikasi risiko, pengukuran risiko, penentuan risiko);

5. Pemahaman peran, tujuan dan ruang lingkup Internal Audit di PT BAHAGIA LANGGENG sesuai dengan Internal Audit Charter: bekerja secara profesional dan independen untuk membantu Direksi melaksanakan fungsi pengawasan terhadap jalannya sistem pengendalian intern dan manajemen risiko di perusahaan dengan tujuan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja, pengelolaan risiko serta pengendalian intern serta ruang lingkup kegiatan mencakup *assurance* dan konsultasi yang independen dan objektif terhadap kegiatan operasional PT BAHAGIA LANGGENG dan semua tingkatan manajemen;
6. Persiapan audit, yang meliputi: pembicaraan pendahuluan dengan Kepala SKAI sebagai langkah persiapan pelaksanaan, persiapan informasi/data valid)

2. Tahapan Pelaksanaan Audit

Setelah langkah perencanaan audit yang dilengkapi dengan data pendukung berupa Memo Tugas, struktur organisasi divisi auditi beserta posisi-posisi pejabat dan staf pelaksana serta job desk-nya masing-masing, proses bisnis/operasional, Surat Keputusan Direksi, Surat Edaran Direksi, peraturan dan ketentuan lainnya yang mendukung kelancaran pelaksanaan audit, data nasabah, database data olahan dan berkas pendukung lainnya, langkah selanjutnya adalah pelaksanaan audit yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi

Dalam melakukan identifikasi harus dapat memberikan informasi yang memadai, handal dan bermanfaat bagi proses audit sesuai sasaran dan tujuan penugasan audit.

2. Analisis

Prosedur analisis dilakukan untuk menemukan adanya kualitas atau karakter tertentu, penyebab, akibat, motivasi atau kemungkinan-kemungkinan yang terjadi. Adapun prosedur analisis yang dilakukan adalah: pengumpulan data secara komprehensif atas temuan yang menjadi dasar dilakukannya pemeriksaan, identifikasi pihak-pihak yang terlibat dalam proses bisnis/operasional, pemeriksaan proses bisnis/operasional. Proses

analisis akan dibahas lebih lanjut dikarenakan porsi nya lebih besar dalam pembahasan permasalahan dalam makalah ini.

### 3. Evaluasi

Evaluasi merupakan penilaian atau estimasi atas suatu pekerjaan melalui penggunaan *judgment* profesi auditor untuk mendapatkan suatu kesimpulan. Evaluasi juga menentukan tingkat signifikansi dan kemungkinan perlunya tindakan perbaikan.

### 4. Dokumentasi

Dari hasil pelaksanaan audit tersebut dituangkan dalam Kertas Kerja Audit sebagai dokumentasi hasil audit.

#### 3. Tahapan Pelaporan Audit

Dikarenakan jenis pemeriksaan merupakan audit khusus, laporan hanya dilaporkan kepada Direksi dan Komisaris dan rekomendasi yang dihasilkan diinformasikan ke pihak-pihak terkait;

#### 4. Tahap Monitoring

Monitoring tindak lanjut hasil audit dilakukan untuk mengetahui perkembangan penyelesaian masalah dan mengingatkan auditi atas komitmen perbaikan menjelang atau sampai batas waktu yang diperjanjikan. Hal terpenting dari pelaksanaan audit intern adalah komitmen untuk merealisasikan tindak lanjut, terutama atas masalah yang sangat material.

## 4) Analisis Proses Bisnis

Pembahasan makalah ini sebagian besar menjelaskan mengenai proses bisnis. Beberapa teori atas pengertian proses bisnis itu sendiri disampaikan oleh beberapa orang sebagai berikut:

1. Winardi dalam KUBI, pengertian analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu untuk kemudai dicari kaitannya dan ditaksir maknanya;
2. Komarudin dalam KUBI, analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda

komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu;

3. Davenport (1993), mendefinisikan proses bisnis sebagai aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi *output* tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu;

Dengan demikian Analisis proses bisnis dapat diartikan sebagai aktivitas mengurai sebuah proses bisnis menjadi sub-sub proses, untuk dipelajari perbedaannya untuk memperoleh maknanya, atau analisis proses bisnis adalah aktivitas menguraikan urutan-urutan kegiatan-kegiatan menghasilkan produk/jasa, memilah kedalam aktivitas input-proses untuk dimaknai hubungan antara setiap kegiatan.

## BAB III

### PEMBAHASAN PERMASALAH

#### **a. Transaksi Penerimaan Premi Individu Telemarketing Melalui Autodebet**

Berikut alur proses penerimaan premi individu melalui mekanisme autodebet untuk produk telemarketing saving:

2. Unit Kerja Admin Collection melakukan penarikan data autodebet dari Database (Db) Premi Jatuh Tempo produk telemarketing saving;
3. Unit Kerja Admin Collection mengirimkan data polis yang akan dilakukan autodebet ke Bank Rekanan (BR), berupa data nomor polis, nomor rekening Pemegang Polis, jumlah premi, tanggal jatuh tempo premi. Proses autodebet dilakukan setiap hari Jumat dan penarikan data dilakukan H-1 dari hari Jumat;
4. BR melakukan proses autodebet rekening Pemegang Polis setelah menerima data autodebet dari Unit Kerja Admin Collection melalui email;
5. BR menyampaikan report hasil autodebet ke Unit Kerja Admin Collection melalui media email, berupa status sukses atau gagal autodebet dan alasan atas gagal pendebitan;
6. Unit Kerja Admin Collection menerima data hasil autodebet dari Bank dan melakukan proses pemilahan data sukses debit dan gagal debit;
7. Unit Kerja Admin Collection Telemarketing melakukan proses import terhadap data hasil autodebet ke Db Premi. Untuk proses import data sukses debit bila berhasil maka proses berikutnya ke langkah 8;
8. Apabila tagihan belum dibayar oleh Pemegang Polis maka Unit Administrasi Collection akan menerbitkan Reminder (Surat Pemberitahuan). Ketentuan penerbitan Surat Pemberitahuan sebagai berikut:
  2. Jika dalam 14 hari kalender sejak tanggal jatuh tempo premi belum ada pembayaran, maka Unit Administrasi Collection akan mengeluarkan Reminder I berupa Surat Pemberitahuan I (hard copy) dan mengirimkan melalui pihak ke 3 / Vendor;



3. Setelah 28 hari kalender sejak tanggal jatuh tempo premi belum juga diterima pembayaran premi lanjutan maka Unit Administrasi Collection akan mengeluarkan Surat Pemberitahuan II (hard copy) dan mengirimkan melalui pihak ke 3 / Vendor;
4. Bila Pemegang Polis belum melakukan pembayaran setelah 2 bulan sejak tanggal jatuh tempo premi lanjutan maka sistem IT akan melakukan proses automatic lapse.
9. Terhadap data polis yang sukses debit, Unit Kerja Admin Collection akan melakukan penerbitan invoice;
10. Unit Kerja Admin Collection menyerahkan invoice ke Unit Kerja GA untuk dikirimkan kepada BR melalui jasa pengiriman;
11. BR menerima invoice yang telah diterbitkan oleh Unit Kerja Admin Collection
12. BR akan melakukan proses pembayaran hasil autodebet status sukses debit dari rekening Pemegang Polis dengan memindahbukukan ke rekening PT BAGJA LANGGENG;
13. Setelah dilakukan proses pembayaran hasil autodebet oleh BR, Unit Kerja Collection akan melakukan pemeriksaan dana uang masuk ke dalam Db Rekening Koran (RK) yang telah di-upload oleh Unit Kerja Settlement;
14. Unit Kerja Admin Collection akan mengidentifikasi uang masuk pada rekening Koran;
15. Apabila hasil identifikasi nominal uang masuk sudah sesuai, maka Unit Kerja Admin Collection akan melakukan import pembayaran dengan proses *marry* system antara data pada Db RK dengan data pada Db Jatuh Tempo Premi Telemarketing (proses lanjut ke langkah 19);
16. Apabila tidak teridentifikasi uang masuk atau nominal uang masuk tidak sesuai maka Unit Kerja Admin Collection Telemarketing akan melakukan konfirmasi ke pihak BP;
17. Pihak BP terima konfirmasi uang masuk dengan nominal tidak sesuai;
18. Setelah konfirmasi maka pihak BP akan rekonsiliasi dengan Unit Kerja Admin Collection Telemarketing;
19. Apabila hasil rekonsiliasi ditemukan selisih pembayaran atau belum ada pembayaran maka BP akan mengirimkan selisih dana sesuai dan dilanjutkan kembali pada langkah 12;

20. Dari proses import pembayaran, sistem akan memberikan informasi status keberhasilan proses import tersebut. Untuk data premi dengan status sukses import, sistem akan melakukan interface ke *Accounting System* dan membentuk pre-voucher untuk kepentingan Unit Kerja Akunting;
21. Unit Kerja Admin Collection akan membuat Report Hasil Pendebetan & Hasil Import;
22. Unit Kerja Admin Collection menyerahkan Report Hasil Import yang telah dibuat kepada Unit Kerja Policy Admin Individu dan Report Hasil Pendebetan kepada Unit Kerja Reporting;
23. Apabila polis berstatus gagal import maka Unit Kerja Admin Collection Telemarketing akan memberikan data tersebut ke Unit Kerja Policy Admin untuk di update di Db dan dilakukan verifikasi;
24. Unit Kerja Admin Collection akan menerima data hasil verifikasi data gagal import dari Unit Kerja Policy Admin;
25. Untuk data gagal import, system akan melakukan interface ke *Accounting System* serta membentuk pre-voucher untuk kepentingan Unit Kerja Accounting;
26. Atas dasar pre-voucher yang telah di terbitkan, Unit Kerja Accounting akan membuat jurnal titipan premi;

#### **b. Proses Pengadaan sistem JERUK**

Proses pengadaan sistem telemarketing ini dilakukan pada periode 20 Oktober 2016 (Pengumuman Pelelangan Terbuka) sampai dengan 07 Desember 2016 dengan mengacu pada Buku Pedoman Perusahaan (BPP) Pengadaan Barang & Jasa, dengan kondisi sebagai berikut:

5. Memo Pengajuan Direksi tentang Pengadaan  
Rencana pengadaan core system telemarketing diajukan tanggal 15 September 2016 dengan menggunakan anggaran CAPEX IT tahun 2016 (New Core System), dan mendapatkan persetujuan Direksi tertanggal 30 September 2016;
6. Pengumuman Pelelangan  
Tanggal 23 Oktober 2016 pengumuman lelang terbuka mulai diinformasikan melalui website perusahaan;
7. Team/Panitia Pengadaan

Team pengadaan dibentuk berdasarkan Surat Keputusan PT BAGJA LANGGENG tanggal 13 Oktober 2015 Tentang Pembentukan Panitia Pengadaan Core System Telemarketing, dengan pembagian tugas sebagai berikut:

2. Ketua Team

Mengawasi seluruh kegiatan Pengadaan dan melaporkan apabila ada penyimpangan dan/atau indikasi penyimpangan dalam Pengadaan;

- Menerbitkan Surat Perintah Pelaksanaan;
- Melakukan serah terima hasil Pengadaan ke Bagian Monitoring dan Reporting di Unit Pengadaan;
- Menetapkan kebijakan umum tentang Pemaketan Pekerjaan yang akan dilakukan oleh Penyedia sesuai dengan kebutuhan Pengadaan yang akan diselenggarakan oleh perusahaan;
- Mengikuti cara pelaksanaan Pengadaan sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan;
- Memimpin pengorganisasian Pengadaan;
- Menandatangani Pakta Integritas;
- Melakukan evaluasi hasil proses Pengadaan.

3. Anggota Team

Melaksanakan seluruh kegiatan Pengadaan;

- 1 Mengusulkan perubahan perencanaan teknis;
- 2 Menyusun rencana pemilihan;
- 3 Mendokumentasikan seluruh berkas Pengadaan;
- 4 Melakukan survey atas penawaran yang disampaikan oleh Penyedia;
- 5 Menetapkan Dokumen Pengadaan;
- 6 Melakukan proses pemilihan dan menseleksi kandidat Penyedia;
- 7 Membuat laporan proses dan hasil Pengadaan;
- 8 Mengusulkan Penyedia berdasarkan hasil evaluasi penawaran;
- 9 Menandatangani Pakta Integritas.

8. Rapat Penjelasan (Aanwijzing)

Rapat penjelasan yang berisi tentang pemberian penjelasan mengenai Rencana Kerja & Syarat-Syarat (RKS) termasuk didalamnya Term of Reference (TOR) ini dilakukan pada tanggal 29 Oktober 2016 terhadap 14 vendor calon rekanan;

9. Rencana Kerja dan Syarat-Syarat (RKS) dan/atau Term Of Reference (TOR)  
RKS dan TOR dibuat oleh Panitia Pengadaan tertanggal 29 Oktober 2016, yang memuat hal-hal sebagai berikut:
  - 2 Latar belakang pengadaan;
  - 3 Tujuan pengadaan;
  - 4 Pengertian-pengertian;
  - 5 Syarat-syarat peserta pengadaan;
  - 6 System seleksi pengadaan dan penetapan calon pemenang;
  - 7 Dokumen penawaran;
  - 8 System penyampaian dokumen penawaran;
  - 9 Sahnya penawaran;
  - 10 Sanggahan;
  - 11 Perjanjian kerja sama (Kontrak);
  - 12 Jaminan dan uang muka;
  - 13 Syarat-syarat teknis;
  - 14 Term of Reference (TOR);
  - 15 Jadwal pengerjaan (Timeline).
10. Harga Perhitungan Sendiri (HPS)  
Harga Perhitungan Sendiri (HPS) dibuat oleh internal unit pengguna pada Desember 2016 dan disetujui ketua team pengadaan. Dalam hal ini pembuat HPS bukanlah seorang yang ahli dalam membuat perhitungan harga software. HPS dibuat berdasarkan konsultasi dengan vendor dan justifikasi IT;
11. Sistem evaluasi penilaian
  2. Sistem evaluasi penawaran menggunakan 2 (dua) tahap dimana tahap ke-1 melakukan evaluasi terhadap persyaratan dokumen administrasi & teknis, apabila calon penyedia barang dan atau jasa lulus seleksi dokumen

administrasi maka akan diundang untuk mengikuti tahap ke-2 berupa presentasi teknis;

3. Seluruh calon penyedia barang dan atau jasa yang dinyatakan lulus seleksi teknis pekerjaan, akan diundang untuk menyerahkan dokumen biaya penawaran. Penilaian presentasi teknis meliputi penilaian atas: System, Aplikasi, Report, Device, System availability, SLA, System enhancement, Corrective maintenance, Preventive maintenance dan Timeline, dengan skala penilaian 1=Sangat Kurang; 2=Kurang; 3=Cukup; 4=Baik; 5=Sangat Baik;
4. Sistem pembobotan adalah evaluasi teknis (60%) : evaluasi biaya (40%). Dari hasil penilaian sistem pembobotan dihasilkan 3 (tiga) vendor dengan nilai tertinggi dan kemudian lolos untk mengikuti presentasi POC (*Proof of Concept*);
5. Proses penilaian yang dilakukan pada saat presentasi POC (*Proof of Concept*) meliputi:
  2. User friendly;
  3. Otomatis by system;
  4. Kecepatan proses;
  5. Keakuratan proses;
  6. End to end;
  7. Trancking history;
  8. Kecepatan proses report;
  9. Keakuratan report;
  - 10.Fleksibilitas report;
  - 11.Kesesuaian modul dengan business process

Dari hasil presentasi POC, Team Pengadaan merekomendasikan PT CIPLUK sebagai pemenang;

12. Memo Persetujuan Direksi tentang Penunjukkan Pemenang Pengadaan Persetujuan atas pengadaan Core System Telemarketing dengan isi proses seleksi pemilihan vendor serta penunjukkan vendor pemenang diajukan oleh Team Pengadaan tanggal 07 Desember 2016 dan mendapatkan persetujuan Direksi tertanggal 29 Desember 2016;
13. Program Review/Penilaian Kepatuhan

Proses pengadaan sistem telemarketing ini telah melalui proses penilaian kepatuhan Unit Compliance tertanggal 28 Desember 2016 dengan hasil secara umum memenuhi persyaratan kepatuhan yang ditetapkan;

14. Masa Sanggah

Peserta pemilihan penyedia barang/jasa yang merasa dirugikan, baik secara sendiri maupun bersama-sama dengan peserta lainnya, dapat mengajukan surat sanggahan kepada pengguna barang/jasa selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal pengumuman pemenang;

15. Pakta Integritas

Pakta Integritas telah ditandatangani baik oleh team/panitia pengadaan (tanggal 16 Oktober 2016) dan vendor peserta pengadaan (tanggal 29 Oktober 2016);

16. Penandatanganan Kontrak

Setelah penetapan pemenang atau penunjukkan penyedia barang dan atau jasa, pengguna dan penyedia barang dan atau jasa menandatangani kontrak pelaksanaan pekerjaan, yang dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal penetapan pemenang/penyedia barang dan atau jasa;

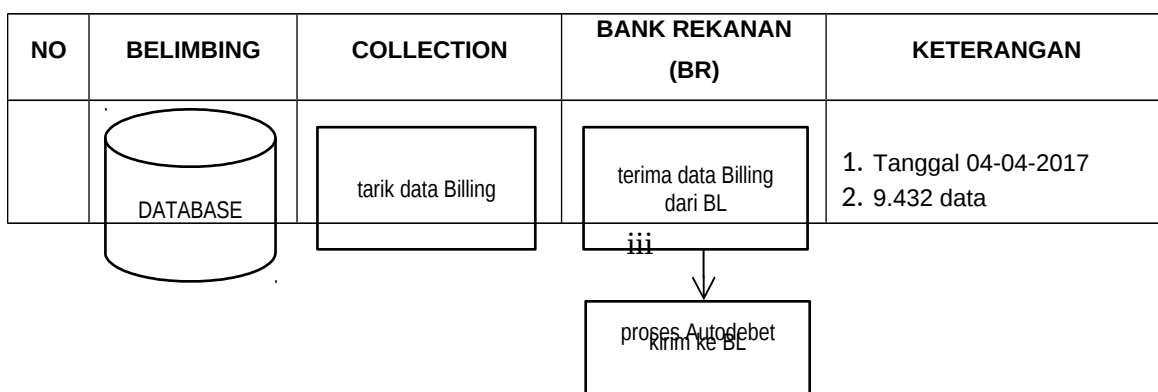
17. Jaminan Pelaksanaan dan Uang Muka

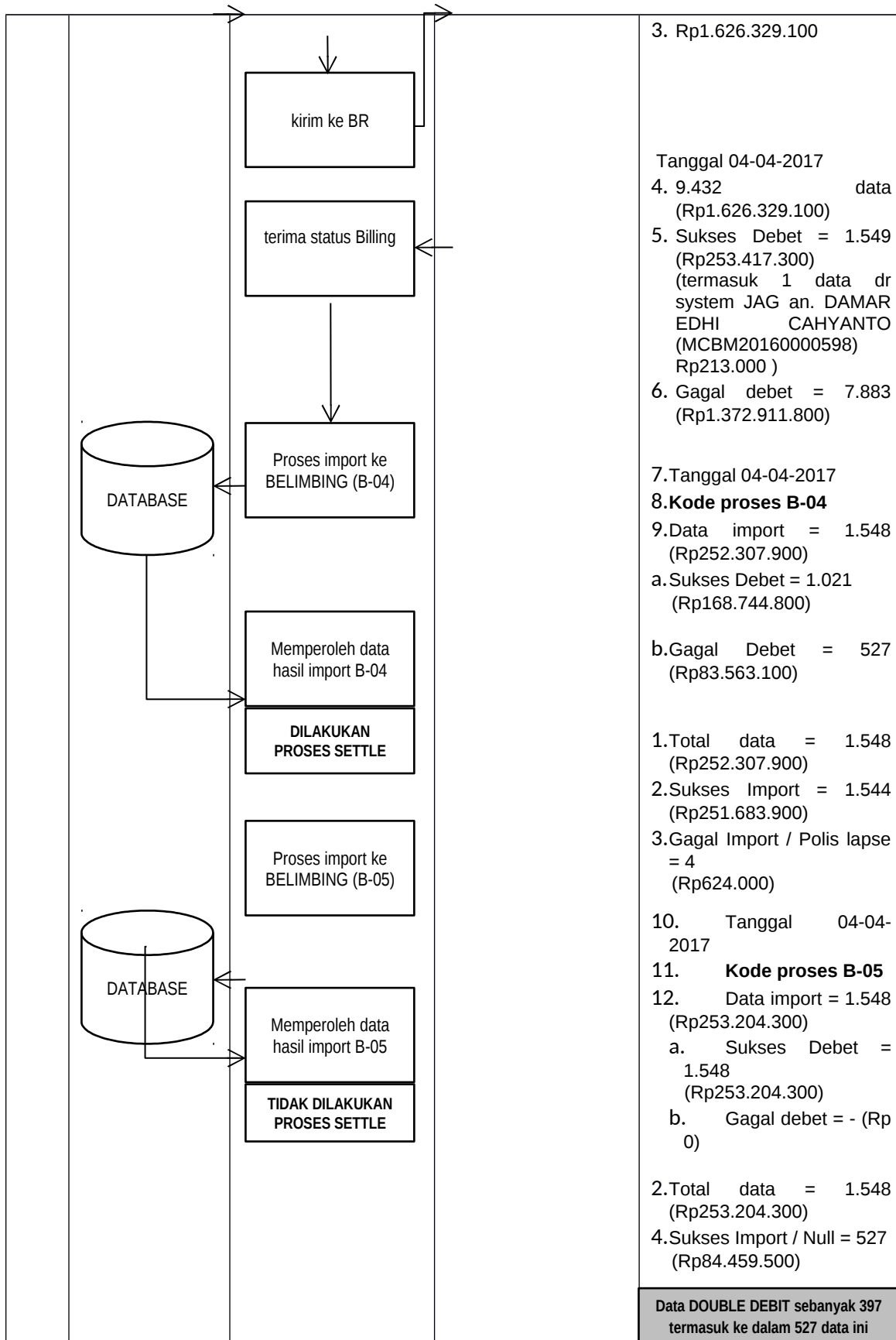
Jaminan pelaksanaan harus diserahkan pemenang pelaksana pekerjaan paling lambat 3 hari kerja setelah keputusan pemenang. Tanpa adanya jaminan pelaksanaan tidak dapat dilakukan kontrak kerja sama dengan pembayaran uang muka;

18. Berita Acara Serah Terima Pekerjaan

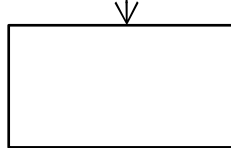
Atas hasil pekerjaan dilakukan penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) Pekerjaan pada 16 Maret 2017. Pada BAST tersebut PT CIPLUK menyatakan telah menyelesaikan dan menyerahkan pekerjaan Core system Telemarketing dan PT BAGJA LANGGENG telah menerima penyerahan pekerjaan tersebut serta menyatakan bahwa pekerjaan telah dilakukan uji coba dan berjalan sebagaimana mestinya;

**c. Analisis Terjadinya Pendebetan Ganda Pada Sistem BELIMBING**









				5. Gagal Import= 2 (Rp312.000) Gagal Import / Premi tagihan Tidak Sama = 1.019 (Rp168.432.800)
--	--	--	--	--

- a. User Pelaksana (Unit Collection) melakukan proses tarik data (*download*) *billing* dari BELIMBING untuk data jatuh tempo premi sampai dengan H+1 dan melakukan pengolahan data;
- b. Data *billing* (jatuh tempo premi sampai dengan 4 April 2017) dikirimkan ke Bank Rekanan (BR) dengan informasi:
  1. Jumlah data = 9.432
  2. Jumlah premi = Rp1.626.329.100
- c. BR melakukan proses autodebet terhadap data *billing*, dan memberikan hasil

~~pendebitan kepada Unit Collection dengan status sebagai berikut:~~

- Total data = 9.432 (Premi Rp1.626.329.100)
  - Processed = 1.549 (Premi Rp253.417.300)
  - Account Stop = 7 (Premi Rp1.195.600)
  - Cabang Tdk Diiijinkan Overdraft = 6.896 (Premi Rp1.187.748.050)
  - Dana Yang Ada Tidak Cukup = 186 (Premi Rp32.427.050)
  - Rekening Tutup = 794 (Premi Rp151.541.100)
- d. Setelah menerima data status *billing* dari BR, User Pelaksana (Unit Collection) memisahkan data yang berstatus "*Processed*" kedalam status **Sukses Debet** dan data yang berstatus "*Account Stop*", "*Dana Tidak Diiijinkan Overdraft*", "*Dana Yang Ada Tidak Cukup*" dan "*Rekening Tutup*" kedalam kategori **Gagal Debet**. Data dengan kategori Sukses Debet akan di-*import/upload* kedalam sistem BELIMBING untuk proses update status pembayaran premi menjadi Lunas.

Faktanya pada tanggal 4 April 2017, User Pelaksana melakukan kelalaian dalam proses pengolahan data sehingga terdapat 527 (lima ratus dua puluh tujuh) data berstatus "*Processed*" tetap tidak diupload. Data salah yang diupload dengan Kode Proses B-04 ini berisi rincian sebagai berikut:

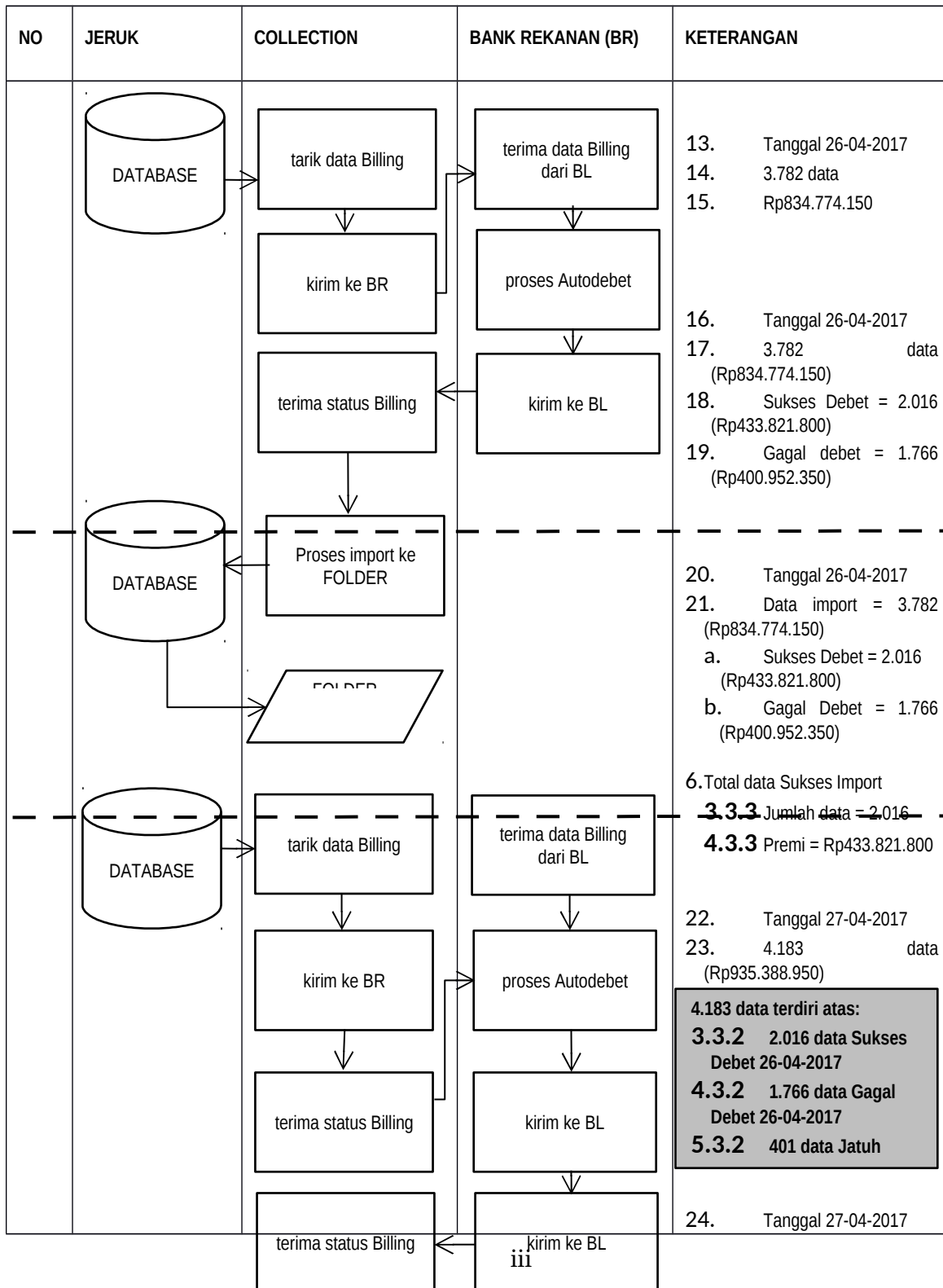
- Total Data Import = 1.548 (Premi Rp252.307.900)
- Sukses Debet = 1.021 (Premi Rp168.744.800) → data benar
- Gagal Debet = 527 (Premi Rp83.563.100) → data salah

- e. Dikarenakan terdapat selisih total premi hasil *import/upload* dengan report sukses debit BR, User Pelaksana melakukan pengolahan data kembali untuk mendapatkan data yang seharusnya (Sukses Debet) dan mengulangi proses *import/upload* dengan kode proses B-05 dengan informasi sebagai berikut:
- 1) Total Data Import = 1.548 (Premi Rp253.204.300) minus 1 (satu) data an. Mr. D (merupakan data dari sistem JERUK);
  - 2) Sukses Debet = 1.548 (Premi Rp253.204.300).
- f. Setelah dilakukan proses *import/upload* untuk data dengan kode proses B-05, diketahui sebanyak 1.021 data (Premi Rp168.774.800) tidak berhasil diproses atau berstatus Gagal Import dikarenakan sebelumnya telah dilakukan proses *import/upload* dengan kode proses B-04, sedangkan yang berstatus Sukses Import hanya sebanyak 527 (Premi Rp84.459.500), hal inilah yang menyebabkan data dengan kode proses B-05 tidak dilakukan proses settle oleh user pelaksana, sehingga sebanyak 527 data premi tersebut tidak terupdate menjadi status Lunas padahal telah berstatus sukses debit;
- g. Setelah proses *import/upload* data hasil *billing* dilakukan, maka user pelaksana kembali melakukan proses penarikan data (*download*) *billing* dari BELIMBING untuk data jatuh tempo premi berikutnya (5 April 2017), dimana 527 data tersebut (penjelasan pada no.6) masuk ke dalam data penagihan tanggal 5 April 2017 dan berhasil didebet oleh BR sebanyak 397 data (Premi Rp63.558.800). **Data inilah (397 polis) yang terjadi pendebetan data (*double debit*);**
- h. User Pelaksana merupakan pegawai yang didedikasikan khusus untuk menangani penagihan premi produk telemarketing saving yang baru bekerja selama ± 4 (empat) bulan, namun pelatihan yang diberika kurang memadai, yaitu:
- a. 1 (satu) minggu memperhatikan dan mencatat proses kegiatan yang dilakuakn user sebelumnya dengan mekanisme penagihan secara bulanan (*monthly billing*);
  - b. 2 (dua) minggu selanjutnya langsung menangani pekerjaan dengan berpedoman pada catatan yang dibuat sendiri dan disupervisi oleh user

sebelumnya dengan perubahan mekanisme penagihan secara harian (*daily billing*);

- c. Minggu ke-4 bertanggung jawab sepenuhnya untuk melakukan proses sendiri;
- d. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dengan penggunaan beberapa formula yang tidak dikuasai oleh user pelaksana.

**d. Analisis Terjadinya Pendebetan Ganda Pada Sistem JERUK**



				<p>25. 4.183 data (Rp. 935.388.950)</p> <p>26. Sukses Debet = 2.156 (Rp471.545.550)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>2.156 data terdiri atas:</p> <p><b>6.3.2</b> 1.842 data Sukses Debet 26-04-2017</p> <p><b>7.3.2</b> 50 data Gagal Debet 26-04-2017</p> <p><b>8.3.2</b> 264 data Jatuh</p> </div> <p>a. Gagal Debet = 2.027 (Rp463.843.400)</p>
--	--	--	--	--

- 4 User Pelaksana (Unit Collection) melakukan proses tarik data (download) Billing dari JAG untuk data jatuh tempo premi sampai dengan H+1;
- 5 Tanggal 26 April 2017 Unit Pelaksana (Unit Collection) mengirimkan data Billing (jatuh tempo premi sampai dengan 26 April 2017) ke BNI dengan informasi:
  - A. Jumlah data = 3.782
  - B. Jumlah premi = Rp834.774.150
- 6 BNI melakukan proses Autodebet terhadap data Billing, dan memberikan hasil pendebitan kepada Unit Collection dengan status sebagai berikut:
  - a. Total Data = 3.782 (Premi Rp834.774.150)
  - b. Processed = 2.016 (Premi Rp433.821.800)
  - c. Account Stop = 5 (Premi Rp1.270.600)
  - d. Cabang Tdk Diiijinkan Overdraft = 1.182 (Premi Rp268.900.100)
  - e. Dana Yang Ada Tidak Cukup = 123 (Premi Rp28.984.800)
  - f. Rekening Tutup = 456 (Premi Rp. 101.796.850)
- 7 Seperti halnya proses melalui sistem BLAPP, dilakukan pengkategorian data menjadi **Sukses Debet** (Processed) dan **Gagal Debet** (Account Stop, Cabang Tidak Diiijinkan Overdraft, Dana Yg Ada Tidak Cukup, Rekening Tutup);
- 8 Setelah menerima data status Billing dari BNI, User Pelaksana (Unit Collection) akan langsung memasukkan data yang berasal dari sistem JAG (semua data, tidak dipisahkan Processed dan lainnya seperti pada sistem BLAPP) ke FOLDER;

- 9 Data hasil proses import/upload ke JAG menghasilkan data sukses import sebanyak 2.016 (Premi Rp433.821.800). Dengan kata lain semua data Sukses Debet juga sukses import;
- 10 Tanggal 27 April 2017 Unit Pelaksana (Unit Collection) mengirimkan data Billing (jatuh tempo premi sampai dengan 27 April 2017) ke BNI dengan informasi:
  - a. Jumlah data = 4.183
  - b. Jumlah premi = Rp935.388.950
- 11 BNI melakukan proses Autodebet terhadap data Billing, dan memberikan hasil pendebitan kepada Unit Collection dengan status sebagai berikut:
- 12 Setelah didapatkan informasi mengenai proses double debit terhadap data Billing yang dikirimkan ke BNI tanggal 27 April 2017 (point no. 6), dilakukan pemeriksaan ulang terhadap data Billing tersebut, dan diperoleh fakta bahwa keseluruhan data Billing sejumlah 4.183 ini masih terdapat **Data Sukses Debet tanggal 26 April 2017 yang ikut terkirimkan kembali sebagai data Billing tanggal 27 April 2017**, dengan rincian sebagai berikut:
- 13 Diantara data yang berstatus "Processed" hasil autodebet BNI tanggal 27 April 2017 (point no. 8) sebanyak 2.156 (Premi Rp471.545.550), terdapat **Data Sukses Debet tanggal 26 April 2017 sebanyak 1.842 (Premi Rp394.784.050). Data inilah (1.842 polis) yang terjadi pendebitan ganda (double debit).**

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 0 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pemeriksaan atas proses operasional pendebitan premi produk telemarketing saving serta proses pengadaan sistem JERUK, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

2. Pada 5 April 2017 terjadi pendebitan ganda (*double debit*) sebanyak 397 data (Premi Rp63.558.800) dimana beberapa polis yang telah berhasil dilakukan pendebitan tanggal 4 April 2017 dilakukan pendebitan kembali tanggal 5 April 2017. Berdasarkan fakta berupa pencatatan di dalam database sistem BELIMBING dan pengakuan dari user pelaksana di Unit Collection ditemukan bahwa kejadian *double debit* di sistem BELIMBING tersebut terjadi dikarenakan **human error** dimana *user* pelaksana melakukan kelalaian dalam proses pengolahan data pendebitan yang mengakibatkan terdapat data sukses debit (527 dari 1.548 data) yang tidak di-*upload* ke dalam sistem, sehingga data tersebut ketarik kembali ke dalam data penagihan (*billing*) periode berikutnya.
3. Pada 27 April 2017 terjadi pendebitan ganda (*double debit*) sebanyak 1.842 data (Premi Rp394.784.050) dimana beberapa polis yang telah berhasil dilakukan pendebitan tanggal 26 April 2017 dilakukan pendebitan ulang tanggal 27 April 2017 dikarenakan **sistem gagal** melakukan update terhadap data status premi, sehingga premi dianggap belum dibayar dan ditagihkan kembali pada periode berikutnya. Berdasarkan interview dengan PIC dari PT CIPLUK (vendor pengelola) dan PIC dari Unit IT didapatkan informasi bahwa PT CIPLUK belum mengetahui secara pasti penyebab terjadinya kegagalan sistem tersebut.
4. Terdapat beberapa kelemahan dalam proses pengadaan sistem JERUK sebagai berikut
  - Anggaran dan rencana pengadaan
    - 1) Tidak ditemukan adanya rencana dan anggaran pembelian sistem aplikasi telemarketing di dalam Business Plan;

- 2) Anggaran CAPEX IT ditujukan untuk pembelian *New Core System*, tidak ada penjelasan secara terperinci bahwa anggaran tersebut dapat dipergunakan untuk pengadaan sistem aplikasi telemarketing.
- Team/Panitia Pengadaan  
Tugas dan tanggung jawab Team/Panitia Pengadaan hanya sampai dengan terpilihnya vendor pemenang, sementara PIC yang bertanggung jawab atas penyelesaian pekerjaan vendor tidak diatur secara jelas;
  - Harga Perhitungan Sendiri (HPS)  
Pembuat HPS bukanlah seorang yang ahli dalam membuat perhitungan harga *software*. HPS dibuat berdasarkan konsultasi dengan vendor dan justifikasi Unit IT, tetapi antara perhitungan (justifikasi) Unit IT dengan HPS berbeda tanpa dasar dan alasan yang logis;
  - Penilaian dokumen administrasi  
Berdasarkan penilaian terhadap dokumen administrasi, ditemukan 4 (empat) dari 9 (sembilan) anggota Team Pengadaan menyatakan bahwa PT CIPLUK gugur dikarenakan:
    - 1) Tidak adanya akta pengangkatan terakhir Direksi (akta terakhir Direksi tahun 2006);
    - 2) Tidak adanya Anggaran Dasar Perusahaan yang telah disesuaikan dengan UU No.40 Tahun 2007;
  - Penunjukkan pemenang dan *Purchase Order* (PO)  
Atas penunjukkan pemenang tender, Unit GA membuat *Purchase Order* (PO) tertanggal 30 Desember 2016, padahal pengumuman pemenang baru dilakukan pada tanggal 6 Januari 2017, hal ini berarti perintah kerja kepada vendor pemenang dilakukan sebelum masa berakhirnya masa sanggah (tiga hari kerja sejak tanggal pengumuman pemenang);
  - Kontrak Pelaksanaan Pekerjaan  
Sampai dengan dikeluarkannya Laporan Hasil Pemeriksaan tanggal 14 Juni 2017 tidak ditemukan Kontrak/Perjanjian atas pelaksanaan kerjasama antara PT BAGJA LANGGENG dengan PT CIPLUK, padahal pemenang telah ditetapkan dan diumumkan kepada seluruh vendor peserta pengadaa melalui e-mail tanggal 6 Januari 2017. Berdasarkan Rencana Kerja dan Syarat-Syarat (RKS)



tentang Penandatanganan Kontrak disebutkan bahwa: "penandatanganan kontrak pelaksanaan dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal penetapan pemenang";

- Jaminan Pelaksanaan dan Uang Muka

Vendor pemenang belum memberikan Jaminan Pelaksanaan atas pekerjaan ini, tetapi PT BAGJA LANGGENG telah membayarkan Uang Muka kepada PT CIPLUK. Berdasarkan RKS tentang Jaminan dan Uang Muka disebutkan bahwa: "Jaminan Pelaksanaan harus diserahkan oleh pemenang pelaksana pekerjaan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah keputusan pemenang. Tanpa adanya Jaminan Pelaksanaan, tidak dapat dilakukan kontrak kerja sama dengan pembayaran uang muka";

- Serah terima pekerjaan

Penyerahan hasil pekerjaan dari PT CIPLUK ke PT BAGJA LANGGENG dilengkapi dengan penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST), yang didalamnya dinyatakan bahwa: "vendor telah menyelesaikan dan menyerahkan pekerjaan *core system* telemarketing kepada PT BAGJA LANGGENG dan PT BAGJA LANGGENG telah menerima penyerahan pekerjaan tersebut dan bahwa pekerjaan telah diujicoba dan berjalan sebagaimana mestinya". Namun faktanya masih terdapat *error* pada sistem JERUK, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Proses perubahan alamat dan/atau ahli waris (perubahan non finansial) yang mengakibatkan kenaikan premi;
- 2) Terdapat kelebihan premi untuk polis batal;
- 3) Terdapat data *double debit* yang belum terealisasi autodebetnya (sudah diketahui terlebih dahulu sebelum diproses oleh Bank rekanan);
- 4) Terdapat beberapa data *billing* yang kolom preminya kosong;
- 5) Terdapat data hasil proses sistem JERUK yang menghasilkan data sukses debet, padahal data asli kiriman dari Bank rekanan adalah gagal debet.

## 0 Usulan dan Saran

Usulan dan saran atas kasus *double debit* produk telemarketing saving ini adalah sebagai berikut:

- Unit Collection agar berkoordinasi dengan Unit IT untuk melakukan pengembangan sistem BELIMBING guna meminimalisir pekerjaan manual, diantaranya namun tidak terbatas kepada:
- Unit Collection agar melakukan review kembali bisnis proses penagihan premi telemarketing dengan menyesuaikan dengan sistem *daily billing* yang saat ini dilakukan serta memastikan proses pelatihan dan *transfer knowledge* telah memadai serta materi dikuasai oleh *user* apabila terdapat perubahan *user* pelaksana;
- Dalam hal keterlambatan waktu penyelesaian dan permasalahan yang ditimbulkan oleh sistem JERUK, maka Unit Bisnis Telemarketing bekerjasama dengan Unit IT agar melakukan evaluasi hasil pekerjaan vendor dan memastikan bahwa:
  - 1) PT CIPLUK harus membuat perjanjian secara tertulis untuk dapat menemukan penyebab permasalahan yang timbul;
  - 2) PT CIPLUK harus memperbaiki kesalahan yang ada dan memastikan tidak akan terjadi kembali kesalahan dikemudian hari termasuk namun tidak terbatas pada kesalahan yang disebabkan oleh *Bugs* dan/atau anomali lainnya;
  - 3) Apabila hal tersebut tidak dapat dipenuhi dalam waktu maksimal 1 (satu) bulan, maka kerjasama PT BAGJA LANGGENG dihentikan dan pembayaran pengadaan sistem yang telah dilakukan akan diperhitungkan kembali;
- Unit IT agar melakukan kajian (analisa) terhadap kelayakan sistem JERUK dan memberikan rekomendasi apakah sistem JERUK tetap akan dipergunakan sebagai sistem utama (*core system*) telemarketing. Apabila sistem JERUK ini masih direkomendasikan sebagai *core system* telemarketing, maka Unit IT agar memastikan bahwa telah dilakukan tes ulang secara keseluruhan dengan skenario UAT (*User Acceptance Test*) yang memadai;
- Unit Bisnis Telemarketing dan Unit Pengadaan (Unit GA) agar memastikan bahwa Perjanjian Kerjasama antara PT BAGJA LANGGENG dengan PT CIPLUK serta Jaminan Pelaksanaan segera direalisasikan;
- Atas kelemahan-kelamahan yang ditemukan dalam proses pengadaan sistem JERUK dari vendor PT CIPLUK, manajemen agar mempertimbangkan untuk

memberikan sanksi berupa Surat Peringatan kepada pegawai yang terlibat dalam proses pengadaan *core system* telemarketing tersebut guna meningkatkan kepedulian dan prinsip kehati-hatian dalam bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- o Nugroho, Y. P. Ari. 2011. Seluk Beluk Perusahaan Asuransi. Edisi Pertama. Yogyakarta. PT Intan Sejati Klaten;
- o Hasibuan, Malayu S. P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta. PT Bumi Aksara;
- o R. Bramantyo, DR., SE., Ak., MM., dkk. 2015. Pelaksanaan Penugasan. Jakarta. Pusat Pengembangan Internal Audit, Yayasan Pendidikan Internal Audit;
- o R. Bramantyo, DR., SE., Ak., MM., dkk. 2015. Business Process Analysis, Jakarta: Pusat Pengembangan Internal Audit, Yayasan Pendidikan Internal Audit;
- o Subekti, R. dan R. Tjitrosudibio. 1973. Kamus Hukum. Jakarta. Pradnya Paramita;
- o Buku Pedoman Perusahaan Unit Collection (2013), PT BAHAGIA LANGGENG;