BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pengenalan Bab

Dalam bab ini peneliti membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk didalamnya adalah jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data, jenis data, pemilihan narasumber, objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data dan teknik analisis data. Serangkaian metode tersebut digunakan dalam mendapatkan data-data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana data penelitian didapatkan melalui wawancara dengan narasumber terkait dan dokumen yang relevan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrument penelitian yang utama, berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menitikberatkan pada analisis statistik untuk menjawab rumusan masalah. Sugiyono (2009) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai berikut:

> "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi."

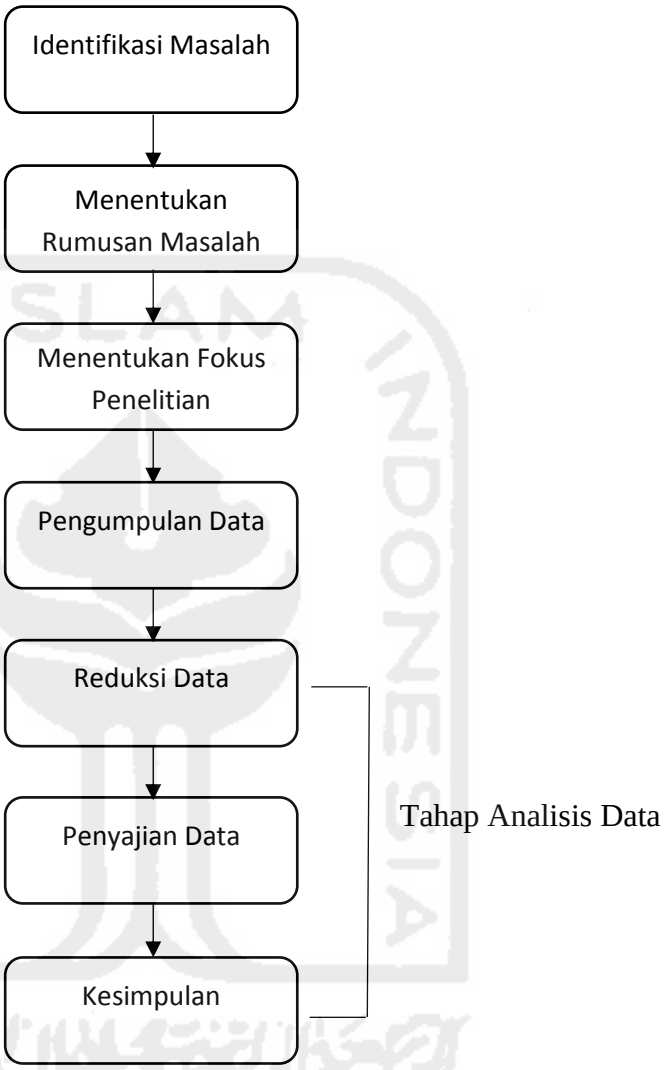
Atas dasar definisi tersebut, peneliti memilih metode kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif yang ditekankan adalah kedalaman informasi yang dibutuhkan. Penelitian kualitatif tidak melakukan

generalisasi atas dasar sampel yang diteliti seperti penelitian kuantitatif. Dengan penelitian kualitatif, peneliti terlibat banyak interaksi secara langsung dengan sumber data sehingga dapat melihat fakta di lapangan atas aktivitas investigasi klaim beserta pencegahan dan deteksi yang dilakukan. Dengan memahami hal tersebut secara mendalam diharapkan peneliti dapat mengembangkan masukan pada PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta dalam proses investigasi mereka. Analisis data dalam penelitian kali ini juga dilakukan atas dasar logika berpikir ilmiah sehingga peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini lebih sesuai jika dilakukan dengan pendekatan kualitatif.

Adapun langkah-langkah yang peneliti lakukan sejak awal penelitian hingga selesai adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1

Langkah-langkah Penelitian



Pada tahap pertama, peneliti mencari topik penelitian berdasarkan literatur, berita dan penelitian-penelitian terdahulu. Peneliti memutuskan untuk membahas mengenai *fraud* pada klaim asuransi secara umum. Dari topik penelitian tersebut, peneliti menentukan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Peneliti memilih untuk membahas mengenai investigasi yang dilakukan oleh sebuah perusahaan asuransi komersil atas *fraud* pada klaim asuransi. Sebagai tambahan

atas investigasi, peneliti juga membahas mengenai aspek pencegahan dan deteksi *fraud* dikarenakan hal tersebut merupakan pembahasan yang saling terkait.

Dari semua jenis asuransi yang ada di Indonesia, peneliti memilih asuransi kendaraan bermotor sebagai objek penelitian. Jenis asuransi ini merupakan jenis asuransi yang banyak mendapat sorotan akibat banyaknya kasus kecurangan dalam klaim asuransi ini. Selain itu, asuransi kendaraan bermotor di PT Jasa Raharja Putera (JP ASTOR) juga merupakan jenis asuransi yang banyak terjadi *fraud* terutama pada proses klaim asuransinya. Sebagai fokus penelitian, peneliti membahas mengenai produk JP ASTOR pada 2008 hingga saat ini dikarenakan pada periode tersebut PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta sudah mulai melakukan beberapa pencegahan atas *fraud* pada klaim asuransi kendaraan bermotor dan melakukan pergantian kepala seksi klaim.

Selanjutnya peneliti mulai mengumpulkan data terkait mekanisme pengajuan klaim asuransi JP ASTOR, serta pencegahan, deteksi dan investigasi atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR. Sebagian besar data peneliti dapatkan melalui wawancara dengan kepala seksi klaim PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Selain itu peneliti juga membandingkan data yang didapat dengan dokumen-dokumen yang adadan melakukan wawancara dengan narasumber lain sehingga data yang dihasilkan menjadi lebih valid.

Data yang didapat kemudian dianalisis untuk menentukan kecukupan data tersebut dalam menjawab rumusan masalah yang ada. Apabila data dirasa belum cukup, maka peneliti melanjutkan pengumpulan data hingga semua pertanyaan

terjawab. Data-data yang tersebut dipilih dan dikelompokan sesuai dengan rumusan masalah yang dibahas untuk memudahkan tahap pembahasan. Peneliti kemudian menyajikan data tersebut dalam bentuk narasi, grafik, tabel dan analisis berdasarkan teori-teori yang digunakan. Data mengenai pencegahan *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR dianalisis menggunakan pendekatan *situational crime prevention.* Data mengenai deteksi *fraud* dianalisis dengan daftar indikasi *fraud* pada klaim asuransi kendaraan menurut ACFE, sedangkan data mengenai investigasi dianalisis menggunakan rerangka investigasi berdasarkan *fraud theory approach*. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi atas pencegahan, deteksi dan investigasi *fraud* pada klaim asuransi kendaraan di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Kesimpulan kemudian dirumuskan berdasarkan data-data yang peneliti dapatkan dan analisis yang telah dilakukan.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan untuk membatasi lingkup penelitian yang dilakukan sehingga tetap sesuai dengan tujuan serta rumusan masalah yang telah dijelaskan di awal penelitian. Fokus penelitian dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Mekanisme pengajuan klaim asuransi JP ASTOR hingga pembayaran dilakukan oleh PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta kepada pihak bengkel.
2. Pencegahan atas kemungkinan timbulnya *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta.
3. Deteksi atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta.

4. Investigasi atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR yang dilakukan oleh seksi klaim PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta.
5. Saran Perbaikan bagi PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, terutama pada aspek investigasi *fraud* atas klaim asuransi JP ASTOR.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Lofland dan Lofland (1984) dalam Moleong (2007) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Secara umum kata-kata dan tindakan dapat digolongkan sebagai data primer sedangkan dokumen sebagai data sekunder.

3.4.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber data yang tersedia. Dalam hal ini, sumber data primer didapatkan peneliti melalui wawancara kepada narasumber yang dianggap dapat memberikan data yang diperlukan.

3.4.1.1 Wawancara

Salah satu teknik untuk mendapatkan data primer dalam penelitian kualitatif adalah melalui wawancara kepada narasumber/responden yang dianggap bisa memberikan informasi kepada peneliti. Wawancara merupakan percakapan yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu antara dua pihak yaitu

pewawancara dan terwawancara (Moleong, 2007).Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak OS selaku kepala seksi klaim PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, Bapak SP selaku kepala seksi klaim PT Jasa Raharja Putera Cirebon dan Bapak F selaku karyawan bengkel Jogja Dab Yogyakarta.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang dapat dijadikan sebagai pendukung dari sumber data primer yang ada. Sumber data sekunder merupakan dokumen-dokumen yang ada di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta yang terkait dengan alur pengajuan klaim termasuk dokumen persyaratannya, laporan kinerja keuangan dan dokumen terkait investigasi atas *fraud* pada klaim asuransi.

3.4.2.1 Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu baik berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009). Dokumen ini merupakan pelengkap dari observasi dan wawancara yang merupakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif. Dokumen yang didapatkan dari penelitian ini antara lain:

1. Laporan keuangan PT Jasa Raharja Putera (pusat) tahun 2011-2015 untuk melihat kinerja keuangan PT Jasa Raharja Putera lima tahun terakhir.

2. Laporan *performance underwriting* bulan September PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta yang memberikan gambaran mengenai penerimaan premi, pembayaran klaim, *loss ratio* dan komisi agen hingga bulan September 2016.
3. Laporan Inspeksi kendaraan bermotor yang digunakan untuk melihat bagian-bagian kendaraan yang dilakukan inspeksi ketika terjadi klaim asuransi kecelakaan.
4. Alur pengajuan klaim asuransi (umum) yang memberikan gambaran mengenai alur dokumen klaim yang masuk hingga dilakukan pembayaran terhadap tertanggung.
5. Formulir pengajuan klaim asuransi JP ASTOR untuk mengetahui jenis-jenis informasi yang perlu diisi tertanggung terkait klaim asuransi JP ASTOR.
6. Dokumen estimasi bengkel untuk melihat format perkiraan biaya yang harus dibayarkan perusahaan asuransi.
7. Surat perintah Pengerjaan yang ditujukan kepada pihak bengkel

3.5 Pemilihan Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Sugiyono (2009) mendefinisikan teknik *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan/data yang ingin didapatkan. Sampel ini cocok untuk penelitian kualitatif atau penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasarasumber yang dinilai mampu memenuhi kebutuhan

informasi yang ingin didapatkan. Sebagai bentuk perlindungan atas privasi, maka peneliti hanya menulis inisial nama narasumber saja. Narasumber tersebut antara lain:

1. Bapak OS selaku Kepala Seksi Klaim PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Beliau memiliki tugas untuk memastikan klaim asuransi yang masuk merupakan klaim yang layak untuk dibayarkan termasuk memeriksa kelengkapan dokumen dan investigasi atas kebenaran klaim tersebut. Dalam praktiknya, Bapak OS dibantu oleh beberapa orang staff yang berstatus non pegawai.
2. Bapak SP yang merupakan Kepala Seksi Klaim di PT Jasa Raharja Putera Cirebon. Tugas dan wewenang beliau hampir sama seperti Bapak OS namun untuk wilayah Cirebon. Pertimbangan memilih beliau sebagai responden adalah untuk menguji validitas data yang telah didapat dari Bapak OS karena tugas dan wewenang yang tidak jauh berbeda diantara keduanya dan juga menambah informasi lain yang dibutuhkan peneliti.
3. Bapak F yang merupakan karyawan bengkel Jogja Dab Yogyakarta, beliau memiliki tugas dalam mengurus perbaikan kendaraan yang melakukan klaim di perusahaan asuransi yang telah bekerjasama dengan Jogja Dab termasuk PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Selain turun langsung dalam perbaikan kendaraan, beliau juga membuat estimasi perbaikan kendaraan yang diajukan ke perusahaan asuransi.

Narasumber yang dipilih sebanyak tiga orang, hal ini disebabkan karena seksi klaim sebagai objek utama penelitian ini hanya terdiri dari sedikit orang.

Selain itu, kegiatan utama dalam mengurus klaim asuransi mulai dari pemeriksaan dokumen klaim hingga investigasi ke lapangan dilakukan secara bersama-sama antara kepala seksi klaim dan juga beberapa staff klaim sehingga sumber data keseluruhan cukup didapat melalui kepala seksi klaim saja. Untuk mendapatkan data lebih lengkap, peneliti juga melakukan wawancara terhadap kepala seksi klaim dari PT Jasa Raharja Putera Cirebon yaitu Bapak SP. Namun dikarenakan objek penelitian ini adalah PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, maka pertanyaan-pertanyaan yang peneliti tanyakan pada Bapak SP bukanlah pertanyaan yang memiliki karakteristik berbeda antar kantor cabang (misalnya seperti prosedur pengajuan klaim, bengkel yang bekerjasama dan lain-lain). Hal ini dilakukan untuk mengurangi bias dalam penelitian ini dan juga bisa mendapatkan data yang lebih banyak.

3.6 Objek Penelitian

Objek penelitian kali ini adalah PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta yang merupakan kantor cabang untuk wilayah Yogyakarta. Perusahaan ini termasuk salah satu perusahaan asuransi komersil yang menawarkan produk asuransi kendaraan bermotor dengan nama produk JP ASTOR. Objek penelitian kali ini khususnya merupakan seksi klaim di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta karena sesuai dengan topik penelitian kali ini yang membahas prosedur pengajuan klaim dan juga pencegahan, deteksi serta investigasi atas *fraud* pada klaim asuransi. Selain itu, peneliti juga mewawancarai salah satu bengkel yang bekerja sama dengan PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta yaitu bengkel Jogja Dab yang terletak di Jalan Kaliurang kilometer 16.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara kepada narasumber terkait dan juga dokumen-dokumen yang relevan dengan rumusan masalah yang ada. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi data mengenai prosedur pengajuan klaim JP ASTOR yang ada di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta peneliti mendapatkan dokumen mengenai prosedur pengajuan klaim secara umum dan selanjutnya dilakukan wawancara dengan Bapak OS dan Bapak SP selaku kepala seksi klaim untuk menyesuaikan dokumen tersebut agar sesuai dengan asuransi kendaraan bermotor. Pertanyaan meliputi penjelasan atas prosedur tersebut dan bagaimana praktiknya secara nyata. Pengurusan klaim termasuk pemeriksaan dokumen dan investigasi merupakan tugas dan wewenang seksi klaim.
2. Untuk memenuhi kebutuhan data akan bentuk-bentuk pencegahan atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR yang ada di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak OS. Hal tersebut dikarenakan tidak tersedianya SOP terkait pencegahan atas *fraud* sehingga kebutuhan data akan hal tersebut hanya bisa didapat melalui wawancara saja. Selain itu, peneliti juga mendapatkan data tambahan dari Bapak F sebagai salah satu pihak bengkel yang bekerjasama dengan PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta.

3. Untuk menenuhi data terkait deteksi atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak OS mengenaicara yang dilakukan untuk mendeteksi klaim asuransi yang dicurigai mengandung unsur *fraud*. Selain itu, peneliti juga mendapatkan dokumen berupa laporan *performance underwriting* yang digunakan sebagai dokumen pendukung atas salah satu deteksi *fraud* yang ada. Untuk deteksi atas kendaraan yang rusak secara tidak wajar, sebagian besar data peneliti dapatkan melalui Bapak F.
4. Untuk memenuhi data mengenai investigasi atas *fraud*, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak OS dan juga Bapak SP. Hal ini dikarenakan investigasi dilakukan oleh kepala seksi klaim dengan beberapa pegawai, sehingga kebutuhan akan data ini didapat melalui orang-orang yang memang turun langsung untuk melakukan investigasi.

3.8 Pengujian Keabsahan Data

Salah satu cara dalam menguji kebenaran sebuah data adalah dengan menggunakan uji kredibilitas. Dalam penelitian kualitatif, kredibilitas ini disebut sebagai uji validitas internal. Menurut Sugiyono (2009) uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai salah satu teknik pengujian keabsahan data. Secara singkat, teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang

lain diluar data tersebut sebagai pembanding. Denzin (1978) dalam Moleong (2007) membedakan empat macam triangulasi dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

Teknik triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yakni triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Dijelaskan sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, digunakan dengan cara mengecek data yang telah didapatkan melalui sumber yang berbeda. Dengan kata lain, peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada sumber yang berbeda guna memperkuat kebenaran data. Peneliti menanyakan pertanyaan kepada kepala seksi klaim Yogyakarta dengan kepala seksi klaim Cirebon. Hal tersebut didasarkan atas pertimbangan bahwa pertanyaan yang peneliti tanyakan memiliki karakteristik yang sama di setiap kantor cabang yang ada.
2. Triangulasi waktu, dengan cara menanyakan pertanyaan yang sama dengan objek yang sama namun dengan waktu yang berbeda. Peneliti menanyakan beberapa poin pertanyaan yang sama selama wawancara dengan Bapak OS (sebanyak empat kali wawancara) dan Bapak SP (sebanyak tiga kali wawancara) untuk meyakinkan validitas data tersebut.

Selain menggunakan triangulasi sumber dan waktu untuk menguji keabsahan data, peneliti juga melakukan *crosscheck* terhadap data wawancara yang didapat dengan sumber lain seperti dokumen perusahaan. Hal ini peneliti terapkan

ketika mencari data tentang prosedur pengajuan klaim dan juga deteksi *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR.

Selain menguji kredibilitas, peneliti juga melakukan pengujian *dependability* dan *confirmability*. Sugiyono (2009) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengujian *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Audit ini dapat dilakukan oleh seseorang yang independen seperti auditor atau pembimbing. Hal ini untuk memastikan bahwa peneliti memang benar-benar turun ke lapangan untuk melakukan penelitian. Faisal (1990) dalam Sugiyono (2009) menyatakan bahwa apabila peneliti tidak dapat menunjukan jejak aktivitasnya di lapangan maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan.

Sementara itu, *confirmability* merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji objektivitas hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dikatakan objektif (Moleong, 2007). Sugiyono (2009) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif pengujian *confirmability* mirip dengan pengujian *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Untuk menguji kedua hal tersebut, peneliti melibatkan dosen pembimbing sebagai auditor independen yang memeriksa keseluruhan proses yang telah dilakukan peneliti. Untuk pengujian *dependability* dan *confirmability*, peneliti melibatkan dosen pembimbing sebagai pemeriksa atas keseluruhan proses yang telah dilakukan selama penelitian ini.

3.9 Teknik Analisis Data

Selama proses penelitian, variasi data yang didapat sangat tinggi sehingga analisis data sangat diperlukan bahkan dari sebelum memasuki lapangan hingga selesai pengumpulan data. Analisis data ini digunakan sebagai dasar mencari jawaban atas rumusan masalah yang terdapat pada data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Analisis data dalam penelitian ini menyangkut pembahasan pada *coding* dan proses analisis data yang menggunakan analisis tematik sebagai alat dalam analisis data.

1. *Coding*

   Dalam penelitian kualitatif, *coding* memegang peranan penting karena menentukan kualitas abstraksi data hasil penelitian. *Coding* ini merupakan kata-kata yang secara simbolis melekat pada sebagian besar bahasa yang terdapat pada data visual. Data-data tersebut bisa berupa transkrip wawancara, catatan observasi, jurnal, dokumen, literatur dan lain-lain. Terdapat beberapa pendekatan dalam *coding* yang digunakan untuk mendapatkan kode-kode tersebut. Peneliti menggunakan *in vivo coding* sebagai pendekatan *coding* dalam penelitian ini. Miles, Huberman dan Saldana (2015) menjelaskan bahwa *in vivo coding* ini menggunakan kata-kata yang bersumber dari bahasa narasumber yang telah ditranskrip sebagai kode.Miles *et al*. (2014) menjelaskan bahwa*in vivo coding* ini menggunakan kata-kata yang bersumber dari bahasa narasumber yang telah ditranskrip sebagai kode.

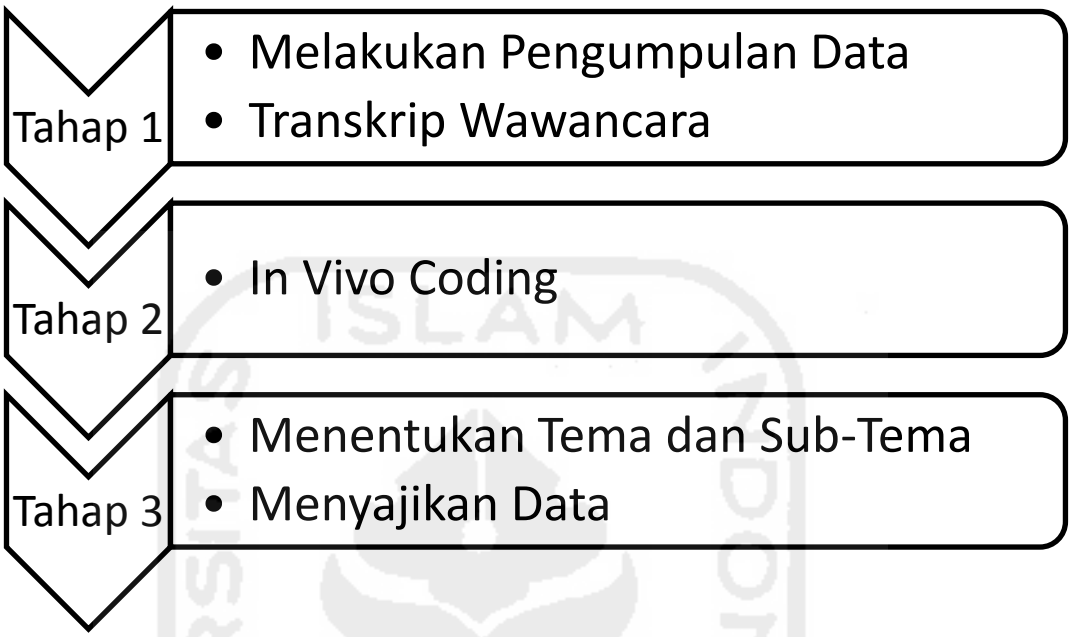
2. Proses Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis tematik sebagai alat dalam analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan mengacu pada analisis tematik yang terdapat dalam penelitian yang dilakukan Laksmi (2015). Jones dan Forshaw (2012) dalam Laksmi (2015) menjelaskan bahwa analisis tematik melibatkan *coding*, membaca kembali dan memperhatikan berbagai kata-kata atau konsep yang tampaknya berulang. Sementara itu, Braun dan Clarke (2006) dalam Laksmi (2015) mendefinisikan analisis tematik sebagai metode dalam mengidentifikasi, menganalisis dan melaporkan pola (tema) dalam data dan membantu dalam mengorganisasikan dan menggambarkan data secara rinci. Tema-tema ini ditemukan melalui *coding* pada data kualitatif seperti transkrip wawancara, dokumen dan catatan atas observasi.

Proses analisis data yang peneliti lakukan dimulai dari tahap melakukan *in vivo coding* dan dilanjutkan dengan mengidentifikasi tema dan sub-tema dalam data kualitatif yang ada. Setelah tema dan sub-tema tersebut didapatkan, maka selanjutnya peneliti menyajikannya dalam bentuk narasi dan gambar. Jika digambarkan, maka proses analisis data yang peneliti lakukan sebagai berikut:

Gambar 3.2

Proses Analisis Data



Rumusan masaah yang pertama dalam penelitian ini adalah terkait mengenai mekanisme pengajuan klaim asuransi kendaraan JP ASTOR di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka tema dan sub-tema yang peneliti temukan antara lain:

Tabel 3.1

Tema dan Sub-Tema Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi

No.	Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi JP ASTOR	Tema	Sub Tema
1.	Dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim	Klaim JP ASTOR *Partial Loss*	

		Klaim JP ASTOR TLO Kecelakaan	
		Klaim JP ASTOR TLO Kehilangan	
2.	Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi JP ASTOR	Prosedur Klaim Asuransi di Lapangan	- Untuk kerusakan kendaraan - Untuk kehilangan kendaraan
		Alur Dokumen Klaim Asuransi	

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama berupa mekanisme pengajuan klaim asuransi, peneliti mendapatkan data dari wawancara dari Bapak OS dan juga sumber dokumen. Pertama adalah mengenai dokumen yang dibutuhkan dalam mengajukan klaim asuransi JP ASTOR. Menggunakan *in vivo coding*, peneliti menemukan bahwa dokumen yang dibutuhkan untuk jenis pertanggungan berbeda-beda. Setidaknya ada tiga jenis pertanggungan dalam klaim asuransi JP ASTOR, yaitu *Total Lost Only* (kecelakaan dengan kerusakan >75%), *Total Lost*

Only (kehilangan kendaraan) dan *Partial Loss* (kecelakaan dengan kerusakan <75%).

Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi, peneliti menemukan bahwa terdapat dua tema yang ada, yaitu (1) prosedur pengajuan klaim asuransi yang ada di lapangan dan (2) alur dokumen klaim asuransi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Lebih jauh, peneliti juga menentukan sub-tema dalam penelitian ini yaitu prosedur pengajuan klaim untuk kecelakaan kendaraan dan juga prosedur pengajuan klaim untuk kehilangan kendaraan.

Untuk rumusan masalah yang kedua yaitu bentuk pencegahan atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR, peneliti menentukan tema dan sub-tema sebagai berikut:

Tabel 1.2

Tema dan Sub-Tema Pencegahan *Fraud*

No.	**Mencegah *Fraud* Pada Klaim Asuransi JP ASTOR**	**Tema**	**Sub-Tema**
1.	Jenis Fraud Pada Klaim Asuransi JP ASTOR	- Pertanggungan fiktif - *Mark up* biaya perbaikan	

	Frekuensi *fraud* yang sering terjadi	- Kerusakan yang disengaja - Kehilangan yang disengaja Kerusakan kendaraan yang disengaja	
2.	Bentuk Pencegahan Fraud	Kerjasama dengan Pihak Ketiga (bengkel)	- Jumlah bengkel yang kerja sama - Kriteria pemilihan bengkel
		Pengecekan Dokumen Klaim	
		Inspeksi Kendaraan	-menggunakan kertas kerja inspeksi sebagai acuan

Untuk rumusan masalah yang kedua, peneliti berusaha menggali data mengenai jenis-jenis *fraud* yang pernah terjadi di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta beserta dengan frekuensi *fraud* mana yang sering terjadi. Setidaknya ada empat jenis *fraud* yang pernah terjadi pada klaim asuransi JP ASTOR. Dari keempat jenis *fraud* tersebut, peneliti menemukan bahwa *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR merupakan jenis *fraud* yang paling sering terjadi.

Untuk bentuk pencegahan yang telah dilakukan oleh PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, peneliti menentukan tiga tema berdasarkan *coding* yang peneliti lakukan, diantaranya (1) kerjasama dengan pihak bengkel (2) pengecekan dokumen (3) inspeksi kendaraan. Dari kerjasama dengan pihak bengkel, peneliti mencari tahu tentang bengkel mana saja yang melakukan kerjasama dan dasar pemilihan bengkel tersebut. Untuk itu, peneliti mengidentifikasi sub-tema berupa jumlah bengkel yang bekerjasama dan kriteria dalam pemilihan bengkel.

Untuk rumusan masalah ketiga berupa deteksi atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR, maka tema dan sub tema yang peneliti temukan antara lain:

Tabel 3.3

Tema dan Sub-Tema Deteksi *Fraud*

No.	Mendeteksi *Fraud* Pada Klaim Asuransi	Tema	Sub-Tema
1.	Cara mendeteksi *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR	Kerusakan tidak wajar	
		Tertanggung kesulitan menjawab pertanyaan	
		Informasi tertanggung dengan kerusakan kendaraan berbeda	
		Klaim terjadi mendekati tanggal habis polis asuransi	

		Loss ratio tinggi	- Diukur melalui laporan *performance underwriting* yang dikeluarkan tiap bulan - Batas rasio 30%

Berdasarkan *in vivo coding* yang dilakukan maka untuk mendeteksi *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR, peneliti menentukan ada lima tema yang dibahas yaitu (1) kerusakan kendaraan yang tidak wajar, (2) tertanggung tidak bisa menjelaskan kronologis kejadian, (3) ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan dengan jenis kerusakan, (4) Klaim asuransi dilakukan mendekati tanggak habis polis asuransi, dan (5) *Loss ratio* yang tinggi. *Loss ratio* ini pada dasarnya menunjukan perbandingan antara klaim asuransi dengan penerimaan premi perusahaan. Untuk itu, peneliti menentukan sub tema dalam hal ini berupa sumber yang digunakan dalam perhitungan rasio ini dan batas maksimal rasio tersebut.

Untuk rumusan masalah keempat mengenai investigasi atas *fraud*, maka peneliti menentukan tema dan sub tema sebagai berikut:

Tabel 3.4

Tema dan Sub-Tema Investigasi *Fraud*

No.	Investigasi atas *fraud*	Tema	Sub Tema
1.	Alur Investigasi	Identifikasi Masalah	- Tanda-tanda *fraud* - Inspeksi kendaraan untuk melihat kerusakan
		Menentukan hipotesis awal investigasi	
		Pengumpulan Bukti	- Wawancara dan Observasi
		Kesimpulan	- Laporan observasi

			- Tidak ada SOP dalam melakukan investigasi
2.	Tindakan yang diambil	- Pemutusan kontrak - Peringatan pada bengkel	

Rumusan masalah keempat dalam penelitian ini adalah mengenai investigasi yang dilakukan oleh seksi klaim PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta terhadap indikasi *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR. Peneliti berfokus pada alur kerja seksi klaim tersebut dalam melakukan investigasi. Berdasarkan *coding* yang telah peneliti lakukan, maka peneliti menentukan empat tema berdasarkan alur investigasi yang dilakukan yaitu (1) identifikasi masalah, (2) menentukan hipotesis awal investigasi, (3) pengumpulan bukti, dan (4) kesimpulan. Selain itu, peneliti juga menentukan tema berdasarkan tindakan yang dilakukan oleh perusahaan apabila tertanggung terbukti melakukan *fraud*, yaitu pemutusan kontrak dan juga teguran keras.