

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami investigasi *fraud* pada klaim asuransi kendaraan bermotor (JP ASTOR) yang dilakukan oleh seksi klaim di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Penelitian ini juga membahas mengenai pencegahan dan deteksi *fraud*. Adapun objek penelitian adalah PT Jasa Raharja Putera Cabang Yogyakarta, khususnya seksi klaim yang menangani setiap klaim asuransi yang masuk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik analisis data berupa analisis tematik. Untuk menganalisis investigasi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, peneliti menggunakan rerangka investigasi dengan *fraud theory approach*. Untuk pencegahan *fraud* peneliti menggunakan pendekatan *situational crime prevention* dan untuk deteksi *fraud* peneliti menggunakan daftar indikasi *fraud* milik *Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE) sebagai dasar evaluasi atas hal tersebut. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan didukung dengan bukti dokumentasi. Pemilihan narasumber dilakukan dengan metode *purposive* dimana narasumber dipilih atas dasar kemampuan narasumber dalam memenuhi data-data yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa investigasi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta secara garis besar sudah sesuai dengan *fraud theory approach*, namun ada beberapa kelemahan yang ditemukan terutama pada identifikasi permasalahan dan metode pengumpulan bukti. Atas dasar temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang implementasinya bisa dilakukan pada PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Selain itu, peneliti juga memberikan saran atas pencegahan dan deteksi *fraud* yang ada atas dasar temuan selama tahap pengumpulan data. Saran tersebut antara lain mengenai peningkatan koordinasi antara pihak asuransi dengan pihak bengkel dalam pencegahan *fraud*, serta peningkatan kesadaran atas *fraud* oleh seksi klaim di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta.

Kata kunci : *Fraud, situational crime prevention, fraud theory approach*, asuransi kendaraan bermotor, investigasi, audit forensik.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze fraud investigation over the claims of vehicle insurance conducted by claims adjuster of PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. This paper also provides a study to prevent and detect a fraud. The selected object of this research is PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, focused on claims adjuster who reviews every claims filed by its customer. The research uses a qualitative method, with thematic analysis as data analyzing technique. This research uses Fraud Theory Approach as investigation framework to analyze the investigation over the claims. This research also uses Situational Crime Prevention approach for analyze fraud prevention and insurance claims fraud Indicator list from ACFE for analyze fraud detection in PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. All Data used in the research are collected by interviewing and supported with documentation evidence. The selection of interviewees use purposive method based on the capability of interviewees to obtain all data needed. The result of this research shows that the investigation process conducted by PT Jasa Raharja Putera in Yogyakarta is mostly in line with Fraud Theory Approach eventhough the lacks in problem identification and evidence collecting method are still found. Based on those findings, there are some recommendations given by the researcher that can be implemented by PT Jasa Raharja Putera in Yogyakarta. Moreover, the researcher gives the recommendations to prevent and detect fraud based in the the findings during data collection. Those recommendations are enhancing the coordination between the insurance company and the vehicles workshop as an attempt to prevent the fraud, and enhancing the fraud awareness for claims adjuster of PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta.

Keyword: Fraud, situational crime prevention, fraud theory approach, vehicle insurance, investigation, forensic audit.