

ABSTRAK

Prosedur Pelayanan Pada Pembayaran Santunan Kecelakaan Di PT Jasa Raharja Cabang Lampung

Oleh

Marta Kusuma Indah

Pembayaran santunan kecelakaan merupakan jaminan santunan dengan sejumlah uang yang diberikan oleh PT Jasa Raharja yang mengelola asuransi bagi setiap pengguna jalan seperti penumpang angkutan, penumpang kendaraan pribadi, dan pejalan kaki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur dan mekanisme pembayaran santunan korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Cabang Lampung. Metode penulisan menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam melakukan prosedur pembayaran santunan yang dilaksanakan oleh PT Jasa Raharja Cabang Lampung telah sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)* PT Jasa Raharja dengan menurut Undang-Undang No 33 dan 34 Tahun 1964, tetapi terdapat beberapa faktor hambatan. Prosedur pembayaran santunan kecelakaan memiliki syarat yang harus dipenuhi oleh ahli waris dengan melengkapi berkas tersebut korban dapat mendapatkan dana santunan. Rekomendasi yang berikan kepada PT Jasa Raharja Cabang Lampung yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada untuk mencapai tujuan yang maksimal, serta memperbaiki kecepatan jaringan internet.

Kata Kunci: Pembayaran Santunan, Jasa Raharja, Kecelakaan

ABSTRACT***Service Procedures for Accident Compensation Payments at PT Jasa Raharja
Barach Lampung******By*****Marta Kusuma Indah**

Accident compensation payment is a guarantee of compensation with an amount of money provided by PT Jasa Raharja which manages insurance for each road user such as transport passengers, private vehicle passengers, and pedestrians. This study aims to find out the procedures and mechanisms for paying compensation for traffic accident victims at PT Jasa Raharja, Lampung Branch. The writing method uses qualitative research with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The conclusion of this study is that in carrying out compensation payment procedures carried out by PT Jasa Raharja Lampung Branch, it is in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) of PT Jasa Raharja according to Law No. 33 and 34 of 1964, but there are several inhibiting factors. The accident compensation payment procedure has conditions that must be met by the heirs by completing the file the victim can get compensation funds. The recommendations given to PT Jasa Raharja Lampung Branch are to improve the quality of existing human resources to achieve maximum goals, as well as improve internet network speed.

Keywords: Compensation Payment, Graduation Service, Accident