

**PROSEDUR PELAYANAN PADA PEMBAYARAN SANTUNAN
KECELAKAAN DI PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG**

(Tugas Akhir)

Oleh :

MARTA KUSUMA INDAH



PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

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

**PROSEDUR PELAYANAN PADA PEMBAYARAN SANTUNAN
KECELAKAAN DI PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG**

Oleh

MARTA KUSUMA INDAH

Tugas Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PROSEDUR PELAYANAN PADA
PEMBAYARAN SANTUNAN
KECELAKAAN DI PT JASA RAHARJA
CABANG LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Marta Kusuma Indah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2006061002**

Program Studi : **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd

NIP. 231602920820201

2. Ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

Mediya Destalia, S.A.B., M.AB

NIP. 198512152008122002

LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji

a. Ketua

: Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd

NIK. 231602920820201


(.....)

b. Penguji Utama

: Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc

NIP. 197409182001121001


(.....)

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si

NIP. 1986108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 26 Juli 2023



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Marta Kusuma Indah
NPM : 2006061002
Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jalan Subing No 08 Ganjar Agung, Kota Metro

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN PADA PEMBAYARAN SANTUNAN KECELAKAAN DI PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG”** adalah benar hasil karya sendiri, bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri. Apabila ditemukan dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak tertekan dari pihak-pihak lain.

Bandar Lampung, 26 Juli 2023



Marta Kusuma Indah

NPM 2006061002

RIWAYAT HIDUP



Penulis yang bernama Marta Kusuma Indah dilahirkan di Kota Metro Tanggal 05 Maret 2002. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara buah hati dari pasangan Bapak Djumingan dan Ibu Supriyasih. Penulis mengawali pendidikannya pada tahun 2008 di SD Negeri 6 Metro Barat lulus pada tahun 2014. SMP Kartikatama Metro lulus pada tahun 2017, dan SMA Negeri 3 Metro lulus pada tahun 2020. Tahun 2020, penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Administrasi Perkantoran, Program Studi D3 Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Penerimaan Mahasiswa Program Diploma (PMPD). Pada tahun 2023, penulis melakukan penelitian di PT. Jasa Raharja Cabang Lampung.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah : 286)

“Barang siapa yang menginginkan kesuksesan, ia harus berusaha keras dan bersabar meniti setiap tangga menuju kesuksesan, yang tangga itu licin dan sarat dengan hambatan”

(Dr. Aidh Abdul Al Qami)

“Brain, Beauty, Behavior”

(Marta Kusuma Indah)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin.

Puji syukur hanya dipanjatkan kepada Allah SWT atas kehendak dan karuniaNya, akhirnya tugas laporan akhir dapat terselesaikan dengan baik. Laporan akhir ini saya persembahkan kepada :

Diriku sendiri. Terimakasih sudah bertahan sampai titik ini, terimakasih untuk badan ini yang selalu sehat dan kuat, walaupun terkadang merasa lelah dan sering mengeluh tapi kamu sudah melakukan yang terbaik.

Kedua orang tuaku, Bapak Djumingan dan Ibu Supriyasih. Terima kasih telah memberikan dukungan, semangat dan doa yang tiada henti, terima kasih atas segala pengorbanan yang dilakukan untukku. Semoga kalian selalu sehat, semoga kalian dapat bangga dengan apa yang sudah aku raih ini. Semoga doa kalian selalu selalu menyertaiku

Serta Terimakasih untuk Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

SANWACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Administrasi Perkantoran di Universitas Lampung. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Ibu Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, Sos. M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama
3. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB. Selaku Ketua Prodi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu membantu dalam proses perkuliahan
4. Bapak Supriyatin Ali, Sos. M.Si selaku penguji sidang komprehensif yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk menguji pada saat sidang komprehensif
5. Ibu Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir terima kasih banyak sudah selalu sabar membimbing saya, memberikan banyak masukan, dan motivasi selama saya melakukan bimbingan dan mengarahkan penulis sampai selesainya tugas akhir ini.
6. Ibu Damayanti, S.A.N., M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan.
7. Kedua orangtua yang sangat saya sayangi yakni Bapak Djumingan dan Ibu Supriyasih. Terima kasih telah memberikan dukungan, semangat dan doa yang tiada henti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
8. Pak Arief Nur Rohman selaku Kassubag Pelayanan PT Jasa Raharja

Cabang Lampung yang sudah memberikan informasi dan mengarahkan serta memberi masukan kepada penulis

9. Mba Oci, mba Zahra, dan mas Dito, mas Diky selaku MS dan FO di PT Jasa Raharja Cabang Lampung yang sudah bersedia diwawancara, memberi informasi dan memberikan dukungan
10. Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
11. Teman-teman mahasiswa D3 Administrasi Perkantoran 2020 atas bantuan dan kesenangannya
12. Sahabat kecil saya Rizka. Terimakasih untuk bantuan, dukungan, motivasi, dan sebagai tempat berkeluh kesah selama perkuliahan hingga penulisan Tugas Akhir.
13. Teman main dirumah Ulan, Tiyas, Nur, dan Silva. Terimakasih sudah memberikan kebahagiaan, dan memberikan banyak dukungan.
14. Teman dekat saya Tania, Icha, Tama yang selalu membantu dan menemani selama di perkuliahan.
15. Terimakasih untuk Almamater tercinta Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan maupun penyajian tugas akhir ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf atas semua kekurangan dalam tugas akhir ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun untuk hal yang lebih baik. Penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Bandar Lampung, 26 Juli 2023

Penulis

Marta Kusuma Indah

NPM 2006061002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Penelitian Kualitatif.....	6
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.3 Lokasi Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Prosedur, Manfaat Prosedur, dan Karakteristik Prosedur	9

2.1.1 Pengertian Prosedur	9
2.1.2 Manfaat Prosedur	10
2.1.3 Karakteristik Prosedur	11
2.2 Pengertian Pelayanan, Bentuk – Bentuk Pelayanan, Manfaat Pelayanan, Tujuan Pelayanan, dan Asas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan	13
2.2.3 Manfaat Pelayanan	14
2.2.4 Tujuan Pelayanan	14
2.2.5 Asas Pelayanan	14
2.3 Pengertian Asuransi, Manfaat Asuransi, Jenis-Jenis Asuransi	15
2.3.1 Pengertian Asuransi	15
2.3.2 Manfaat Asuransi	17
2.3.3 Jenis-jenis Asuransi	17
2.4 Pengertian Santunan	19
2.5 Pengertian Klaim	19
2.6 Pengertian Dana Santunan	20
BAB III GAMBARAN UMUM	22
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	22
3.1.1 Sejarah Perusahaan	22
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	25
3.1.3 Bidang Usaha	25
3.1.4. Prinsip Tepat Pelayanan Santunan	26
3.2 Struktur Organisasi Institusi	27
3.3 Struktur Organisasi Bidang /Bagian/Unit Pelayanan	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Pelayanan Pembayaran Santunan Kecelakaan	34
4.1.2 Ruang Lingkup Jaminan Santunan	35
4.1.3 Ahli Waris Penerima Dana Santunan	36

4.1.4 Penghambat Proses Pencairan Dana Santunan/Klaim.....	36
4.1.5 Proses Pencairan Dana Santunan	38
4.2 Pembahasan.....	38
4.2.1 Mekanisme Kepengurusan Pemberian Santunan	39
4.2.2 Syarat – Syarat Pengajuan Santunan	41
4.2.3 Proses Pembayaran Santunan.....	45
4.2.4 Jumlah Berkas yang Dibayarkan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Dana Pembayaran Santunan.....	21
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kantor PT Jasa Raharja Cabang Lampung	24
Gambar 2 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Lampung	28
Gambar 3 Struktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Magang	32
Gambar 4 Mekanisme Kepengurusan Pemberian Santunan Kecelakaan	39
Gambar 5 Formulir Ahli Waris	42
Gambar 6 Formulir Pengajuan Santunan	43
Gambar 7 Formulir Surat Kuasa	44
Gambar 8 Prosedur Pembayaran Santunan	45
Gambar 9 Aplikasi untuk memasukan data data korban kecelakaan	46
Gambar 10 Wawancara Karyawan Divisi Pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Lampung	57
Gambar 11 Wawancara Karyawan Divisi pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Lampung	57
Gambar 12 Survei Kerumah Korban Kecelakaan Meninggal Dunia.....	58
Gambar 13 Foto Bersama Karyawan PT Jasa Raharja Cabang Lampung	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan aspek penting dalam pelaksanaan pembangunan perekonomian nasional dilakukan melalui darat, laut dan udara mengangkat orang dan benda. Dalam segala bentuk kegiatan ekonomi melibatkan aspek transportasi, seperti mengangkut benda dari satu tempat ke tempat lain yang lengkap, tidak rusak dan tepat waktu. Transportasi sangat penting karena dapat memindahkan orang dan objek untuk mencapai tujuan, alat transportasi digunakan untuk memudahkan seseorang untuk menjalankan kegiatan sehari – hari. Hidup selalu berpindah dari satu tempat ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhan hidup, seperti anak-anak yang harus pergi ke sekolah untuk mendapatkan ilmu pendidikan, laki-laki yang harus bekerja untuk memenuhi kehidupan, ibu harus pergi ke pasar untuk berbelanja. Setiap aktivitas pengiriman yang terjadi membutuhkan alat transportasi

Pada zaman sekarang banyak kecelakaan lalu lintas yang dialami oleh masyarakat di jalan raya yang menimbulkan banyak kerugian secara materi maupun fisik, kecelakaan lalu lintas merupakan suatu kejadian yang tidak dapat di prediksi atau direncanakan namun menimbulkan kerugian pada diri sendiri maupun orang lain yang terlibat dalam kecelekaan tersebut. Kecelakaan terjadi dapat berbagai macam seperti pejalan kaki yang ditabrak oleh kendaraan bermotor, seseorang yang mengendari sepeda motor menabrak kendaraan mobil, bus yang bertabrakan dengan kendaraan roda empat, pesawat jatuh hingga kapal laut tenggelam. Banyak faktor penyebab terjadinya kecelakaan lalu lintas. Banyak kendaraan yang memiliki kondisi mesin yang sudah tidak layak digunakan, sering mengalami gangguan teknis dan tidak berfungsi dengan baik. Kondisi alam juga membuat alat transportasi tidak mampu menghadapinya. Kemudian pengemudi yang tidak begitu

menguasai kendaraan yang digunakannya atau pengemudi dalam keadaan kelelahan sehingga kehilangan konsentrasi saat menggunakan transportasi, dan keadaan lainnya yang dapat menimbulkan kecelakaan. Tetapi kecelakaan juga dapat terjadi bukan karena faktor pribadi tetapi karena faktor kesalahan orang lain yang merugikan secara pribadi, seperti seseorang pejalan kaki atau seseorang yang sedang menyebrang di *zebracross* namun dapat terjadi kecelakaan karena pengendara lain yang bertindak ugal – ugalan maupun dalam keadaan mabuk ataupun mengantuk. Begitu pula yang terjadi pada pengguna kendaraan umum baik darat, laut, maupun udara dalam kondisi apapun dan siapapun yang bersalah dapat menyebabkan kecelakaan tersebut. Pemerintah berupaya untuk melindungi korban dari kecelakaan tersebut dengan menjadikan peranan asuransi sosial yang memberikan jaminan dan meminimalisir resiko yang dihadapi korban kecelakaan baik luka – luka, cacat tetap hingga meninggal dunia. Pengendara meskipun telah mematuhi seluruh rambu lalu lintas dan menggunakan alat keselamatan (helm/sabuk pengaman), serta pengecekan kelayakan kendaraan secara berkala, namun sering kali kecelakaan kerap terjadi. Adanya risiko kecelakaan tersebut memerlukan jaminan/pertanggungan asuransi sosial kecelakaan lalu lintas yang pelaksanaannya lebih mengutamakan pelayanan sosial, memiliki kepastian dan berkesinambungan, khususnya terhadap likuiditas dana untuk membayar premi. Masyarakat sebagai warga negara berhak mendapat perlindungan dan kepastian hukum

Kondisi perekonomian yang serba sulit pada zaman sekarang banyak perusahaan asuransi yang menawarkan produk menariknya. Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa pertanggungan risiko yang memberikan pembayaran kepada polis/tertanggung atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang tertanggung atau pihak lain yang berhak tersebut pada waktu-waktu tertentu dijamin kepada pihak lain apabila pihak yang dijamin tersebut tidak memenuhi kewajibannya. Perusahaan asuransi banyak menawarkan atau memberikan jaminan, salah satunya yaitu PT Jasa Raharja. Kepadatan lalu lintas berisiko tinggi terjadinya kecelakaan. Kecelakaan adalah suatu hal yang tidak

terduga atau terencana dalam kehidupan yang dapat menimbulkan hilangnya nyawa seseorang. Dalam hal ini pentingnya asuransi jaminan kecelakaan lalu lintas.

Saat ini banyak masyarakat berfikir terbuka dalam membagikan kritik untuk pelayanan publik. Dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ada tujuan utama yaitu terwujudnya batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, dan kewenangan segala pihak yang terpaut dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya kerangka kerja penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih cocok dengan asas – asas umum pemerintahan serta korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang cocok dengan peraturan perundang – undangan, serta terwujudnya serta kepastian hukum untuk masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu wujud dari pelayanan publik tersebut, PT Jasa Raharja hadir dalam membagikan pelayanan dana santunan semaksimal mungkin untuk para korban kecelakaan lalu lintas. Alat transportasi umum menggunakan jasa tolong menolong dengan setiap penumpang yang menggunakan transportasi umum didalam tiket yang dibayarkan terdapat iuran wajib asuransi kecelakaan. Apabila penumpang tersebut mengalami kecelakaan, iuran tersebut tetap tidak dapat dikembalikan namun dipergunakan untuk menolong terhadap penumpang lainnya yang mengalami kecelakaan. Perusahaan angkutan umum pun menyetorkan uang iuran tersebut kepada pihak PT Jasa Raharja.

PT Jasa Raharja adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa kecelakaan lalu lintas meliputi kecelakaan transportasi darat, udara, dan laut yang memberikan jaminan kepada korban kecelakaan berupa santunan dengan besaran yang telah ditentukan oleh undang-undang. Pada dasarnya setiap warga negara harus dilindungi dari kerugian yang diderita. Secara khusus, risiko kecelakaan lalu lintas saat ini lebih meningkat. Peningkatan kecelakaan lalu lintas ini karena kemajuan ekonomi dan teknologi, khususnya di bidang transportasi. Oleh karena itu, komunitas pengguna fasilitas jalan raya harus mendapatkan jaminan perlindungan dari pemerintah. PT Jasa Raharja (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikelola Departemen Keuangan. PT Jasa Raharja (Persero) mewujudkan nomor legal tersebut UU No. 33 tahun 1964 Dana Jaminan Kecelakaan Wajib bagi Penumpang dan UU No. 34 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Sumbangan wajib dan sumbangan untuk selanjutnya dibagikan

kepada ahli waris korban/korban. Namun, PT Jasa Raharja (Persero) tidak sepenuhnya mengasuransikan korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya apalagi untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan tunggal. Pada dasarnya PT Jasa Raharja adalah bisnis asuransi sosial yang pelaksanaannya diwajibkan oleh undang – undang, namun secara tidak langsung juga sebagai perusahaan yang dapat menghasilkan keuntungan yang akan diberikan kepada pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan pemberian dana santunan PT Jasa Raharja sangatlah penting bagi korban kecelakaan lalu lintas. Dengan adanya pelayanan pemberian dana santunan dari pemerintah melalui PT Jasa Raharja sangat membantu dan meringankan untuk biaya ganti rugi pengobatan selama korban kecelakaan dirawat di rumah sakit. Dana santunan yang diberikan tersebut berasal dari iuran wajib atau sumbangan wajib yang dibayarkan oleh pemilik setiap kendaraan, serta penumpang angkutan umum. PT Jasa Raharja memiliki posisi yang sangat penting dalam upaya memberikan jaminan dan perlindungan bagi korban atau ahli waris korban kecelakaan mobil baik meninggal dunia, luka berat maupun luka-luka ringan tetap akan mendapatkan santunan dari PT Jasa Raharja. PT Jasa Raharja juga bekerja sama dengan pihak kepolisian dan pemerintah daerah kabupaten/kota dengan bertujuan untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan untuk masyarakat pemilik kendaraan dan pengguna fasilitas jalan raya lainnya. Selain itu untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya untuk membayar iuran dan sumbangan wajib PT Jasa Raharja.

PT Jasa Raharja Cabang Lampung melakukan prosedur pelayanan dalam memberikan dana santunan kepada korban kecelakaan dengan memeriksa kelengkapan berkas korban kecelakaan lalu lintas tersebut kemudian dilakukan pembayaran dengan sejumlah uang sebagai dana santunan yang sudah ditetapkan. PT Jasa Raharja Cabang Lampung menjamin korban kecelakaan lalu lintas dengan lingkup tempat kejadian kecelakaan di daerah Lampung Selatan, Kota Bandar Lampung, Pringsewu, dan Natar. Disamping itu banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana prosedur ataupun langkah langkah untuk mendapatkan dana santunan tersebut jika salah satu anggota keluarga ada yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Metode pembayaran PT Jasa Raharja telah ditetapkan oleh perusahaan. Kepada praktik pemberian santunan sering terjadi kendala membuat pihak korban

atau ahli waris merasa disulitkan. Salah satu dari kendala tersebut yaitu ketidaklengkapan berkas korban. Ketidaklengkapan berkas diakibatkan karena kurangnya pengetahuan pada ahli waris atau korban. Hal ini terjadi akibat kurangnya sosialisasi dari pihak PT Jasa Raharja kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan dana santunan dari PT Jasa Raharja apabila mengalami kecelakaan lalu lintas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dan menuangkannya dalam bentuk Tuga Akhir dengan judul **“PROSES PELAYANAN PADA PEMBAYARAN SANTUNAN KECELAKAAN PADA PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana prosedur pelayanan pada pembayaran santunan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Cabang Lampung kepada korban kecelakaan lalu lintas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian laporan akhir adalah untuk mengetahui tahapan - tahapan pelayanan pada proses pembayaran santunan korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Cabang Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Sebagai saran untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam menentukan kebijakan yang akan digunakan untuk masa yang akan datang, khususnya terkait pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Cabang Lampung kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas.

b. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui dan memahami pengaplikasian mata kuliah yang telah diajarkan, seperti pelayanan prima pada dunia perkantoran secara nyata, dalam hal ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Cabang Lampung kepada korban kecelakaan lalu lintas. Dan untuk memenuhi syarat Akademik dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Diploma III Administrasi Perkantoran

c. Bagi Pembaca

Diharapkan tulisan ini dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai prosedur pelayanan pada pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi penyusunan tugas akhir di masa yang akan datang.

1.5 Metode Penelitian

Menurut Sugiono metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori, untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia (Sugiono:2012).

1.5.1 Penelitian Kualitatif

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Kriyantono, penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Metode kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena secara mendalam dan mengutamakan interpretasi dari data yang diperoleh. Menurut *Creswell* dalam buku Sugiono (2012), metode penelitian kualitatif dibagi menjadi lima macam

yaitu *phenomenological research*, *grounded theory*, *ethnography*, *case study* dan *narrative research*.

a. *Phenomenological research*, merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman hidupnya.

b. *Grounded theory*, adalah salah satu jenis penelitian kualitatif, yang mana peneliti bisa menarik generalisasi apa yang diamati/dianalisa secara induktif, teori abstrak tentang proses, tindakan atau interaksi berdasarkan pandangan partisipan yang diteliti.

c. *Ethnography*, merupakan jenis penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan studi terhadap budaya kelompok dalam kondisi yang alamiah melalui observasi dan wawancara.

d. *Case studies*, merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih orang. Suatu kasus terikat oleh waktu dan aktivitas dan peneliti melakukan pengumpulan data secara mendetail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dan dalam waktu yang berkesinambungan.

e. *Narrative research*, merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan studi terhadap satu orang individu atau lebih untuk mendapatkan data tentang sejarah perjalanan dalam kehidupannya. Data tersebut selanjutnya oleh peneliti disusun menjadi laporan naratif kronologis.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Mengamati sesuatu kegiatan ataupun benda melalui penglihatan, penciuman, pendengaran. Teknik observasi dilakukan peneliti dengan mengadakan pengamatan secara langsung selama 6 bulan di lokasi penelitian dengan maksud untuk memastikan data yang diperoleh berdasarkan teknik pengumpulan data lainnya. Observasi dilakukan pada aktivitas, ruang terbuka, dan kegiatan karyawan yang ada pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari narasumber secara langsung. Pada cara ini, menggunakan pola wawancara tidak terpimpin dalam bentuk percakapan yang nantinya disaring sesuai dengan penelitian yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai bahan dokumenter. Kumpulan data tersebut berbentuk foto, *mikrofilm*, *disc*, *CD*, *harddisk*, *flashdisk*, dan sebagainya.

1.5.3 Lokasi Penelitian

PT Jasa Raharja Cabang Lampung, Jalan Wolter Monginsidi No.220A, Pahoman, Teluk Betung Utara, Sumur Putri, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Prosedur, Manfaat Prosedur, dan Karakteristik Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa Inggris “*procedure*”, yang dapat diartikan sebagai cara atau prosedur. Namun, prosedur sering disebut juga dengan kata “prosedur” dalam bahasa Indonesia. Menurut kamus manajemen, prosedur adalah tata cara pelaksanaan pekerjaan yang telah ditetapkan dan dipersyaratkan. Biasanya, prosedur mencakup bagaimana, kapan, dan oleh siapa tugas itu harus dilakukan.

Menurut Ardios dalam (Wijaya & Irawan, 2018) prosedur adalah urutan–urutan pekerjaan clerical yang melibatkan beberapa yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang – ulang.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tata cara diartikan fase aktivitas menyelesaikan suatu aktivitas. Pendekatan langkah demi langkah yang jelas untuk pemecahan masalah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa proses merupakan tahapan dimana kegiatan yang dapat memecahkan masalah selesai. Sebagai contoh, dalam suatu perusahaan terdapat banyak dokumen dengan jenis dan kepentingan yang berbeda-beda, agar dokumen tersebut tampak cepat dan mudah ditemukan, harus dapat memilih dokumen berdasarkan jenis dan minatnya, kemudian memasukkannya ke dalam kotak-kotak untuk menyediakan, untuk ini kita membutuhkan program yang baik dan benar berlaku untuk perusahaan.

Menurut Narko yang dikutip oleh Novasari, Alfira (2018:15) pengertian prosedur adalah suatu serangkaian kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang, guna menangani segala transaksi perusahaan yang berulang terjadi secara seragam.

Menurut Ida Nuraida (2018:35), yang menyatakan bahwa ” prosedur merupakan suatu cara, dimana pembuatan cara tersebut dipersiapkan untuk jangka waktu mendatang dan bisa jadi akan digunakan secara terus menerus jika cara tersebut dapat dipergunakan secara efektif dan efisien.

Menurut para ahli di atas, dalam beberapa pengertian dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur merupakan suatu proses, urutan – urutan, langkah-langkah, tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang dalam satu departemen untuk dilakukan berulang kali dengan cara yang sama.

2.1.2 Manfaat Prosedur

Suatu prosedur dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.

Jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak berhasil.

2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja

Dengan prosedur yang dilaksanakan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan melakukan pelaksanaan kegiatan secara teratur dan rutin. Sehingga para pelaksana

dapat melaksanakan kegiatannya secara sederhana dan hanya mengerjakan pekerjaan yang memang sudah menjadi tugasnya.

3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana. Berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengetahui tugasnya masing-masing. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui program kerja yang akan dilaksanakan. Selain itu, program kerja yang telah ditentukan dalam prosedur tersebut harus dilaksanakan oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.

Dengan prosedur yang telah diatur oleh perusahaan, maka para pelaksana mau tidak mau harus melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini menyebabkan produktivitas kinerja para pelaksana dapat meningkat, sehingga tercapai hasil kegiatan yang efisien dan efektif.

5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, Pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana dapat dilakukan dengan mudah bila para pelaksana melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan prosedur yang akan terjadi pun dapat dicegah, tetapi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, maka akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2.1.2 Karakteristik Prosedur

Berikut ini adalah beberapa karakteristik dari prosedur, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya
3. yang seminimal mungkin.

4. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
5. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
6. Menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
7. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi.
8. Mencegah terjadinya penyimpangan.
9. Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja dari suatu unit organisasi.

2.2 Pengertian Pelayanan , Bentuk-Bentuk Pelayanan, Manfaat Pelayanan , dan Tujuan Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut H.A.S Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dengan melakukan serangkaian kegiatan. Mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan usaha melayani yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan, kesan yang baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Timbulnya pelayanan dari orang lain atau lembaga kepada seseorang atau lembaga lainnya merupakan dampak lain dari adanya interaksi antara masing-masing individu dengan lembaga lainnya untuk memenuhi kebutuhannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.2.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses

penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan.

2.2.3 Manfaat Pelayanan

Pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan.

2.2.4 Tujuan Pelayanan

Adapun beberapa tujuan pelayanan diantaranya sebagai berikut ini:

- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya.
- b. Membantu pelanggan untuk mengambil keputusan supaya membeli barang atau jasa yang ditawarkan.
- c. Menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan penjual.
- d. Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan.
- e. Supaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik.
- f. Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang dijual.

2.2.5 Asas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Tidak diskriminatif (Kesamaan Hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3 Pengertian Asuransi, Manfaat Asuransi, Jenis-Jenis Asuransi

2.3.1 Pengertian Asuransi

Asuransi berasal dari bahasa Belanda yaitu *Assurantie* yang berarti pertanggungan. Sedangkan dalam bahasa Inggris dengan istilah *insurance*.

Menurut Undang – Undang Hukum Dagang yang tercantum pada pasal 264 KUHD, Asuransi atau pertanggung adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan pengganti kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

Menurut Muhammad dan Sri (2020:9) Asuransi atau pertanggungan merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana pihak tertanggung mengikat diri kepada penanggung, dengan menerima premi-premi asuransi untuk memberi pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung karena suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberi pembayaran atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992, Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara kedua pihak atau lebih, dengan mana pihak tertanggung mengikat diri kepada penanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungjawabkan.

Asuransi merupakan persiapan yang dibuat untuk menghadapi kerugian sebagai sesuatu yang tidak dapat diduga, apabila kerugian itu menimpa salah seorang anggota dari kelompok tersebut, maka kerugian itu akan ditanggung bersama. Kebutuhan masyarakat terhadap perlindungan atas risiko-risiko yang mungkin dihadapi itu tidak selalu sama, tergantung pada perkembangan yang terjadi dalam masyarakat yang bersangkutan itu sendiri. Pada kenyataannya, asuransi sosial sebenarnya merupakan suatu kenyataan yang relatif muda. Asuransi

biasanya, terjadi didasari adanya kata sepakat dan perjanjian antara tertanggung dan penanggung karena adanya kata sepakat antara kedua belah pihak.

Asuransi Jasa Raharja adalah asuransi sosial milik negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengelola asuransi kecelekaan lalu lintas bagi penumpang baik angkutan umum, kendaraan pribadi, maupun pejalan kaki. Asuransi menjadi salah satu bentuk pengendalian risiko yang dilakukan dengan mengalihkan risiko dari satu pihak (tertanggung) ke pihak lain dalam hal ini adalah perusahaan asuransi (penanggung).

2.3.2 Manfaat Asuransi

Di negara – negara maju asuransi yaitu bermanfaat untuk mendapat tempat utama jaminan bahkan kemajuan negara itu didorong dengan kemajuan perusahaan asuransinya, karena asuransi adalah jaminan dan punggung bagi setiap kehidupan manusia. Asuransi selaku lembaga keuangan tetapi bukan bank, mempunyai peranan cukup besar baik bagi masyarakat maupun bagi pembangunan adapun manfaat asuransi sebagai berikut :

1. Asuransi dapat memberikan rasa terjamin atau rasa aman dalam setiap orang ataupun dalam menjalankan usaha.
2. Asuransi dapat menaikkan efisiensi dari kegiatan perusahaan. Dengan mengalihkan resiko kepada perusahaan asuransi, perusahaan dapat mcurahkan perhatian dan pikirannya bagi peningkatan usahanya.
3. Asuransi dapat mengurangi timbulnya kerugian – kerugian.
4. Asuransi merupakan alat untuk membentuk modal pendapatan atau untuk harapan masa depan. Dalam hal ini fungsi menabung dari asuransi terutama dalam asuransi jiwa.
5. Asuransi adalah alat pembangunan. Dalam hal ini premi yang terkumpul oleh perusahaan asuransi dapat dipakai sebagai dana investasi dalam pembangunan, bantuan kredit jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang bagi usaha – usaha pembangunan.

2.3.3 Jenis – Jenis Asuransi

Ketut Silvanita (2009:43) menjelaskan bahwa asuransi dapat diklasifikasikan berdasarkan kejadian yang tidak dikehendaki. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai beberapa jenis asuransi tersebut:

1. Asuransi Jiwa (*life insurance*)

- a) Asuransi kecacatan (*disability insurance*) merupakan asuransi yang memberikan perlindungan terhadap aliran pendapatan bila pihak tertanggung mengalami cacat fisik sehingga tidak bisa bekerja.
- b) Anuitas (*annuity*) adalah produk asuransi yang menjamin aliran pendapatan seumur hidup. Produk ini biasanya lebih banyak digunakan oleh pihak yang memiliki kesehatan fisik baik dan memiliki riwayat hidup yang panjang.
- c) Asuransi kesehatan, merupakan asuransi yang memberi proteksi terhadap biaya kesehatan yang semakin hari semakin mengalami kenaikan dan mahal, oleh karena itu asuransi kesehatan individu menjadi sangatlah mahal.
- d) Asuransi jiwa berjangka, merupakan asuransi yang memberikan manfaat bila tertanggung mengalami kematian tetapi tidak ada peningkatan kas. Semakin tua umur tertanggung maka semakin tinggi probabilitas kematiannya sehingga biaya premi akan semakin meningkat.
- e) Asuransi jiwa penuh, merupakan produk asuransi yang memiliki dua ciri, yaitu membayar sejumlah nilai tertentu pada saat kematian pihak tertanggung dan mengakumulasikan nilai tunai yang dipinjam oleh pemilik polis.
- f) Asuransi jiwa universal, merupakan produk asuransi yang memberikan manfaat dari kombinasi antara asuransi jiwa berjangka dan penuh. Dengan premi yang sama dengan asuransi jiwa penuh, manfaat yang diberikan akan semakin besar karena sebagian premi akan digunakan untuk membeli asuransi jiwa berjangka dan sisanya digunakan untuk investasi yang bebas dari pajak.

2.4 Pengertian Santunan

Pengertian Santunan menurut Kamus Besar Indonesia adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai atas sesuatu). Santunan adalah sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Sedangkan kecelakaan (*accident*) adalah peristiwa tak terduga yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungungan, atau yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungungan, atau yang menyebabkan cedera seseorang.

Santunan merupakan sejumlah uang yang diberikan suatu lembaga para korban atau ahli waris yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Dalam hal asuransi sosial yang dikelola oleh PT Jasa Raharja (Persero), kerugian yang dapat diberikan santunan adalah kerugian yang berhubungan dengan alat pengangkutan. Alat pengangkutan yang dimaksud adalah alat angkutan penumpang umum di darat, sungai / danau / laut dan udara serta kendaraan bermotor. Dalam hal ini, yang menjadi subyek dalam pelayanan santunan yaitu masyarakat. Yang dimaksud dengan subyek pelayanan adalah setiap orang atau organisasi yang berhubungan dengan perusahaan dan berkaitan dengan masalah kejadian kecelakaan penumpang angkutan umum dan lalu lintas. Menurut UU No 34 Tahun 1965, dana ganti rugi yaitu pembayaran kepada korban yang dikumpulkan dari sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas. Semua orang yang ada di dalamnya pengemudi kendaraan bermotor yang menyebabkan kecelakaan, termasuk saat mereka menjadi pengendara sepeda motor pribadi maupun pengendara sepeda motor pribadi maupun penumpang kendaraan bermotor.

2.5 Pengertian Klaim

Menurut Khoiril (2018:216) menjelaskan bahwa klaim adalah permintaan peserta, ahli warisnya, atau pihak lain yang terlibat perjanjian dengan perusahaan asuransi atas terjadinya musibah yang menyebabkan kerugiannya dan peserta berhak menerima tanggungan berdasarkan perjanjian.

Klaim adalah hak untuk menuntut sesuatu dengan cara melanggar hak orang lain (melawan Hukum), atau dengan kata lain suatu bentuk perbuatan yang tidak sesuai dengan hak, sehingga mudah untuk melukai dan melanggar hak orang lain. Saat mengajukan klaim, banyak orang tidak mengetahui prosedur pengajuan klaim. Sehingga banyak pihak yang dirugikan, termasuk tenaga kerja atau perusahaan. Oleh karena itu pemahaman dalam prosedur klaim seharusnya diketahui oleh perseorangan atau perusahaan sehingga jika ada kasus klaim dapat segera terselesaikan tanpa hambatan. Akibatnya, banyak pihak yang dirugikan, termasuk perusahaan.

2.6 Pengertian Dana Santunan

Dalam hal ini dana santunan menurut PT Jasa Raharja terdiri dari dua alternatif, yaitu Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Menurut Undang-Undang No 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang. Dana Santunan adalah sejumlah uang yang akan dibayarkan kepada korban atau ahli waris korban yang diambil dari Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang. Menurut Undang-Undang No 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dana santunan adalah sejumlah uang yang diberikan kepada korban atau ahli waris korban yang dihimpun dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Perusahaan memperoleh sumber pendapatan melalui premi. Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi. Pembayaran Premi atau Iuran Asuransi Jasa Raharja didapat dari pajak kendaraan tahunan pendaftaran atau perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang dibayar oleh masyarakat yang mempunyai kendaraan, dari pajak tersebut otomatis membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), begitupun saat masyarakat menggunakan transportasi umum, tarif yang masyarakat bayarkan sudah termasuk Premi Jasa Raharja. Dana tersebut menjadi premi penumpang dan bisa di klaim ketika penumpang menjadi korban kecelakaan. Contohnya, sepeda motor 50-250 cc dikenakan Rp32 ribu, sepeda motor di atas 250 cc Rp80 ribu, dan

mobil penumpang Rp140 ribu .Setelah ditampung Jasa Raharja menyalurkan dana menjadi santunan buat korban kecelakaan lalu lintas.SWDKLLJ adalah Sumbangan wajib yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan sesaat dan bersamaan saat bayar pajak [STNK] di kantor Samsat.

Adapun besar santunan yang diberikan PT Jasa Raharja, Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No.15 dan 16 /PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017, besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas darat/laut/udara:

JENIS SANTUNAN	JENIS ALAT ANGKUTAN	
	DARAT, LAUT	UDARA
MENINGGAL DUNIA	Rp 50.000.000,-	Rp 50.000.000,-
CACAT TETAP (Maksimal)	Rp 50.000.000,-	Rp 50.000.000,-
PERAWATAN (Maksimal)	Rp 20.000.000,-	Rp 25.000.000,-
PENGGANTIAN BIAYA PENGUBURAN (Tidak Mempunyai Ahli Waris)	Rp 4.000.000,-	Rp 4.000.000,-
MANFAAT TAMBAHAN PENGGANTIAN BIAYA P3K (Maksimal)	Rp 1.000.000,-	Rp 1.000.000
MANFAAT TAMBAHAN PENGGANTIAN AMBULANCE (Maksimal)	Rp 500.000,-	Rp 500.000,-

Tabel 1 Dana Pembayaran Santunan
Sumber : PT Jasa Raharja

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Jasa Raharja atau Perseroan – berdiri pada tanggal 1 Januari 1960 seiring dengan disahkannya Undang-Undang No. 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia. Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan Pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan-perusahaan milik Belanda yang tertuang dalam Undang-Undang No. 86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda.

Penjabaran dari Undang-Undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian, pemerintah melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan asuransi kerugian Belanda, berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.6 tahun 1960 tentang Penetapan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan nasionalisasi. Adapun perusahaan—perusahaan yang dinasionalisasi yang dimaksud sebagai berikut :

1. Perusahaan Firma *Bekouw dan Mijnsen* di Jakarta
2. Perusahaan Firma *Blom dan Van Der Aa* di Jakarta
3. Perusahaan Firma *Sluyters* di Jakarta

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya, keempat PNAK tersebut yang

semula berdasarkan Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.12631/B.U.M.II. tanggal 9 Februari 1960 yang nama perusahaannya disebut dengan “Ika” menjadi “Eka”. Namun dalam Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.: 29495/B.U.M.II tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan-perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan tersebut yaitu “Ika Karya”. Adanya perbedaan tersebut disebabkan karena Pengumuman Menteri Keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja, mulai 1 Januari 1965 PNAK Eka Karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dan seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang. Pasal 2 ayat 2 dari UU tersebut menyatakan bahwa PERUM adalah Perusahaan Negara yang didirikan dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termasuk dalam Undang-Undang No. 19 Prp tahun 1960.

Pada tahun 1980 berdasarkan PP No. 39 tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja” menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Anggaran Dasar Jasa Raharja yang semula diatur dalam Peraturan Pemerintah pendiriannya, maka sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.12 tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan (PERSERO) pengaturannya harus dipisahkan. Anggaran Dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam

Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981. Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun 2019, Pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui penunjukan Jasa Raharja dengan menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk menyelenggarakan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial. Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bond untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU No.34 tahun 1964.



Gambar 1 Kantor PT Jasa Raharja Cabang Lampung

Sumber : Dokumentasi Pribadi,2023

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi perusahaan terpercaya dalam memberikan perlindungan dasar terhadap risiko kecelakaan dengan pelayanan yang terbaik.

2. Misi

Menyediakan perlindungan dasar yang terintegritas secara digital dan didukung human capital yang unggul guna menggunakan *stakeholder engagement*.

3.1.3 Bidang Usaha

Dalam Anggaran Dasar PT Jasa Raharja, pasal 3 ayat 1 dan 2, bidang usaha Perusahaan adalah Asuransi Sosial, maksud dan tujuan serta bidang usaha Perseroan adalah Turut melaksanakan dan menunjang kebijakan program Pemerintah di bidang ekonomi, jaminan sosial dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang asuransi kerugian dengan menyelenggarakan program asuransi sosial, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya perseroan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat guna meningkatkan nilai perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Bidang Usaha Utama PT Jasa Raharja yaitu sebagai berikut :

1. Melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum sesuai dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 berikut peraturan pelaksanaannya dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sesuai dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964.
2. Mengadakan dan menutup perjanjian asuransi kendaraan bermotor dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga dalam hal kecelakaan alat angkutan.
3. Menerima pertanggung tidak langsung untuk ditahan sendiri oleh Perseroan, dan
4. Melakukan kegiatan-kegiatan investasi dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang undangan.

3.1.4 Prinsip Tepat Pelayanan Santunan

1. Tepat Informasi

Diperoleh informasi yang akurat tentang kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan sendiri mungkin serta diberitahukan kepada korban atau ahliwaris korban tentang haknya dengan tepat dan jelas.

2. Tepat Jaminan

Pemberian santunan kepada korban atau ahliwaris korban dipastikan sesuai dengan ketentuan dan ruang lingkup serta nilai jaminan.

3. Tepat Subjek

Penerima santunan adalah korban/ahliwaris korban yang benar-benar berhak.

4. Tepat waktu

Pelayanan penyelesaian santunan mulai dari proses pengajuan sampai dengan penyerahan santunan dilakukan dalam batasan waktu yang tepat.

5. Tepat tempat

Penyerahan santunan diupayakan sedekat mungkin dengan domisili resmi korban dan atau ahli waris korban. Budaya pelayanan di PT Jasa Raharja yakni dalam memberikan pelayanan.

PT Jasa Raharja memberikan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat serta pelayanan secara PRIME (Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah, dan Empat).

1. Proaktif

Inisiatif dalam mengambil tindakan yang tepat untuk memenuhi ekspektasi masyarakat selaku konsumen, baik terhadap konsumen internal maupun konsumen eksternal. Sikap proaktif selalu memiliki tujuan, bergerak maju dan berorientasi masa depan.

2. Ramah

Insan PT Jasa Raharja mengedepankan senyum, sapa, salam dengan tutur kata dan sikap yang santun.

3. Ikhlas

Terarah guna mendapatkan sebuah hasil dengan menggunakan kesucian hati sebagai manifestasi kemuliaan diri.

4. Mudah

Insan PT Jasa Raharja senantiasa mengutamakan kemudahan dalam proses bisnis dalam memberikan pelayanan.

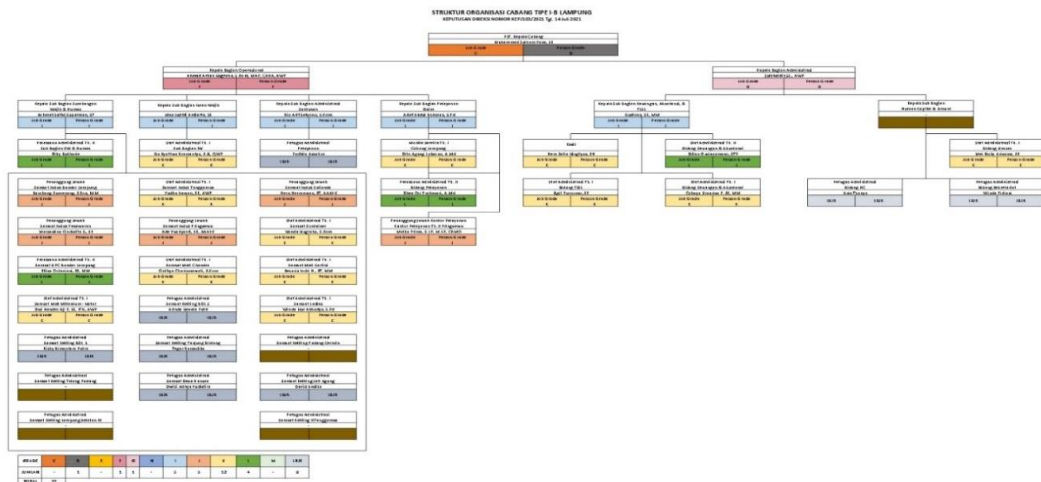
5. Empati

Kemampuan untuk memahami perasaan atau pikiran orang lain lalu mengejawantahkan melalui kata-kata dan bahasa tubuh yang sesuai tanpa larut dalam perasaan atau pikiran itu sendiri

3.2 Struktur Organisasi

Menurut Sukarman Purba (2020:135), Struktur organisasi merupakan sistem berupa jaringan kerja yang mencakup tugas-tugas, sistem pelaporan hingga komunikasi yang mengaitkan pekerjaan secara individual bersama-sama dengan kelompok.

Struktur organisasi adalah sebuah garis hierarki atau bertingkat yang mendeskripsikan komponen-komponen yang menyusun perusahaan, di mana setiap individu atau SDM yang berada pada lingkup perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsinya masing-masing. Berikut struktur organisasi PT Jasa Raharja Cabang Lampung.



Gambar 2 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Lampung

Sumber : PT Jasa Raharja Cabang Lampung

Sesuai prosedur yang berlaku, PT Jasa Raharja Cabang Lampung masing-masing mempunyai kegiatan umum atau tugas nya sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Kepala Cabang memiliki beberapa tanggung jawab dan juga wewenang sebagai berikut:

- a) Tanggung jawab elancaran dan ketertiban pelaksanaan serta pengamanan sumber daya di lingkungan Cabang Lampung.
- b) Pelaksanaan seluruh bidang usaha Jasa Raharja di lingkungan CabangLampung.
- c) Terciptanya citra baik Jasa Raharja di Lingkungan Cabang Lampung.
- d) Terselenggaranya pelaporan kegiatan cabang untuk Kantor Pusat.
- e) Wewenang untuk mengatur dan mengembangkan sumber daya manusia serta menggunakan alat/sarana yang berada di bawah pimpinan Kepala Cabang sejauh dalam usaha untuk memenuhi tanggung jawab Kepala Cabang.
- f) Merekomendasikan status pegawai bawahannya.
- g) Merekomendasikan status pegawai bawahannya.

- h) Menentukan disetujui/tidaknya pembayaran santuan.

2. Kepala Bagian Operasional

Kepala Bagian Operasional memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Menyusun Rencana dan pungutan pemasaran termasuk anggaran pendapatan dan biaya bidang Iuran Wajib (IW) dan Sumbangan Wajib (SW).
- b) Menyusun rencana/program kerja dan anggaran unit kerja.
- c) Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
- d) Merencanakan dan menggunakan SDM, alat dan sarana fisik dalam unit kerja.

Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, Kepala Bagian Operasional membawahi beberapa sub bagian yaitu:

1) Kepala Sub Bagian Iuran Wajib

Kepala Sub Bagian Iuran Wajib memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Mengatur dan mengendalikan pelaksanaan pungutan atau pemasaran.
- b) Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang berkaitan dengan iuran wajib penumpang.

2) Kepala Sub Bagian SW, Humas dan Hukum

Kepala Sub Bagian SW, Humas dan Hukum memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Memimpin dan mengatur pelaksanaan dan penerimaan Sumbangan Wajib (SW) dari para pemilik kendaraan baik umum maupun khusus.
- b) Memimpin pembuatan statistik di bidang SW.
- c) Membina hubungan baik dengan mitra kerja atau relasi atau rekan.

3) Kepala Sub Bagian Pelayanan Klaim

Kepala Sub Bagian Pelayanan Klaim memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Melancarkan dan menertibkan pelaksanaan serta mengamankan sumber daya manusia di dalam dan di lingkungan unit kerja.
- b) Menentukan kebenaran ahli waris dan keabsahan berkas dan kwitansi-kwitansi biaya perawatan.
- c) Memonitor data kecelakaan dan menerima laporan polisi atau sketsa gambar kejadian untuk pembuatan formulir kecelakaan.
- d) Menghubungi ahli waris korban untuk diminta kelengkapan berkas klaim.

4) Kepala Sub Bagian Administrasi Klaim

Kepala Sub Bagian Administrasi Klaim memiliki tanggung jawab memimpin dan membina operator klaim, mengarahkan pengarsipan, serta meneliti persyaratan berkas pembayaran klaim.

3. Kepala Bagian Administrasi

Kepala Bagian Administrasi memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Memimpin pelaksanaan tugas Bagian Administrasi di lingkungan kantor cabang.
- b) Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahan.
- c) Mempelajari dan menilai atau mengkoreksi laporan hasil kerja.
- d) Melakukan kerjasama dengan unit terkait.
- e) Menyusun perencanaan an program serta laporan kerja kepada atasan langsung.

Dalam melakukan kegiatan administrasi, Kepala Bagian Administrasi membawahi beberapa sub bagian yaitu :

1) Kepala Sub Bagian Human Capital dan Umum

Kepala Sub Bagian Human Capital dan Umum memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab atas tersedianya sarana fisik dan barang material yang dibutuhkan kantor cabang.
- b) Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang kepegawaian dan umum di kantor cabang.
- c) Memelihara kelancaran pelayanan penunjang kegiatan operasional di lingkungan kantor cabang.

2) Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Administrasi keuangan dan kelanvaran penerimaan dan pengeluaran di kantor cabang.
- b) Kelancaran penyusunan rencana dan anggaran kantor cabang.

3) Kasir

Kasir memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Membukukan pengeluaran dan penerimaan kas di dalam buku harian kas.
- b) Melakukan pembayaran santunan dana kepada ahli waris atau korban.
- c) Bertanggung jawab atas keluar masuknya keuangan perusahaan.
- d) Mengerjakan Bukti Pengeluaran Kas.

4) SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

Tugas dari SAMSAT adalah sebagai berikut :

- a) Menerima dan menyusun data atas hasil pendapatan dari Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU).
- b) Mengadakan survei kepada korban atau ahli waris (bila diperlukan).
- c) Penyetoran keuangan hasil pendapatn SKDKLLJ dan IWKBU disetorkan kepada Bank Lampung.
- d) Menetapkan masa berlaku STNK.
- e) Koordinasi dengan mitra terkait.

5) Kepala Sub Bagian PKBL

Kepala Sub Bagian PKBL memiliki tanggung jawab memimpin, mengatur, dan membantu meningkatkan kemampuan ekonomi masyarakat sekitar khususnya usaha kecil melalui program PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan).

3.3 Struktur Organisasi Bidang /Bagian/Unit Pelayanan



Gambar 3 Struktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Magang

Sumber : PT Jasa Raharja Cabang Lampung

1. Kepala Bagian Operasional

Kepala Bagian Operasional memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Menyusun Rencana dan pungutan pemasaran termasuk anggaran pendapatan dan biaya bidang Iuran Wajib (IW) dan Sumbangan Wajib (SW)
- b) Menyusun rencana/program kerja dan anggaran unit kerja
- c) Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
- d) Merencanakan dan menggunakan SDM, alat dan sarana fisik dalam unit kerja.

2. Kepala Sub Bagian Pelayanan Klaim

Kepala Sub Bagian Pelayanan Klaim memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Melancarkan dan menertibkan pelaksanaan serta mengamankan sumber daya manusia di dalam dan di lingkungan unit kerja.
- b) Menentukan kebenaran ahli waris dan keabsahan berkas dan kwitansi-kwitansi biaya perawatan.
- c) Memonitor data kecelakaan dan menerima laporan polisi atau sketsa gambar kejadian untuk pembuatan formulir kecelakaan.
- d) Menjalinkan hubungan kerjasama dengan mitra.

3. *Staff Mobile Service*

Staff Mobile Service memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab yaitu sebagai berikut :

- a) Melaksanakan *survey* TKP, ketempat lokasi kecelakaan lalu lintas.
- b) Melaksanakan jemput bola atau monitor kecelakaan lalu lintas.
- c) Menjalinkan hubungan kerjasama dengan mitra.

4. Pelaksana Administrasi Bidang Pelayanan

Pelaksana Administrasi Bidang Pelayanan memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab yaitu sebagai berikut :

- a) Melaksanakan penerimaan, pemrosesan Klaim Undang-Undang No. 33 dan 34 1964.
- b) Meneliti berkas penerimaan, pemrosesan Klaim UU 33/34 1964.
- c) Melaksanakan pengumpulan data kecelakaan lalu lintas.
- d) Melaksanakan penyelesaian santunan dan pelaporan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT Jasa Raharja Cabang Lampung pada bidang pelayanan dan keuangan prosedur pengajuan dana santunan kecelakaan lalu lintas sudah mengikuti aturan yang telah ditetapkan dan melalui banyak tahapan. Penerimaan dana santunan pada Undang-Undang No 33 dan 34 Tahun 1964. Prosedur pencairan dana santunan asuransi kecelakaan yang dilaksanakan oleh PT Jasa Raharja Cabang Lampung telah sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT Jasa Raharja akan tetapi pada tahapan kelengkapan berkas masih perlu adanya perbaikan. Pada tahap kelengkapan berkas pihak kepolisian terlambat memberitahu informasi tentang kecelakaan tersebut dan pihak ahli waris korban meninggal dunia memberikan dokumen persyaratan korban yang tidak lengkap serta terkadang ada kesalahan tanda tangan. Hal tersebut menyebabkan timbulnya kesulitan pada proses pembayaran santunan kecelakaan serta jaringan internet yang lambat dapat menimbulkan masalah dalam proses pembayaran santunan.

2. Pemberian santunan kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja Cabang Lampung diajukan oleh korban atau ahli waris korban dengan mengisi formulir pengajuan santunan yang berisi data identitas diri dari korban dan ahli waris korban secara lengkap dan keterangan tentang kasus kecelakaan, identitas dan sifat cedera korban akibat kecelakaan, kesimpulan kecelakaan, formulir permohonan santunan tersebut sebagai dokumen dasar permintaan santunan asuransi diserahkan kepada PT. Jasa Raharja (Persero) yang terdekat untuk pembayaran penyelesaian santunan asuransi korban yang akan diterimakan

langsung kepada korban atau ahli waris korban yang sah. Adapun syarat pengajuan santunan baik korban meninggal atau luka-luka terdiri atas fotokopi laporan polisi dan gambar kecelakaan, fotokopi SIM pengemudi yang terlibat dalam kecelakaan, KTP korban atau ahli waris korban, Kartu keluarga, akta Nikah (bagi korban yang sudah menikah).

5.2 Saran

- 1) PT Jasa Raharja perusahaan yang bergerak pada bidang asuransi kecelakaan lalu lintas, maka ada baiknya PT Jasa Raharja Cabang Lampung lebih meningkatkan dan menyederhanakan prosedur pelayanan pada pembayaran santunan, sehingga masyarakat tidak akan bingung untuk mengajukan klaim pembayaran santunan apabila ada salah satu anggota keluarga ada yang mengalami kecelakaan lalu lintas.
- 2) PT Jasa Raharja Cabang Lampung akan lebih baik jika meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada untuk mencapai tujuan dengan maksimal. Hal ini dapat memperbaiki dengan menambah jumlah personil atau petugas agar pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat.
- 3) Kepada PT Jasa Raharja Cabang Lampung untuk memperbaiki kecepatan jaringan internet yang dapat menghambat pada pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanatullah, S. B. (2021). *Prosedur Pelayanan Nassabah PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Pada Kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta: Politeknik Negeri Jakarta.
- Azrul, A. (1999). *Pengantar Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Darmawan, N. (2013). Klaim Asuransi Kendaraan Umum pada Kecelakaan Lalu Lintas yang Menimbulkan Kerugian terhadap Penumpang dan Korban Kecelakaan di Luar Kendaraan Umum (Studi di Kabupaten Malang).
- Hasrina, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. *Manajemen dan Bisnis*.
- Lisma, M., & Oktariansyah. (2018). Analisis Prosedur Pengeluaran Kas Pada PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan. *Jurnal Media Akuntansi*.
- Lubis, S. N., & Syahriza, R. (2022). Analisis Tata cara Klaim Asuransi atas Pemberian Biaya dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas. *Jurnal Manajemen Akutansi*.
- Manual Administrasi Pelayanan. (1998). 43.
- Nurindah, N., & Wulandari. (2021). Implementasi Pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Jambi Dalam Memberikan Santunan Terhadap Korban Kecelakaan. *Pendidikan*.
- Oktaviana, H. (2020). Tanggung Jawab Hukum PT Jasa Raharja Dalam Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas. *Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Keagamaan*.
- Widana, M. (2006). *Prosedur Akutansi Pembayaran Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Pada PT.Asuransi Jiwasraya (PERSERO) Jember*. Jember: Universitas Jember.
- Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Prespektif*.

Acuan Elektronik

<https://www.jasaraharja.co.id/>