

ABSTRAK

PERAN DAN TANGGUNG JAWAB PIHAK PENYEDIA JASA PENGANGKUTAN DARAT DALAM PROSES KLAIM ASURANSI (Studi di PT Puspa Jaya Bandar Lampung)

**Oleh
Gerireo Binalawan**

Perkembangan transportasi umum darat membuat aktivitas manusia jadi lebih mudah, namun tidak dapat dipungkiri seiring dengan perkembangan transportasi umum darat terdapat pula risiko kecelakaan lalu lintas. PT Puspa Jaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan umum darat. Sudah menjadi kewajiban pihak perusahaan jasa angkutan umum untuk mengasuransikan penumpangnya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah peran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa pengangkutan darat dalam proses klaim asuransi dan yang menjadi kendala dalam proses klaim asuransi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah dilakukan dengan menggunakan metode normatif empiris. Data dan sumber data yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Pengumpulan data yang dilakukan dengan studi pustaka dan studi wawancara. Metode pengolahan data dilakukan dengan cara pemeriksaan data, klasifikasi data, penyusunan data, dalam penelitian ini data yang digunakan adalah kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa peran PT Puspa Jaya kepada penumpang adalah dengan memastikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang dengan mengasuransikan penumpangnya kepada PT Jasa Raharja. PT Puspa Jaya bertanggung jawab untuk menghubungi kantor cabang PT Jasa Raharja tempat terjadinya kecelakaan agar dapat berkoordinasi dengan kepolisian sektor setempat untuk penanganan korban dan tempat kejadian perkara kecelakaan tersebut. Kendala yang muncul saat proses klaim asuransi dapat diakibatkan oleh pihak korban kecelakaan yang kurang memperhatikan tata cara dan syarat-syarat dalam klaim asuransi. Kendala diakibatkan oleh pihak PT Jasa Raharja yang berkaitan dengan proses administrasi yang berbelit-belit dan juga kurangnya edukasi dari pihak PT Jasa Raharja terkait tata cara dan syarat-syarat dalam proses klaim asuransi.

Kata Kunci: Peran, Tanggung Jawab, Jasa Pengangkutan Darat, Klaim Asuransi