

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah korban /atau ahli waris yang mengurus klaim santunan kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung dan sumber data sekunder adalah data-data dari kantor yang terkait dengan pembayaran santunan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan dalam bentuk kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan santunan PT Jasa Raharja (Persero).
2. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja (Persero).
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mencatat dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang terdapat pada kantor-kantor atau lokasi penelitian sebagai pelengkap data yang telah dikumpulkan.

B. Batasan Variabel

Batasan atau definisi variabel yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah suatu keadaan yang ada efek, akibat, pengaruh dan kesan serta dapat membawa hasil tentang usaha tindakan dalam hal mulai berlakunya undang-undang atau peraturan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990 hlm 219). Jadi yang dimaksud dengan efektivitas pembayaran santunan adalah keadaan dimana pelaksanaan pembayaran klaim santunan telah sesuai dengan SOP (*standart operation procedur*) yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi korban kecelakaan lalu lintas maupun ahli warisnya.
2. Asuransi kecelakaan lalu lintas adalah asuransi sosial bersifat wajib yang pada dasarnya merupakan perjanjian pertanggungan antara PT Jasa Raharja (Persero) sebagai pihak penanggung dengan masyarakat penumpang alat transportasi dan atau pemilik kendaraan sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.
3. BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar sahamnya seminimal 51% (lima puluh satu persen) dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan. Badan Usaha milik Negara mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi.

4. Premi asuransi kecelakaan lalu lintas adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh penumpang alat transportasi lalu lintas, baik di darat, laut maupun udara, dan atau pemilik kendaraan melalui sumbangan wajib yang dikenakan pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Premi asuransi kecelakaan lalu lintas yang dikumpulkan oleh PT Jasa Raharja (Persero) akan digunakan sebagai bentuk santunan bilamana terjadi kecelakaan lalu lintas.

5. Klaim/santunan kecelakaan lalu lintas adalah suatu bantuan atau ganti rugi dalam bentuk uang yang jumlah nilainya telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Keuangan yang diberikan kepada korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas baik yang meninggal dunia, luka-luka, maupun cacat tetap sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku.
6. Kecelakaan Lalu Lintas adalah suatu kejadian yang datangnya tidak diduga (*evenemen*) yang menimbulkan korban luka/meninggal yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti kelalain manusia (*human error*), tidak layak jalannya kendaraan, minimnya kondisi prasarana lalu lintas jalan dan keadaan alam (*force majeure*).

C. Metode Penentuan Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2002:82), sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau represtasi dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel penelitian ini adalah Purposive Judgment Sampling.

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.

Tabel 3. Jumlah korban kelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) Tahun 2011 yaitu:

Keterangan	Jumlah Korban
Meninggal Dunia	131
Luka-Luka	111
Cacat Tetap	120
Jumlah	362

Sumber: Data Kecelakaan Lalu Lintas PT Jasa Raharja (Persero)

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah korban ahli waris meninggal dunia yaitu 131, Luka-luka yaitu 111, dan cacat tetap yaitu 120 pada tahun 2011. Penentuan sampel dilakukan secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Metode pengambilan sampel acak sederhana yaitu dengan pengundi unsur-unsur penelitian atau satuan satuan elementer dalam populasi. Dalam hal ini pengambilannya harus dengan cara undian sehingga setiap unit punya peluang dan sama untuk dipilih. Suharsimi Arikunto (2006:112) yakni jika subjek lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 20-25%. Berdasarkan rumus tersebut maka besarnya sampel yang diambil peneliti ini yaitu sebesar 10% dari populasi yaitu:

$$N = 10\% \times N$$

Keterangan :

N = Besarnya Populasi

n = Besarnya Sampel

$$\text{Meninggal Dunia : } n = 10\% \times 131 = 13,1$$

n = 13,1 dibulatkan menjadi 13 orang.

Luka-Luka	$n = 10\% \times 111 = 11,1$ $n = 11,1$ dibulatkan menjadi 11 orang
Cacat tetap :	$n = 10\% \times 120 = 12$ $n = 12$

D. Teknik Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dari lapangan selanjutnya akan dilakukan pengolahan data melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap *editing*, yaitu cara yang digunakan untuk meneliti kembali data yang telah diperoleh di lapangan. Dalam tahap ini data yang diperoleh akan dikoreksi dan diperbaiki untuk menghindari kesalahan dan meragukan sehingga menjadi lebih sempurna.
2. Tahap *tabulating*, yaitu tahap menyusun data yang telah diproses ke dalam bentuk tabel sehingga lebih mudah dipahami, dan diinterpretasikan secara kualitatif.
3. Menginterpretasikan data, yaitu memberikan tafsiran atau penjabaran/interpretasi data yang ada pada tabel untuk dicari maknanya yang lebih luas dengan menghubungkan jawaban dengan hasil data yang lain serta dari pengamatan, maupun dokumentasi yang telah ada.

E. Alat Analisis

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan metode deskriptif yaitu menggambarkan analisis tabel dari hasil kuesioner masyarakat yang mengurus santunan kecelakaan di PT Jasa Raharja (Persero). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah format menggambarkan (deskriptif), kemudian data disajikan dalam bentuk tabel tunggal yang sebelumnya data dihitung dengan distribusi frekuensi atau frekuensi data yang kemudian dipresentasikan untuk dianalisis hingga bisa ditarik kesimpulan, kemudian untuk mengetahui tingkat keberhasilan/kegagalan. Pencapaian kinerja diukur dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 4. Skala Ordinal Tingkat Keberhasilan Kerja

Skala Ordinal	Predikat
85% - 100%	Sangat Berhasil
70% - 85%	Berhasil
55% - < 70%	Cukup Berhasil
40% - < 55%	Kurang Berhasil
< 40%	Tidak Berhasil

(M. Nazir, 1988:344)

Untuk menghitung Skor rata-rata digunakan rumus :

$$X = \frac{\sum xi.fi}{\sum fi}$$

Keterangan: X = Skor rata-rata

Xi = Skor

Fi = Frekuensi

Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, maka jawaban responden pada kuisisioner perlu diubah dalam bentuk angka-angka untuk mengkuantitatifkan data yang diperoleh, jawaban yang tersedia diberi skor. Penentuan skor yang digunakan atas

jumlah pertanyaan yang diajukan perespon adalah dengan menggunakan skala Likert, dengan kriteria umum penilaian:

1. Jawaban a diberi skor 5 dengan kategori sangat tinggi
2. Jawaban b diberi skor 4 dengan kategori tinggi
3. Jawaban c diberi skor 3 dengan kategori cukup tinggi
4. Jawaban d diberi skor 2 dengan kategori rendah
5. Jawaban e diberi skor 1 dengan kategori sangat rendah

F. Uji Validitas

Pengujian validitas kuesioner untuk menunjukkan apakah kuisisioner yang akan disebar kepada responden layak (*valid*) atau tidak disebar. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana daftar pertanyaan dapat mengukur efektivitas pembayaran santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung.

Rumus korelasi parametrik yang digunakan sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{(n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

(Suharsimi Arikunto, 1998:2)

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

X = Efektivitas pembayaran santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung.

Y = Jumlah skor dari total pertanyaan.

N = Banyaknya variabel sampel yang dianalisis.

Pengujian kevalidan menggunakan *r product moment* pada derajat kebebasan.

(dk) = n-1 dengan kriteria pengujian:

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka daftar pertanyaan dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka daftar pertanyaan dinyatakan tidak valid

G. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui sejumlah mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Alat ukur yang digunakan dikatakan reliable jika memiliki taraf kepercayaan yang tinggi dan memiliki kemantapan dan ketetapan.

Untuk mengukur reliabilitas digunakan rumus *Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

α = Realibilitas instrument (*Cronbach's coefficient alpha*)

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah ragam butir

σt^2 = Ragam total (*Suharsimi Arikunto, 2002:19*)

Tabel 5. Nilai Interpretasi Kerealibelan

Besarnya Nilai r	Interprestasi
Antara 0,8000-0,10000	Tinggi
Antara 0,6000-0,7999	Cukup
Antara 0,4000-0,5999	Agak rendah
Antara 0,2000-0,3999	Rendah
Antara 0,0000-0,1999	Sangat rendah

(*Suharsimi Arikunto, 2002:268*)

H. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari adanya peristiwa pengambil alihan atau nasionalisasi Perusahaan-Perusahaan Milik Belanda oleh Pemerintah RI. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No.3 tahun 1960, dan Pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.12631/BUM II tanggal 9 Februari 1960, terdapat 8 (delapan) perusahaan asuransi yang ditetapkan sebagai Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) dan sekaligus diadakan pengelompokan dan penggunaan nama perusahaan sebagai berikut :

1. Fa. Blom & Van Der Aa, Fa. Bekouw & Mijnsen, Fa. Sluimers & co, setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu bernama PAKN Ika Bhakti.
2. NV. Assurantie Maatschappij Djakarta, NV. Assurantie Kantoor Langeveldt-Schroder, setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu, dengan nama PAKN Ika Dharma.
3. NV. Assurantie Kantoor CWJ Schlencker, NV. Kantor Asuransi "Kali Besar", setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu, dengan nama PAKN Ika Mulya.
4. PT. Maskapai Asuransi Arah Baru setelah dinasionalisasi diberi nama PAKN Ika Sakti.

Perkembangan organisasi perusahaan tidak berhenti sampai disitu saja, karena dengan adanya pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. 294293/BUM II tanggal 31 Desember 1960.

Keempat perusahaan tersebut di atas digabung dalam satu Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) "Ika Karya." Selanjutnya PAKN Ika Karya berubah nama menjadi Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) Eka Karya.

Berdasarkan PP No.8 tahun 1965 dengan melebur seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya, mulai 1 Januari 1965 dibentuk Badan Hukum baru dengan nama 'Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja' dengan tugas khusus mengelola pelaksanaan Undang-Undang (UU) No.33 dan Undang-Undang (UU) No.34 tahun 1964. Penunjukkan PNAK Jasa Raharja sebagai pengelola kedua Undang-Undang tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. BAPN 1-3-3 tanggal 30 Maret 1965.

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, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya UU. No.9 tahun 1969 tentang Bentuk- Bentuk Badan Usaha Negara. Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 dan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia yang selalu diperpanjang pada setiap tahun dan terakhir No. 523/KMK/013/1989, selain mengelola pelaksanaan UU. No.33 dan UU. No. 34 tahun 1964, Jasa Raharja diberi tugas baru menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Kemudian sebagai upaya pengembalian rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin bertambah luas, maka pada tahun 1980 berdasarkan pp No.39 tahun 1980 tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja, yang kemudian pendiriannya dikukuhkan dengan Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981, yang telah beberapa kali diubah dan ditambah terakhir dengan Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.59 tanggal 19 Maret 1998 berikut perbaikannya dengan Akta No.63 tanggal 17 Juni 1998 dibuat dihadapan notaris yang sama.

Pada tahun 1994, sejalan dengan diterbitkan UU No.2 tahun 199 tentang Usaha Perasuransian, yang antara lain mengharuskan bahwa Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial dilarang menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 Jasa Raharja melepaskan usaha non wajib dan surety bond dan kembali menjalankan program asuransi sosial yaitu mengelola pelaksanaan UU. No.33 tahun 1964 dan UU. No.34 tahun 1964.

2. Visi Perusahaan

Dalam menjalankan usahanya, PT Jasa Raharja (Persero) memiliki Visi sebagai berikut :

Menjadi perusahaan terkemuka di bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

3. Misi Perusahaan

Adapun Misi dari PT Jasa Raharja (Persero) tertuang dalam Catur Bakti Ekakarsa PT Jasa Raharja (Persero), yang berisi sebagai berikut:

1. Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib, serta Badan Usaha Milik Negara.
3. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
4. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

4. Struktur Organisasi

PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung yang beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No. 220A, Lampung memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Cabang
2. Kepala bagian yang terdiri dari :
 - a. Kepala bagian operasi
 - b. Kepala bagian pelayanan
 - c. Kepala bagian keuangan
 - d. Kepala bagian SDM dan umum

3. Kepala sub bagian, yang terdiri dari:
 - a. Kepala sub bagian operasi iuran wajib
 - b. Kepala sub bagian operasi sumbangan wajib
 - c. Kepala sub bagian pelayanan
 - d. Kepala sub bagian administrasi santunan
 - e. Kepala sub bagian keuangan
 - f. Kepala sub bagian akuntansi
 - g. Kepala sub bagian SDM
 - h. Kepala sub bagian umum dan sekretariat.
4. Kepala kantor perwakilan, terdiri dari:
 - a. Kepala kantor perwakilan Metro
 - b. Kepala kantor perwakilan Kotabumi

Adapun tugas pokok dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung adalah sebagai berikut:

1. Kepala bagian operasi
Tugas-tugas pokoknya adalah:
 - a. Menyusun rencana/program kerja dan anggaran unit kerja yang dipimpinnya.
 - b. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
 - c. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.

- d. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan
- e. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.

2. Kepala bagian pelayanan

Tugas-tugas pokoknya adalah:

- a. Menyusun rencana/program kerja dan anggaran unit kerja yang dipimpinnya
- b. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya
- c. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- d. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
- e. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya

3. Kepala bagian keuangan

Tugas-tugas pokoknya adalah:

- a. Menyusun rencana/program kerja dan anggaran unit kerja yang dipimpinnya
- b. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya
- c. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- d. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.

e. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang di pimpinnya.

4. Kepala bagian sumber daya manusia dan umum

Tugas-tugas pokoknya adalah:

- a. Menyusun rencana/program kerja dan anggaran unit kerja yang dipimpinnya.
- b. Memimpin, motivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
- c. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya
- d. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
- e. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- f. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
- g. Memimpin penyusunan laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.
- h. Membantu kelancaran kerja atasan dan lingkungan kerjanya.

5. Kepala sub bagian iuran wajib

Tugas-tugas pokoknya adalah

- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai, yang menjadi bawahannya.
- b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.

- c. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
 - d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - e. Memberi saran-saran dan penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
 - f. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya
6. Kepala sub bagian sumbangan wajib
- Tugas-tugas pokoknya adalah:
- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
 - b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - c. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
 - d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - e. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
 - f. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.
 - g. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.

7. Kepala sub bagian pelayanan santunan

Tugas-tugas pokoknya adalah:

- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
- b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- c. Melakukan kerjasama dengan unit unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
- d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- e. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
- f. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.
- g. Membantu kelancaran kerja atasan dan dilingkungan unit kerjanya.

8. Kepala sub bagian administrasi santunan

Tugas-tugas pokoknya adalah:

- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
- b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- c. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.

- d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - e. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
 - f. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.
 - g. Membantu kelancaran kerja atasan dan dilingkungan unit kerjanya.
9. Kepala sub bagian keuangan
- Tugas-tugas pokoknya adalah:
- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
 - b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - c. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - d. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
 - e. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.
 - f. Membantu kelancaran kerja atasan dan dilingkungan unit kerjanya.
10. Kepala sub bagian akuntansi
- Tugas-tugas pokoknya adalah:
- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.

- b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- c. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- d. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
- e. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.
- f. Melakukan hubungan kerja di dalam perusahaan

11. Kepala sub bagian sumber daya manusia

Tugas-tugas pokoknya adalah:

- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
- b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- c. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
- d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- e. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
- f. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.
- g. Membantu kelancaran kerja atasan dan dilingkungan unit kerjanya.

12. Kepala sub bagian umum dan sekretariat

Tugas-tugas pokoknya adalah:

- a. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai yang menjadi bawahannya.
- b. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat dan sarana fisik di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- c. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
- d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- e. Memberi saran-saran penyempurnaan sistem dan prosedur di dalam unit kerjanya kepada atasan langsung.
- f. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja yang dipimpinnya.
- g. Membantu kelancaran kerja atasan dan dilingkungan unit kerjanya.

5. Tempat dan Cabang

Jasa Raharja memiliki 28 kantor cabang, 61 kantor perwakilan, 45 Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) dan 1.013 Kantor Bersama Samsat, yang tersebar diseluruh Indonesia. Adapun kantor cabang tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sumatera Utara
2. Jambi
3. Lampung , terdiri dari 2 kantor perwakilan yaitu :
 - a. Kantor Perwakilan Metro
 - b. Kantor Perwakilan Kotabumi

4. Jawa Tengah
5. Bali
6. Kalimantan timur
7. Sulawesi Tengah
8. NTB
9. Papua
10. DKI Jakarta
11. Riau
12. Sumatera Selatan
13. Banten
14. Jawa Timur
15. Kalimantan Barat
16. Kalimantan Selatan
17. Sulawesi Selatan
18. NTT
19. Kepulauan Riau
20. Aceh
21. Sumatera Barat
22. Bengkulu
23. Jawa Barat
24. D.I.Yogyakarta
25. Kalimantan Tengah
26. Sulawesi Utara
- 27.

I. 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.