

**PROSEDUR PENCAIRAN DANA SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN
LALU LINTAS TERHADAP AHLI WARIS KORBAN MENINGGAL DUNIA
PADA PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG**

(Laporan Akhir)

Oleh

Grisni Fadhilla Atqia Fitri

2101081018



PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

2024

ABSTRAK

PROSEDUR PENCAIRAN DANA SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS TERHADAP AHLI WARIS KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG

OLEH

Grisni Fadhilla Atqia Fitri

Pencairan dana santunan merupakan jaminan asuransi yang diberikan pihak PT Jasa Raharja kepada penumpang angkutan umum, kendaraan pribadi maupun pejalan kaki, dalam proses pencairan dana santunan terbagi menjadi dua proses yaitu untuk korban luka-luka dan korban meninggal dunia. 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). Namun ada beberapa hambatan yang sering terjadi saat melakukan proses pencairan dana yaitu seperti laporan polisi, kelengkapan data dan laporan dari pihak rumah sakit, maka dari itu sebaiknya pihak Jasa Raharja meningkatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang maksimal. Hal ini dapat diatasi dengan menambah jumlah petugas Jasa Raharja agar pekerjaan dapat meringankan hambatan yang sering terjadi. Pihak Jasa Raharja sebaiknya lebih maksimal melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam memberikan informasi mengenai proses pengajuan klaim asuransi, contohnya dengan pemasangan *billboard* berisi prosedur pemberian dana santunan, pemasangan spanduk himbauan kecelakaan lalu lintas di daerah-daerah dan juga melakukan sosialisasi dengan mengunjungi sekolah-sekolah dan ke desa-desa.

Kata Kunci : Jasa Raharja, Proses Pencairan, Korban Kecelakaan

**PROSEDUR PENCAIRAN DANA SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN
LALU LINTAS TERHADAP AHLI WARIS KORBAN MENINGGAL DUNIA
PADA PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG**

Oleh

GRISNI FADHILLA ATQIA FITRI

Laporan Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk
Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.md)
Pada
Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan : **PROSEDUR PENCAIRAN DANA SANTUNAN
ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS
TERHADAP AHLI WARIS KORBAN
MENINGGAL DUNIA PADA PT JASA
RAHARJA CABANG LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : Grisni Fadhilla Atqia Fitri
No. Pokok Mahasiswa : 2101081018
Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Menyetujui Pembimbing

Mengetahui,
Ketua Program
Studi DIII Keuangan dan Perbankan

Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc
NIP 198510172008122006

Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc
NIP 197703242008122001

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc.**



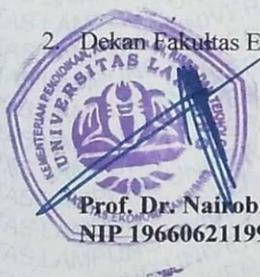
Penguji Utama : **Yuningsih, S.E., M.M.**



Sekretaris Penguji : **Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si
NIP 196606211990031003



Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : **03 Juli 2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakhatu

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Grisni Fadhilla Atqia Fitri
NPM : 2101081018
Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **"PROSEDUR PENCAIRAN DANA SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS TERHADAP AHLI WARIS KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT JASA RAHARJA CABANG LAMPUNG"**. Adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau hasil karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalmu'alaikum Warahmatullahi Wabarakhatu.

Bandar Lampung, Juli 2024

Yang memberi pernyataan



Grisni Fadhilla Atqia Fitri

NPM 2101081018

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Grisni Fadhilla Atqia Fitri dilahirkan di Bulusari, Lampung Tengah Tanggal 08 Juni 2002. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara buah hati dari pasangan Bapak Sumarso dan Ibu Marsini. Dengan latar belakang keluarga yang sederhana, kedua orang tua penulis sangat memperhatikan pendidikan dan minat bakat semua anak- anaknya dengan baik. Berikut merupakan latar belakang pendidikan dari penulis :

1. TK Harapan Bunda (2007-2008)
2. SD Negeri 1 Bulusari (2008-2014)
3. SMP Negeri 4 Gunung Sugih (2014-2017)
4. SMK Negeri 1 Metro Jurusan Akuntansi dan Lembaga Keuangan lainnya (2017-2020)
5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan (2021 – sampai saat ini)

Tahun 2021 penulis diterima di Universitas Lampung melalui jalur Vokasi, penulis sebelumnya penulis pernah *Gap year* untuk mengejar kampus yang menjadi impiannya namun gagal akhirnya penulis memutuskan untuk mendaftar melalui jalur vokasi di Universitas Lampung. Pada semester 3 penulis pernah mengikuti kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada perusahaan PT pegadaian selama 6 bulan. Pada semester 5 yaitu pada bulan Januari hingga Februari 2024 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT Jasaraharja untuk memenuhi Tugas Akhir (TA) guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

MOTTO

Kebaikan tidak sama dengan kejahatan. Tolaklah kejahatan itu dengan cara yang lebih baik sehingga yang memusuhimu akan seperti teman yang setia.

(Q.S Fusshilat ayat 34)

“Today a reader, tomorrow a leader”

(Grisni Fadhillah Atqia Fitri)

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. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, terima kasih telah kembali bangkit dari rasa tidak percaya diri itu, terima kasih untuk badan yang selalu sehat dan kuat, walaupun kadang merasa lelah dan sering mengeluh namun kamu telah melakukan yang terbaik.

Kedua orang tua ku, Bapak Sumarso dan Ibu Marsini. 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 Terima kasih untuk Almamater tercinta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Keuangan dan Perbankan 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. Bapak Prof. Dr. Nairobi S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini yang telah memberikan perhatian, arahan serta ilmunya.
5. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc. selaku pembimbing Laporan Akhir penulis. Terimakasih 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 Yuningsih, S.E.,M.M. selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji pada saat komprehensif.
7. Ibu Mutiasari Nur Wulan, S.A.B.,M.M. selaku Sekertaris Penguji yang ikut serta membantu dan memberikan saran kepada penulis.
8. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan nilai moral yang sangat bermanfaat bagi penulis.

9. Kepada seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian laporan akhir ini.
10. Untuk Ayah dan Ibu yang saya sayangi terimakasih atas semua dukungan moral dan materil, terima kasih telah memberikan doa dan tidak pernah lelah memberikan nasehat dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Bapak Muhammad Zulham Pane selaku kepala cabang PT Jasaraharja terima kasih atas arahan yang telah diberikan kepada penulis.
12. Bapak Arief Nur Rohman selaku Kassubag Pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Lampung yang sudah memberikan informasi dan mengarahkan serta memberi masukan kepada penulis.
13. Kepada Kak Zahra, Kak Diky, Mba Anis, Mba Zafira selaku MS dan FO di PT Jasa Raharja Cabang Lampung yang sudah bersedia diwawancara, memberi informasi dan memberikan dukungan.
14. Sahabat penulis Camelia Nur Anindya yang selalu ada, terima kasih telah menjadi tempat keluh kesah dan pendengar yang baik saat penulis merasa lelah.
15. Terima kasih kepada teman kuliah Syaima, Jere, Melanie, Septa, Dinda yang telah menemani penulis semasa kuliah, terimakasih atas saran dan segala motivasi yang telah diberikan.
16. Terima kasih untuk Almamater tercinta Universitas Lampung.

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

Bandar Lampung, 22 April 2024

Penulis

Grisni Fadhilla Atqia Fitri

NPM 2101081018

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
II LANDASAN TEORI	7
2.1 Prosedur.....	7
2.1.1 Pengertian Prosedur	7
2.1.2 Manfaat Prosedur.....	7
2.1.3 Karakteristik Prosedur	8
2.2 Santunan	9
2.2.1 Pengertian Santunan	9
2.2.2 Jenis – jenis Santunan	10
2.2.3 Prosedur Mendapatkan Santunan.....	10
2.3 Pengertian Dana Santunan.....	11
2.4 Asuransi.....	12
2.4.1 Pengertian Asuransi	12
2.4.2 Manfaat Asuransi	13
2.4.3 Jenis – jenis Asuransi.....	14
2.5 Pengertian Ahli Waris	15
III METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Pengumpulan Data.....	17
3.3 Objek Kerja Lapangan.....	18
3.3.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	18

3.4	Gambaran Umum Perusahaan	18
3.4.1	Sejarah Perusahaan	18
3.4.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	20
3.4.3	Bidang Usaha	20
3.5	Stuktur Organisasi	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAAN.....		26
4.1	Hasil Penelitian	26
4.1.1	Ruang Lingkup Jaminan Santunan	26
4.1.2	Ahli waris Penerimaan Dana santunan	27
4.1.3	Penghambat Proses Pencairan Dana Santunan atau Klaim.....	28
4.2	Pembahasan	29
4.2.1	Proses Penyelesaian Dana Santunan	29
4.2.2	Mekanisme Kepengurusan Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas.....	34
4.2.3	Syarat Pengajuan Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Meninggal Dunia	35
4.2.4	Waktu Proses Dana Santunan	37
V KESIMPULAN DAN SARAN		38
5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA.....		40
LAMPIRAN.....		41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dana Pencairan Santunan	3
Tabel 4.1 Ahli Waris Dengan Skala Prioritas.....	27
Tabel 4.2 Keterangan Ahli Waris	28
Tabel 4.3 Prosedur Penyelesaian Santunan Berjalan Sesuai SPO.....	29

DAFTAR GAMBAR

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2 Jurnal Aktivitas Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) tahun 2023/2024

Lampiran 3 Form Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL) Tahun Akademik 2023/2024

Lampiran 4 Pengajuan Judul Laporan Akhir Tahun Akademik 2023/2024

Lampiran 5 Surat Keterangan PKL Tahun Akademik 2023/2024

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Lampung.....	21
Gambar 4.1 Keterangan Ahli Waris	41
Gambar 4.2 Lembar Diposisi Pengawal Berkas (LDPB)	31
Gambar 4.3 Formulir Pengajuan Santunan	42
Gambar 4.4 Laporan Hasil Survey	43
Gambar 4.5 Laporan Polisi.....	44
Gambar 4.6 Surat Keterangan Kematian.....	45
Gambar 4.7 Surat Keterangan Belum Menikah	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya kehidupan memiliki sisi positif dan negatifnya, ada saatnya mengalami keberuntungan maupun kerugian, setiap kegiatan manusia selalu mengalami suatu kendala yang tidak bisa diketahui kapan waktunya tiba. Salah satu kendala yang dapat terjadi di kehidupan manusia adalah terjadinya kecelakaan lalu lintas, yaitu suatu peristiwa di jalan raya yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan pejalan lain yang mengakibatkan korban manusia atau kerugian harta benda. Kecelakaan merupakan kejadian yang sulit diprediksi kapan dan dimana terjadi, kecelakaan tidak hanya dapat mengakibatkan trauma maupun cedera namun dapat mengakibatkan kematian. Faktanya, kecelakaan lalu lintas ini terjadi di sudut jalan hampir setiap hari. Kecelakaan juga bervariasi mulai dari luka ringan, sedang, berat, bahkan fatal. Kecelakaan juga tidak hanya terjadi di darat namun dapat terjadi di laut maupun udara, contohnya seperti kapal yang tenggelam, maupun pesawat yang jatuh.

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 maupun sabuk pengaman), serta pengecekan kelayakan kendaraan secara berkala, namun sering kali kecelakaan kerap terjadi. Adanya risiko kecelakaan tersebut memerlukan jaminan atau 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. Negara mempunyai kewajiban memberikan perlindungan kepada setiap masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan, maka dari itu pelaksanaan pemberian jaminan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang dengan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 dan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan raya dengan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1985. Kepada badan usaha milik negara (BUMN) dibawah departemen PT Jasa Raharja dipercaya oleh pemerintah untuk menjalankan kedua Undang-Undang tersebut. PT Jasa Raharja adalah perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial serta memberikan jasa kepada korban kecelakaan lalu lintas, sebagaimana telah dituangkan dalam Peraturan Perundang-Undang No. 33 dan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964, untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan baik dalam angkutan umum maupun kendaraan pribadi maupun pejalan kaki. Mengalihkan risiko dari tertanggung (tertanggung) ke penanggung (perusahaan asuransi) adalah salah satu cara pengendalian risiko.

Menurut Muhammad dan Sri (2020:9), asuransi atau pertanggung jawaban 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 dipertanggung jawabkan. Biaya pembayaran tersebut disebut dengan dana santunan. Prosedur pencairan dana santunan merupakan proses yang sangat penting pada PT Jasa Raharja, karena santunan memiliki berbagai macam jenis dan berbagai macam jumlah yang dibayarkannya. Pada proses pencairan dana santunan tersebut pihak Jasa Raharja melakukannya dengan memakai dua pokok, yaitu dengan menentukan tarif premi dan penetapan klaim. Pihak Jasa Raharja menentukan tarif dan juga melakukan survei lapangan maupun rumah sakit untuk mengetahui riwayat kecelakaan dan seperti apa kondisi seperti apa yang dialaminya. Pada pemberian santunan korban atau ahli waris harus sesuai dengan prosedur yang

telah ditetapkan, maka apabila prosedur tersebut telah sesuai pihak Jasa Raharja akan segera melakukan proses pemberian santunan secepatnya. Dana santunan akan diberikan kepada korban maupun ahli warisnya, namun apabila korban meninggal dunia maka dana santunan tersebut akan diberikan kepada ahli waris yang sah. Ada berbagai macam jenis santunan, yaitu santunan korban luka-luka, santunan korban cacat tetap dan santunan korban meninggal dunia. Tabel 1.1 berisikan informasi tentang 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:

Tabel 1.1 Dana Pencairan Santunan

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,-
Luka-luka (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,-

Sumber : PT Jasa Raharja, Tahun 2024

Pada tabel 1.1 menjelaskan tentang besaran dana santunan yang dikeluarkan oleh pihak Jasa Raharja, pada dana santunan cacat tetap maksimal biaya yang dikeluarkan oleh pihak Jasa Raharja adalah sebesar Rp 50.000.000, namun apabila biaya perawatan cacat tetap tersebut dibawah Rp 50.000.000 sisa biaya tersebut dapat dipergunakan untuk biaya kontrol setiap melakukan kontrol ke rumah sakit tersebut. Pada biaya yang dikeluarkan untuk luka-luka yaitu maksimal Rp 20.000.000, pihak Jasa Raharja mengeluarkan biaya sesuai dengan peraturan yang berlaku, namun apabila biaya perawatan melebihi biaya maksimal yang dikeluarkan pihak Jasa Raharja maka pihak keluarga yang bersangkutan menggunakan dana pribadinya masing-masing. Namun apabila biaya perawatan dibawah Rp 20.000.000, maka biaya sisa biaya tersebut dapat digunakan untuk melakukan kontrol kerumah sakit tersebut. Untuk memperoleh

santunan ini PT Jasa Raharja memiliki prosedur klaim yang telah diatur oleh peraturan yang berlaku. Prosedur dalam melakukan santunan pencairan dana ini yaitu yang pertama prosedur pelayanan penerimaan klaim dimana pihak pelayanan meneliti kelengkapan berkas dan kemudian memberikan berkas ke kasubag administrasi klaim. Kemudian yang kedua prosedur verifikasi klaim setelah menerima berkas dari pelayanan kasubag administrasi mengecek keabsahan berkas untuk dilakukan verifikasi, setelah dilakukan verifikasi berkas diberikan ke kasir dan kasir memberikan kwitansi pembayaran ke kepala cabang. Ketiga prosedur pengesahan dimana kepala cabang melakukan persetujuan pembayaran klaim, dan memberikan kembali berkas ke kasir. Terakhir prosedur pembayaran santunan/klaim, kasir memberikan berkas dan membuat bukti pengeluaran kas kemudian kasir melakukan pembayaran ke rekening klaimen. Setiap prosedur harus dijalankan menurut standar operasional yang berlaku. Selain itu dalam melakukan prosedur tersebut terdapat beberapa jenis santunan yaitu seperti santunan korban kecelakaan luka-luka, santunan korban kecelakaan cacat tetap, santunan korban meninggal dunia, selain itu masyarakat juga memiliki banyak kendala untuk memperoleh dana santunan tersebut. Kendala yang sering terjadi yaitu masyarakat yang tidak langsung melaporkan kejadian kecelakaan ke pihak berwajib sehingga pihak berwajib kesulitan untuk membuatkan laporan kejadian kecelakaan tersebut, kurangnya komunikasi dari pihak rumah sakit ke pihak Jasa Raharja sehingga resume korban kecelakaan sering tidak sampai ke pihak Jasa Raharja, kurang pemahannya masyarakat terkait dokumen dalam melakukan pencairan dana santunan akibatnya banyak dokumen yang kurang lengkap dan akhirnya proses pencairan dana santunan tertunda. Salah satu santunan dana pencairan yang sering mengalami kendala yaitu santunan korban kecelakaan meninggal dunia, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan persyaratannya kesalahan yang sering terjadi yaitu ahli waris bagi korban meninggal dunia tidak sesuai dengan skala prioritas yang telah ditetapkan oleh pihak PT Jasa Raharja, masyarakat yang kurang paham terhadap proses pencairan dana tersebut, serta masih banyak berkas yang kurang lengkap, sehingga memerlukan prosedur yang baik. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Prosedur Pencairan Dana Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Ahli Waris Korban Meninggal Dunia Pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi masih banyak masyarakat yang kurang paham terhadap proses pencairan dana santunan seperti halnya masih banyak ahli waris korban kecelakaan tidak sesuai dengan skala prioritas yang telah ditetapkan oleh pihak PT Jasa Raharja, prosedur yang sering memiliki kendala yaitu masyarakat yang tidak langsung melaporkan kejadian kecelakaan ke pihak berwajib yang mengakibatkan kurangnya berkas dana santunan. Maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu, “Bagaimana Prosedur Pencairan Dana Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Ahli Waris Korban Meninggal Dunia Pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tahapan pencairan dana santunan kecelakaan lalu lintas terhadap ahli waris korban meninggal dunia pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi :

a. Bagi peneliti

Untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan program studi Diploma III untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Keuangan dan Perbankan di Universitas Lampung.

b. Bagi perusahaan

Sebagai referensi dan masukan bagi pihak PT Jasa Raharja Cabang Lampung guna untuk menetapkan kebijakan serta meningkatkan pelayanan pemberian biaya dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas terhadap ahli waris meninggal dunia.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai menambah wawasan tentang mekanisme pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas terhadap ahli waris korban meninggal dunia, agar masyarakat mengetahui ahli waris yang sah dan juga proses dan dokumen penting yang diperlukan untuk mendapatkan santunan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur ialah sebuah rangkaian aksi yang jelas atau dikatakan juga sebuah tindakan yang musti dilakukan dengan cara atau teknik yang sama dengan yang tertera pada sebuah teks prosedur, agar dapat menghasilkan hal yang sama. sebuah prosedur bisa juga sebagai rangkaian kegiatan atau tahap-tahap yang musti dijalankan agar dapat menghasilkan sesuatu yang di inginkan (Fani & Wibowo, 2021 : 56).

Pengertian Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai berikut:

1. Tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.
2. Metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Prosedur tidak hanya melibatkan aspek financial saja, tetapi aspek manajemen juga memiliki peranan penting. Maka setiap perusahaan memerlukan suatu prosedur yang baik untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas operasional sehingga keputusan yang diambil harus tepat, efektif dan efisien agar perusahaan tidak mendapat kerugian dan konsumen tidak dirugikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah sebuah aktivitas yang telah mempunyai tahapan-tahap dalam menyelesaikannya, berhubungan dengan apa yang dilakukan dan dengan siapa tugas tersebut dapat diselesaikan. Hal ini dapat mempermudah dan mempercepat tugas yang dilakukannya.

2.1.2 Manfaat Prosedur

Prosedur memiliki manfaat antara lain :

1. Lebih mudah untuk merencanakan apa yang akan dilakukan di masa mendatang. Jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak sesuai bahkan gagal, maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan dan menghindari kesalahan yang sebelumnya.
2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas untuk membuat pelaksanaan lebih mudah dan hanya mengerjakan apa yang diperlukan. Dengan melakukan prosedur yang secara teratur maka akan membuat para pelaksana dapat mengerjakan tugasnya secara sederhana dan hanya mengerjakan yang hanya menjadi tugasnya.
3. Ada arahan atau program kerja yang jelas yang harus diikuti oleh seluruh pelaksana. Para pelaksana melakukan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan arahan dan program yang telah ditentukan oleh prosedur yang berlaku.
4. Membantu dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja. Dengan prosedur yang diatur oleh perusahaan, para pelaksana harus melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku. Ini dapat meningkatkan produktivitas kinerja para pelaksana, yang menghasilkan hasil kegiatan yang efektif dan efisien.
5. Untuk mencegah kesalahan dan memudahkan pengawasan, petugas dapat dengan mudah mengawasi kegiatan petugas jika mereka melakukannya sesuai dengan prosedur. Namun, jika ada kesalahan, tugas dan fungsi masing-masing petugas dapat diperbaiki segera.

2.1.3 Karakteristik Prosedur

Prosedur memiliki karakteristik antara lain yaitu :

1. Prosedur membantu suatu organisasi mencapai tujuannya.
2. Prosedur memungkinkan pengawasan yang efektif
3. Pengurangan biaya.

4. Prosedur menunjukkan urutan yang logis dan sederhana.
5. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
6. Menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
7. Menunjukkan pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota organisasi untuk mencegah penyimpangan.
8. Membantu unit organisasi bekerja dengan lebih efisien, efektif, dan produktif.

2.2 Santunan

2.2.1 Pengertian Santunan

Santunan yaitu sejumlah uang yang diberikan suatu lembaga para korban atau ahli waris yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Menurut UU No 34 Tahun 1965, dana ganti rugi yaitu pembayaran kepada korban yang dikumpul dari sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas. Menurut Undang-Undang No 34 Tahun 1964 yang wajib mendapatkan santunan yaitu setiap orang selain angkutan jalan yang menjadi objek atau sasaran kecelakaan yang menggunakan angkutan jalan. Semua orang yang ada di dalamnya pengemudi kendaraan bermotor yang menyebabkan kecelakaan, termasuk saat mereka menjadi pengendara sepeda motor pribadi maupun penumpang kendaraan bermotor.

Pelaksanaan UU No 33 dan 34 Tahun 1964 memuat sifat dan tujuan sosial, yaitu memberikan perlindungan risiko dasar kepada mereka yang menderita kerugian karena kecelakaan, dan tepat untuk membayar dana ganti rugi kepada korban kecelakaan atau ahli warisnya. Ganti rugi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan kepada sasaran kecelakaan atau ahli warisnya untuk mengumpulkan iuran kontribusi wajib untuk dana kecelakaan lalu lintas berdasarkan Undang-Undang jalan (SWKLLJ) menurut Undang-Undang No 34 Tahun 1964.

2.2.2 Jenis-Jenis Santunan

Ada beberapa jenis santunan kecelakaan lalu lintas yaitu :

- a. Santunan kepada korban kematian, yaitu uang santunan yang akan diberikan kepada ahli waris suatu korban yang sah, dan jika ada biaya perawatan atau pengobatan sebelum kematian dalam jumlah yang sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.
- b. Santunan terhadap korban luka-luka, suatu biaya yang akan (reimburse) adalah salah satu biaya perawatan yang diimplementasikan untuk fasilitas pada kesehatan agar dapat menyembuhkan luka diberikan kepada korban sebagai akibat langsung dari kecelakaan, hingga 365 hari. Jika lebih dari 365 hari, biaya perawatan atau pengobatan tidak ditanggung dan tidak bisa dikembalikan. terkecuali untuk pertanggung jawaban biaya operasi pelepasan pen, serew yang ditentukan.
- c. Santunan bagi korban cacat tetap, apabila korban menderita cacat tetap dan biaya pengobatan sebelumnya. Besaran dana Cacat Tetap dihitung dalam persentase cacat tetap sesuai ketentuan yang telah ada.
- d. Santunan penguburan, santunan ini untuk mereka yang meninggal tetapi tidak memiliki ahli waris

2.2.3 Prosedur Mendapatkan Santunan

Untuk mendapatkan santunan, korban atau ahli waris harus melengkapi prosedur pengajuan santunan yang telah ditetapkan oleh PT Jasa Raharja, prosedur untuk mendapatkan santunan tersebut yaitu :

1. Melengkapi surat keterangan kecelakaan dari pihak polisi, yaitu dengan melaporkan bahwa telah terjadi kecelakaan kepada pihak berwajib
2. Meminta surat keterangan sehat atau meninggal dunia dari rumah sakit yang bersangkutan, yaitu dengan mengonfirmasi bahwa telah terjadi kecelakaan dan korban dibawa ke rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut.
3. Menunjukkan identitas diri korban atau ahli warisnya (seperti kartu keluarga, surat nikah, atau KTP korban)

4. Datang untuk mengambil formulir pengajuan ke kantor Jasa Raharja
5. Melengkapi salah satu lembar isian yang sudah disediakan dan melengkapi data diri
6. Bukti klaim dan dokumen sudah pasti lengkap dan sah
7. Setelah semuanya lengkap dokumen akan ditinjau dan pengajuan santunan akan diproses.

Dalam pemberian santunan korban atau ahli waris harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, maka apabila prosedur tersebut telah sesuai pihak Jasa Raharja akan segera melakukan proses pemberian santunan secepatnya. Dana santunan akan diberikan kepada korban maupun ahli warisnya, namun apabila korban meninggal dunia maka dana santunan tersebut akan diberikan kepada ahli waris yang sah.

Pada proses pencairan dana santunan tersebut pihak Jasa Raharja melakukannya dengan memakai 2 pokok, yaitu dengan menentukan tarif premi dan penetapan klaim. Dalam menentukan tarif pihak Jasa Raharja juga melakukan survey lapangan maupun rumah sakit untuk mengetahui riwayat kecelakaan dan seperti apa kondisi seperti apa yang dialaminya.

2.3 Pengertian Dana Santunan

Dalam kasus ini, PT Jasa Raharja menawarkan dua opsi untuk dana santunan: Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Menurut Undang-Undang No 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang, Dana Santunan adalah jumlah uang yang akan diberikan kepada korban atau ahli waris korban dari Iuran Wajib Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang, dan Menurut Undang-Undang No 34 Tahun 1964 tentang Dana

Perusahaan mendapat uang dari premi, yang merupakan jumlah uang yang diberikan oleh Perusahaan Asuransi. Pembayaran premi atau iuran asuransi Jasa Raharja diperoleh dari pajak kendaraan tahunan pendaftaran atau perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), yang dibayar oleh masyarakat yang memiliki kendaraan. Selain itu, pajak yang dibayar oleh masyarakat untuk kendaraan tersebut otomatis

membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Selain itu, tarif yang dibayar oleh masyarakat saat menggunakan transportasi umum sudah termasuk dalam premi Jasa Raharja. Dana ini dibayar sebagai premi penumpang dan dapat diclaim ketika penumpang meninggal dalam kecelakaan. Sebagai contoh, sepeda motor dengan kapasitas 50 hingga 250 cc dihargai Rp32 ribu, sedangkan sepeda motor dengan kapasitas lebih dari 250 cc dihargai Rp80 ribu, dan Harga mobil penumpang adalah 140 ribu rupiah. Setelah diterima, Jasa Raharja memberikan uang untuk membantu korban kecelakaan lalu lintas. SWDKLLJ adalah sumbangan wajib yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan 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:

2.4 Asuransi

2.4.1 Pengertian Asuransi

Asuransi berasal dari bahasa Belanda yaitu *Assurantie* yang berarti pertanggungan. Sedangkan menurut bahasa Inggris *Insurance*. Menurut Undang – Undang Hukum Dagang yang tercantum pada pasal 264 KUHD, Asuransi atau pertanggung adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian 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 dipertanggung.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992, Asuransi atau pertanggung 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 di pertanggung.

Asuransi adalah rencana untuk mengatasi kerugian yang tidak dapat diprediksi yang akan ditanggung bersama jika terjadi pada salah satu anggota kelompok. Kebutuhan masyarakat untuk melindungi risiko berubah-ubah tergantung pada perkembangan masyarakat yang bersangkutan. Asuransi sosial sebenarnya agak baru. Asuransi seringkali didasarkan pada kesepakatan antara kedua belah pihak, dan perjanjian antara penanggung dan tertanggung.

Asuransi Jasa Raharja adalah asuransi sosial milik negara (BUMN) yang menangani asuransi kecelakaan lalu lintas untuk penumpang, baik dalam angkutan umum maupun kendaraan pribadi maupun pejalan kaki. Mengalihkan risiko dari tertanggung (tertanggung) ke penanggung (perusahaan asuransi) adalah salah satu cara pengendalian risiko.

2.4.2 Manfaat Asuransi

Sebagai lembaga keuangan tetapi bukan bank, asuransi memiliki peran penting dalam masyarakat dan pembangunan. Beberapa manfaat asuransi adalah sebagai berikut:

1. Asuransi dapat memberikan rasa aman atau rasa terjamin kepada semua orang dan bisnis.

2. Asuransi dapat meningkatkan efisiensi operasi bisnis. Dengan memberikan resiko kepada perusahaan asuransi, perusahaan dapat mencurahkan waktu dan tenaga mereka untuk membuat lebih banyak bisnis.
3. Asuransi dapat mengurangi timbulnya kerugian.
4. Asuransi berfungsi sebagai alat untuk membentuk modal pendapatan atau harapan masa depan, terutama dalam asuransi jiwa.
5. Asuransi adalah alat pembangunan. Perusahaan asuransi dapat menggunakan preminya untuk investasi dalam pembangunan dan memberikan kredit jangka pendek, menengah, dan jangka panjang untuk bisnis pembangunan.

2.4.3 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 jika pihak bertanggung mengalami cacat fisik yang menghalanginya untuk bekerja.
 - b. Anuitas (annuity) adalah produk asuransi yang menjamin Anda akan mendapatkan uang sepanjang hidup Anda. Mereka yang memiliki kesehatan fisik yang baik dan riwayat hidup yang panjang biasanya membeli produk ini.
 - 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 jika tertanggung meninggal tetapi tidak menghasilkan peningkatan kas. Probabilitas kematian tertanggung meningkat seiring dengan usianya, sehingga biaya premi meningkat.

- e. Asuransi jiwa penuh, merupakan jenis asuransi yang memiliki dua fungsi: membayar sejumlah uang tertentu pada saat bertanggung meninggal dunia dan mengumpulkan uang tunai yang dipinjam oleh pemilik polis setelah meninggal dunia.
- f. Asuransi jiwa universal, merupakan jenis asuransi yang menggabungkan asuransi jiwa berjangka dan penuh. Dengan premi yang sama dengan asuransi jiwa penuh, manfaat yang diberikan akan lebih besar karena sebagian dari premi akan digunakan untuk membeli asuransi jiwa berjangka dan sisanya untuk investasi yang bebas pajak.

2.5 Pengertian Ahli Waris

Pengertian ahli waris dalam hukum waris adat, hukum waris perdata, dan hukum waris islam mempunyai konsep yang berbeda. Ahli waris menurut hukum waris adat dibedakan dalam tiga sistem kekeluargaan sebagai Patrilineal, Matrilineal, Parental.

Ahli waris dalam hukum waris adat dengan system kekeluargaan patrilineal menentukan bahwa hanya anak laki-laki yang menjadi ahli waris dari orang tuanya. Namun anak laki-laki tidak dapat menentang jika orang tua memberikan sesuatu kepada anak perempuannya. Ahli waris dalam system ini, sebagai berikut :

- a. Anak laki-laki. Semua anak laki-laki yang sah mempunyai hak untuk mewarisi harta pencaharian dan harta pusaka.
- b. Anak angkat berkedudukan sama dengan anak kandung tetapi sebatas harta pencaharian. Ayah dan ibu serta saudarasaudara sekandung. (Apabila tidak ada anak kandung laki-laki maupun anak angkat, orang tua beserta saudara-saudara kandung pewaris merupakan ahli waris.)
- c. Keluarga terdekat dalam derajat tidak tertentu Apabila ahli waris tersebut sebelumnya tidak ada, keluarga terdekat dalam derajat tidak tertentu adalah ahli warisnya.
- d. Persekutuan adat. Apabila tidak ada ahli waris ahli waris sebagaimana di atas, harta warisan jatuh ke persekutuan adat. Hukum waris adat dengan sistem

kekeluargaan patrilineal menentukan bahwa anak-anak hanya dapat menjadi ahli waris dari ibu, baik harta pencaharian, maupun harta bawaan (harta pusaka). (Oktarini, 2021)

BAB III

METODE DAN PROSES PENYELESAIAN

3.1 Desain Penelitian

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 sedalamdalamnya, 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.

3.2 Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data ini yaitu : observasi, wawancara, dokumentasi.

a. Observasi

Teknik observasi dilakukan peneliti dengan mengadakan pengamatan secara langsung selama 2 bulan di lokasi penelitian dengan maksud untuk memastikan data yang diperoleh berdasarkan fakta. Observasi dilakukan pada kegiatan aktivitas baik didalam ruangan maupun diluar ruangan yang ada pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari narasumber secara langsung.

c. Dokumentasi

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

3.3 Objek Kerja Lapangan

Objek utama yang digunakan ini yaitu untuk mengetahui : prosedur pencairan dana santunan asuransi kecelakaan lalu lintas terhadap ahli waris korban meninggal dunia pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.

3.3.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Lokasi : 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.

Waktu Kerja Praktik : 9 Januari 2024 s/d 29 Februari 2024

3.4 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.1 Sejarah Perusahaan

Dengan disahkannya Undang-Undang No. 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara, yang seluruh modalnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, Jasa Raharja atau Perseroan didirikan pada tanggal 1 Januari 1960. Kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda, yang diatur dalam Undang-Undang No. 86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda, menentukan awal berdirinya Jasa Raharja.

Peraturan Pemerintah (PP) No.6 tahun 1960 tentang Penetapan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan nasionalisasi merupakan penjabaran dari Undang-Undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian. Untuk perusahaan yang dinasionalisasi yang disebutkan di bawah ini :

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 PerusahaanPerusahaan 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. Pada tahun 2019, sebagai akibat dari perubahan nama kementerian, Pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk menyelenggarakan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian pada tahun 1994, yang merupakan terjemahan dari UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan ini, antara lain, melarang perusahaan asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjual asuransi lain selain program asuransi sosial. Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, yang merupakan terjemahan dari UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan ini, antara lain, melarang perusahaan asuransi yang memiliki program asuransi sosial untuk menjual asuransi lain selain program asuransi sosial.

3.4.2 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*.

3.4.3 Bidang Usaha

Dalam Anggaran Dasar PT Jasa Raharja, pasal 3 ayat 1 dan 2 bidang usaha 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

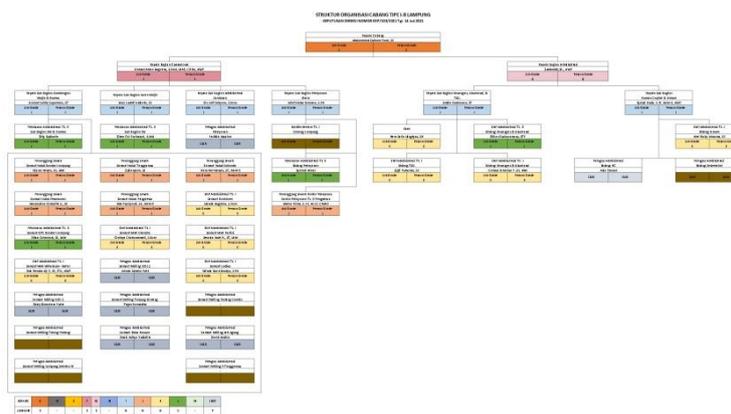
asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sesuai dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964.

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.

3.5 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 3.1 : Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Lampung

Sumber : PT Jasa Raharja Cabang Lampung, Tahun 2021

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) 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 danbiaya 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 kwitansikwitansi 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 mengoreksi 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 pendapatan 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).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Proses pencairan dana santunan atas korban kecelakaan lalu lintas yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja diajukan oleh korban 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, formulir permohonan santunan tersebut sebagai dokumen dasar permintaan santunan asuransi diserahkan kepada PT Jasa Raharja yang terdekat untuk pembayaran penyelesaian santunan asuransi korban yang akan diterima langsung kepada korban atau ahli waris korban yang sah. dalam melakukan penyelesaian dana santunan pihak Jasa Raharja memiliki beberapa prosedur yaitu yang pertama prosedur pelayanan penerimaan klaim dimana pihak pelayanan meneliti kelengkapan berkas dan kemudian memberikan berkas ke kasubag administrasi klaim. Kemudian yang kedua prosedur verifikasi klaim setelah menerima berkas dari pelayanan kasubag administrasi mengecek keabsahan berkas untuk dilakukan verifikasi, setelah dilakukan verifikasi berkas diberikan ke kasir dan kasir memberikan kwitansi pembayaran ke kepala cabang. Ketiga prosedur pengesahan dimana kepala cabang melakukan persetujuan pembayaran klaim, dan memberikan kembali berkas ke kasir. Terakhir prosedur pembayaran santunan/klaim, kasir memberikan berkas dan membuat bukti pengeluaran kas kemudian kasir melakukan pembayaran ke rekening klaimen. Prosedur ini telah dilaksanakan sesuai dengan SOP (standard operasional), namun dalam proses pencairan dana santunan seringkali terbentur banyak kendala sehingga pencairan

dana tersebut sulit diterima oleh pihak korban atau ahli waris. Salah satu kendala yang ditemukan adalah tidak lengkapnya berkas. Ketidaklengkapan tersebut diakibatkan ketidaktahuan pihak korban atau ahli waris terkait syarat-syarat yang mesti diajukan serta kurangnya sosialisasi dari pihak PT. Jasa Raharja kepada masyarakat luas.

1.2 Saran

1. PT. Jasa Raharja Cabang Lampung sebaiknya lebih maksimal melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam memberikan informasi mengenai proses pengajuan klaim asuransi, contohnya dengan pemasangan *billboard* berisi prosedur pemberian dana santunan, pemasangan spanduk himbauan kecelakaan lalu lintas di daerah-daerah dan juga melakukan sosialisasi dengan mengunjungi sekolah-sekolah dan ke desa-desa.
2. PT Jasa Raharja Cabang Lampung sebaiknya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada untuk mencapai tujuan dengan maksimal. Hal ini dapat memperbaiki dengan menambah jumlah petugas Jasa Raharja agar pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat.

Daftar Pustaka

- _____.(1964). Peraturan Undang-Undang No 34 Dana Kecelakaan Lalu Lintas.
- _____.(1965). Peraturan Undang-Undang No 34 Dana Ganti Rugi Yaitu Pembayaran Kepada Korban yang Dikumpul dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas .
- 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). .
- Meri Lisma1, O. (2018). Analisis Prosedur Pengeluaran Kas Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Selatan. *Jurnal Media Akuntansi, Vol. 1, No.1, September 2018, Vol. 1*, 40-49.
- Reza Aurora Fani, H. W. (2021). PROSEDUR PENCAIRAN DANA SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN MENINGGAL DUNIA PADA PT.JASA RAHARJA (PERSERO) PURWOKERTO. *Vol. 1, No. 1, February 2021, Vol. 1*, 49-64.
- Satrya, P. S. (2022). ANALISIS HUKUM TERHADAP PROSES KLAIM SANTUNAN ATAS KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS OLEH PERUSAHAAN ASURANSI (STUDI PADA PT JASA RAHARJA PERSERO). *Jurnal Penelitian Hukum, 01 (01), 2022*, 78-93.
- Suriani, K. S. (2023, Juni). EFEKTIVITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS BAGI KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG RIAU. *E-ISSN 2720-9113 (Online), Volume 04* .
- Syahriza, L. N. (2022). Analisis Tata Cara Klaim Asuransi di Jasa Raharja Atas Pemberian Biaya dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas. *JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI, Vol. 2*.