

**EFEKTIVITAS SISTEM KLAIM ATAS SANTUNAN KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA
PERWAKILAN PURWAKARTA PADA BULAN**

OKTOBER – NOVEMBER 2020

Laporan Magang



Disusun Oleh:

PEGI KARINAUTARI

17212018

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
DIPLOMA III FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN JUDUL

EFEKTIVITAS SISTEM KLAIM ATAS SANTUNAN KORBAN

KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA

PERWAKILAN PURWAKARTA PADA BULAN

OKTOBER – NOVEMBER 2020

Laporan Tugas Akhir

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas

Islam Indonesia

Disusun Oleh:

PEGI KARINAUTARI

17212018

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

DIPLOMA III FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS SISTEM KLAIM ATAS SANTUNAN KORBAN

KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA

PERWAKILAN PURWAKARTA PADA BULAN

OKTOBER – NOVEMBER TAHUN 2020



Disusun Oleh:

Nama : Pegi Karinautari
No. Mahasiswa : 17212018
Program Studi : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 20 Mei 2021

Dosen Pembimbing



Dra. Marfuah, M.Si, Ak

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan yang setinggi-tingginya kepada Allah SWT yang memberikan rahmat serta karunia-Nya, dan tak lupa pula penulis haturkan shalawat serta salam kepada nabi besar Muhammad SAW beserta sahabat, kerabat dan keluarga beliau hingga akhir zaman. Selain itu ucapan terimakasih saya ucapkan kepada pihak-pihak yang berpartisipasi dalam penyusunan laporan magang dengan judul “ **EFEKTIVITAS SISTEM KLAIM ATAS SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN PURWAKARTA PADA BULAN OKTOBER - NOVEMBER TAHUN 2020** ”. Maka dari itu pula, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala kemudahan, kelancaran dan nikmat yang telah diberikan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak dan Ibu selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan serta do'a yang tiada henti-hentinya sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Dra. Marfuah, M.Si, Ak selaku Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia serta selaku dosen pembimbing yang selalu membantu, meluangkan waktu, pikiran serta tenaga untuk memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

4. Erina Undamayanti selaku penyemangat penulis yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta, selaku tempat magang penulis selama satu bulan yang memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh teman yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang membantu memberikan doa, dukungan dan motivasi bagi kelancaran penyusunan laporan tugas akhir ini.



ABSTRAK

EFEKTIVITAS SISTEM KLAIM ATAS SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT JASA RAHARJA PERWAKILAN PURWAKARTA PADA BULAN OKTOBER-NOVEMBER TAHUN 2020

Oleh : Pegi Karinautari

NIM : 17212018

PT. JASA RAHARJA adalah Badan Usaha Milik Negara yang dipercaya pemerintah untuk menghimpun dan menyalurkan terhadap korban atau ahli waris korban kecelakaan lalulintas, baik pengguna jalan maupun penumpang angkutan umum. Efektivitas sistem klaim merupakan tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian asuransi.

Banyaknya kecelakaan lalu lintas yang terjadi menunjukkan dibutuhkan keberadaan PT. Jasa Raharja untuk melayani Masyarakat, Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan di perlukan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, diharapkan Masyarakat akan Puas terhadap Pelayanan yang diberikan Karyawan PT. Jasa Raharja. Santunan diberikan Pemerintah melalui Jasa Raharja pada semua korban, baik penumpang kendaraan umum maupun pribadi yang terlibat kecelakaan. Besarnya santunan bagi korban kecelakaan bervariasi.

Kata Kunci: PT Jasa Raharja, Efektivitas Sistem Klaim, Santunan, Korban Kecelakaan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2. Tujuan Magang.....	3
1.3. Target Magang.....	4
1.4. Bidang Magang.....	4
1.5. Lokasi Magang	5
1.6. Jadwal Magang.....	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7

2.1. Asuransi.....	7
2.2. Efektivitas.....	7
2.3. Pengertian Klaim.....	9
2.3.1. Klaim Asuransi.....	10
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....	11
3.1. Data Umum.....	11
3.1.1. Sejarah Umum Pt. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta.....	11
3.1.2. Visi Dan Misi Pt. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta.....	11
3.1.3. Struktur Organisasi.....	12
3.1.4. Tugas Dan Fungsi Pt. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta.....	12
3.2. Data Khusus.....	13
3.2.1. Sumber Dan Sample Data.....	13
3.3. Analisis Dan Pembahasan.....	16
3.3.1. Hasil Pembahasan.....	16
3.3.2. Hasil Kuesioner.....	22
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
4.1. Kesimpulan.....	26
4.2. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rekapitulasi Oktober 2020.....	14
Tabel 3. 2 Rekapitulasi November 2020	15
Tabel 3. 3 Kuesioner Pertanyaan.....	23
Tabel 3. 4 Hasil Kuisisioner Pertanyaan.....	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Lokasi PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta	5
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Purwakarta.....	12
Gambar 3.2 Persyaratan Pengajuan Klaim.....	19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang	29
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Dasar Pemikiran Magang

Transportasi di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya baik itu darat, udara, bahkan laut, kepemilikan kendaraan pribadi maupun umum. Ketertiban, rambu-rambu, hingga peringatan menjadi peran utama disetiap jalur kendaraan tersebut beroperasi, namun kecelakaan yang terjadi dilapangan selalu saja ada, hingga pemerintah berperan aktif atas tanggung jawab kecelakaan tersebut walau memang dengan prosedur.

Peran pemerintah ini tidak lain untuk membantu masyarakat ketika mendapatkan musibah dalam berkendara, baik di darat, udara, maupun laut. Dengan dinaungi oleh PT. JASA RAHARJA sebagai sektor utama dikala kecelakaan memang terjadi, prosedur yang tidak begitu rumit mempermudah masyarakat untuk berhak mendapatkan santunan kecelakaan. Kendaraan yang memiliki legalitas sesuai prosedur tidak mungkin untuk tidak mendapatkan santunan tersebut.

PT. JASA RAHARJA adalah Badan Usaha Milik Negara yang dipercaya pemerintah untuk menghimpun dan menyalurkan terhadap korban atau ahliwaris korban kecelakaan lalu lintas, baik pengguna jalan maupun penumpang angkutan umum. PT. JASA RAHARJA memiliki cabang di setiap kota dan kabupaten agar terorganisir dengan baik dan terpantau rapih oleh setiap cabang daerah, Kab.Purwakarta salah satunya, sector yang sudah ada untuk menjadi pendamping santunan dikala masyarakat mengalami kecelakaan.

Sesuai UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yang antara lain mengharuskan bahwa perusahaan-perusahaan asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi social dilarang menjalankan asuransi lain selain asuransi social, maka terhitung sejak tanggal 1 Januari 1994 PT. JASA RAHARJA melepaskan non wajib dan surety bond dan kembali menjalankan asuransi social yaitu mengelola pelaksanaan sesuai UU Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang dan UU Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dana santunan menurut UU Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang IW (Iuran Wajib) adalah iuran wajib kendaraan bermotor umum yang dibayarkan penumpang angkutan umum dititipkan pada pemilik/pengusaha angkutan umum yang selanjutnya mereka memiliki kewajiban menyetorkan iuran tersebut kepada JASA RAHARJA yang dikelola oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Sedangkan menurut UU Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan itu termasuk SW (Sumbangan Wajib), SW adalah sumbangan wajib dari para pemilik kendaraan bermotor yang dibayar pada saat pendaftaran atau perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan setiaptahunnya.

Dengan penjelasan di atas terkadang masyarakat di wilayah Purwakarta masih belum paham tentang keberadaan JASA RAHARJA, menurut mereka mengurus klaim asuransi JASA RAHARJA sangat rumit. Pembayaran klaim asuransi dianggap terlalu makan banyak waktu, sehingga menimbulkan rasa tidak percaya pada sector public tersebut terkhusus sector asuransi. Maka dari itu, perusahaan asuransi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mempunyai

kredibilitas yang tinggi di mata para nasabahnya. Faktor yang dianggap penting mewujudkan hal tersebut adalah penyelesaian klaim-klaim yang diajukan dari masyarakat kepada asuransi-asuransi kecelakaan tersebut, keefektivitasan prosedur, serta tata cara prosedur yang harus dilakukan dengan tanggung jawab tinggi yang dapat menggambarkan sistem pengendalian internal sistem perusahaan asuransitersebut.

1.2. Tujuan Magang

Untuk membentuk generasi mahasiswa yang kompeten dan memiliki keahlian profesional di bidangnya tentu tidak hanya teori yang dibutuhkan, namun juga praktek di lapangan. Sehingga dapat mengimplementasikan teori - teori yang didapat di ruang kelas kedalam pekerjaan yang nyata, maka tujuan dari pada laporan penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui prosedur pemberian santunan dari pihak Jasa Raharja dan pengajuan santunan dari pihak korban atau ahli waris, hingga kendala apa saja yang terjadi dalam pemberian santunan kepada pihak korban atau ahli waris PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta Pada Bulan Oktober – November Tahun 2020.
- b. Untuk mengetahui Efektivitas perhitungan Klaim Atas Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta Pada Bulan Oktober– November Tahun 2020.

1.3. Target Magang

Dalam pelaksanaannya mahasiswa memerlukan garis haluan ataupun target yang harus dicapai dalam penulisan laporan tugas akhir, berikut target magang yang harus dicapai adalah :

- a. Mampu menjelaskan prosedur pemberian santunan dari pihak Jasa Raharja dan pengajuan santunan dari pihak korban atau ahli waris, hingga kendala apa saja yang terjadi dalam pemberian santunan kepada pihak korban atau ahli waris PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta Pada Bulan Oktober – November Tahun 2020.
- b. Mampu menjelaskan Sistem Klaim Atas Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta Pada Bulan Oktober – November Tahun 2020.

1.4. Bidang Magang

Magang dilaksanakan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta dalam bidang staff Oprasional dan merekapitulasi hasil survey pasca bayar triwulan ke III 2020. Tanggung jawab dan tugas pokok dan fungsi sebagai staff Operasional adalah:

1. Entry data penerimaan IWKBU (Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum) dan IWKL (Iuran Wajib Kapal Laut).
2. Entry mutasi atau pemeliharaan data.
3. Mengupload laporan Sumbangan Wajib dan Iuran Wajib ke SMDD.
4. Splitzing berkas atau mengarsip berkas untuk bagian keuangan dan teknik.

5. Merekap hasil survey pascabayar.

1.5. Lokasi Magang

Nama Instansi : PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta

Alamat : Jl. Veteran Blok Angrek No.20, Nagri Kaler, Kec.
Purwakarta, Kab. Purwakarta, JawaBarat.

Kode Pos : 41115

No. Telepon : (0264) 201069

Website : <http://www.jasaraharja.co.id>



Gambar 1. 1 Peta Lokasi PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta

Sumber: <http://www.google.co.id/map>

1.6. Jadwal Magang

Magang dilaksanakan mulai pada tanggal 5 Oktober 2020 – 5 November 2020 yaitu lima hari kerja (Senin – Jumat) mulai pukul 08.00 – 16.00WIB.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari 4 (empat) bagian, masing-masing bab dibagi menjadi beberapa sub bab kemudian diuraikan agar mengetahui

letak permasalahan yang dibicarakan dengan lebih jelas adapun sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang dasar pemikiran, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan secara singkat tentang landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dikerjakan. Dalam hal ini teori yang digunakan adalah pengertian Sistem Klaim, efektivitas, pengertian Asuransi Kecelakaan dan pengertian Lakalantas.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Bab ini menjelaskan mengenai data umum dan data khusus yang didapat selama pelaksanaan magang. dalam bab ini, data umum menjelaskan mengenai gambaran umum pada PT. Jasa raharja Perwakilan Purwakarta. Serta, pada data khusus menjelaskan hasil data yang didapat pada PT. Jasa raharja Perwakilan Purwakarta.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil laporan yang dibuat dan memberikan saran-saran yang dapat membangun PT. Jasa raharja Perwakilan Purwakarta berdasarkan hasil analisis dari bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Asuransi

Dalam setiap aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, khususnya aktivitas yang berkaitan dengan finansial, resiko merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Salah satu hal yang dapat meminimalisir resiko tersebut adalah dengan asuransi. Asuransi menguntungkan kehidupan masyarakat dengan mengurangi kekayaan yang harus disisihkan untuk menutupi kerugian akibat berbagai resiko yang didapat. Terdapat beberapa definisi mengenai asuransi yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut M. Nur Rianto (2012:212) asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami resiko di masa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung. Asuransi merupakan suatu mekanisme perlindungan terhadap harta yang dimiliki dimana didalamnya terdapat pihak tertanggung yang membayar sejumlah dana kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian rugi atas resiko yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang.

2.2. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris Effective yang berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik, kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Menurut Gibson (2001), Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.

Pengukuran efektivitas menurut Campbell JP. (1989), secara umum dan paling menonjol yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian dan tujuan yang menyeluruh. Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam menjalankan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan rumus efektivitas = $(\text{Output Aktual} / \text{Output Target})$ lebih satu atau sama dengan. Pengertiannya adalah apabila suatu hasil perbandingan antara output aktual dengan target output kurang dari 1, maka efektivitas tidak tercapai, namun apabila sebuah hasil perbandingan antara output aktual dengan target output kurang dari 1, maka efektivitas tercapai.

Dan pendapatan pendapatan yang didapatkan oleh pihak PT. Jasa Raharja sudah diatur di undang-undang 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Penumpang dan undang-undang 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalulintas Jalan. Undang - undang ini menjadi patokan target output pendapatan PT Jasa Raharja, namun penulis lebih memfokuskan penelitiannya tentang keefektivasan sistem klaim yang didapatkan masyarakat pada dana santunan kecelakaan jalan. Maka dari itu Efektivitas dalam penelitian ini berkaitan dengan

program yang akan diteliti yaitu peneliti ingin melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program tersebut. Dalam mengukur efektivitas akan dilakukan secara teliti dengan rumus di atas, karena tujuan programnya yang berobjek pada masyarakat sangat luas dan abstrak.

2.3. Pengertian Klaim

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (untuk memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Dan pengertian Klaim itu sendiri adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang memiliki ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang disepakati bersama oleh kedua pihak.

Pada manajemen klaim ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, antara lain :

1. Adanya dua pihak yang jelas melakukan ikatanperjanjian.

Hal ini menggambarkan secara jelas siapa yang melakukan ikatan dengan siapa dan kejelasan pihak-pihak yang memiliki hak serta kewajiban.

2. Adanya ikatan perjanjian yang jelas dan resmi antara keduapihak.

Bentuk ikatan ini akan mempengaruhi kepatuhan kedua pihak terhadap ikatan perjanjian yang mereka sepakati bersama. Ikatan tersebut dapat berbentuk saling percaya, saling mengikat secara etis, secara adat dan secara hukum.

3. Adanya informed consent

Informed artinya kedua pihak mengetahui dan memahami semua aspek yang mengikat mereka. Adapun consent adalah ikatan tersebut dilakukan dengan dasar kesadaran dan kesukarelan dan bukan paksaan, ancaman atau tipuan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dari pernyataan ikatan antara kedua pihak diperlukan untuk mencegah pengingkaran oleh salah satu pihak yang bisa disengaja ataupun tidak disengaja. Biasanya bentuk perjanjian ini berupa sertifikat polis yang berisi tentang segala hal yang berkaitan dengan kewajiban dan tanggung jawab kedua belah pihak secara tertulis.

2.3.1. Klaim Asuransi

Klaim Asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim Asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitas dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Menurut pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) Klaim Asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung, jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung. Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk tercapainya ketentuan yang sesuai dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1. Data Umum

Data umum yang diperoleh dari PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta, diantaranya adalah sebagai berikut:

3.1.1. Sejarah Umum Pt. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta

Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah nomor 73 tahun 1992 tentang penyelenggaraan usaha perasuransian sebagai penjabaran UU No.02 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian. Peraturan tersebut mengatur ketentuan yang melarang perusahaan asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi social untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi social.

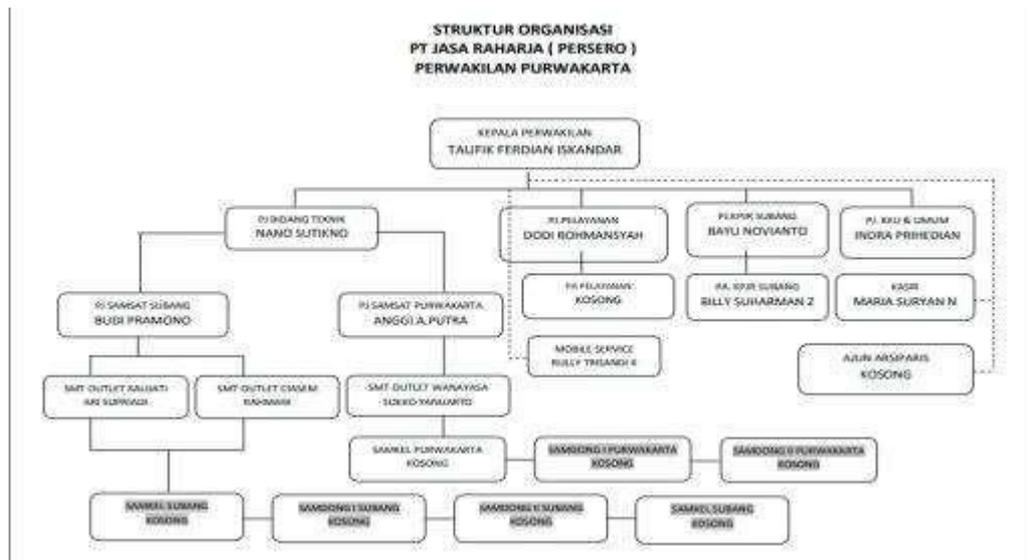
Dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bon untuk lebih fokus dalam menjalankan asuransi sosial yaitu menyelenggarakan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang sebagai mana dalam Undang- Undang No. 03 tahun 1964 dan dana kecelakaan lalu lintas jalan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 34 tahun 1964.

3.1.2. Visi Dan Misi Pt. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta

VISI : Menjadi perusahaan terpercaya dalam memberikan perlindungan dasar terhadap resiko kecelakaan dengan pelayanan yang terbaik.

MISI : Menyediakan perlindungan dasar yang terintegrasi secara digital dan didukung human capital yang unggul guna menguatkan Stakeholder Engagment.

3.1.3. Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Purwakarta

Sumber: Dokumentasi Magang

3.1.4. Tugas Dan Fungsi Pt. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta

Jasa Raharja diatur dalam UU 33/34 tahun 1964. Jasa Raharja bekerjasama dengan Kepolisian, Rumah Sakit, Kelurahan, Perbankan Nasional serta instansi terkait. Dengan Tugas dan Fungsi sebagai berikut:

Tugas :

Menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat berupa dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang (Iuran Wajib) dan dana kecelakaan lalu lintas jalan (Sumbangan Wajib) dan juga memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang alat angkutan umum.

Fungsi:

Memberikan perlindungan kepada semua masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas baik darat, laut, maupun udara.

3.2. Data Khusus

3.2.1. Sumber Dan Sample Data

Sumber dan sample data yang penulis buat adalah hasil selama melaksanakan kegiatan magang guna kelengkapan dari laporan penelitian hasil magang di PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta, yakni Rekapitulasi hasil survey klaim pasca bayar, rekapitulasi hasil survey klaim pasca bayar adalah informasi terkait masyarakat yang sudah menerima santunan baik korban langsung ataupun yang di wakulkan oleh ahli waris.

REKAPITULASI HASIL SURVEY KLAIM PASCA BAYAR BULAN

OKTOBER 2020

CABANG JAWA BARAT-WILAYAH PERWAKILAN PURWAKARTA

Tabel 3. 1 Rekapitulasi Oktober 2020

Nomor Berkas	Nama Korban	Umur	Sifat Cidera	Nama Responden	Hubungan Dengan Korban	Tanggal Kejadian	Tanggal Penyelesaian	Nominal
2-052-01-03-00-09-2020	DAUD SUDARWO	51 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	NURUL HINDASYAH	ISTRI	9/7/2020	9/15/2020	Rp 50.000.000
2-052-01-02-03-07-2020	DADAN SUJANA	42 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	DHINI NURMAYANTI	ISTRI	7/15/2020	7/16/2020	Rp 50.000.000
2-047-00-03-04-08-2020	DARMIN	51 TAHUN	MD & LUKA-LUKA	KRISNA	PONAKAN KORBAN	7/28/2020	8/14/2020	Rp 50.000.000
2-030-00-03-04-08-2020	CASMAN	54 TAHUN	MD & LUKA-LUKA	NARUDIN	SAUDARA	8/2/2020	8/11/2020	Rp 50.000.000
2-038-00-03-04-09-2020	AA EZAENAL ABIDIN	45 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	NURJANAH	ISTRI	9/7/2020	9/10/2020	Rp 50.000.000
2-041-00-03-04-08-2020	DEMON AJI SANTOSO	30 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	JULIA	ORANG TUA	8/12/2020	8/13/2020	Rp 50.000.000
1-001-00-03-04-08-2020	M. ABDUL LATIP	24 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	NEEN	PAMAN	8/1/2020	8/7/2020	Rp 50.000.000
2-037-00-03-04-09-2020	TETI RISNAWATI	50 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	CINTA DEWI TETI	ANAK	9/7/2020	9/10/2020	Rp 50.000.000
2-018-00-03-04-09-2020	SITHANIPAH	37 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	MULYANA	SUAMI	9/3/2020	9/7/2020	Rp 50.000.000
2-005-00-03-04-08-2020	ZAIFUL AMRI	47 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	ZELVIA	ISTRI	7/28/2020	8/4/2020	Rp 50.000.000
2-076-01-03-09-07-2020	MUHAMMAD NUROHIM	6 TAHUN	MD & LUKA-LUKA	ASAY	SAUDARA	7/11/2020	7/27/2020	Rp 50.000.000
2-042-00-03-04-07-2020	DEDE DAUD AL ANSYARI	22 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	SUKWAH	PAMAN	7/1/2020	7/7/2020	Rp 50.000.000
2-033-00-03-04-09-2020	AGUNG MUHAMMAD ZAELANI	17 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	AIROKHAYAH	ORANG TUA	9/5/2020	9/9/2020	Rp 50.000.000
2-043-02-03-02-09-2020	OTANG	69 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	IRMA APRIANTI	ANAK	8/2/2020	9/17/2020	Rp 50.000.000
2-075-00-03-04-08-2020	ASKA ALIEVIA	11 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	SURIYADI	ORANG TUA	8/15/2020	8/19/2020	Rp 50.000.000
2-032-00-03-04-07-2020	APONG	26 TAHUN	MD & LUKA-LUKA	UJANG IDRUS	SAUDARA	6/30/2020	7/6/2020	Rp 50.000.000
2-042-00-03-04-08-2020	HAIRUL PAJRI	15 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	JULIA SIBUEA	ORANG TUA	8/12/2020	8/13/2020	Rp 50.000.000
2-004-00-03-04-08-2020	TARLAM	67 TAHUN	MENINGGAL DUNIA	HAJATI	ISTRI	7/30/2020	8/4/2020	Rp 50.000.000
Mengetahui, Purwakarta, Oktober 2020								
Abdillah Taufik F Iskandar, SE Kepala Bagian Kepala Perwakilan								

REKAPITULASI HASIL SURVEY KLAIM PASCA BAYAR BULAN

NOVEMBER 2020

CABANG JAWA BARAT – WILAYAH PERWAKILAN PURWAKARTA

Tabel 3. 2 Rekapitulasi November 2020

Nomor Berkas	Nama Korban	Umur	Sifat Cidera	Nama Responden	Hubungan Dengan Korban	Tanggal Kejadian	Tanggal Penyelesaian	Nominal
2-051-01-03-05-11-2020	Rudi Riyanto	17	Meninggal Dunia	Anto	Saudara	1/26/2020	11/28/2020	Rp50.000,000
2-046-00-03-04-11-2020	Resnawati	48	Md & Luka-Luka	Sueb	Suami	11/11/2020	11/18/2020	Rp50.000,000
2-103-00-03-04-11-2020	Nana Trivana	35	Meninggal Dunia	Fami Tri Utami	Istri	1/29/2022	11/29/2010	Rp50.000,000
2-028-01-20-00-11-2020	Aisyah	52	Meninggal Dunia	Anang	Suami	1/27/2022	12/8/2020	Rp50.000,000
2-078-00-03-04-11-2020	Wahyu Uswaya	36	Meninggal Dunia	Yosep	Saudara	1/16/2022	11/18/2020	Rp50.000,000
2-065-00-03-04-11-2020	Meridah	23	Meninggal Dunia	Dede Wartoni	Suami	1/12/2022	11/14/2020	Rp50.000,000
2-049-00-03-04-11-2020	M. Joggi	17	Meninggal Dunia	Isep Hidayat	Orang tua	1/12/2022	11/13/2020	Rp50.000,000
2-043-00-03-04-11-2020	Sandi Muhamad	17	Meninggal Dunia	Aning Yuningsih	Orang tua	11/2/2020	11/10/2020	Rp50.000,000
2-022-00-03-04-11-2020	Abdulah R	50	Meninggal Dunia	Nurliela	Anak	11/4/2022	11/8/2020	Rp50.000,000
2-046-01-03-05-011-2020	Nemon Salam	68	Md & Luka-Luka	Endang Rohman	Paman	1/23/2022	11/27/2020	Rp50.000,000
2-009-00-03-04-11-2020	Aep Saepudin	52	Md & Luka-Luka	Dedeh Rokayah	Istri	1/22/2022	12/6/2020	Rp50.000,000
2-063-00-03-04-11-2020	Warto	45	Md & Luka-Luka	Anwar Rudin	Saudara	1/22/2022	11/26/2020	Rp50.000,000
2-012-00-03-04-11-2020	M Hafiz	13	Meninggal Dunia	Eli	Orang tua	11/7/2022	11/11/2020	Rp50.000,000
2-106-02-03-02-11-2020	M Khusus	22	Md & Luka-Luka	Satori	Orang tua	1/11/2022	11/20/2020	Rp50.000,000

Sumber : Laporan rekapitulasi hasil klaim periode bulan Oktober (atas) bulan November (bawah) tahun 2020 PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta

$$\text{Efektivitas} = (\text{Output Aktual} / \text{Output Target})$$

Dari data rumus efektivitas apabila suatu hasil perbandingan antara output aktual dengan target output <1 , maka efektivitas tidak tercapai, namun apabila sebuah hasil perbandingan antara output aktual dengan target output ≥ 1 , maka efektivitas tercapai. Maka Sistem Klaim yang ada di Jasa Raharja Purwakarta sangatlah efektif, karena data orang yang mendapatkan santunan di bulan November lebih banyak dari data di bulan Oktober. Rumus ini berdasarkan output actual dari setiap bulan karena sesuai judul tugas akhir yang memfokuskan tentang efektivitas sistem dan prosedur santunan klaim atas korban kecelakaan lalu lintas yang memang tidak menjadi target output terhadap kecelakaan tersebut

3.3. Analisis Dan Pembahasan

3.3.1. Hasil Pembahasan

Dalam proses pelaksanaan magang di PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta mendapatkan kejelasan dari daftar data koresponden dan rekapitulasi kuisoner tentang pengajuan klaim pada asuransi tersebut, adapun proses survey melalui telepon guna menanyakan korban atau ahli waris tentang penerimaan santunan dari PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta sesuai dengan hasil kuesioner dan ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa pelaksanaan UU No.33 tahun 1964 dan PP No. 17 tahun 1965 maupun UU No. 34 tahun 1964 dan PP No. 18 tahun 1965 merupakan program asuransi, maka pembayaran dana kepada korban/ahli waris korban yang mengalami kecelakaan dapat dikatakan sebagai

suatu pembayaran “klaim” asuransi sesuai tuntutan orang yang berhak atas pembayaran dana tersebut.

Namun demikian, mengingat pelaksanaan UU No. 33 tahun 1964 dan PP No. 17 tahun 1965 maupun UU No. 34 tahun 1964 dan PP No. 18 tahun 1965 mengandung juga fungsi dan tujuan social yakni memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat dari resiko menderita kerugian akibat kecelakaan, maka adalah lebih tepat jika pembayaran dana kepada korban/ahli waris korban kecelakaan tersebut menggunakan kata “santunan”.

Sebagai pelaksana UU No. 33 tahun 1964 dan PP No. 17 tahun 1965 dan UU No. 34/1964 dan PP No. 18/1965, PT. Jasa Raharja mempunyai misi untuk memberikan "Pelayanan" prima kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan. Sehubungan hal tersebut, maka kata “santunan” juga di pandang lebih tepat untuk disandingkan dengan kata “pelayanan”. Dengan demikian kegiatan operasional Jasa Raharja dalam memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat dari risiko kerugian akibat kecelakaan dapat disebut sebagai “pelayanan santunan”.

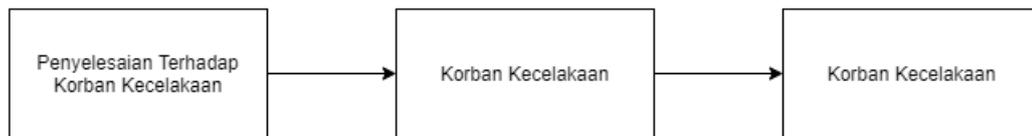
3.3.1.1. Tahapan – Tahapan Penanganan Santunan

Penanganan santunan harus diterapkan terhadap setiap korban kecelakaan lalu lintas dan korban kecelakaan penumpang angkutan umum, meliputi:

- a. Korban yang berada dalam ruang lingkup jaminan UU No.33 tahun 1964 dan PP No. 17 tahun 1965 atau UU No. 34 tahun 1964 dan UU No. 18 tahun 1965 maupun korban yang berada di luar jaminan.

- b. Korban yang santunanya akan diajukan maupun korban yang santunannya tidak akan diajukan.

Penanganan santunan merupakan rangkaian kegiatan yang secara berurutan dikelompokkan menjadi tiga tahap utama, sebagai berikut :



Setiap tahap penanganan santunan harus direkam ke dalam sistem informasi komputer yang dimiliki perusahaan yakni Aplikasi Database Korporasi Jasa Raharja (Dasi-JR) Bidang Pelayanan. Khusus untuk tahap ketiga (penuntasan penyelesaian terhadap korban kecelakaan) dilaksanakan melalui suatu Proses Administrasi Penyelesaian Santunan yang merupakan tahapan- tahapan procedural yang sesuai pada pembahasan efektivitas diatas.

3.3.1.2. Persyaratan Pengajuan Klaim

Persyaratan pengajuan santunan dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok dokumen persyaratan, sebagai berikut:





Gambar 3. 2 Persyaratan Pengajuan Klaim

Sumber : PT. Jasa Raharja

1. Dokumen Dasar, yang terdiri dari:
 - a. Laporan polisi/Bukti kejadian kecelakaan Lainnya
 - b. Formulir pengajuansantunan
 - c. formulir keterangan ahli waris untuk pengajuan santunan meninggal dunia
 - d. Formulir keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan untuk pengajuan santunan luka-luka dan cacat tetap.
2. Persyaratan pendukung berdasarkan jenis santunan yang diajukan
3. Persyaratan pendukung berdasarkan pihak yang akan menerima santunan

Secara keseluruhan dokumen-dokumen yang diajukan sebagai persyaratan pengajuan santunan akan merupakan kombinasi dari ketiga kelompok dokumen di atas, yang tergantung dari apa jenis santunan yang dibayarkan dan siapa yang akan menerima santunan.

3.3.1.3. Dokumen Dasar Dalam Persyaratan Pengajuan Santunan

a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya

Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya adalah dasar dilakukannya penanganan dan penyelesaian santunan sehingga merupakan persyaratan yang mutlak dipenuhi dalam pengajuan santunan. Namun demikian pada prinsipnya pemenuhan persyaratan ini adalah tugas dari Jasa Raharja sendiri dan tidak boleh membebankan kepada pihak korban/ahli waris.

b. Formulir Pengajuan Santunan

Formulir Pengajuan Santunan adalah dokumen yang mengandung pernyataan bahwa penandatanganan formulir telah :

1. Memahami penjelasan mengenai hak santunan.
2. Bermaksud mengajukan santunan.
3. Bersedia memenuhi ketentuan dan persyaratan dalam pengajuan santunan dari Jasa Raharja.

c. Formulir Keterangan Ahli Waris atau Penggantinya

Formulir Keterangan Ahli Waris atau Penggantinya adalah dokumen dasar yang digunakan dalam pengajuan santunan meninggal dunia dan memuat keterangan mengenai :

1. Identitas Korban.
2. Identitas Ahli Waris yang sah dari korban
3. Hubungan antara ahli waris dengan korban

Hal-hal yang disebutkan di atas adalah hal yang sangat menjelaskan terkait sarana prasarana dalam pengajuan santunan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta agar terwujudnya hak klaim dari korban dengan ketentuan yang sudah disepakati dan bisa memvalidasi keefektivitasan yang ideal dalam perusahaan.

3.3.1.4. Penyelesaian Pengajuan Santunan

Dari sudut pandang perusahaan terdapat dua tujuan penyelesaian santunan, yakni :

- a. Memverifikasi kerugian yang dapat ditanggung.

Dalam menilai apakah kerugian yang dapat ditanggung tersebut benar-benar terjadi. Dalam konteks ini termasuk menentukan, apakah seseorang atau perusahaan yang bersangkutan terjamin asuransi atau tidak.

- b. Mendapat kebenaran dan kecepatan penyelesaikansantunan.

Apabila suatu pengajuan santunan yang sah ditolak maka fungsi sosial yang menjadi dasar kontrak asuransi untuk melindungi peserta asuransi menjadi gagal. Disisilain, reputasi perusahaan dapat menjadi buruk, sehingga akan mengakibatkan berkurangnya kepercayaan para pemangku kepentingan kepada perusahaan.

Kebenaran penyelesaian santunan berarti bahwa perusahaan harus menghindari penyelesaian santunan yang lebih besar daripada yang seharusnya. Selain itu, mencegah pembayaran santunan yang tidak sah yaitu pemberian santunan yang lebih tinggi daripada seharusnya atau pembayaran santunan kepada pihak yang tidak memiliki hak atas santunan tersebut.

Pengurusan santunan merupakan tahap utama dalam proses penggantian kerugian. Bagi perusahaan, pengurusan santunan ini harus dilaksanakan secara cermat dan hati-hati serta dalam waktu tertentu, sesuai dengan ketentuan direksi. Dalam pengurusan santunan, petugas yang menanganinya harus melewati beberapa tahap berikut:

- a. Meneliti berkassantunan
- b. Meyakini kebenaran kerugian yang terjadi
- c. Meyakini keabsahan kasus kecelakaan terjadi

3.3.2. Hasil Kuesioner

Berikut lampiran data kuesioner pertanyaan untuk penerima santunan PT. Jasa Raharja periode Oktober sampai dengan November 2020 dengan survey melalui telepon yang direkam ke dalam sistem informasi komputer sesuai ketentuan yang berlaku di PT.Jasa Raharja Purwakarta :

- a. Kuesioner pertanyaan kepada penerima santunan

Tabel 3. 3 Kuesioner Pertanyaan

REKAPITULASI HASIL SURVEY PASCA BAYAR TRIWULAN KE II TAHUN 2020						
CABANG JAWA BARAT- WILAYAH PERWAKILAN PURWAKARTA						
No	Pertanyaan	Jawaban		JML	%	Kesimpulan
1	Setelah Kecelakaan apakah Anda ditemui oleh Petugas Jasa Raharja (Jemput Bola)	A	Ada	17	94	Seluruh Kasus Benar
		B	tidak ada	1	6	
2	Dari mana mengetahui tentang santunan Jasa Raharja	A	Ada petugas JR	9	50.0	Semua Korban didatangi Petugas JR
		B	Petugas Rumah Sakit	2	11.1	
		C	Ptugas Kepolisian	3	16.7	
		D	Media Masa	-	0	
		E	Orang yang pernah terima santunan	1	5.6	
		F	Lainnya...	3	17.65	
3	Bagaimana penjelasan dari petugas Jasa Raharja mengenai hak dan persyaratan santunan	A	Sangat jelas	4	22.2	Penyampaian informasi mudah dipahami
		B	Jelas	14	77.8	
		C	Tidak Jelas	-	-	
4	Pengurusan dokumen persyaratan Dana Santunan diurus oleh	A	Penerima santunan	4	22	Pengurusan berkas klaim oleh keluarga korban/Keluarga Korban
		B	Keluarga /Saudara	13	72.2	
		C	Lainnya	1	5.6	
5	Penerimaan santunan untuk menerima santunan telah mendatangi kantor jasa raharja	A	Tidak perlu datang	3	17	Kunjungan Aw ke Kantor hanya kali
		B	1 Kali	9	50	
		C	2 Kali	2	11	
		D	Lebih dari 2 kali	4	22	
6	Sewaktu mengurus santunan jasa raharja,pengurusannya yang sulit ada di ;*)	A	Tidak ada	18	100	Kesulitan Pengurusan Klaimen oleh Ahli W3aris Tidak ada kendala.
		B	Jasa Raharja	-	0	
		C	Kepolisian	-	0	
		D	Rumah Sakit/Faskes	-	0	
		E	Pamong Praja	-	0	
7	Apakah ada persyaratan yang dibantu pengurusannya oleh Petugas Jasa Raharja *)	A	Persyaratan dari Kepolisian	1	5.56	Persyaratan pengurusan diurus sendiri
		B	Persyaratan dari Rumah Sakit/Faskes	-	0	
		C	Persyaratan dari Pamong Praja	-	0.00	
		D	Tidak ada/semua diurus sendiri	17	94.4	
8	Apakah ada petugas Jasa Raharja yang diberi uang tanda terima kasih.	A	Tidak Ada	18	100	Dana santunan yang diterima Ahli waris Korban
		B	Ada,Sebesar Rp.....	-	0	
9	Apakah ada petugas Instansi lain diberi uang tanda terima kasih :	A	Tidak ada	18	100	Tidak ada AW menerima bentuk Utuh
		B	Ada, Sebesar Rp.....	-	-	
10	Keterangan korban/ahli waris korban mengenai waktu dan lokasi kecelakaan	A	Sesuai LP/Bukti Kecelakaan	16	88.89	Seluruh Kasus kecelakaan sesuai dengan LP
		B	Tidak Tahu	2	11.11	
		C	Tidak Sesuai	-	0	
11	Keterangan korban/ahli waris korban mengenai uraian kejadian/penyebab kecelakaan :	A	Sesuai LP/Bukti Kecelakaan	16	88.89	Seluruh Kasus kecelakaan sesuai dengan LP
		B	Tidak Tahu	2	11.11	
		C	Tidak Sesuai	-	0	
12	Keterangan korban/ahli Waris korban mengenai cedera korban (untuk korban LL atau MD+II)	A	Sesuai isi Formulir Ket Kesehatan	17	94	Seluruh berkas MD& LL telah sesuai dengan form Kesehatan.
		B	Tidak Tahu	1	5.56	
		C	Tidak sesuai	-	0	
13.	Kesimpulan apakah santunan MD dibayarkan kepada ahli waris yang tepat (Hasil wawancara) :	A	Tepat	18	100	Pembayaran santunan MD kpd AW tepat sasaran.
		B	Diragukan/Salah ahli waris, karena ..	-	-	
14.	Kebenaran kejadian kecelakaan,disimpulkan dari warga di lingkungan rumah korban/ahli	A	Benar	18	100	Pelayanan yang diterima oleh ahli waris korban di
		B	Diragukan /kasus fiktif,karena	-	0	

KORESPONDEN	
MD	14
MD & LL	4
LUKA - LUKA	-
LL & CT	-
Penguburan	-
Jumlah Koresponden	18

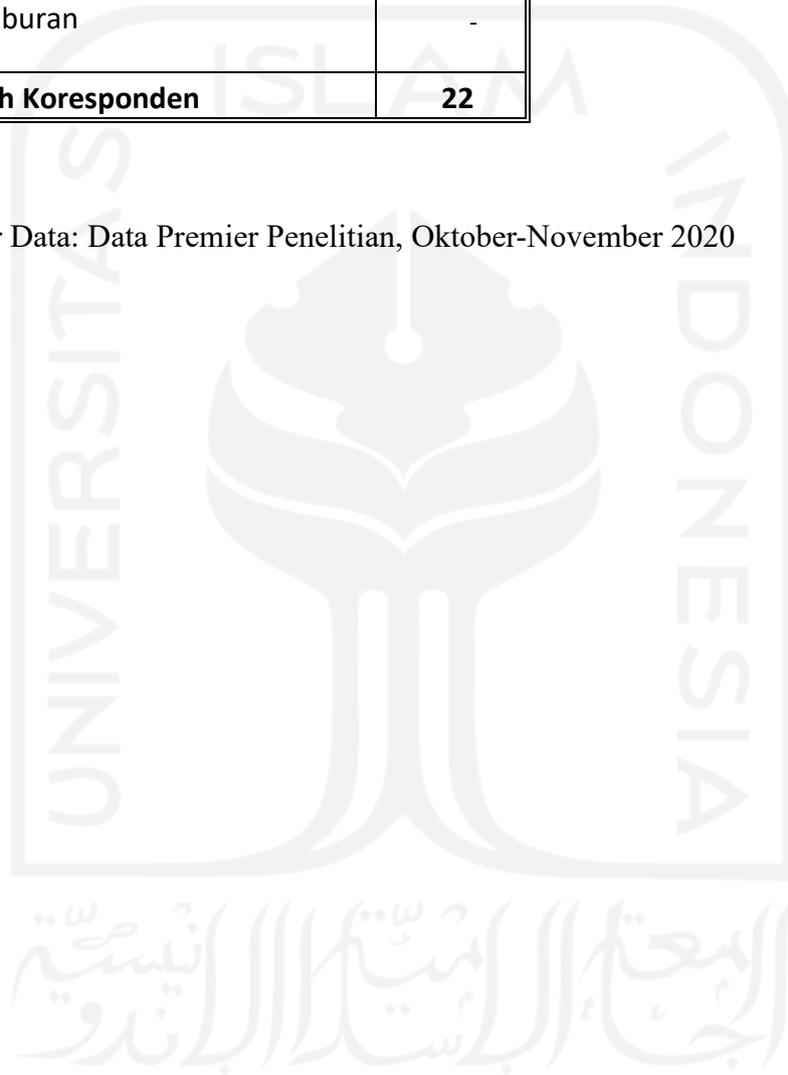
Hasil Kuisisioner Pertanyaan Untuk Penerima Santunan PT Jasa Raharja

Tabel 3. 4 Hasil Kuisisioner Pertanyaan

REKAPITULASI HASIL SURVEY PASCA BAYAR TRIWULAN KE II TAHUN 2020					
CABANG JAWA BARAT- WILAYAH PERWAKILAN PURWAKARTA					
No	Pertanyaan	Jawaban	JML	%	Kesimpulan
1	Setelah Kecelakaan apakah Anda ditemui oleh Petugas Jasa Raharja (Jemput Bola)	A Ada	21	95	Seluruh Kasus Benar
		B tidak ada	1	5	
2	Dari mana mengetahui tentang santunan Jasa Raharja	A Ada petugas JR	8	36.4	Semua Korban didatangi Petugas JR
		B Petugas Rumah Sakit	-	0.0	
		c. Ptugas Kepolisian	5	22.7	
		D. Media Masa	-	0	
		E, Orang yang pernah terima santunan	7	31.8	
		F. Lainnya...	-	0	
3	Bagaimana penjelasan dari petugas Jasa Raharja mengenai hak dan persyaratan santunan	A Sangat jelas	6	27.3	Penyampaian informasi mudah dipahami
		B Jelas	15	68.2	
		C Tidak Jelas	1	4.8	
4	Pengurusan dokumen persyaratan Dana Santunan diurus oleh	A Penerima santunan	7	32	Pengurusan berkas klaim oleh keluarga korban/Keluarga Korban
		B Keluarga /Saudara	15	68.2	
		C Lainnya	-	0.0	
5	Penerimaan santunan untuk menerima santunan telah mendatangi kantor jasa raharja	A Tidak perlu datang	5	23	Kunjungan Aw ke Kantor hanya kali
		B 1 Kali	7	31.81818182	
		C 2 Kali	10	45	
		D. Lebih dari 2 kali	-	0	
6	Sewaktu mengurus santunan jasa raharja,pengurusannya yang sulit ada di ;*)	A Tidak ada	21	95	Kesulitan Pengurusan Klaimen oleh Ahli W3aris Tidak ada kendala.
		B Jasa Raharja	-	0	
		C Kepolisian	1	4.545454545	
		D Rumah Sakit/Faskes	-	0	
		E Pamong Praja	-	0	
7	Apakah ada persyaratan yang dibantu pengurusannya oleh Petugas Jasa Raharja *)	A Persyaratan dari Kepolisian	1	4.55	Persyaratan pengurusan diurus sendiri
		B Persyaratan dari Rumah Sakit/Faskes	-	0	
		C Persyaratan dari Pamong Praja	-	0.00	
		D Tidak ada/semua diurus sendiri	21	95.5	
8	Apakah ada petugas Jasa Raharja yang diberi uang tanda terima kasih.	A Tidak Ada	22	100	Dana santunan yang diterima Ahli waris Korban
		B Ada,Sebesar Rp.....	-	0	
9	Apakah ada petugas Instansi lain diberi uang tanda terima kasih :	A Tidak ada	19	86	Tidak ada AW menerima bentuk Utuh
		B Ada, Sebesar Rp.....	6,050,000	28,809,524	
10	Keterangan korban/ahli waris korban mengenai waktu dan lokasi kecelakaan	A Sesuai LP/Bukti Kecelakaan	22	100	Seluruh Kasus kecelakaan sesuai dengan LP
		B Tidak Tahu	-	0	
		C Tidak Sesuai	-	0	
11	Keterangan korban/ahli waris korban mengenai uraian kejadian/penyebab kecelakaan :	A Sesuai LP/Bukti Kecelakaan	22	100	Seluruh Kasus kecelakaan sesuai dengan LP
		B Tidak Tahu	-	0	
		C Tidak Sesuai	-	0	
12	Keterangan korban/ahli Waris korban mengenai cedera korban (untuk korban LL atau MD+I)	A Sesuai isi Formulir Ket Kesehatan	20	91	Seluruh berkas MD& LL telah sesuai dengan form Kesehatan.
		B Tidak Tahu	1	4.545454545	
		C Tidak sesuai	1	4.545454545	
13.	Kesimpulan apakah santunan MD dibayarkan kepada ahli waris yang tepat (Hasil wawancara) :	A. Tepat	22	100	Pembayaran santunan MD kpd AW tepat sasaran.
		B Diragukan/Salah ahli waris, karena ...	-	-	
14.	Kebenaran kejadian kecelakaan,disimpulkan dari warga dilingkungan rumah korban/ahli	A Benar	22	100	Pelayanan yang diterima oleh ahli waris korban di
		B Diragukan/kasus fiktif,karena	-	0	

KORESPONDEN	
MD	14
MD & LL	8
LUKA - LUKA	-
LL & CT	-
Penguburan	-
Jumlah Koresponden	22

Sumber Data: Data Premier Penelitian, Oktober-November 2020



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penulis berkaitan dengan analisis dan beberapa data di atas yang memberikan pandangan objektif tentang Efektivitas Sistem Klaim Atas Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta Pada Bulan Oktober – November Tahun 2020, dengan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan prosedur klaim dan santunan PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini dapat dilihat dari prosedur klaim yang ada sudah menggambarkan penyelesaian klaim yang mudah bagi claimant serta informasi yang lengkap dalam proses penyelesaian sesuai dengan penerapan sistem, realisasi dengan peraturan yang diterapkan PT Jasa Raharja perwakilan Purwakarta.
- b. Sistem pengajuan klaim dan santunan melalui kuisioner data penerima santunan PT. Jasa Raharja periode Oktober sampai dengan November 2020 dengan survey melalui telepon yang direkam ke dalam sistem informasi komputer memiliki hasil yang memuaskan dalam pelayanan pemberian santunan yang sesuai dengan koresponden prosedur ketentuan yang berlaku di PT. Jasa Raharja Purwakarta.

4.2. Saran

1. Sebaiknya pada tahun-tahun selanjutnya PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta terus menjaga keefektifitasan pada system klaim untuk masyarakat yang mengalami kecelakaan kendaraan guna bisa terus membantu masyarakat yang mengalami musibah.
2. Penulis menyarankan bahwa adanya peran masyarakat untuk lebih mengetahui tentang PT Jasa Raharja dengan adanya sosialisasi untuk masyarakat mengenai peran dan sistem PT Jasa Raharja.



DAFTAR PUSTAKA

- Campbell, J. P. 1990. *Productivity In Organization*. San Fransisco: Joel - Bass.
- Gibson JL JM Invancevich, *Organisasi Terjemah Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani Sri. 2017. *Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu*. Universitas Dehasen Bengkulu. file:///C:/Users/User/Downloads/332-Article%20Text-908-1-10-20170121.pdf diakses pada 12 Desember 2020
- Wulansari Diah Adriana. 2009. *Gambaran Keterlambatan Asuransi*. Universitas Indonesia. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/125328-S-5657-Gambaran%20keterlambatan-Literatur.pdf> diakses pada 12 Desember 2020.
- Sumardi,della, C.D 2016. *Pelaksanaan administrasi santunan kecelakaan lalu lintas jalan pada PT. Jasa Raharja (persero) perwakilan jember*. Laporan prakti [https://sarjanaekonomi.co.id/pengertianefektivitas/#:~:text=Efektivitas%20%3D%20\(Output%20Aktual%2FOutput,1%2C%20maka%20efektivitas%20tidak%20tercapai.](https://sarjanaekonomi.co.id/pengertianefektivitas/#:~:text=Efektivitas%20%3D%20(Output%20Aktual%2FOutput,1%2C%20maka%20efektivitas%20tidak%20tercapai.) diakses pada 15 Februari 2021.
- <http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/145/BAB%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

LAMPIRAN

 **JASA RAHARJA**
Bermitra dalam perkembangan, prima dalam pelayanan

SURAT KETERANGAN
NOMOR : HC/9/2020

Yang beranda tangan di bawah ini Peranggungjawab Keuangan, Umum dan Human Capital PT. Jasa Raharja Purwokerto menerangkan bahwa

Nama	Pepi Karintuter
NIM	17212018
Program	DS Akuntansi
Instansi	Universitas Islam Indonesia

Dengan ini telah selesai melaksanakan magang di PT. Jasa Raharja Purwokerto dari tanggal 05 Oktober 2020 sampai tanggal 05 November 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Purwokerto, 6 November 2020



Indra Pribadi
PJ Keuangan dan Umum

© Version No. 10 Ndi Negeri Kaba Inc. Purwokerto Kab. Purwokerto
Telp : 0294 22094 / Email : (jpurwokerto@jpr100.co.id) Website : www.jasaraharja.co.id

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang