

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Dasar Pemikiran Magang**

Pada era globalisasi lingkungan bisnis tentu mengalami perubahan teknologi baru yang lebih canggih dan mengakibatkan perubahan permintaan konsumen meningkat terhadap produk atau layanan jasa yang mereka inginkan. Hal itu akan menimbulkan permasalahan sekaligus tantangan bagi perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain, perusahaan harus sigap dan waspada terhadap perubahan yang terjadi baik itu dalam produk maupun layanannya. Perusahaan perlu melakukan inovasi terhadap produk atau layanan untuk meningkatkan kualitas produktivitas dan pelayanannya.

Dalam konteks pengelolaan perusahaan, manajemen operasi mempunyai peranan penting. Manajemen operasi merupakan pengarahan dan pengendalian berbagai kegiatan yang mengolah berbagai jenis sumberdaya untuk membuat barang atau jasa tertentu.

Semakin banyak jumlah dan jenis barang yang tersedia bagi seseorang tentu semakin tinggi kebutuhan yang dipenuhinya. Hal ini dapat ditunjukkan atau diukur dari jumlah dan jenis barang dan jasa yang dapat digunakan dalam kurun waktu tertentu. Kesejahteraan suatu negara dapat diciptakan melalui pembuatan barang-barang dan jasa-jasa serta peningkatan kesejahteraan tersebut dapat diwujudkan melalui jumlah barang-barang dan jasa-jasa yang disediakan untuk masyarakat tersebut.

Pembuatan barang dan jasa dilakukan dengan mengolah berbagai jenis sumberdaya yang seluruhnya dapat dikelompokkan atas tanah (*land*), modal (*capital*), tenaga kerja (*labor*), dan kewirausahaan (*entrepreneurship*). Pengolahan sumberdaya untuk menghasilkan barang dan jasa yang bersangkutan merupakan suatu kegiatan yang cara pengelolaannya menjadi penentu bagi jumlah berbagai jenis barang dan jasa yang dapat dibuat dengan menggunakan sejumlah sumberdaya tertentu atau bauran sumberdaya.

Keberhasilan suatu organisasi bergantung pada baik tidaknya pengelolaan sumberdaya tersebut. Salah satu tujuan utama dari manajemen operasi dan produksi adalah melaksanakan perencanaan dan pengawasan yang baik agar perusahaan dapat melaksanakan kegiatan pengolahan dengan biaya rendah.

Perbedaan jasa dengan manufaktur dari sudut pandang produksi dengan konsumsi akan membedakan perilaku jasa dalam operasinya. Jasa adalah sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Sehingga hasil jasa dapat dilihat setelah jasa tersebut diselesaikan. Disini *human resources* merupakan faktor penting dalam proses pengendalian jasa. Selain itu jasa juga tidak dapat diproduksi disuatu tempat dan dikirim ketempat lain maupun disimpan (kecuali jasa informasi). Manajemen operasi tidak hanya berfungsi untuk mengendalikan produk yang berwujud atau dapat disentuh (*tangible*) tetapi juga berperan penting pada perusahaan jasa sebagai hasil yang tidak dapat disentuh (*intangible*).

Jasa terdiri dari aksi dan interaksi kontak sosial antara produsen dan konsumen. Jasa Raharja merupakan salah satu perusahaan jasa yang dikelola BUMN yang bergerak pada bidang asuransi sosial. Jasa Raharja memberikan

perlindungan dasar asuransi untuk siapa saja yang mengalami kecelakaan transportasi. Jasa Raharja juga memiliki tugas menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat guna memenuhi pemberian hak masyarakat atas santunan kecelakaan berdasarkan Undang-Undang No. 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang serta Asuransi Tanggung Jawab menurut hukum terhadap Pihak Ketiga yang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dalam proses pengajuan santunan di Jasa Raharja terdapat persyaratan yang harus diajukan oleh korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan baik di darat, laut maupun udara untuk dapat menerima asuransi dari Jasa Raharja. Penerima dana santunan juga dilihat berdasarkan kronologis kecelakaan yang dialami, apakah korban tersebut layak atau tidak menerima dana santunan dari Jasa Raharja. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul magang **“PROSEDUR PENGAJUAN SANTUNAN DI PT JASA RAHARJA CABANG YOGYAKARTA”**

## **1.2. Tujuan Magang**

1. Untuk mempelajari prosedur pengajuan santunan di PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dalam proses pengajuan santunan PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.

### **1.3. Target Magang**

1. Mampu memahami dan menjelaskan tentang prosedur pengajuan santunan di PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.
2. Mampu memahami dan menjelaskan kendala-kendala dalam proses pengajuan santunan di PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.

### **1.4. Bidang Magang**

Bidang magang dilaksanakan pada bidang operasional dan pelayanan santunan. Tugas dan wewenangnya adalah menerima dan meneliti berkas klaim dari klaimant, mengirim berkas dan melakukan transaksi pembayaran santunan terhadap klaimant.

### **1.5. Lokasi Magang**

Nama Perusahaan : PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta  
Alamat : Jalan Magelang No. 7 Yogyakarta 55231  
Telepon/Faks : 562531 / 563735  
Website : [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id)  
Email : [diyogyakarta@jasaraharja.co.id](mailto:diyogyakarta@jasaraharja.co.id)



Sumber : <https://www.google.co.id/maps> (2018)

**Gambar: 1.1 Peta Lokasi PT Jasa Raharja Yogyakarta**

### **1.6. Rincian dan jadwal pelaksanaan magang**

Pelaksanaan magang dimulai dari tanggal 19 Maret 2018 sampai tanggal 30 April 2018 selama 1,5 bulan, dijadwalkan 5 (lima) hari dalam satu minggu dan dilaksanakan selama 6 (enam) minggu. Rincian dan jadwal pelaksanaan magang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Rincian Jadwal Pelaksanaan Magang**

	Keterangan	Waktu Pelaksanaan											
		Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Lokasi Magang	■	■										
2	Pelaksanaan Magang			■	■	■	■	■	■				
3	Penulisan TOR							■	■	■	■	■	
4	Bimbingan Laporan TA						■			■	■	■	■
5	Penyusunan Laporan TA			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Konsultasi dan Perbaikan Laporan									■	■	■	■

### 1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang

Untuk merincikan secara garis besar laporan magang ini dijabarkan menjadi 4 (empat) bab sebagai berikut.

#### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pengantar dari permasalahan yang berisi tentang gambaran mengenai isi laporan yang terdiri dari dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang dan jadwal pelaksanaan kegiatan magang.

## BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang menjadi permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan masalah yang dibahas pada kegiatan magang. Dapat menguraikan teori, dan menekankan secara teortis bagaimana hubungan antar variable yang berkesinambungan dalam suatu permasalahan, sehingga dapat membantu dalam pemecahan masalah yang menjadi tujuan dan konsentrasi dari adanya proses kekuatan magang kerja ini.

## BAB III: ANALISA DESKRIPTIF

Bab ini berisi uraian tentang pembahasan serta data-data yang diperoleh selama proses kegiatan magang. Bab ini membahas tentang gambaran umum PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta, struktur organisasi, serta konsentrasi pembahasan sesuai tema yang diambil yaitu tentang PROSEDUR PENGAJUAN SANTUNAN DI PT JASA RAHARJA CABANG YOGYAKARTA. Bagaimana proses pengajuan santunan serta syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi klaiment ketika melalukan pengajuan santunan di Jasa Raharja.

## BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup laporan magang yang berisikan kesimpulan yang diambil dari buku-buku yang berkaitan dengan laporan pelaksanaan kegiatan magang maupun dari data-data yang diperoleh dari Jasa Raharja Cabang Yogyakarta yang menjadi obyek dan sumber penulisan laporan magang. Bab ini juga memuat saran untuk perkembangan dan kemajuan PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.