

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

Data umum perusahaan adalah data yang memberikan gambaran umum perusahaan yang menjadi objek penelitian, meliputi:

3.1.1. Sejarah PT Jasa Raharja (Persero)

1. Tahun 1960

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap Perusahaan-Perusahaan milik Belanda dengan diundangkannya Undang-Undang No.86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda.

Penjabaran dari Undang-Undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian, pemerintah melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan asuransi kerugian Belanda berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.6 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan Nasionalisasi. Adapun perusahaan-perusahaan yang dinasionalisasi dimaksud sebagai berikut:

1. Perusahaan Firma Bekouw & Mijnsen di Jakarta.
2. Perusahaan Firma Blom & van Der Aa di Jakarta.
3. Perusahaan Firma Sluyters di Jakarta.

Peraturan Pemerintah tersebut ditetapkan tanggal 16 Januari, namun berlaku surut sampai tanggal 3 Desember 1957.

Selanjutnya, beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasi tersebut ditetapkan dengan status badan hukum Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 Prp Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia.

Sebagai perusahaan negara, berdasarkan Pengumuman Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.12631/B.U.M. II.tanggal 9 Februari 1960, kemudian nama perusahaan-perusahaan tersebut diubah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Perubahan Nama Perusahaan PT Jasa Raharja (Persero)

No	NAMA LAMA	NAMA BARU
1	1. Firma Blom & Van Der Aa di Jakarta 2. Firma Bekouw & Mijnsen di Jakarta 3. Firma Sluyters & Co 4. N.V. Assurantie Maatschappij Jakarta di Jakarta	Perusahaan Asuransi Kerugian Negara "IKA BHAKTI"
2	N.V. Assurantie Kantoor Langveldt-Schroder di Jakarta	Perusahaan Asuransi Kerugian Negara "IKA DHARMA"

Sumber: <https://www.jasaraharja.co.id>

2. Tahun 1961

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”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah itu pula, keempat PNAK tersebut yaitu Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti pada tanggal 1 Januari 1961 dilebur untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Dengan peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban, kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNAK Eka Karya.

Namun dalam Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan 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.

PNAK Eka Karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar negeri, bergerak dalam bidang usaha perasuransian yaitu:

- 1) Mengadakan dan menutup segala macam asuransi termasuk reasuransi, kecuali pertanggungan jiwa.
- 2) Memberi perantara dalam penutupan segala macam asuransi.

3. Tahun 1965

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.

Sebagaimana PNAK Eka Karya, PNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, sedangkan untuk agen atau koresponden hanya diperkenankan di dalam negeri.

Berbeda dengan PNAK Eka Karya yang memberikan pertanggungan yang bersifat umum untuk segala jenis asuransi, maka PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggungan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang.

Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No. B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

4. Tahun 1970

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti 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 termaktub dalam Undang-Undang No. 19 Prp tahun 1960.

5. Tahun 1978

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja”, selain mengelola pelaksanaan UU. No.33 dan UU. No. 34 tahun 1964, Jasa Raharja mendapat mandat tambahan untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggara surety bond di Indonesia, di saat perusahaan asuransi lain umumnya masih bersifat fronting office dari perusahaan surety di luar negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut.

Kemudian sebagai upaya pengembalian rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam

lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

6. Tahun 1980

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka 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.

7. Tahun 1981

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.

Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun ini pula, Pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui penunjukan Jasa Raharja dengan menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk Menyelenggarakan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

8. Tahun 1994-Sekarang

Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bond untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU.No.34 tahun 1964.

3.1.2 Profil PT Jasa Raharja (Persero)

Nama : PT JASA RAHARJA (Persero)

Bidang Usaha : Asuransi Sosial

Pemilik : 100% dimiliki oleh Negara Republik Indonesia

1. Dasar Hukum :

- 1) Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja
- 2) Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP-750/MK/IV/11/1970 tanggal 18 Nopember 1970 tentang Pernyataan mengenai Perusahaan

Negara (P.N.) Asuransi Kerugian Djasa Rahardja sebagai Usaha Negara seperti yg dimaksud dalam ayat (2) Pasal Undang-Undang
No. 9 Tahun 1969.

- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian Jasa Raharja Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Nomor AHU-0937972.AH.01.02 Tahun 2015 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja (Tambahan Berita Negara R.I. tanggal 18/8 - 2015 No. 66).

2. Akte Pendirian:

Akta Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, yg telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Nomor 18 tanggal 2 Oktober 2009 yang dibuat dihadapan Yulius Purnawan, SH. MSi., Notaris Jakarta

3. Kegiatan Usaha:

Melaksanakan Asuransi Kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sebagaimana diatur UU No. 33 dan 34 tahun 1964 berikut peraturan pelaksanaannya.

4. Jaringan Kantor

Jasa Raharja memiliki 29 kantor cabang, 62 kantor perwakilan dan 63 Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) dan 1.285 SAMSAT di Indonesia.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi :

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

b. Misi :

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

3.1.4. Tugas Utama PT Jasa Raharja (Persero)

PT 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 Pertanggung Jawaban 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.

1. UU No 33 tahun 1964

UU No 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Umum menjelaskan korban yang berhak atas santunan adalah setiap penumpang sah dari alat angkutan penumpang umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh penggunaan alat angkutan umum, selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut, yaitu saat naik dari tempat pemberangkatan sampai turun ditempat tujuan. Bagi penumpang kendaraan bermotor umum (Bus) yang berada didalam tenggelamnya kapal Ferry, maka kepada penumpang bus yang menjadi korban diberikan santunan ganda. Sedangkan bagi korban yang jasadnya yang tidak ditemukan dan atau hilang, penyelesaian santunan didasarkan kepada Putusan Pengadilan Negeri.

2. UU No 34 tahun 1964

UU No 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan menjelaskan bahwa korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan serta setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang penyebab kecelakaan termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

3.1.5. Tujuan Utama PT Jasa Raharja

Tujuan utama PT Jasa Raharja (Persero) adalah memberikan santunan bagi korban kecelakaan. Korban kecelakaan yang berhak memperoleh santunan adalah korban kecelakaan yang terjamin UU No. 34 tahun 1964 yaitu:

- 1) Korban kecelakaan lalu lintas yang tertabrak kendaraan bermotor atau kereta api.
- 2) Korban tabrakan dua atau lebih kendaraan bermotor, yang berada diluar kendaraan penyebab terjadinya kecelakaan.
- 3) Korban kasus tabrak lari, yang terlebih dahulu dilakukan penelitian atas kebenaran.

Sedangkan korban kecelakaan yang terjamin UU No. 33 tahun 1964 antara lain:

- 1) Penumpang yang sah dari angkutan umum baik darat, laut maupun udara.
- 2) Korban yang tidak ditemukan jenazahnya, menunggu keputusan dari pengadilan negeri.

Santunan kecelakaan dapat diberikan kepada korban sendiri atau ahli waris. Ahli waris korban meliputi:

- 1) Suami/Istri korban yang sah
- 2) Orang tua korban yang sah
- 3) Anak korban yang sah
- 4) Apabila tidak ada ahli waris maka diberikan penggantian biaya penguburan.

Jumlah santunan korban kecelakaan yang diberikan PT Jasa Raharja (Persero) berbeda-beda untuk setiap kasus kecelakaan dan jenis cedera yang dialami korban kecelakaan. Santunan tidak berlaku setelah 1 tahun sejak tanggal

terjadinya kecelakaan. Berikut ini adalah tabel Perubahan Besaran Santunan Berdasarkan Permenkeu RI No.16/PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017.

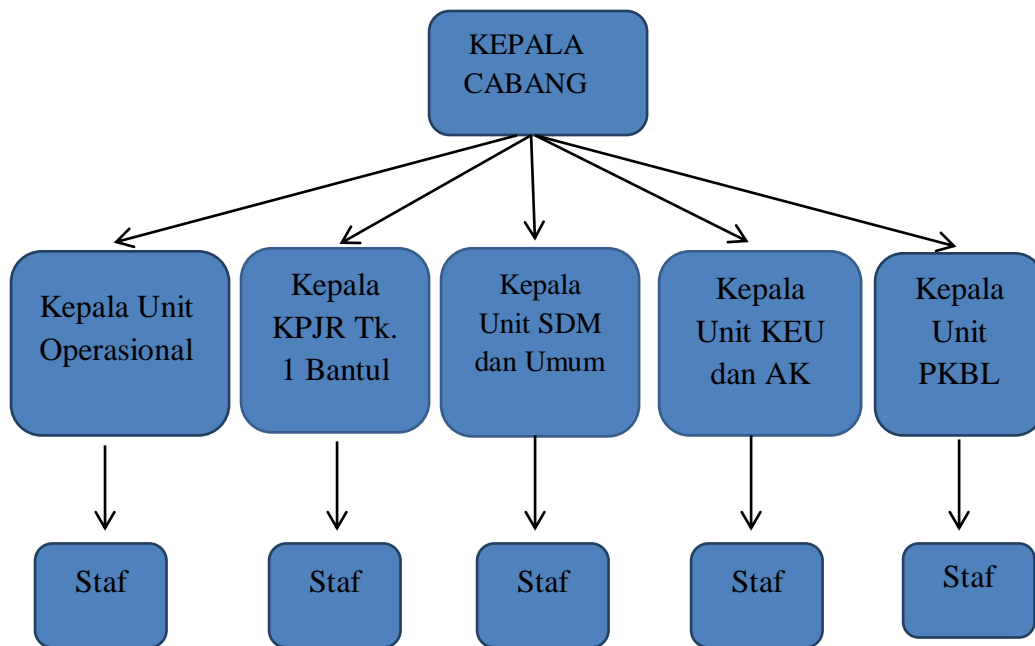
**Tabel 3.2 Perubahan Besaran Santunan
Berdasarkan Permenkeu RI No.16/PMK.10/2017
Tanggal 13 Februari 2017**

Santunan	Ketentuan Lama	Ketentuan Baru
Meninggal Dunia (ahli waris)	Rp 25.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Cacat tetap (berdasarkan) persentase tertentu, maksimal)	Rp 25.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Biaya perawatan luka-luka (maksimal)	Rp 10.000.000,-	Rp 20.000.000,-
Manfaat tambahan (baru) 1.Penggantian P3K (maksimal	Tidak ada	Rp 1.000.000,-
2.Penggantian biaya ambulans (maksimal)	Tidak ada	Rp 500.000,-
Biaya Penguburan (jika tidak ada ahli waris	Rp 2.000.000,-	Rp 4.000.000,-

Sumber: <https://www.jasaraharja.co.id>

3.1.6. Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta

Struktur organisasi merupakan hal penting bagi perusahaan dalam pembagian tugas dan tanggungjawab serta wewenang dari masing-masing bagian dalam perusahaan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Berikut adalah struktur organisasi pada PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dapat dilihat di gambar 3.3. Struktur organisasi secara lengkap dapat dilihat dilampiran 13.



Sumber: Edukasi PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta

3.1.7. Tugas dan Wewenang

1. Kepala Cabang

Tugas pokok Kepala Cabang antara lain:

- 1) Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
- 2) Merencanakan dan mengamankan Sumber Daya Manusia (SDM), alat dan sarana fisik dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- 3) Melakukan kerja sama dengan unit-unit kerja yang lain dalam perusahaan.
- 4) Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.

- 5) Membantu kelancaran kerja atasan.
- 6) Menyusun rencana kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Cabang.
- 7) Mengendalikan pungutan atau pemasaran Iuran Wajib (IW) dan sumbangan Wajib (SW) di Cabang.
- 8) Mengendalikan pelayanan klaim di Cabang.
- 9) Mengendalikan pengelolaan keuangan di Cabang.
- 10) Memimpin pemeliharaan saran fisik dan barang material di Cabang.
- 11) Mengadakan penyuluhan terhadap masyarakat mengenai bidang usaha Jasa Raharja.

2. Sekretaris

Kegiatan rutin/Harian:

- 1) Menerima dan membuat register surat masuk, menuliskan lembar disposisi dan membuatkan kartu kendali.
- 2) Membuat dan meregister penomoran surat keluar.
- 3) Mengarsip surat masuk dan surat keluar kemudian memberikan kode pada surat
- 4) Meneruskan surat sesuai dengan disposisi pimpinan pada unit yang terkait.
- 5) Membuat daftar isi paket dan mengirimkan surat (paket).
- 6) Membantu kepala cabang dalam membuat surat dalam segala bidang unit.

3. Kepala Unit Keuangan

Kegiatan rutin/harian:

- 1) Memimpin dan mengkoordinir pencatatan pelaporan kegiatan keuangan cabang.
- 2) Mengendalikan kestabilan likuiditas di kantor cabang.
- 3) Mengendalikan pengelolaan keuangan melalui DHK (Daftar Harian Kas) kantor cabang.
- 4) Memimpin penyusunan rencana kebutuhan secara fisik dan barang material di kantor cabang.

Kegiatan Berkala:

- 1) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja/program, anggaran dan laporan kantor cabang.
- 2) Memverifikasi pengelolaan keuangan melalui daftar harian bank kantor cabang.
- 3) Mengajukan surat kuasa untuk pengambilan uang di atas bawah kewenangan.
- 4) Mendampingi dan menyediakan data-data untuk kepentingan auditor internal atau auditor eksternal serta membuat laporan tindak lanjutnya.
- 5) Memimpin, memotivasi dan membina pegawai.
- 6) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM).

4. PA Keuangan dan Akuntansi

Kegiatan rutin:

- 1) Membuat laporan harian Bank.

- 2) Membuat nota debet kredit.
- 3) Membuat harian memorial.
- 4) Membuat laporan hasil usaha.
- 5) Membuat laporan data kontrol.
- 6) Membuat laporan car Ioan (Pinjaman lunak dalam bentuk uang)
- 7) Membuat laporan lump sum.
- 8) Membuat laporan OTM / Cash Pooling (Pengumpulan Dana)
- 9) Membuat laporan posisi keuangan.
- 10) Membuat laporan PPN (Pajak Penerimaan).
- 11) Menerima berkas klaim dari pelayanan.
- 12) Memverifikasi berkas klaim.
- 13) Memberikan nomor BKK (Bukti Kas Keluar) dan BKM (Bukti Kas Masuk).
- 14) Memastikan kelengkapan berkas yang dikirim ke kantor pusat.

5. Kasir

Kegiatan rutin/harian:

- 1) Membuat Surat Perintah Bayar (SPB) untuk Bank.
- 2) Membuat Surat Perintah Transfer (SPT).
- 3) Menulis Cek dan Bilyer Giro untuk Bank.
- 4) Menelfon Bank untuk mengetahui saldo harian hubungannya dengan korban.
- 5) Pergi ke Bank untuk pencairan atau menyetorkan uang yang tersisa.
- 6) Menerima setoran dari bagian akuntansi.

- 7) Menerima berkas klaim yang dibayar pada hari itu.
- 8) Menyiapkan uang pembayaran klaim.
- 9) Mengerjakan bukti pengeluaran kas/Bank.
- 10) Membayarkan klaim dan menunggu klien menghitungnya.
- 11) Mengerjakan bukti penerimaan kas /bank.
- 12) Konfirmasi jumlah klaim yang tersisa di Unit Pelayanan Klaim.
- 13) Membuat harian kas.
- 14) Menghitung sisa saldo.
- 15) Membuat laporan kas.
- 16) Melakukan wawancara dengan klimen.
- 17) Melengkapi dokumen dasar/voucer/LHP untuk BKM, BKK dan BBM.

Kegiatan Berkala:

- 1) Meminta salinan rekening Koran ke Bank.
- 2) Menyiapkan pengiriman dokumen keuangan secara mingguan (kas dan memorial).
- 3) Membuat bukti penyetoran uang ke kantor pusat jika terjadi kelebihan kas.
- 4) Membeli dan membuat laporan pemakaian materai.
- 5) Membuat stok materai, cek dan bilyet giro.

6. Kepala Unit SDM dan Umum

Kegiatan rutin:

- 1) Memimpin penyusunan rencana kebutuhan sarana fisik dan barang material di cabang seperti:

- Memsatikan lancarnya pelayanan yang menunjang kegiatan operasional kantor cabang.
- Mengendalikan pengadaan saran fisik dan barang material di cabang.

Kegiatan Berkala :

- 1) Memimpin, memotivasi dan membina karyawan/pegawai.
 - 2) Mengevaluasi dan menyetujui kebutuhan dari unit-unit lain terhadap jasa dan sarana penunjang lain yang harus disiapkan/disiagakan.
 - 3) Mengendalikan dan memastikan terselenggaranya pengelolaan administrasi kepegawaian.
 - 4) Mendampingi dan menyediakan data-data untuk kepentingan auditor internal maupun eksternal.
 - 5) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM).
7. PA Unit SDM dan Umum
- 1) Pelaksanaa administrasi bidang SDM dan umum dan menjaga kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang di kantor cabang.
 - 2) Membantu kepala cabang menyusun RKAP cabang.
 - 3) Bertanggung jawab atas kegiatan bidang SDM dan umum.
 - 4) Memelihara dan menjaga barang-barang inventaris kantor.

Kewenangannya adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran penerimaan dan pengeluaran perusahaan.
- 2) Terselenggaranya administrasi bidang SDM dan Umum dengan baik.

3) Terpeliharanya sarana dan prasarana perusahaan.

8. Kepala Unit PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)

Kegiatan Rutin/harian :

- 1) Mengkoordinir pelaksanaan operasional dan administrasi kegiatan PKBL di cabang.
- 2) Meneliti dan menilai proposal program kemitraan dan program bina lingkungan yang diterima cabang.
- 3) Memimpin kegiatan survey atas proposal program kemitraan dan bina lingkungan.

Kegiatan Berkala :

- 1) Mengkoordinir penyusunan pelaporan kegiatan PKBL di cabang.
- 2) Menyiapkan data yang diperlukan dalam kaitan penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang tahunan, khususnya bidang PKBL.
- 3) Melakukan inkasso kepada Mitra Binaan.
- 4) Memimpin entri data pembayaran pinjaman Mitra Binaan.
- 5) Memimpin pelaksanaan kegiatan pameran dan Diklat Mitra Binaan.
- 6) Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan dan pengadaan barang serta jasa untuk bidang PKBL.
- 7) Melakukan penelitian terhadap bawahan (SDM).

9. Kepala Unit Operasional

Kegiatan Rutin/Harian antara lain:

- 1) Memimpin dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan survey dan penyelesaian klaim/pembayaran santunan UU No.33 dan UU No.34 Tahun 1964 termasuk hak regres di kantor cabang yang bersangkutan.
- 2) Memonitoring pegawai dan membina bawahan.
- 3) Mengikuti dan memahami berita aktual pada umumnya khususnya bidang perasuransian.
- 4) Memberikan pendapat hukum.
- 5) Melakukan kajian hukum atas permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.
- 6) Melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapi perusahaan.
- 7) Mengadministrasi dokumen hukum yang meliputi perjanjian, peraturan intern dan ekstern yang berkaitan dengan bidang usaha perusahaan.

Kegiatan Berkala antara lain:

- 1) Memastikan terselenggaranya penanganan penyelesaian santunan UU No. 33 dan UU No. 34 Tahun 1964 di kantor cabang.
- 2) Memastikan terselenggaranya penanganan penyelesaian klaim di kantor cabang.
- 3) Memberikan petunjuk dan pengarahan kepada perwakilan-perwakilan dalam rangka penyelesaian dan administrasi klaim.

- 4) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM).
 - 5) Membuat perencanaan kerja tahunan (RKAP).
 - 6) Mengajukan persekot biaya survey dan pemberkasan serta mempertanggungjawabkan.
 - 7) Mendampingi dan menyediakan data-data untuk kepentingan auditor internal maupun eksternal.
 - 8) Mengkoordinir pengamanan lebaran, natal dan tahun baru.
 - 9) Membuat perencanaan kerja bulanan.
 - 10) Melakukan koordinasi dengan seluruh unit.
 - 11) Menyusun jadwal kegiatan penyuluhan di cabang.
 - 12) Membuat laporan kegiatan bidang hukum.
10. PA Pelayanan Operasional
- 1) Menerima dan meneliti berkas klaim dari klaimant dan petugas samsat.
 - 2) Melaksanakan entry data, menyelesaikan berkas dan mengirim berkas keluar daerah.
 - 3) Melakukan survey dan surat menyurat bidang klaim.
 - 4) Membuat laporan pengajuan, penyelesaian, pembayaran dan outstanding klaim serta disket ke kantor cabang.
 - 5) Mengarsip berkas-berkas klaim.
 - 6) Menerima pembayaran Iuran Wajib dari perusahaan Otobitas (PO).
 - 7) Membuat LHP Iuran Wajib dan menyetorkan ke kas perusahaan.
 - 8) Melaksanakan pengaihan ke PO-PO.

9) Membuat laporan penerimaan dan tunggakan setiap bulan.

11. PA Samsat Unit Operasional

Kegiatan Rutin/Harian antara lain:

- 1) Melakukan pengutipan SWDKLLJ dan IW (Iuran Wajib) di Samsat: SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)
- 1) Mengidentifikasi kendaraan bermotor sesuai penggolongan tariff SWDKLLJ dengan berkoordinasi dengan kepala bagian Regident POLRI sehubungan dengan proses penggolongan kendaraan, keterlambatan pengesahaan dan mutasi antar daeah.
- 2) Meneliti kebenaran proses pengenaan SW, KD (Kartu Denda) dan denda.
- 3) Memberi paraf pada notice yang sudah diteliti kebenaran penetapan SWDKLLJ.
- 4) Memberikan stiker kartu dana atau sertifikat pada saat pelunasan SWDKLLJ kepada pemilik kendaraan bermotor.

3.2. Data Khusus

3.2.1. Prosedur Pengajuan Santunan di PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta

Untuk prosedur pengajuan santunan kecelakaan, masyarakat dapat menghubungi Kantor Jasa Raharja terdekat guna memperoleh informasi awal santunan.

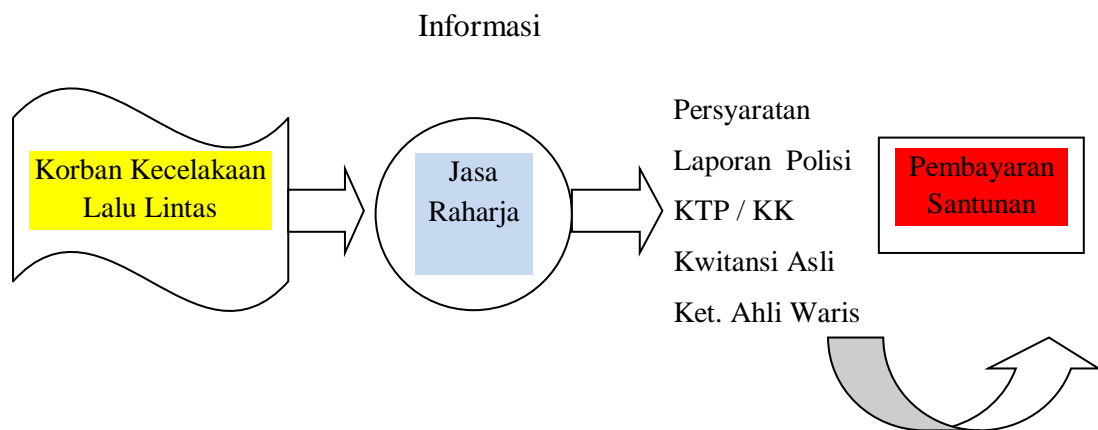
Jasa Raharja di Daerah Istimewa Yogyakarta terbagi menjadi 2 (dua) cabang yaitu Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dan KPJR (Kantor Pelayanan Jasa Raharja) Bantul. Jasa Raharja Cabang Yogyakarta hanya melayani pengajuan santunan korban yang mengalami kecelakaan khususnya di wilayah Kodya dan Sleman.

Sedangkan KPJR Bantul melayani pengajuan santunan korban kecelakaan wilayah Kulon Progo dan Gunung Kidul. Masyarakat yang mengalami kecelakaan diluar wilayah Yogyakarta dapat mengajukan santunan di Jasa Raharja Cabang Yogyakarta jika masyarakat tersebut berdomisili atau tinggal di wilayah Kodya dan Sleman.

Untuk masyarakat yang bukan domisili wilayah Kodya dan Sleman dan ingin mengajukan santunan Jasa Raharja Cabang Yogyakarta, Pihak Jasa Raharja akan menerima berkas klaim tersebut dan melimpahkan ke Pihak Jasa Raharja terdekat dengan wilayah tempat tinggal korban. Tentu prosesnya lebih lama karena Jasa Raharja Cabang Yogyakarta akan mengutamakan pengajuan santunan di wilayah Kodya dan Sleman. Untuk itu masyarakat dianjurkan untuk mengajukan santunan di Jasa Raharja terdekat dengan wilayah tempat tinggal mereka supaya prosesnya bisa lebih cepat.

Masyarakat kemudian melaporkan kejadian kecelakaan tersebut untuk mendapatkan laporan, diantaranya laporan kepolisian tentang kecelakaan lalu lintas dari Unit Lakalantas Polres setempat atau instansi berwenang lainnya, seperti PT KAI untuk pengguna kereta dan Syah Bandar untuk kapal laut serta

melengkapi persyaratan lainnya. Berikut gambar proses pengajuan santunan di PT Jasa Raharja.



Gambar: 3.2 Proses Pengurusan Santunan di PT Jasa Raharja

A. Persyaratan Pengajuan Santunan

a. Dokumen Dasar

- 1) Formulir pengajuan santunan
- 2) Formulir keterangan singkat kecelakaan
- 3) Formulir kesehatan korban
- 4) Keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia.

Dokumen dasar diberikan secara gratis oleh Jasa Raharja dan diisi oleh klaimen untuk dapat mengurus santunan kecelakaan.

b. Dokumen Pendukung yang harus dilengkapi:

- 1) Laporan Polisi

Laporan polisi diperoleh setelah korban melaporkan kejadian kecelakaan tersebut kemudian Polisi akan melakukan survei ke TKP

dan menerbitkan laporan beserta sketsa gambar untuk diserahkan kepada pihak Jasa Raharja sebagai bukti akurat.

2) Kuitansi biaya perawatan asli dari Rumah Sakit.

Kuitansi asli harus ditunjukkan klaiment kepada pihak Jasa Raharja sebagai bukti pembayaran yang sah yang nantinya akan diganti biaya perawatannya selama di rumah sakit oleh Jasa Raharja.

3) Fotokopi KTP korban.

KTP diperlukan sebagai identitas pengajuan santunan bahwa korban yang bersangkutan telah mengalami kecelakaan

4) Fotokopi KK

Digunakan jika korban yang mengalami kecelakaan masih dibawah umur 17 tahun dan belum mempunyai KTP sehingga santunan asuransinya diurus oleh keluarga korban yang namanya tercantum dalam KK.

5) Rekam Medis

Rekam medis diperoleh dari rumah sakit untuk mengetahui secara *detail* kondisi korban paska mengalami kecelakaan.

6) Fotokopi surat nikah untuk yang sudah menikah.

Surat nikah digunakan ketika korban meninggal dunia akibat kecelakaan dan santunannya dikuasakan kepada istri atau suami korban yang sah.

7) Fotokopi surat rujukan

Diperlukan sebagai syarat pengajuan santunan jika korban pindah atau ke Rumah Sakit lain yang biaya perawatannya tetap akan dijamin Jasa Raharja maksimal Rp 20.000.000-, dengan mengurangi biaya pada kuitansi sebelumnya.

8) Keterangan cacat tetap dari dokter jika korban mengalami cacat dan foto diri sendiri yang menunjukkan kondisi cacat tetap (jika korban mengalami cacat tetap)

Diperlukan sebagai bukti fisik bahwa korban benar-benar mengalami cacat tetap atau hilangnya fungsi anggota badan akibat kecelakaan. Contoh: amputasi, mengalami kebutaan.

9) Surat kematian (jika korban meninggal dunia)

Diperoleh dari rumah sakit atau dari kelurahan jika korban tidak dibawa ke rumah sakit.

10) Fotokopi KTP ahli waris (jika korban meninggal dunia)

Bukti bahwa keluarga yang ditinggalkan sebagai ahli waris penerima santunan yang sah. Yang berhak menerima santunan adalah keluarga inti.

11) Fotokopi buku tabungan.

Untuk mengganti biaya perawatan yang sebelumnya menggunakan biaya pribadi dan biaya tersebut ditransfer melalui nomor rekening korban sesuai kwitansi sah yang diberikan klaim kepada Jasa Raharja

b. Proses Pengisian Dokumen Santunan

- 1) Formulir tersebut diisi dengan jujur dan benar berdasarkan dokumen-dokumen yang dibawa. Selain diisi, dokumen tersebut juga harus dilampirkan, untuk itu sebaiknya di fotokopi terlebih dahulu untuk jaga-jaga sebelum diberikan ke rumah sakit.
- 2) Setelah selesai mengisi formulir, tulis identitas korban dan orang yang mengurus santunan kemudian formulir ditempel materai terlebih dahulu lalu ditandatangani bagian akhir formulir tersebut. Jika sudah selesai, maka formulir dikembalikan ke petugas Jasa Raharja dan akan di cek kelengkapan dan keutuhan informasinya. Pastikan dokumen untuk pengajuan santunan sudah lengkap, tahap selanjutnya dokumen akan di teliti oleh pihak Jasa Raharja dan pengajuan santunan tersebut akan segera diproses.
- 3) Jika telah diproses maka pihak yang mengajukan santunan akan dihubungi oleh Jasa Raharja kurang lebih 3 (tiga) hari apakah santunan tersebut di setujui atau tidak. Proses memerlukan waktu lama, tergantung banyaknya orang yang mengajukan santunan pada hari yang sama.
- 4) Jika dalam waktu lebih dari 3 (tiga hari) klaimen belum menerima sms atau informasi dari Jasa Raharja pengurus klaim bisa menelepon ke pihak Jasa Raharja untuk menanyakan berkas santunan yang telah diajukan dapat diterima atau tidaknya. Setelah berkas di setujui maka Pihak Jasa Raharja akan langsung mentransfer dana santunan tersebut

ke nomor rekening korban dan mengecek langsung kondisi korban di rumah sakit.

c. Ketentuan lain yang perlu diperhatikan

- 1) Hak santunan akan menjadi kadaluarsa jika pengurusan klaim diajukan dalam waktu lebih dari 6 (enam) bulan setelah terjadinya kecelakaan dan danasantunan dapat digunakan maksimal 1 (satu) tahun jika lebih dari 1 (satu) tahun maka korban wajib menggunakan biaya pribadi.

- 2) Biaya yang tidak ditanggung Jasa Rahrja yaitu biaya estetika.

Contoh: biaya kaki atau tangan palsu, biaya operasi kulit wajah, dan gigi.

d. SOP Penyelesaian Berkas Santunan PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta

Ada 3 (tiga) jenis berkas santunan PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta yaitu:

a. Jenis Berkas Santunan

1. Berkas Penerimaan

Berkas yang dijamin atau telah disetujui oleh Pihak Jasa Raharja dilihat dari kronologis kecelakaan karena korban menjadi pihak yang tertabrak kendaraan lain.

2. Berkas Penolakan

Berkas yang tidak dijamin oleh Pihak Jasa Raharja karena korban menjadi penyebab kecelakaan atau korban mengalami kecelakaan tunggal.

3. Berkas Suplesi

Berkas bayar yang kedua dikarenakan pihak korban membayar umum atau pribadi kemudian diajukan ke pihak Jasa Raharja sesuai pengurangan biaya kwitansi maksimal Rp 20.000.000-, maka dapat diklaimkan.

b. Proses Penyusunan Berkas Santunan

1. Penyusunan berkas klaim

1) Susunan berkasnya adalah sbb: BKK (Bukti Kas Keluar) 3 lembar, SPT (Surat Perintah Transfer) 3 lembar, LDPB (Lembar Disposisi Pengawal Berkas) 3 lembar, DP2S (Data Pendukung Penyelesaian Santunan) 1 lembar, Tanda Terima 1 lembar, dan 1 bendel berkas yang asli dan telah di stampel untuk bagian pelayanan, serta dua bendelnya untuk bagian keuangan. Berkas bendelan merupakan berkas lengkap klaimen yang terdiri dari formulir, kskk, laporan polisi, ktp, kk, rekam medis, kuitansi, dan fotokopi buku tabungan.

2) Setelah berkas disusun seperti diatas, maka berkas klaim tersebut diberikan kepada Kepala Unit Operasional, Kepala Unit Keuangan dan Akuntansi, serta Kepala Cabang untuk verifikasi bahwa berkas tersebut telah diproses dan dibayarkan.

2. Pembagian berkas klaim yang telah diverifikasi untuk bagian pelayanan dan keuangan

a. Bagian pelayanan

- 1 lembar BKK warna biru
- 1 lembar SPT Fotocopy

- 1 lembar LDPB asli
- 1 lembar DP2S
- 1 lembar tanda terima
- 1 bendel berkas pengajuan klaim (asli)

b. Bagian Keuangan

- 2 lembar BKK warna putih dan merah
- 2 lembar SPT (asli dan fotocopy)
- 2 lembar LDPB (asli)
- 2 lembar DP2S
- 2 bendel berkas pengajuan klaim (asli)

3. Pemberian stempel pada berkas klaim

- 1) Memberikan stempel Jasa Raharja pada Surat Perintah Transfer (SPT – dari bagian kasir)
- 2) Memberikan materai 6000 untuk jumlah nominal santunan $> 1.000.000$ dan materai 3000 untuk jumlah nominal santunan diatas 250.000 dan < 1000.000
- 3) Memberikan stempel lunas dan meminta tanda tangan kasir pada materai.

4. Pemberian stiker nama pada berkas santunan

- 1) Menempelkan stiker ke setiap berkas klaim untuk memudahkan unit pelayanan ketika mencari berkas yang telah dimasukkan ke gudang. Stiker ini berisikan informasi nomor berkas, nama korban dan no urut berkas.

5. Proses penyimpanan berkas klaim

- 1) Berkas klaim yang telah selesai diproses disimpan ke dalam box di gudang.
- 2) Penyimpanan berkas ke gudang dalam jangka waktu 1 tahun sedangkan berkas yang sudah lebih dari 5 tahun dimusnahkan.

3.2.2. Kendala-kendala dalam proses pengajuan santunan PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.

Kendala – kendala dalam proses pelaksanaan klaim asuransi pada Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Yogyakarta terbagi kedalam dua bagian, Pertama kendala internal berupa sistem komputer, printer dan mesin fotocopy yang sering error atau tidak berfungsi sehingga menghambat proses pengajuan klaim korban. Akibatnya klaimant harus menunggu lama dan kliment yang lain juga harus antri lebih lama.

Kedua kendala eksternal yakni kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat sehingga masyarakat belum mengerti tentang Jasa Raharja, rendahnya kesadaran warga untuk melakukan klaim atas santunan karena tidak terbiasa melakukan pengurusan administrasi dipemerintahan membuat mereka enggan melakukan klaim hak atas santunan.