

**ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMBAYARAN SANTUNAN
GANTI RUGI ATAS KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS
TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN JASA
ASURANSI PADA PT. JASA RAHARJA
CABANG MAKASSAR**



SKRIPSI

KARMILA ULFA

NIM 105730706114

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMBAYARAN SANTUNAN
GANTI RUGI ATAS KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS
TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN JASA
ASURANSI PADA PT. JASA RAHARJA
CABANG MAKASSAR**

SKRIPSI

Oleh

KARMILA ULFA

NIM 105730506114

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Pada Program Sarjana Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO HIDUP

Ketika mimpi indah tak pernah terwujud ‘Berdoalah’. Saat berlari mengejar angan yang tak pernah sampai ‘Berkerjalah’.

*“Hiduplah seakan – akan hari ini adalah hari terakhir kita.
Belajarlh seakan – akan kita akan hidup selamanya”*

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

Ayahanda dan Ibundaku tercinta dan adikku tercinta, dan terima kasih atas segala keringat, desah nafas, linangan air mata, untaian do’a, serta jutaan pengorbanan tak ternilai tuk mengais rezeki demi kesuksesan pendidikan.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Efektifitas Pelayanan Jasa Asuransi Pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar".

Nama Mahasiswa : Karmila Ulfa
No. Stambuk/NIM : 105730506114
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di periksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi Strata Satu (1) pada hari Sabtu Tanggal 25 Mei 2019 bertempat di Aula Mini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 25 Mei 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

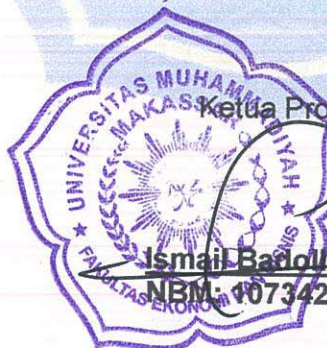
Moch. Aris Pasigai, SE., MM
NBM: 0008056301

Pembimbing II,

Abd. Salam, SE., M.Si. Ak.CA.CSP
NIDN: 0917128701

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi,



Ismail Badollahi, SE, M.Si, Ak., CA.CSP
NBM: 1073428



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. (0411) 860 132

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Karmila Ulfa, NIM 105730506114, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor :M, tanggal 20 Dzulhijjah 1440 H / 25 Mei 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

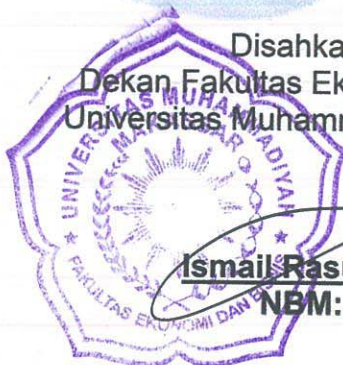
20 Dzulhijjah 1440 H
Makassar,

25 Mei 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
(Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE., MM (.....)
(WD 1 Fak. Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
2. Abd. Salam HB, SE. M. Si, Ak. CA. CSP (.....)
3. Linda Arisanty Razak, SE., M. Si. Ak. CA (.....)
4. Dr. H. Ansyarif Khalid, SE. M. Si. Ak. CA (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM

NBM: 903 078



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KARMILA ULFA

Stambuk : 105730506114

Jurusan : Akuntansi

Dengan Judul : "Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Efektifitas Pelayanan Jasa Asuransi Pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 25 Mei 2019

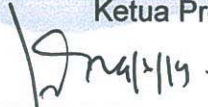
Yang Membuat Pernyataan,




KARMILA ULFA

Diketahui Oleh:


Dekan
Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903 078

Ketua Program Studi

Ismail Badollahi, SE., M.Si, Ak., CA., CSP
NBM: 107 3428

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Efektifitas Pelayanan Jasa Asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Darwis dan Ibunda Masrati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ismail Rasulong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Ismail Badollahi, SE., M.Si., Ak., CA., CSP, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Moch. Aris Pasigai, SE., MM, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Abd Salam HB, SE., M.Ak.CA selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak / Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongannya dalam aktivitas studi penulis.
9. Terimakasih teruntuk Dzulfadli Baharuddin yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fil Sabillil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamualaikum Wr. Wb

Makassar, Mei 2019

Penulis

ABSTRAK

KARMILA ULFA, 2019. Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Efektifitas Pelayanan Jasa Asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar, Skripsi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing pembimbing I Moch. Aris Pasigai dan pembimbing II Abd. Salam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) sistem dan prosedur pembayaran santunan ganti rugi 2) untuk mengetahui pelayanan jasa asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar. Peneliti menjadikan kedua hal tersebut sebagai tujuan penelitian karena peneliti ingin mengetahui lebih jauh terkait dengan sistem dan prosedur yang berlaku di PT. Jasa Raharja Cabang Makassar serta bentuk pelayanan jasa yang diterapkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggambarkan (*deskriptif*) Kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Sistem dan prosedur pembayaran santunan kecelakaan pada Jasa Raharja sudah memadai karena berdasarkan SOP 2) Tingkat Efektivitas Jasa Raharja sudah cukup Efektif.

Kata Kunci : Pembayaran Santunan, Efektifitas Pelayanan.



ABSTRACT

KARMILA ULFA, 2019. Analysis of systems and procedures for playing compensation for compensation for traffic accident victims for the effectiveness of insurance services at PT. Jasa Raharja Makassar Branch. Accounting Thesis Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Makassar. Guedid mentor Moch Aris Pasigai and II counselor Abd. Salam.

This study aims to find out 1) compensation payment system and procedure 2) To find out insurance services at PT. Jasa Raharja Makassar Branch. The researcher made both of these things as researchers wanted to know more about the systems and procedures that apply in PT. Jasa Raharja Makassar Branch and the form of service implemented. The type of research used is qualitative. The data analysis technique used was qualitative descriptive.

Based on the results of this study indicate that 1) The system and procedure for payment of accident compensation for Raharja service is adequate because it is based on SOP 2) The effectiveness of the Raharja service is effective.

Keywords : Payment of compensation, effectiveness of service.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAC.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Pengertian Sistem dan Prosedur	6
2. Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	6
3. Korban Kecelakaan Lalu Lintas.....	7

4. Ahli Waris.....	9
5. Efektivitas	10
6. Pelayanan.....	10
7. Klaim/ Santunan	11
B. Asuransi.....	11
1. Pengertian Asuransi	11
2. Fungsi Asuransi.....	14
3. Prinsip Dasar Asuransi.....	14
4. Fungsi dan Tujuan Asuransi.....	15
5. Jenis-Jenis Asuransi	17
6. Manfaat Asuransi	19
7. Asuransi Jasa Raharja	20
C. Asuransi Kecelakaan Diri	21
1. Pengertian Asuransi Kecelakaan Diri.....	21
2. Tujuan Asuransi Kecelakaan Diri	21
D. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Fikir	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Fokus Penelitian.....	28
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29

F. Definisi Operasional.....	29
G. Jenis Dan Sumber Data.....	30
H. Metode Analisis Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	33
A. Sejarah Umum PT. Jasa Raharja	33
B. Visi dan Misi.....	35
C. Struktur Organisasi	35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Biaya Santunan Korban Kecelakaan dan Efisiensi Pelayanan Jasa Asuransi PT. Jasa Raharja Cabang Makassar	50
C. Analisis Hasil Penelitian	52
D. Pembahasan	61
BAB VI PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Indikator Penilaian Efektivitas.....	31
Tabel 5.1 Besaran Jumlah Nilai Dana Santunan PT. Jasa Raharja Cabang Makassar Tahun 2018	47
Tabel 5.2 Rekapitulasi Pembayaran Klaim menurut Jenis Jaminan dan Sifat Cedera Periode 1/02/2018 - 31/10/2018	51
Tabel 5.3 Rekapitulasi Pembayaran Klaim menurut Jenis Jaminan dan Sifat Cedera Periode 01/01/2017 - 31/12/2017	52
Tabel 5.4 Pelayanan	53
Tabel 5.5 Asuransi	55
Tabel 5.6 Sistem dan Prosedur	58
Tabel 5.7 Tabulasi Hasil Jawaban.....	60



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1.Kerangka Fikir	27
4.1.Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Cabang Makassar	36
5.1.Sistem dan prosedur pembayaran santunan ganti rugi atas korban kecelakaan lalu lintas (Luka-luka)	45
5.2.Sistem dan prosedur pembayaran santunan ganti rugi atas korban kecelakaan lalu lintas (Meninggal Dunia)	46



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang asuransi terutama dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan suatu kebutuhan, setiap orang mengawali kegiatannya dengan menggunakan transportasi. Hal ini menyebabkan setiap orang menggunakan alat transportasi untuk melakukan kegiatannya. Melalui transportasi penduduk antara satu wilayah dengan wilayah lainnya dapat ikut merasakan hasil produksi yang rata maupun hasil pembangunan yang ada.

Kecelakaan Lalu Lintas di jalan raya bukanlah menjadi suatu yang baru, sejalan dengan bertambahnya kemajuan jaman dan teknologi. Dengan semakin bertambah banyaknya jumlah kendaraan bermotor, maka mengakibatkan padatnya arus lalu lintas di jalan raya.

Kecelakaan Lalu Lintas di jalan raya tentu saja dapat menimbulkan kerugian, antara lain yaitu korban jiwa maupun kehilangan harta benda. Pada saatnya pengemudi kendaraan bermotor yang menyebabkan korban kecelakaan lalu lintas adalah pihak yang akan bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan. Di dalam pertanggung jawaban ini dapat dialihkan kepada pihak lain yaitu perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi yang dimaksud adalah perusahaan asuransi Jasa Raharja yang didirikan berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 8 1965, yang sekarang sudah berubah bentuk menjadi Badan Usaha Milik Negara PT Asuransi Jasa Raharja (persero).

Kedudukan PT Asuransi Jasa Raharja (Persero) dalam Asuransi sosial kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Askel) adalah sebagai penanggung. Jadi yang memperoleh jaminan ganti rugi dari PT. Jasa raharja bukan hanya pemilik kendaraan tetapi pemakai kendaraan saat terjadi kecelakaan juga akan mendapatkan ganti rugi, baik itu berupa perawatan maupun santunan.

Pembayaran premi dalam program asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja di kenal dengan 2 (dua) bentuk yaitu luaran Wajib (IW) dan sumbangan wajib (SW). Iuran wajib dilaksanakan pada setiap penumpang yang menggunakan alat transportasi umum membayarkan iuran wajib yang disatukan dengan ongkos angkut padasaat membeli karcis atau membayar tarif angkutan dan pengutipan ini dilakukan oleh masing-masing pengelola alat transportasi tersebut. Sedangkan, pengutipan pada sumbangan wajib diambil pada saat pembayaran sumbangan wajib dilakukan setiap tahun dikantor samsat padasaat pendaftaran atau perpanjangan jagan STNK. Asuransi kerugian ini memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah dalam bentuk korban meninggal dunia, luka – luka cacat tetap.

Setiap orang yang menjadi korban mati atau cacat tetap akibat kecelakaan yang disebabkan oleh alat angkutan Lalu Lintas jalan, akan diberi ganti rugi kepadanya atau ahli warisnya sebesar jumlah yang ditentukan berdasarkan peraturan pemerintah. Oleh karena itu, PT. Jasa Raharja Cabang Makassar memberikan jaminan perlindungan berupa santunan asuransi Jasa Raharja yang besarnya antara lain:

1. Korban meninggal dunia Rp. 50.000.000
2. Korban Luka – luka Rp. 20.000.000

3. Korban Cacat tetap Rp. 50.000.000

4. Biaya penguburan Rp. 2.000.000

Risiko merupakan satu kata yang tidak dikehendaki setiap orang, padahal kenyataannya dalam kehidupan manusia pasti menghadapi risiko. Hanya saja, seberapa besar risiko yang akan dihadapi oleh setiap orang yang bersangkutan sangat tergantung dari aktifitas yang dilakukan. Jika hal ini terjadi tentu akan membawa dampak yang besar, apabila yang terkena musibah tersebut adalah tulang punggung keluarga. Mencermati risiko dapat datang setiap saat, maka risiko tersebut dapat dikelola dengan baik. Apabila risiko muncul untuk pihak yang terkena musibah tidak perlu risau, sebab segala kerugian dapat ditanggung oleh pihak pengelola risiko yang pada umumnya berbentuk badan usaha.

Adanya kenyataan tersebut, maka usaha di bidang perasuransian harus ditingkatkan baik jumlah perusahaan asuransi maupun produk Asuransinya. Pemerintah juga semakin memperluas lapangan pekerjaan serta lapangan usaha yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, perlu adanya suatu bentuk perusahaan jasa yang dapat digunakan untuk menerima, menghindari, mencegah, mengalihkan / membagi risiko yang dialami seseorang. Disinilah peranan asuransi sebagai sebuah lembaga yang memberikan perlindungan yang mungkin timbul setiap saat yang mengancam kelestarian pembangunan, karena semakin meningkatnya ancaman risiko yang dirasakan sangat mengganggu dan sulit untuk dihindari.

Keadaan perekonomian yang belum memungkinkan merupakan salah satu masalah yang mengakibatkan keberadaan suatu jaminan sosial,

menjadi tanggung jawab pemerintah yang sangat berat, maka dari itu dapat kita ketahui setiap tahunnya banyak korban kecelakaan lalu lintas sehingga korban berhak mendapat santunan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar adalah salah satu usaha BUMN yang selalu siap menghadapi segala macam tantangan dalam memasuki era globalisasi pasar bebas Asean. Perusahaan ini selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan segala aktivitasnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin mengangkat sebuah judul penelitian yaitu **“Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Efektifitas Pelayanan Jasa Asuransi Pada Jasa Raharja Cabang Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Kecelakaan Lalu Lintas?
2. Apakah pelayanan Jasa Asuransi pada PT Jasa Raharja Cabang Makassar sudah Efektif?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka secara operasional penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi.
2. Untuk mengetahui Pelayanan Jasa Asuransi Pada PT Jasa Raharja Cabang Makassar sudah efektif.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk menganalisa Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi atas korban kecelakaan lalu lintas terhadap efektifitas pelayanan jasa asuransi, Sehingga perusahaan mampu mengefisienkan asuransi yang harus dibayarkan terhadap korban kecelakaan .

b. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Sistem dan Posedur Pembayaran Santunan ganti rugi atas korban kecelakaan lalu lintas terhadap efektifitas pelayanan jasa asuransi. Penelitian ini juga bermanfaat bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian lanjutan terkait Sistem dan Pembayaran Santunan Ganti Rugi atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Sistem dan Prosedur

Sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya berbentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu (Jogiyanto H.M, 2003:34).

Menurut Wijana (2002:27) prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Prosedur merupakan suatu kegiatan yang tersusun yang di dalamnya terdapat beberapa kelompok atau perorangan yang dapat dilakukan berulang – ulang.

2. Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Maksud dari dana adalah uang yang terkumpul dari sumbangan wajib yang dibayar oleh pemilik atau perusahaan alat angkutan Lalu Lintas jalan, untuk menutup kerugian yang dikarenakan kecelakaan lalu lintas jalan kepada korban atau ahli waris.

Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan adalah sumbangan tahunan yang wajib di bayar oleh tiap pemilik atau pengusaha alat angkutan Lalu Lintas jalan. Jumlah sumbangan wajib tersebut ditentukan menurut materi sesuai tarif progresif.

3. Korban Kecelakaan Lalu Lintas

Korban menurut kamus Asuransi adalah orang, binatang dan sebagai yang menderita (mati dan sebagainya) akibat suatu kejadian, perbuatan jahat dan sebagainya. Menurut Undang-Undang No.34 Tahun 1964 pasal 4, yang disebut dengan korban dari kecelakaan lalu-lintas jalan adalah : "Setiap orang yang menjadi korban mati / cacat tetap akibat kecelakaan yang disebabkan oleh alat angkutan lalu-lintas jalan tersebut dalam pasal 1, dana akan memberi kerugian kepadanya / kepada ahli warisnya sebesar jumlah yang ditentukan berdasarkan Peraturan Pemerintah".

Korban kecelakaan lalu-lintas jalan adalah pihak ketiga, yaitu :

- a. Setiap orang yang berada di luar alat angkutan lalu-lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan, yang menjadi korban akibat kecelakaan dari Penggunaan alat angkutan lalu-lintas tersebut;
- b. Setiap orang / mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang ditumpangi dinyatakan bukan sebagai penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini penumpang kendaraan bermotor dan sepeda pribadi. Korban yang berhak menerima santunan dari PT.Jasa Raharja (Persero) adalah sebagai berikut :

- a. Menurut Undang-Undang No.33 Tahun 1964

Pada pasal 3 ayat 1, disebutkan bahwa ganti kerugian diberikan kepada penumpang yang sah dari penumpang kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan nasional dan kapal perusahaan perkapalan/pelayaran Nasional.

b. Menurut Undang-Undang No. 33 Tahun 1964

Pada pasal 1 ayat 1 Jo pasal 10 peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965, dijelaskan bahwa yang berhak mendapatkan ganti kerugian adalah setiap orang yang menjadi korban mati / cacat tetap akibat kecelakaan yang disebabkan oleh alat angkutan Lalu Lintas Jalan.

Kecelakaan menurut Wirjono Prodjodikoro adalah suatu kejadian yang tidak terduga, datangnya dari luar dengan kekerasan baik secara fisik maupun kimiawi, tidak disengaja penyebabnya, harus terlihat (bukan dari penyakit) diri ditambah yang seketika menyebabkan luka badan, cacat tetap / meninggal dunia yang sifatnya dan tempatnya tidak dapat ditentukan oleh dokter (polis asuransi kecelakaan diri PT. Jasa Raharja).

Menurut Rochim Ario Yusi (2003:17) menerangkan bahwa Undang-Undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, maka kecelakaan yang dimaksud adalah :

“Suatu peristiwa akibat dari penggunaan kendaraan bermotor sebagai angkutan jalan raya yang tidak dapat dihindarkan lagi oleh pemakai jalan lain maupun oleh pemilik / pengguna angkutan lalu-lintas jalan tersebut”.

Peristiwa yang dimaksudkan dalam kategori kecelakaan, misalnya dapat berupa sebuah tabrakan dari suatu kendaraan dengan kendaraan lain, ditabrak oleh kendaraan lain, menabrak orang lain, kecelakaan tabrak lari, dan sebagainya. Dimana akibat dari peristiwa tersebut akan menimbulkan kerugian bagi yang jadi korban maupun yang mengakibatkan kecelakaan tersebut.

Menurut Prakoso (2004:272), mengatakan bahwa kecelakaan mempunyai pengertian: “menjatuhi tubuh seseorang oleh suatu peristiwa yang datangnya dari luar secara tiba-tiba”. Oleh karena itu, seseorang yang menjadi korban kecelakaan lalu-lintas jalan raya dilindungi oleh pihak pemerintah yang diwakili oleh PT. Jasa Raharja (Persero). Para korban kecelakaan tersebut berhak mengajukan permintaan atau permohonan untuk mendapatkan dana santunan kecelakaan lalu-lintas jalan raya pada kantor perwakilan Jasa Raharja yang berada di tempat kecelakaan itu terjadi maupun yang berada di daerah dimana korban atau ahli waris korban bertempat tinggal.

4. Ahli waris

a. Ketentuan Ahli Waris.

Dalam hal korban meninggal dunia, maka santunan meninggal dunia diserahkan langsung kepada ahli waris korban yang sah, yaitu :

- 1) Janda atau dudanya yang sah.
- 2) Dalam hal tidak ada janda/dudanya yang sah, kepada anak-anaknya yang sah.
- 3) Dalam hal tidak ada janda/dudanya dan anak-anaknya yang sah kepada orang tuanya yang sah.

b. Disamakan kedudukannya dengan anak dan orang tua sah.

- 1) Pengertian dari anak dan orang tua sah tidak selalu pengertian anak kandung dan orang tua kandung, akan tetapi anak tiri dan orang tua tiri disamakan kedudukannya sebagai ahli waris sah.

- 2) Demikian juga anak angkat dan orang tua angkat disamakan kedudukannya sebagai ahli waris sah apabila telah mendapat putusan dari pengadilan Negeri atau instansi berwenang lainnya.

5. Efektivitas

Efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli organisasi dan manajemen memiliki makna yang berbeda yang bergantung pada kerangka acuan yang dipergunakan. Menurut Winarno Surahmat (1998;38). Efektivitas adalah keadaan yang menunjukkan sejauh mana apa yang diinginkan dapat terlaksana atau dapat tercapai.

Hessel (2015;138) menekankan pentingnya efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Sedangkan Miller (2014;292) dalam Heseel (2015;139) Mengemukakan bahwa efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut bahwa efektivitas merupakan suatu kegiatan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dahulu.

6. Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir (2002;128) pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dengan melakukan serangkaian kegiatan. Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001;152) pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan

secara adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kepuasan bagi yang menerimanya.

7. Klaim/Santunan

Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atau mempunyai atas sesuatu. Santunan adalah sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Sedangkan kecelakaan (*accident*) adalah peristiwa tak terduga yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungan, atau yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungan, atau menyebabkan cedera seseorang.

B. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan karena melalui asuransi dapat dihimpun dana besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan, disamping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi (Triandaru dkk, 2016).

Asuransi menurut pandangan bisnis, adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima / menjual jasa, pemindahan resiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagai resiko (*sharing of risk*) diantara sejumlah nasabahnya. Selain itu Asuransi juga merupakan lembaga keuangan bukan Bank, yang kegiatannya menghimpun dana (berupa premi) dari masyarakat yang kemudian

menginvestasikan dana itu dalam berbagai kegiatan ekonomi (perusahaan). (Darmawi, 2014:2).

Menurut Prodjodikoro (2013), Asuransi adalah sebuah persetujuan yang dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang sebagai pengganti kerugian, yang mungkin diderita oleh yang dijamin, karena diakibatkan dari suatu peristiwa yang belum jelas.

Sula (2014), berpendapat bahwa asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang beresiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi.

Di negara Indonesia, selain istilah asuransi dipergunakan juga istilah pertanggungan. Pemakaian kedua istilah itu tampaknya mengikuti istilah dalam bahasa Belanda, yaitu *Assurantie* (asuransi) dan *Verzekering* (pertanggungan). Memang asuransi di Indonesia berasal dari negara Belanda. Di Inggris digunakan istilah *Insurance dan Assurance* yang mempunyai pengertian yang sama. Istilah *Insurance* digunakan untuk asuransi kerugian, sedangkan *Assurance* digunakan untuk asuransi jiwa (Purba,2012:40). Asuransi timbul, karena tuntutan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia yang ada, baik di dalam individunya sendiri maupun lingkungan kelompoknya yang ada. Manusia dihadapkan pada suatu masalah yang ada dan tidak menentu. Mungkin itu menguntungkan, tetapi juga sebaliknya merugikan.

Selain itu, pengertian Asuransi dapat diberikan dari berbagai sudut pandang, yaitu:

1. Dalam pandangan ekonomi, Asuransi merupakan suatu metode mengurangi resiko dengan jalan memindahkan dan mengkombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan (financial).
2. Dari sudut pandang hukum, Asuransi merupakan kontrak (perjanjian) pertanggungansian resiko antara tergantung dengan penanggung.
3. Menurut pandangan bisnis, Asuransi adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima / menjual jasa, pemindahan resiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagai resiko diantara sejumlah besar nasabahnya.
4. Dari sudut pandang social, asuransi didefinisikan sebagai organisasi social yang menerima pemindahan resiko dan mengumpulkan dana dari anggota – anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing – masing anggota tersebut.
5. Dalam pandangan matematika, Asuransi merupakan aplikasi matematika dalam memperhitungkan biaya dan faedah pertanggungansian resiko.

Berdasarkan pengertian asuransi di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi merupakan suatu perjanjian. Perjanjian asuransi itu bersifat konsensualisme / perjanjian pertanggungansian, dapat dikatakan sah apabila berdasarkan kata sepakat antara para pihak dan lebih menekankan persesuaian kehendak sebagai inti dari hukum perjanjian. Konsekuensinya adalah adanya suatu perjanjian tidak perlu ada formalitas lain, dimana perjanjian dianggap sudah terbentuk ketika ada kesepakatan. Kesepakatan mengandung arti

bahwa para pihak saling menyatakan kehendak masing-masing untuk menetapkan suatu perjanjian/pernyataan, dimana pihak yang satu bersesuaian dengan pernyataan pihak yang lain dengan tanpa adanya suatu unsur pemaksaan.

2. Fungsi Asuransi

Menurut Danarti (2011:15) fungsi asuransi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Transfer Resiko

Dengan membayar premi yang relatif kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (resiko) ke perusahaan asuransi.

b) Kumpulan Dana

Premi yang diterima akan dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar resiko yang terjadi.

3. Prinsip Dasar Asuransi

Ada enam prinsip dasar asuransiyaitu :

a. *Insurable Interest*

Hak untuk mengansuransikan, yang timbul dari suatu hubungan keuangan antara tertanggung dengan yang diasuransikan dan diakui secara hukum.

b. *Utmost Good Faith*

Suatu tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap, semua fakta yang material mengenai sesuatu yang akan diasuransikan baik diminta maupun tidak.

c. *Proximate Cause*

Suatu penyebab aktif, efisien yang menimbulkan rangkaian kejadian yang menimbulkan suatu akibat tanpa adanya intervensi suatu yang mulai dan secara aktif dari sumber yang baru dan independen.

d. Indemnity

Suatu mekanisme dimana penanggung menyediakan kompensasi *financial* dalam upayanya menempatkan tertanggung dalam posisi keuangan yang ia miliki sesaat sebelum terjadinya kerugian.

e. Subrogation

Pengalihan hak tuntutan dari tertanggung kepada penanggung setelah klaim dibayar.

f. Contribution

Hak penanggung untuk mengajak penanggung lainnya yang sama-sama menanggung, tetapi tidak harus sama kewajibannya terhadap tertanggung untuk ikut memberikan indemnity.

4. Fungsi dan Tujuan Asuransi

Menurut Hartono (2008), Asuransi atau pertanggungan adalah suatu guna menanggulangi adanya risiko. Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan, sebab melalui asuransi dapat dihimpun dana yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan, disamping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi, karena sesungguhnya asuransi bertujuan untuk memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian seseorang yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa yang tidak di duga sebelumnya.

Menurut Supriatna (2013), bahwa tujuan asuransi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang diderita suatu pihak.
- b. Meningkatkan efisiensi, karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak waktu.
- c. Pemerataan biaya, yaitu cukup hanya dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti/ membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak pasti.
- d. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan perlindungan atas agunan yang diberikan oleh pinjaman uang.

Fungsi utama asuransi adalah sebagai berikut:

- a. Pengalihan Risiko

Sebagai sarana atau mekanisme pengalihan kemungkinan resiko / kerugian dari tertanggung sebagai "*Original Risk Bearer*" kepada satu atau beberapa penanggung.

- b. Penghimpun Dana

Sebagai penghimpun dana dari masyarakat yang akan dibayarkan kepada mereka yang mengalami musibah, dana yang dihimpun berupa premi-premi atau biaya berasuransi yang dibayar oleh tertanggung kepada penanggung.

- c. Premi Seimbang

Untuk mengatur sedemikian rupa sehingga pembayaran premi yang dilakukan oleh masing-masing tertanggung adalah seimbang dan

wajar dibandingkan dengan resiko yang dialihkannya kepada penanggung.

5. Jenis-jenis Asuransi

Perusahaan asuransi membuat kebijakan pengelompokan asuransi sesuai dengan fokus dan resiko untuk mereka. Hal ini memberikan ukuran keseragaman dalam resiko yang ditutupi oleh jenis kebijakan, yang pada gilirannya memungkinkan perusahaan asuransi untuk mengantisipasi potensi kerugian dan menetapkan premi yang sesuai. Bentuk yang paling umum dari kebijakan jenis-jenis asuransi yaitu:

a. Asuransi Jiwa

Menurut Purwosutjito, asuransi jiwa adalah perjanjian timbale balik antara penutup (pengambil) asuransi dengan penanggung, dengan mana penutup (pengambil) asuransi mengikatkan diri selama jalannya pertanggungan membayar uang premi kepada penanggung, sedangkan penanggung sebagai akibat langsung dari meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan, menfikatkan diri untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk oleh penutup (pengambil) asuransi sebagai penikmatnya.

b. Asuransi Kendaraan

Asuransi kendaraan merupakan salah satu produk asuransi umum. Asuransi kendaraan yang paling populer di Indonesia adalah jenis Asuransi mobil yang fokus terhadap tanggungan cedera kepada orang lain atau terhadap kerusakan kendaraan orang lain yang

disebabkan oleh si tertanggung. Asuransi ini juga bias membayar kehilangan atau kerusakan kendaraan bermotor tertanggung.

c. Asuransi Sosial

Asuransi sosial merupakan asuransi yang menyediakan jaminan sosial bagi anggota masyarakat secara lokal. Regional maupun nasional. Berarti asuransi sosial menyangkut kepentingan masyarakat.

Asuransi Sosial bertujuan menyediakan jaminan sosial berupa santunan kepada anggota masyarakat yang menderita kerugian yang disebabkan oleh suatu musibah. Untuk menyediakan jaminan sosial diperlukan dana. Dan dana itu dihimpun dari masyarakat yang ikut ambil bagian di dalam sistem jaminan sosial itu berupa iuran wajib (premi). Yang berhak melakukan pemungutan iuran itu adalah badan atau lembaga yang berwenang. Menurut Hartono (2008), asuransi sosial mempunyai ciri - ciri sebagai berikut:

- 1) Penanggung (biasanya suatu organisasi dibawah wewenang pemerintah).
- 2) Tertanggung (biasanya masyarakat luar anggota/golongan masyarakat tertentu).
- 3) Risiko (suatu kerugian yang sudah diatur dan ditentukan lebih dahulu).
- 4) Wajib (berdasarkan suatu ketentuan undang-undang atau peraturan lain).

d. Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan adalah salah satu jenis produk asuransi dimana pihak penanggung menjamin biaya kesehatan dan perawatan pihak tertanggung atau nasabah apabila pihak tersebut mengalami gangguan kesehatan seperti sakit atau yang disebabkan oleh kecelakaan.

6. Manfaat Asuransi

Mekanisme perlindungan asuransi sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya bagi mereka yang menjalani aktivitas bisnis yang penuh dengan resiko masa yang akan datang. Berikut merupakan beberapa manfaat asuransi bagi masyarakat yang dikemukakan oleh M. Nur Rianto (2012:213).

a. Memberikan rasa aman dan perlindungan

Polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin akan timbul di masa akan datang. Jika resiko tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung berhak mendapatkan penggantian kerugian sebesar polis yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.

c. Asuransi dapat berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan.

Premi yang dibayarkan oleh pihak tertanggung setiap periodenya memiliki substansi yang sama dengan tabungan.

d. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil. Prinsip keadilan di perhitungkan dengan matang untuk menentukan nilai pertanggung

dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara periodik dengan memerhatikan secara cermat faktor-faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut.

- e. Membantu meningkatkan kegiatan usaha. Investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani oleh risiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh beberapa hal.
- f. Asuransi dapat bermanfaat sebagai alat pembayaran risiko Risiko yang seharusnya yang ditanggung oleh tertanggung ikut tertanggung ikut dibebankan juga pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.

7. Asuransi Jasa Raharja

Asuransi Jasa Raharja merupakan salah satu bagian dari asuransi sosial yang ada di Indonesia. "Jasa Raharja adalah salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang Asuransi kecelakaan, dan operasionalisasi usahanya merupakan implementasi dari Undang-Undang No. 33 (pertanggungan kecelakaan lalu lintas)."

PT. Asuransi Jasa Raharja yang telah berubah nama menjadi PT. Jasa Raharja atas keputusan rapat direksi perusahaan pada tahun 1997 dengan tujuan yaitu mengelola dana-dana yang berasal dari masyarakat dalam bentuk jaminan perlindungan sosial untuk diberikan kembali kepada masyarakat luas yang menjadi korban kecelakaan.

PT. Jasa Raharja mempunyai tugas untuk member santunan pada korban kecelakaan lalu lintas. Adapun tugas PT. Jasa Raharja adalah menyelenggarakan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Juntco peraturan pemerintah No. 18 Tahun

1965 tentang ketentuan-ketentuan pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

C. Asuransi Kecelakaan Diri

1. Pengertian Asuransi Kecelakaan Diri

Menurut Prihantoro (2011:101) Asuransi kecelakaan diri adalah suatu asuransi yang benda pertanggungannya adalah diri badan tertanggung. Dalam Asuransi kecelakaan ditetapkan sejumlah dana yang akan diberikan oleh penanggung kepada tertanggung apabila tertanggung ditimpa oleh kecelakaan. Karena tingkat penderitaan yang disebabkan oleh kecelakaan. Karena tingkat penderitaan yang disebabkan oleh kecelakaan bermacam-macam, ringan, sedang, berat, cacat, permanen, bahkan meninggal, tentu sangat sulit untuk menentukan jumlah uang tanggungan untuk berbagai tingkat dan macam penderitaan.

2. Tujuan Asuransi Kecelakaan Diri

Tujuan asuransi kecelakaan menurut Prihantoro (2011) adalah untuk memberikan jaminan kepada seseorang bahwa ia atau ahli warisnya akan memperoleh santunan sebagai kompensasi dari suatu kerugian yang dideritanya, yang diakibatkan oleh kecelakaan.

Imam Musjab (2010) memberikan jaminan terhadap risiko kematian, cacat tetap, dan biaya perawatan atau pengobatan yang disebabkan oleh kecelakaan. Kejadian atau peristiwa yang mengandung unsur kekerasan baik yang bersifat fisik maupun kimia dari luar secara tiba-tiba yang mengakibatkan luka atau cedera badan termasuk

keracunan karena terhidup gas atau uap beracun. Mati lemas atau tenggelam perlu diberi jaminan yang disebut asuransi kecelakaan diri.

D. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis ganti rugi atas korban kecelakaan lalu lintas terhadap efektifitas pelayanan jasa asuransi adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Tri puji astuti, Rinitami Njatrijani, Herni widanarti (2018) Jurnal Emba Vol.5, No. 3	Asuransi kecelakaan diri (personal accident) pada PT. Allians utama Indonesia terhadap pengguna jasa transportasi Go-jek di wilayah Jakarta,	Metode analisis kualitatif	Dengan adanya asuransi kecelakaan diri bagi pengguna jasa Go-jek maka setiap pengguna jasa transportasi yang mengalami kecelakaan lalu lintas dalam bentuk korban meninggal, luka-luka, cacat tetap berhak mendapatkan dana santunan kecelakaan penumpang atau ganti kerugian.
2.	Ratna Dewi, Imam Jauhari, Sry Walny Rahayu (2017)		Penelitian kualitatif	Bentuk perlindungan PT. Jasa Raharja (Persero) kepada korban/ahli waris akibat kecelakaan angkutan Lalu Lintas Jalan di Banda Aceh sudah cukup memadai dan sesuai dngan Undang-undang dan Peraturan pemerintah yang berlaku.

3.	Fahrul Rozy Nasution (2012)		Metode yang digunakan peneliti yaitu kualitatif	Pelaksanaan Program Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan memiliki peranan dan tanggung jawab yang sangat penting di dalam melaksanakan pemberian santunan asuransi, di mana dana santunan tersebut di ambil dari sumbangan wajib pemilik kendaraan bermotor yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, berupa meninggal dunia, luka-luka atau cacat.
4.	Paulus Indra Yudha, Rinitami Njatrijani, Sartika Nanda Lestari (2018) Jurnal Emba Vol. 5, No. 2	implementasi tanggung jawab perusahaan asuransi sosial jasa raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya (studi jasa raharja perwakilan magelang),	Metode yuridis empiris	Upaya perusahaan dalam pemberian layanan santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan sudah cukup baik, dimana pada untuk melakukan tanggung jawabnya perusahaan ini menghimpun dana pertanggungan melalui iuran wajib dan sumbangan wajib yang kemudian disalurkan kembali ke masyarakat.

5.	Nova Kristina (2015) Jurnal Emba Vol. 2, No.2	Pelaksanaan pemberian asuransi terhadap korban Kecelakaan lalu lintas oleh pt. Jasa raharja Di kota pekanbaru,	Metode analisis kuantitatif	Pelaksanaan Pemberian Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas oleh PT. Jasa Raharja belum terlaksanadengan baik dan belum sesuaidengan ketentuan-ketentuan yangdiatur Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang DanaKecelakaan Lalu Lintas Jalankarena masih banyak korban yangmerasa sulit nya birokrasi didalampengurusan santunan dan tidaktepatnya waktu didalam pencairandana santunan.
6.	Enny Noegraheni dan Anintia Jayasari. Vol. 5 No.2 2014	Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja Dengan Metode Servqual.	Metode Kuantitatif Deskriptif.	Keseluruhantingkat kepuasan korban kecelakaan terhadap pelayanan perusahaan asuransi Jasa Raharja berada pada level tidak puas.
7.	Safitri Wulandari. (2015)	Pelaksanaan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Yogyakarta Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	Metode Yudiris Empiris.	PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Yogyakarta menjalankan tugasnya dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk santunan.

8.	Ellisa Octaviani (2013)	Efektivitas pelayanan pembayaran santunan dan manfaat santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Lampung.	Metode Kuantitatif Deskriptif.	Pelayanan pembayaran santunan oleh PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Lampung telah terselenggara dengan efektivitas dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
9.	Reika Happy Sugiastuti, Moch. Dzulkriom, dan Dwiatmanto (2014) Jurnal Emba Vol.13 No. 1	Analisis sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan dalam upaya meningkatkan pengendalian intern (studi kasus pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor perwakilan Malang).	Metode kualitatif Deskriptif.	Sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (Persero) kantor Perwakilan Malang sebagian sudah mendukung dalam upaya meningkatkan pengendalian intern.
10.	Melda Ria Yanti (2017)		Penelitian Kualitatif, pelaksanaan kualitas pelayanan	Pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) kota pecan baru masih kurang maksimal, seperti kurangnya pelatihan kepemimpinan sumber daya manusia perlu ditingkatkan.

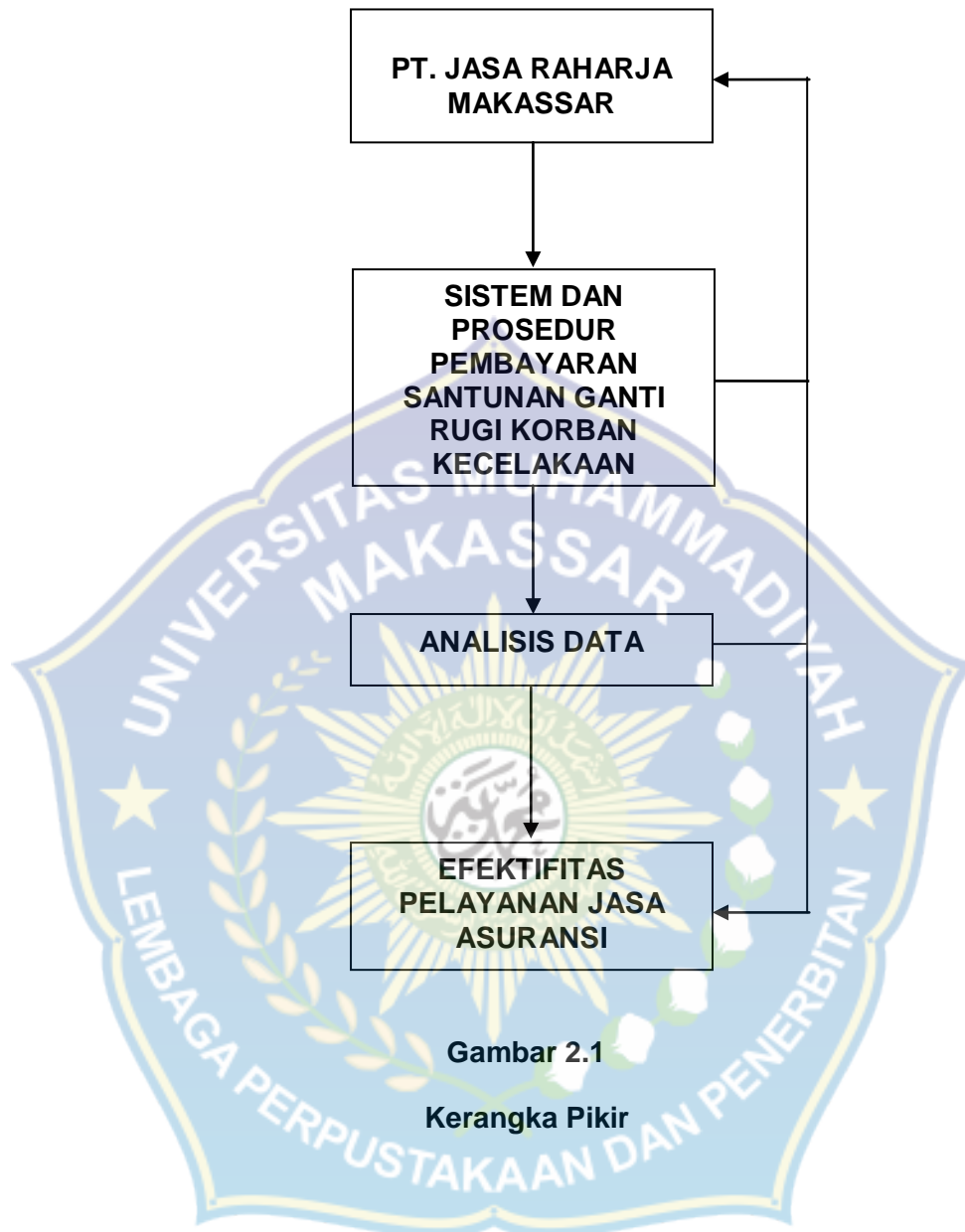
E. Kerangka Fikir

Asuransi Jasa Raharja merupakan perusahaan perseroan (persero) yang dimiliki oleh negara. Asuransi Jasa Raharja bergerak di bidang sosial, khususnya menangani tentang masalah-masalah angkutan umum yang ada

di Indonesia. Ada tiga dasar hukum yang melandasi berdirinya asuransi Jasa Raharja. Peraturan pertama adalah Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 yang mengatur tentang pendirian atau pembuatan asuransi Jasa Raharja. Dasar hukum yang kedua adalah surat keputusan dari Menteri Keuangan Nomor KEP-750/MK/IV/11/1970 pada tanggal 18 November 1970 mengenai asuransi Jasa Raharja sebagai usaha yang dimiliki oleh negara. Dasar hukum yang ketiga adalah Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 yang menjelaskan mengenai pengalihan perusahaan asuransi Jasa raharja dari bentuk perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (Persero).

Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan alat angkutan penumpang umum dan lalu lintas jalan, selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan menerapkan konsep pelayanan PRIME (Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati).





Gambar 2.1

Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian mengenai Analisis Tentang Bagaimana Sistem Dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas dan sejauh mana Efektifitas Pelayanan Jasa Asuransi Pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar.

Penelitian ini menggunakan Jenis data analisis kualitatif (*Deskriptif*). Kualitatif adalah teknik analisis data dengan menggunakan data – data yang berbentuk angka. Teknik ini biasa disebut dengan analisa statistik. Model matematika, dan model – model tertentu lainnya.

B. Fokus Penelitian

Penelitian fokus pada Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas Terhadap Efektifitas Pelayanan Jasa Asuransi Pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar.

C. Lokasi dan Waktu penelitian

Perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah PT. Jasa Raharja Cabang Makassar. Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan dimulai bulan April sampai dengan bulan Mei 2018.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Wincent

(2005). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang ada di PT. Jasa Raharja bagian pelayanan santunan, dan sampelnya sebanyak 3 orang.

E. Teknik pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian pustaka (*library research*). Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji buku-buku dan macam media penulisan lainnya yang ilmiah, dimaksudkan untuk menambah referensi pendukung tentang teori-teori ilmiah yang dapat berkaitan dengan topic penelitian dalam rangka penyusunan laporan.
2. Penelitian lapangan (*Field Research*)
 - a) Observasi, yaitu pengambilan data dengan melihat secara langsung tanpa ada pertolongan alat standar.
 - b) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antar penanya dan dipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview gulde* atau panduan wawancara.
 - c) Daftar pertanyaan yaitu pengumpulan data dengan memberi daftar pernyataan saecara langsung kepada bagian yang terkait dal pelayanan santunan.

F. Definisi Operasional

Menurut sugiyono (2012:31), definisi operasioanal adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Definisi Operasional menjelaskan cara tertentu yang sama

yang digunakan untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Definisi Variabel yang dikemukakan dalam penyusunan skripsi penelitian ini adalah:

1. Sistem dan Prosedur adalah penyelenggaraan yang teratur atas kegiatan yang saling terkait, serta dengan prosedur yang berhubungan dengan itu, dalam rangka menerapkan dan mempermudah pelaksanaan suatu kegiatan utama suatu organisasi.
2. Efektifitas pelayanan yaitu pemanfaatan sumber daya, saran dan prasaran dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.
3. Asuransi merupakan sebuah persetujuan yang dimana pihak menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin untuk menerima sejumlah uang.

G. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Data Kualitatif adalah jenis data yang digunakan untuk menyelidiki objek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak, melalui keterangan-keterangan secara tertulis. Dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara maupun jawaban responden melalui kuesioner yang diolah dalam bentuk angka dan berhubungan dengan pembahasan.

2. Sumber Data

- a) Data primer, peneliti meneliti secara langsung pada obyek penelitian dengan cara mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan, dan pegawai.
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari perusahaan melalui catatan atau dokumen mengenai pencatatan penelitian terkait dengan prosedur dan sistem pembayaran santunan Ganti Rugi atas korban kecelakaan Lalu Lintas.

H. Metode Alat Analisis

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Analisis Deskriptif Kualitatif yaitu:

- a. Metode Deskriptif adalah salah satu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (Best, 1982:119).
- b. Metode Kualitatif yaitu metode yang menilai adanya kaitan antara variabel Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan dengan tingkat Efektivitas Pelayanan Jasa Asuransi. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner untuk menilai tingkat efektivitas dengan pengujian data menggunakan analisa statistik. Hasil kuesioner dari responden akan disajikan dalam bentuk tabel, adapun langkah-langkanya adalah sebagai berikut:
 - 1. Menghitung indikator jumlah jawaban “Ya” dan jumlah jawaban “Tidak”.
 - 2. Membagi jumlah masing-masing jabatan tersebut dengan total seluruh jawaban dan dikalikan dengan 100%.

Menurut *Sir John Hicks* (2014) Efektivitas merupakan pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan dengan pencapaian kepuasan pelayanan yang di ukur dengan cara membandingkan output

anggaran atau seharusnya dengan realisasinya sistem dan prosedur pembayaran santunan ganti rugi korban kecelakaan lalu lintas terhadap efektifitas pelayanan jasa asuransi maka dapat digunakan dengan sebagai berikut:

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Jumlah Jawaban}}{\text{Total Pertanyaan}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan formula tersebut diinterprestasikan dengan menggunakan indikator (menurut Champin:2011) seperti tabel berikut:

Tabel 3.1
Indikator Penilaian Efektifitas

No	Indikator (%)	Penilaian
1	0 – 25%	Kurang efektif (KE)
2	26 – 50%	Cukup efektif (CE)
3	51 -75%	Efektif (E)
4	76 – 100%	Sangat efektif (SE)

Champin : 2011

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Umum PT. Jasa Raharja

PT. Jasa Raharja adalah salah satu perusahaan asuransi kerugian yang eksistensi yang berdiri pada tahun 1958 berdasarkan undang-undang no 86 tentang nasionalisasi perusahaan milik belanda, kemudian peraturan pemerintah no 15 tahun 1961 tentang pendirian perusahaan Negara asuransi Eka karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan bergerak dalam bidang usaha perasuransi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah no 8 tahun 1965, terhitung sejak 1 Januari 1965 dibentuk sebuah badan hukum baru dengan nama "Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja". Perusahaan ini memiliki tugas khusus mengelola pelaksanaan Undang-undang No.33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang, yang menyantuni korban kecelakaan penumpang darat, laut, dan udara, dan Undang-undang No.34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, yang menyantuni Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan akibat berkendara bermotor, kereta api.

Kemudian 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 No.9 tahun 1969 tentang bentuk-bentuk Badan Usaha Milik Negara.

Mengingat usaha yang ditangani Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka pada tahun 1980 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.39 tahun 1980 tentang pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian "Jasa Raharja" menjadi Perusahaan Perseroan tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi perusahaan perseroan (persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Kemudian pendiriannya dengan Akta Notaris Imas Fatimah, SH No.1 tanggal 1 Agustus 2012 yang dibuat dihadapan Julius Purnawan SH.,M,Si., notaries di Jakarta. Kemudian Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah No.73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran Undang-undang No.2 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 diterbitkan Undang-undang No.2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, terhitung mulai 1 Januari 1994, Jasa Raharja melepaskan usaha nonwajib dan *surety bond* untuk lebih fokus menjalankan program Asuransi Sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam Undang-undang No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam Undang-undang No.34 tahun 1964.

B. Visi dan Misi

a. Visi

Visi PT. Jasa Raharja adalah "Menjadi perusahaan terkemuka di bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi wajib sejarah 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 penyelenggaraan 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 memperdayakan potensi sumber daya bagi kesinambungan dan kelestarian lingkungan.

C. Struktur Organisasi

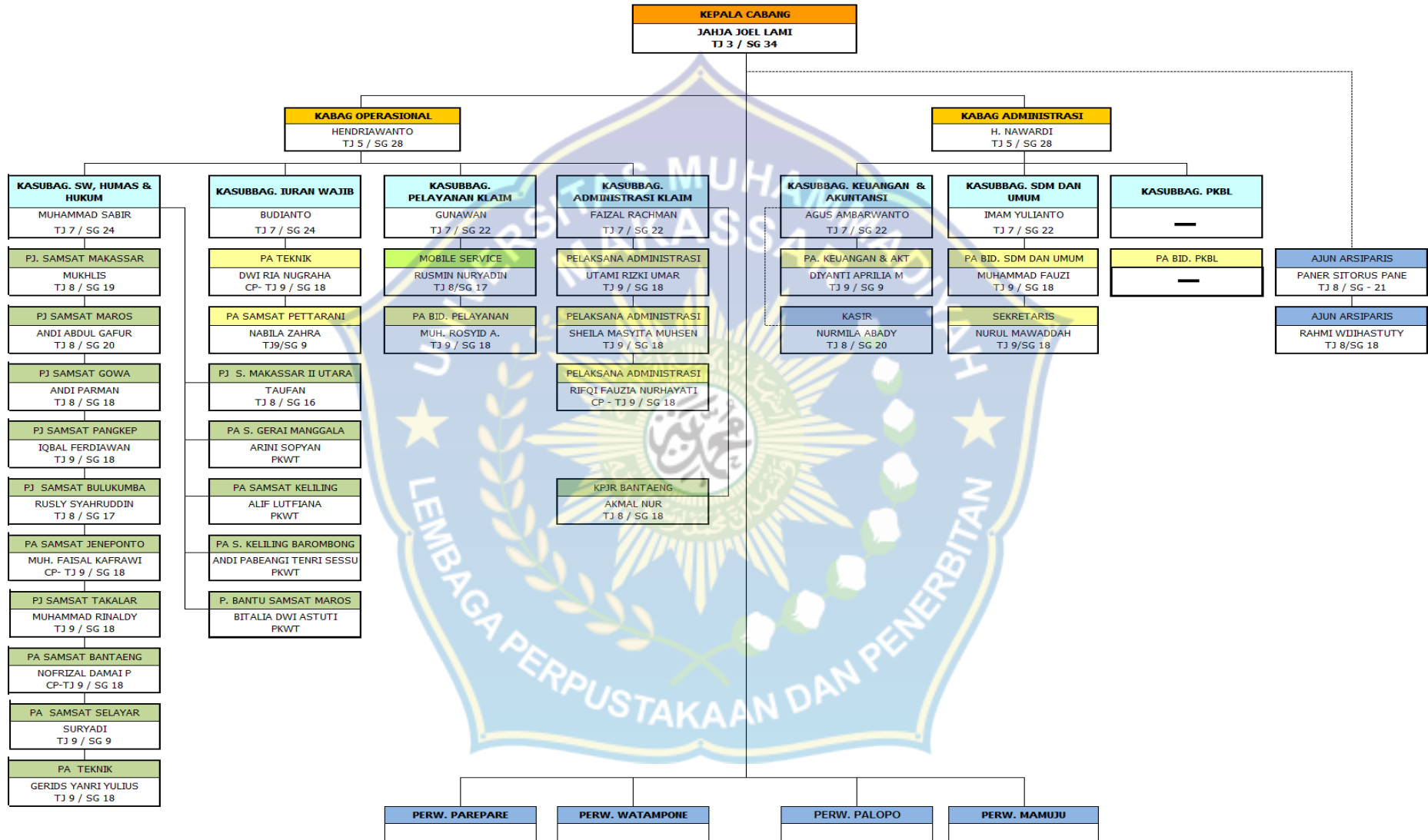
Struktur Organisasi adalah kerangka yang menunjukkan pekerjaan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi serta wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap anggota organisasi pada setiap pekerjaan. Selain itu struktur organisasi yang sering di sebut bagan atau skema organisasi yang merupakan gambaran skematis tentang hubungan pekerjaan antara orang-orang yang terdapat dalam suatu badan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pencapaian sasaran suatu bank dalam menjalankan kegiatan

operasionalnya sangat tergantung pada struktur organisasi yang harus dibuat secara sederhana, efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, maka akan disajikan struktur organisasi pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar, yang dapat dilihat pada halaman berikutnya:



**STRUKTUR ORGANISASI CABANG SULAWESI SELATAN
PER 1 SEPTEMBER 2018**



Adapun fungsi dan wewenang pokok dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi PT. Jasa Raharja Cbang Makassar adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

- a. Melancarkan dan menertibkan pelaksanaan pekerjaan serta mengamankan sumber di Lingkungan.
- b. Mengelola Sumber Daya baik sumber Daya Manusia (SDM) maupun sumber daya lainnya.
- c. Bertanggung jawab penuh pada seluruh kegiatan kerja perusahaan cabang.

2. Kepala Bagian Operasional

- a. Menyusun rencana kegiatan dan pungutan pemasaran termasuk anggaran pendapatan dan biaya di bidang luran Wajib dan Sumbangan Wajib.
- b. Menyusun rencana / program kerja dan anggaran unit kerja.
- c. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
- d. Merencanakan dan mengamankan SDM, alat dan sarana fisik di dalam unit kerja

3. Kepala Bagian Operasi Sumbangan Wajib

- a. Memimpin pembuatan statistik di bidang Sumbangan Wajib serta membina hubungan baik dengan mitra kerja / relasi / rekanan.
- b. Merencanakan SDM, alat-alat dan sarana fisik di dalam unit kerja

4. Kepala Bagian luran Wajib

- a. Mengatur dan mengendalikan pelaksanaan pungutan / pemasaran Undang-undang N0.33 tahun 1964.

- b. Memimpin penyusunan laporan dan evaluasi atas kegiatan unit kerja, juga melaksanakan kegiatan kepengurusan DPC.
5. Kepala Bagian Pelayanan Klaim/Santunan
 - 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 kwitansi-kwitansi biaya perawatan.
 - c. Memonitor data kecelakaan dan menerima laporan polisi/tausket gambar kejadian untuk pembuatan formulir kecelakaan.
 - d. Menghubungi ahli waris korban untuk diminta kelengkapan berkas klaim.
6. Kepala Bagian Administrasi Klaim / Santunan

Staf bagian administrasi santunan mempunyai fungsi dan tanggung jawab, yaitu memimpin dan membina operator klaim, mengarahkan pengarsipan, serta meneliti persyaratan berkas pembayaran klaim.
7. Kepala Bagian SDM dan Umum
 - a. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang kepegawaian dan umum di Kantor Cabang.
 - b. Bertanggung jawab atas tersedianya sarana fisik dan barang material yang dibutuhkan Kantor Cabang.
 - c. Memelihara kelancaran pelayanan penunjang kegiatan operasional di lingkungan Kantor Cabang.
8. Kepala Bagian Keuangan / Akuntansi
 - a. Melaksanakan Administrasi keuangan dan melancarkan penerimaan dan pengeluaran uang di Kantor Cabang.

- b. Mengkoordinasi penyusunan Rencana Kerja / Program / dan Anggaran Kantor Cabang.

9. Kasir

Kasir mempunyai fungsi dan tanggung jawab, yaitu mengkonfirmasi kebutuhan dana baik untuk biaya klaim maupun pembiayaan lainnya, membuat laporan harian / bulanan dan menyiapkan pengirimannya ke kantor pusat, serta membuat bukti masuk dan bukti keluar kas.

10. Sekertaris

Tugas sekertaris adalah mengelola surat menyurat, melayani telpon, dan melayani tamu. Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum ditunjuk oleh perusahaan untuk pengalihan tugas sekretaris.

Adapun fungsi sekertaris adalah:

- a. Sebagai penghubung (*liaison officer*).
- b. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh direksi dan dewan komisaris / dewan pengawas secara berkala atau sewaktu – waktu apabila diminta.
- c. Menata usahakan serta menyimpan dokumen perusahaan, termasuk tetapi tidak terbatas pada daftar pemegang.

11. Security

- a. Menjaga keamanan kantor dan sekitarnya
- b. Mengontrol lalu lintas tamu
- c. Menjaga barang kendaraan pegawai
- d. Membersihkan kantor dan halaman kantor
- e. Melaksanakan tugas tambahan yang dibrikan oleh atasan langsung.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi atas korban kecelakaan lalu lintas Pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar.

PT Jasa Raharja Persero merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) yang ikut berperan dalam memberi pelayanan jasa yang diperlukan dalam rangka mewujudkan sebesar - besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang BUMN, 2015;211). Salah satu BUMN yang bertujuan memberikan santunan sosial atau tanggungan kepada masyarakat adalah PT Jasa Raharja (Persero).

Kemajuan teknik modern dalam kehidupan manusia bermasyarakat, terkandung bahaya yang kian meningkat disebabkan kecelakaan-kecelakaan diluar kesalahannya. Pada dasarnya, setiap warga negara harus mendapat perlindungan terhadap kerugian yang diderita karena risiko-risiko demikian. Ini merupakan suatu pemikiran sosial.

Keadaan ekonomi dan keuangan belum mengizinkan, bahwa segala akibat mengadakan jaminan sosial tersebut ditampung oleh pemerintah. Santunan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja (Persero) adalah semua yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Sedangkan kecelakaan (*accident*) adalah peristiwa tak terduga yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang dan atau rusakny sesuatu objek pertanggungan, atau yang

menyebabkan cedera seseorang. Setiap korban kecelakaan lalu lintas yang berada dalam ruang lingkup jaminan pertanggung jawaban berdasarkan Undang - Undang nomor 33 dan 34 tahun 2012 Peraturan Pemerintah nomor 17 dan 18 tahun 2013, berhak mendapatkan santunan.

Aturan yang berlaku atas sistem dan prosedur pemberian layanan jasa asuransi terhadap korban kecelakaan lalu lintas PT Jasa Raharja Cabang Makassar yang telah disepakati adalah sebagai berikut: Korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas, melaporkan kejadian ke kantor kepolisian terdekat, selanjutnya kepolisian berkordinasi dengan pihak rumah sakit terdekat kemudian mengajukan permohonan santunan. Ahli waris / korban mengisi formulir pengajuan santunan dari PT. Jasa Raharja yang sudah di sediakan. Di dalam formulir pengajuan tersebut terdapat 2 bagian yaitu:

- 1) Bagian pertama diisi oleh ahli waris atau korban kecelakaan mengenai nama, hubungan dengan korban, alamat, pekerjaan, jenis kelamin, status dan sifat cedera.
- 2) Bagian kedua, formulir diisi oleh petugas pt jasa raharja yang berada disistem administrasi manunggal satu atap samsat, berisi tentang kasus kecelakaan, terjadinya kecelakaan, identitas kendaraan yang terlibat, identitas dan sifat cedera korban, serta kesimpulan kecelakaan yang berisi tentang ruang lingkup jaminan.

Adapun Sistem dan Prosedur pembayaran santunan antara lain:

- a. Staf PT. Jasa Raharja Cabang Makassar yang bertanggung jawab di samsat menerima laporan kecelakaan dan mendata pengajuan,

selanjutnya melakukan survei serta membantu korban atau ahli waris dalam melengkapi berkas – berkas pengajuan santunan Ganti Rugi.

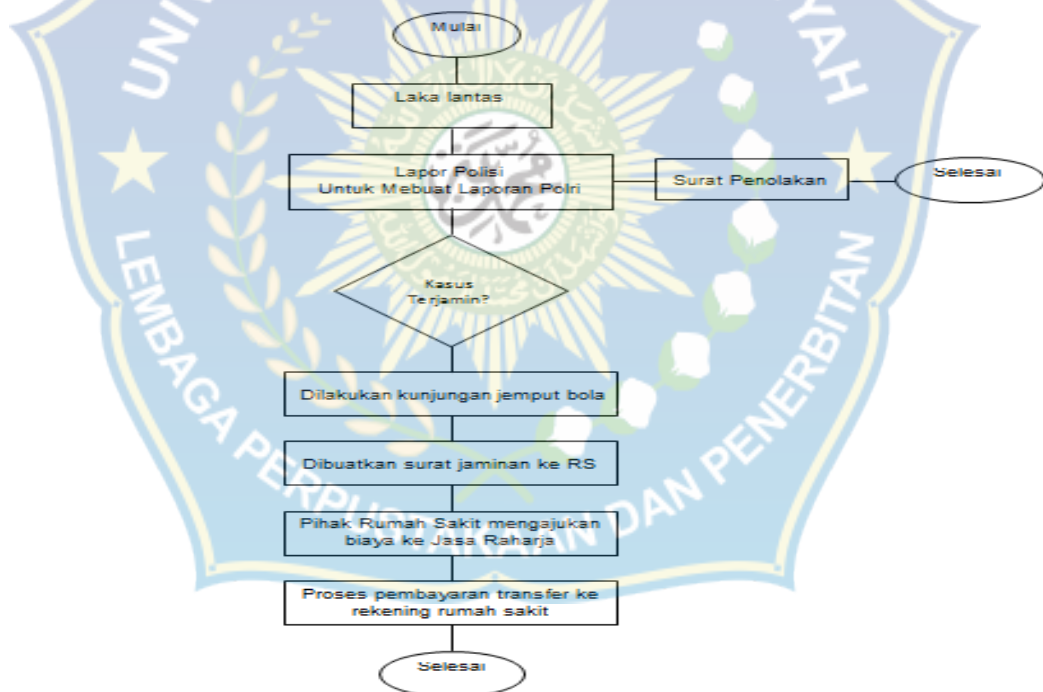
- b. Staf PT. Jasa Raharja bidang pelayanan penerima berkas pengajuan santunan Ganti Rugi dari staf yang bertanggung jawab di samsat.
- c. Bidang pelayanan santunan selanjutnya melakukan pemeriksaan ulang apakah berkas yang diajukan sudah lengkap dan sesuai dengan kebenaran maka pengajuan santunan Ganti Rugi diterima.
- d. Untuk pengajuann santunan Ganti Rugi yang lengkap, berkasnya diserahkan kepada kepala perwakilan untuk diverifikasi ulang. Pengajuan Santunan Ganti Rugi yang ditolak diserahkan kembali ke bidang pelayanan untuk dikembalikan ke pihak korban / ahli waris.
- e. Pengajuan Santunan Ganti Rugi kecelakaan yang sudah diterima dan diotorisasi selanjutnya diserahkan ke Kasir, dan Kepala Perwakilan memerintahkan Kasir untuk memproses pembayaran santunan ganti rugi. Korban / ahli waris yang pengajuan santunan ganti rugi diterima diharapkan datang ke kantor Perwakilan,.
- f. Selanjutnya, kasir akan mengecek ulang kelengkapan serta kebenaran data pada berkas pengajuan santunan ganti rugi dengan melakukan wawancara dengan pihak korban / ahli waris. Kasir memberikan penjelasan bahwa pembayaran santunan kecelakaan dilakukan dengan transfer melalui rekening bank.
- g. Setelah kasir menerima kebenaran dan kesesuaian data dari pihak korban atau ahli waris. Kasir membuat kwitansi pembayaran dan surat perintah transfer (SPT).

- h. Sebagai bukti bahwa pembayaran santunan ganti rugi telah dilakukan oleh pihak jasa raharja, kasir memberikan kwitansi pembayaran dan surat perintah transfer (SPT) kepada korban.
- i. Kasir menjelaskan pula kepada korban atau ahli waris untuk mengecek rekeningnya. Apabila dicek ternyata uang santunan belum masuk ke rekening korban / ahli waris, maka korban atau ahli waris diharapkan menghubungi pihak jasa raharja melalui telpon.
- j. Selanjutnya kasir membuat *bilyet giro* dan surat perintah bayar (SPB) untuk surat perintah transfer (SPT) pada hari tersebut.
- k. Sebagai bentuk perintah transfer kepada Bank BRI, Kasir mengirimkan surat perintah transfer (SPT) dan surat perintah bayar (SPB) yang telah diotorisasi kepala perwakilan serta *Bilyet Giro* yang telah dibuat oleh Kasir.
- l. Setelah prosestransfer pembayaran Santunan Ganti Rugi kecelakaan lalu lintas di lakukan di Bank BRI maka *Bilyet Giro* yang telah divalidasi Bank diserahkan kembali ke Kasir.
- m. Kasir selanjutnya mencatat pengeluaran Kas didaftar harian Kas sebagai pencatatan atas transaksi pembyaran santunan ganti rugi kecelakaan dan mencatat dilaporan pemakaian *bilyet giro*.
- n. Daftar Harian Kas (DHK) dan Laporan pemakain *bilyet giro*(LPBG) selanjutnya diserahkan ke staf bidang keuangan untuk diferivikasi ulang.
- o. Daftar Harian Kas (DHK) dan Laporan Pemakain *Bilyet Giro* (LPBG) yang sudah diferivikasi diserahkan ke kepala perwakilan untuk di otorisasi.

- p. Daftar Harian Kas (DHK) dan Laporan Pemakaian *Bilyet Giro* (LPBG) yang telah diotorisasi kepala perwakilan, diserahkan kembali ke staf bidang pelayanan untuk di input dalam data online jasa raharja.
- q. Setelah dari bidang pelayanan diserahkan kembali ke staf bidang keuangan, untuk selanjutnya daftar harian kas (DHK) dan laporan pemakaian *bilyet giro* (LPBG) dikirimkan ke kantor. Laporan dalam bentuk *softcopy* dikirimkan melalui email setiap hari dan laporan bentuk fisik *printout* dikirimkan setiap minggu sekali.

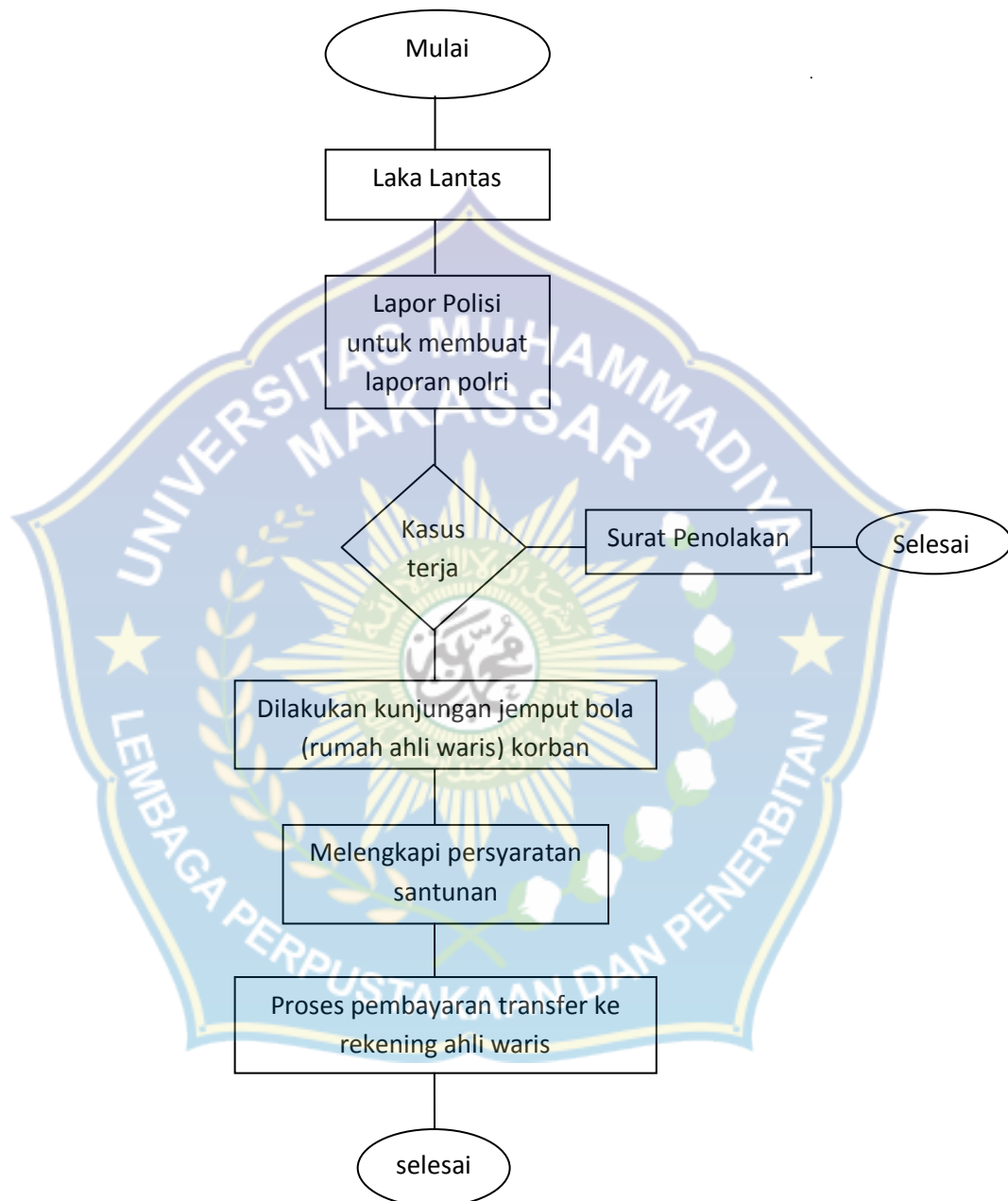
Sistem tersebut didasarkan pada flowchart yang ada yaitu:

1. Korban Luka – luka



Gambar 5.2
Sistem Dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi (Korban Luka-luka)

2. Korban meninggal Dunia



Gambar 5.3
Sistem Dan Prosedur Pembayaran Santunan Ganti Rugi (Korban Meninggal Dunia)

2. Standar Operasional Prosedur Pembayaran santunan Ganti Rugi

Adapun standar operasional prosedur yang digunakan dalam pembayaran santunan ganti rugi adalah:

- a. Harus ada laporan polisi, setelah ada laporan polisi jasa raharja bergerak mengecek rumah sakit berbicara dengan kepolisian.
- b. Jasa raharja menghubungi korban atau ahli waris untuk melengkapi surat – surat baik itu KTP, KK, Surat nikah.
- c. Jasa raharja meminta no rekening, jika tidak ada rekening korban / ahli waris maka jasa raharja membuka rekening BRI.
- d. Setelah sudah ada itu maka bisa di proses pencairan pembayaran.

Tabel 5.1
Besaran Jumlah Nilai Dana Santunan PT. Jasa Raharja Cabang Makassar Tahun 2018

No	Sifat Cedera	Undang-Undang.No.33/1964 Pmk No.37/2008	
		Darat & Laut	Udara
1	Meninggal Dunia	50.000.000	50.000.000
2	Biaya Luka-luka	20.000.000	20.000.000
3	Cacat tetap	27.500.000	50.000.000
4	Penguburan	2.000.000	2.000.000

Sumber: PT. Jasa Raharja Cabang Makassar 2018

Penyelesaian pembayaran santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran pembayaran santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan, seperti kecelakaan laut, udara, dan darat. Sejarah panjang usaha peransuransian di indonesia, tidak dapat dilepaskan dari eksistensi dan kehadiran PT. Jasa Raharja (Persero)

yang mendapat tugas dari pemerintah untuk menyelenggarakan peransuransian.

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar ini merupakan organisasi yang didirikan untuk mempermudah penanganan pemberian bantuan terhadap korban kecelakaan, yang didirikan oleh pemerintah sesuai Undang-undang No. 33 dan 34 tahun 1964. Agar masyarakat yang tertimpah musibah terasa terbantu dengan pemberian dana santunan yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja secara undang-undang.

3. Dokumen yang digunakan dalam Sistem dan Prosedur pembayaran santunan ganti rugi atas Korban kecelakaan lalu lintas.

Sistem dan prosedur yang digunakan dalam pembayaran santunan ganti rugi adalah dengan cara :

1. Setiap warga Negara harus ada KTP, KK, Surat nikah untuk mengetahui hubungan keluarga.
2. selanjutnya minta no rekening ahli waris dalam jangka waktu satu kali 24 jam atau 2 kali 24 jam sudah bisa di bayarkan dan di transfer melalui rekening ahli waris. Begitu pula biaya perawatan itu yang masuk rumah sakit kita harus bekerja sama dengan pihak rumah sakit, nanti pihak rumah sakit yang menagih ke jasa raharja bahwa sekian biaya perawatannya maksimal 20 juta.
3. Setelah di bayarkan santunannya kita melihat lagi perkembangannya, apakah akibat dari kecelakaan ini mengakibatkan korban cacat tetap, jadi tidak semua kecelakaan itu orang cacat.
4. Kwitansi pembayaran

Kwitansi pembayaran santunan kecelakaan dikeluarkan oleh pt jasa raharja sebagai bukti pembayaran santunan ganti rugi kecelakaan yang diberikan kepada pihak korban / ahli waris. Kwitansi pembayaran ini di isi oleh kasir atas wewenang dan perintah dari kepala perwakilan.

5. *Bilyet giro*

Bilyet giro dikeluarkan oleh bank BRI tetapi yang mengisi dan menandatangani pihak PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu kasir. Tujuan *bilyet giro* digunakan sebagai bukti pemindahan dana dari rekening PT. Jasa Raharja (Persero) kepada pihak yang berhak menerima santunan korban / ahli waris.

6. Surat Perintah Transfer (SPT)

Surat Perintah Transfer (SPT) ini dikeluarkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai dokumen keterangan pembayaran, serta berfungsi sebagai perintah kepada Bank BRI kantor Cabang yang telah ditunjuk untuk melakukan transfer.

7. Surat perintah bayar (SPB)

Surat perintah bayar (SPB) diterbitkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) yang tujuannya digunakan untuk memerintahkan kepada Bank BRI kantor cabang yang telah ditunjuk untuk menghendaki pembayaran sejumlah nominal yang tertera di SPB.

Pencairan dana santunan atas korban kecelakaan lalu – lintas jalan pada PT. Jasa Raharja dilakukan jika semua persyaratan sudah dipenuhi, maka akan di cek ulang apakah sesuai dengan Undang – undang Jasa Raharja yaitu UU No. 33 Tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang, dan UU No. 34 Tahun

1964 tentang dan kecelakaan lalu lintas jalan. Jika persyaratan sudah lengkap dan sesuai dengan undang – undang , maka proses transfer ke rekening korban akan segera dilaksanakan.

Adapun dokumen yang harus dilengkapi yaitu:

1. KTP, KK, Surat Nikah
2. Nomor Rekening Ahli Waris
3. Kwitansi pembayaran
4. *Bilyet Giro*
5. Surat Perintah Transfer
6. Surat Perintah Biaya

B. Biaya Santunan Korban Kecelakaan Dan Efisiensi Pelayanan Jasa Asuransi PT Jasa Raharja Cabang Makassar.

Santunan adalah sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Sedangkan kecelakaan (*accident*) adalah peristiwa tak terduga yang terjadi secara tiba tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungan, atau yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungan, atau yang menyebabkan cedera seseorang.

Dalam hal asuransi sosial yang dikelola oleh PT Jasa Raharja (Persero), kerugian yang dapat diberikan santunan adalah kerugian yang berhubungan dengan alat pengangkutan. Alat pengangkutan yang dimaksud adalah alat angkutan penumpang umum di darat, sungai / danau / laut dan udara serta kendaraan bermotor. Dalam hal ini, yang menjadi subyek dalam pelayanan santunan yaitu masyarakat. Yang dimaksud dengan subyek pelayanan adalah setiap orang atau organisasi yang berhubungan dengan

perusahaan dan berkaitan dengan masalah kejadian kecelakaan penumpang angkutan umum dan lalu lintas.

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Tanpa memilih suku agama ras serta kesetaraan gender dalam hal ini peneliti menyimpulkan setiap transaksi atas pelayanan pembayaran klaim dengan jenis jaminan dan sifat cedera yang di alami konsumen adapun bentuk jaminan dan sifat cedera adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2
Rekapitulasi Pembayaran Klaim Menurut Jenis Jaminan Dan Sifat
Cedera Periode 1/02/2018-31/10/2018

Jenis Jaminan	Meninggal	Luka-Luka	Cacat Tetap	Penguburan	P3k	Jumlah
	Biaya Santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan
UU.33/1964						
Kapal Laut	1.500.000.000	891.950		4.000.000		1.504.891.900
Kbu Bus	200.000.000	68.524.790			4.546.733	273.071.500
Kbu Non Bus	100.000.000	102.094.099			3.325.000	205.419.000
Pesawat	10.000.000					10.000.000
Sub Total	1.810.000.000	171.510.839		4.000.000	7.871.733	1.993.382.400
Uu.34/1964						
K.B .Sipil	51.896.000.000	30.861.266.603	329.250.000	132.000.000	1.273.509.523	84.492.026.126
K.B. Tni /Polri	200.000.000	29.936.254	15.000.000		1.119.050	246.055.304
sub total	52.096.000.000	30.891.202.857	344.250.000	132.000.000	1.274.628.573	84.738.081.430

Sumber : PT Jasa Raharja Cab.Makassar

Berdasarkan tabel 5.2 di atas, menjelaskan tingkat pelayanan terhadap konsumen atas kecelakaan transportasi berdasarkan uu.33 / 1964 yang memiliki biaya santunan sebesar 1.993.382.400. Dan Undang-undang 34/1964. Mencapai biaya santunan sebesar 84.738.081.430 dari jumlah total selama 1/01/2018 sampai 31/10/2018.

Tabel 5.3
Rekapitulasi Pembayaran Klaim Menurut Jenis Jaminan Dan
Cidera Periode 01/01/2017-31/12/2017

Jenis Jaminan	Meninggal	Luka-Luka	Cacat Tetap	Penguburan	P3k	Jumlah
	biaya santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan	Biaya Santunan
Uu.33/1964						
Kapal Laut	50.000.000	5.761.981	3.750.000		312.086	9.824.067
Kbu Bus	50.000.000	99.579.621	27.500.000		1.983.000	179.062.621
Kbu Non Bus	100.000.000	187.777.542			6.943.500	294.721.042
Sub Total	200.000.000	293.119.144	31.250.000		9.238.586	533.607.730
UU.34/1964						
K.B .Sipil	52.264.500.000	41.297.463.465	947.905.000	126.000.000	1.044.023.355	95.679.891.820
K.B. Tni /Polri	50.000.000	126.087.003	2.500.000		366.000	178.953.003
Sub Total	52.314.500.000	41.423.550.468	950.405.000	126.000.000	1.044.389.355	95.858.844.823

Sumber: PT. Jasa Raharja Cabang Makassar

Tabel di atas menjelaskan tingkat pendapatan asuransi Jasa atas kejadian atau kecelakaan lalu lintas adapun pendapatan yang didapat PT. Jasa Raharja berdasarkan uu. 33 /1964 atas biaya santunan kecelakaan sebesar 533.607.730 dan uu. 34 / 1964 biaya santunannya sebesar 95.858.844.823.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Sistem dan Prosedur Pembayaran Santunan

Sistem dan prosedur pembayaran santunan kecelakaan yang diterapkan sebagian sudah berjalan efektif, terbukti dari hasil biaya santunan yang mengalami kenaikan atas biaya yang di keluarkan atas santunan Jasa Raharja mudah dan tidak rumit, dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara penulis terhadap narasumber bahwa proses pencairan dana atas santunan sangat cepat jika semua persyaratan sudah memenuhi dan sesuai dengan peraturan maka dana santunan akan cair.

Tanda tangan yang tercantum di *bilyet giro* oleh kepala perwakilan dan kasir. Pada lingkup jaminan santunan atau siapa sajakah yang berhak mendapatkan santunan Jasa Raharja.

PT. Jasa Raharja Cabang Makassar menyebutkan bahwa lingkup jaminan Asuransi Jasa Raharja untuk yang bukan sebagai penumpang angkutan umum. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ellisa Octaviani bahwa pelayanan pembayaran santunan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung terselenggara dengan efektifitas dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Efektivitas Sistem Pelayanan Santunan

Untuk mengetahui tingkat efektivitas dari kepuasan pelayanan yang di berikan oleh PT. Jasa Raharja (*persero*) Cabang Makassar peneliti melakukan wawancara beberapa Nasabah adalah sebagai berikut :

Lembaran Kuesioner ini dijawab dengan menggunakan kode " " bila Ya dan Tidak dikomentari sepenuhnya serta memberikan alasan.

" DAFTAR KUESIONER "

Tabel 5.4
Pelayanan

Bapak Gunawan

No	Pertanyaan	Y = Ya		T = Tidak
		ket : komentar		
		Y	T	Ket
1	Apakah PT. Jasa Raharja memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan baik ?	✓		
2	Apakah pelayanan yang diberikan PT. Jasa Raharja sudah efektif?		✓	
3	Adakah tim yang melakukan kajian untuk menerapkan sistem	✓		

	elayanan santunan online?			
4	Apakah setiap point pelayanan dilakukan oleh staf PT. Jasa Raharja?		✓	
5	Apakah karyawan dikantor ini sudah memberikan pelayanan yang baik?	✓		
6	Apakah ketepatan waktu sangat dibutuhkan dalam pelayanan yang dimiliki PT. Jasa Raharja?	✓		

Bapak Nuryadin

No	Pertanyaan	Y = Ya		T = Tidak	
		ket : komentar			
		Y	T	Ket	
1	Apakah PT. Jasa Raharja memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan baik ?	✓			
2	Apakah pelayanan yang diberikan PT. Jasa Raharja sudah efektif?		✓		
3	Adakah tim yang melakukan kajian untuk menerapkan sistem pelayanan santunan online?	✓			
4	Apakah setiap point pelayanan dilakukan oleh staf PT. Jasa Raharja?		✓		
5	Apakah karyawan dikantor ini sudah memberikan pelayanan yang baik?	✓			
6	Apakah ketepatan waktu sangat dibutuhkan dalam pelayanan yang dimiliki PT. Jasa Raharja?	✓			

Bapak Muh. Rasyid

No	Pertanyaan	Y = Ya		T = Tidak
		ket : komentar		
		Y	T	Ket
1	Apakah PT. Jasa Raharja memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan baik ?		✓	
2	Apakah pelayanan yang diberikan PT. Jasa Raharja sudah efektif?		✓	
3	Adakah tim yang melakukan kajian untuk menerapkan sistem pelayanan santunan online?	✓		
4	Apakah setiap point pelayanan dilakukan oleh staf PT. Jasa Raharja?		✓	
5	Apakah karyawan dikantor ini sudah memberikan pelayanan yang baik?	✓		
6	Apakah ketepatan waktu sangat dibutuhkan dalam pelayanan yang dimiliki PT. Jasa Raharja?	✓		

Tabel 5.4
Asuransi

Bapak Faishal Rachman

No	Pertanyaan	Y=Ya		T=Tidak
		Komentar		
		Y	T	Ket
1	Apakah karyawan PT. Jasa Raharja melakukan peninjauan terhadap keluarga korban?	✓		
2	Apakah petugas pelayanan cepat dan tepat saat melayani?	✓		
3	Apakah pemberian santunan sudah sesuai dengan yang diharapkan?		✓	

4	Apakah karyawan di kantor ini siap menerima ketika ada saran yang sifatnya positif dari pengunjung?	✓		
5	Apakah dana santunan yang diterima sangat bermanfaat untuk keluarga korban kecelakaan?	✓		
6	Apakah pengurusan pemberian santunan dari PT. Jasa Raharja cukup mudah?	✓		
7	Apakah pencairan dana santunan dari PT. Jasa Raharja cepat dilakukan?		✓	

Ibu Masyita Muhsen

No	Pertanyaan	Y=Ya		T=Tidak	
		Komentar			
		Y	T	Ket	
1	Apakah karyawan PT. Jasa Raharja melakukan peninjauan terhadap keluarga korban?	✓			
2	Apakah petugas pelayanan cepat dan tepat saat melayani?	✓			
3	Apakah pemberian santunan sudah sesuai dengan yang diharapkan?	✓			
4	Apakah karyawan di kantor ini siap menerima ketika ada saran yang sifatnya positif dari pengunjung?	✓			
5	Apakah dana santunan yang diterima sangat bermanfaat untuk keluarga korban kecelakaan?	✓			
6	Apakah pengurusan pemberian santunan dari	✓			

	PT. Jasa Raharja cukup mudah?			
7	Apakah pencairan dana santunan dari PT. Jasa Raharja cepat dilakukan?		✓	

Rifqi Fauzia Nurhayati

No	Pertanyaan	Y=Ya	T=Tidak	
		Komentar		
		Y	T	Ket
1	Apakah karyawan PT. Jasa Raharja melakukan peninjauan terhadap keluarga korban?	✓		
2	Apakah petugas pelayanan cepat dan tepat saat melayani?	✓		
3	Apakah pemberian santunan sudah sesuai dengan yang diharapkan?			✓
4	Apakah karyawan di kantor ini siap menerima ketika ada saran yang sifatnya positif dari pengunjung?	✓		
5	Apakah dana santunan yang diterima sangat bermanfaat untuk keluarga korban kecelakaan?	✓		
6	Apakah pengurusan pemberian santunan dari PT. Jasa Raharja cukup mudah?	✓		
7	Apakah pencairan dana santunan dari PT. Jasa Raharja cepat dilakukan?		✓	

Tabel 5.6
Sistem dan prosedur

Muhammad Sabir

No.	Pertanyaan	Y=Ya		T=Tidak	
		Komentar			
		Y	T	Ket	
1	Apakah perusahaan melaksanakan aturan kebijakan?		✓		
2	Apakah Standar Pelayanan terasa sulit atau tidak selama pengurusan biayan santunan?		✓		
3	Apakah PT. Jasa Raharja memiliki program jemput bola?	✓			
4	Bagaimana dengan sarana dan prasarana pada kantor ini, apakah sesuai dengan standar atau badan, seperti mesin ketik, televise, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya?	✓			
5	Apakah kelengkapan dokumen sudah dijelaskan oleh PT. Jasa Raharja?	✓			
6	Apabila ada kecelakaan meninggal di TKP, apakah petugas PT. Jasa Raharja menghubungi keluarga ahli waris korban?	✓			

Dwi Ria Nugraha

No.	Pertanyaan	Y=Ya		T=Tidak	
		Komentar			
		Y	T	Ket	
1	Apakah perusahaan melaksanakan aturan kebijakan?	✓			
2	Apakah Standar Pelayanan terasa sulit atau tidak selama pengurusan biayan santunan?		✓		
3	Apakah PT. Jasa Raharja memiliki program jemput bola?	✓			
4	Bagaimana dengan sarana dan prasarana pada kantor ini, apakah sesuai dengan standar atau badan, seperti mesin ketik, televise, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya?	✓			
5	Apakah kelengkapan dokumen sudah dijelaskan oleh PT. Jasa Raharja?	✓			
6	Apabila ada kecelakaan meninggal di TKP, apakah petugas PT. Jasa Raharja menghubungi keluarga ahli waris korban?	✓			

Bapak Andi Abdul Gafur

No.	Pertanyaan	Y=Ya		T=Tidak	
		Komentar			
		Y	T	Ket	
1	Apakah perusahaan melaksanakan aturan kebijakan?		✓		
2	Apakah Standar Pelayanan terasa sulit atau tidak selama pengurusan biayan santunan?		✓		

3	Apakah PT. Jasa Raharja memiliki program jemput bola?	✓		
4	Bagaimana dengan sarana dan prasarana pada kantor ini, apakah sesuai dengan standar atau badan, seperti mesin ketik, televise, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya?	✓		
5	Apakah kelengkapan dokumen sudah dijelaskan oleh PT. Jasa Raharja?	✓		
6	Apabila ada kecelakaan meninggal di TKP, apakah petugas PT. Jasa Raharja menghubungi keluarga ahli waris korban?	✓		

Berdasarkan jawaban daftar kuesioner pertanyaan di atas, maka diperoleh hasil tabulasi dari jawaban responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.7
Tabulasi Hasil Jawaban

Komentar	Jumlah pertanyaan	Persentase (%)
Ya	41	70,68
Tidak	17	29,32
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disajikan dalam bentuk rumus efektifitas di bawah ini:

$$\begin{aligned} \text{Efektifitas} &= \frac{41}{58} \times 100\% \\ &= 70,68\% \end{aligned}$$

Berdasarkan jawaban responden yang mengatakan Ya terdapat 41 jumlah jawaban yang sebesar 70,68%.

$$\begin{aligned}\text{Efektifitas} &= \frac{17}{58} \times 100\% \\ &= 29,32\%\end{aligned}$$

Sedangkan jawaban responden yang mengatakan Tidak terdapat 17 jumlah jawaban yang sebesar 29,32%.

Hasil perhitungan rumus efektivitas seperti yang penulis gambarkan di atas menunjukkan sebesar 70,68%. Indikator efektivitas yang penulis uraikan pada bab sebelumnya yaitu 51–75% menunjukkan Efektif. Dengan demikian maka 70,68% perhitungan tingkat efektifitas pada PT. Jasa Raharja termasuk sudah efektif.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Jasa Raharja Cabang Makassar dapat disimpulkan bahwa prosedur kecelakaan yang diterapkan sudah efektif. Di mana tingkat keberhasilan kerja atas pelayanan Jasa Santunan menunjukkan angka sebesar 68,42%, di mana hasil tersebut didukung atas adanya kelancaran terhadap Standar Operasional Prosedur. Kemudian sudah sesuai dengan syarat – syarat pengajuan prosedur dengan peraturan yang ada yaitu pada undang – undang No. 33 dan No. 34 tahun 1964 pasal 7. Undang – undang tersebut menyatakan bahwa syarat – syarat yang harus dipenuhi korban meninggal dunia adalah proses verbal polisi lalu lintas atau lain yang berwenang tentang kecelakaan yang telah terjadi dengan alat

angkutan penumpang umum, ataupun alat angkutan lalu lintas yang bersangkutan, yang mengakibatkan kematian.

Sistem dan prosedur pembayaran santunan kecelakaan yang diterapkan sebagian sudah berjalan efektif, terbukti dari hasil biaya santunan yang mengalami kenaikan atas biaya yang dikeluarkan atas Santunan Jasa Raharja mudah dan tidak rumit, berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan pada hasil penelitian, menunjukkan bahwa proses pencairan dana atas santunan sangat cepat jika semua persyaratan sudah memenuhi dan sesuai dengan peraturan maka dana santunan akan cair. Tanda tangan yang tercantum di *bilyet giro* oleh kepala perwakilan dan kasir. Pada lingkup jaminan santunan atau siapa sajakah yang berhak mendapatkan Santunan Jasa Raharja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ellisa Octaviani (2013) dengan judul Efektifitas pelayanan pembayaran santunan dan manfaat santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran santunan juga telah terselenggara dengan efektifitas dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sistem dan prosedur pembayaran santunan kecelakaan pada Jasa Raharja sudah memadai karena berdasarkan SOP.
2. Tingkat Efektivitas Jasa Raharja sudah cukup Efektif.

B. Saran

Adapun saranyan di berikan kepada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Jasa Raharja sebaiknya memberikan penjelasan lebih rinci terlebih dahulu kepada masyarakat terkait dengan dokumen yang dibutuhkan dalam penerimaan Asuransi agar masyarakat tidak mengalami kendala.
2. Selalu melakukan pengembangan yang lebih baik terkait sistem dan prosedur pemberian santunan dan layanan jasa kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas dan selalu menjalin hubungan sosial terhadap nasabah yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. 2013. *Hukum Asuransi Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Elisa Octaviani 2013. Efektivitas pelayanan pembayaran santunan dan manfaat santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Lampung.
- Enny Noeghra Henidan Jayasari. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode *Servqual*. Vol. 5 No.2
- Hartono, S.H. 2008. *Hukum Asuransidan Perusahaan Asuransi*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Nova Kristina. 2015. Pelaksanaan pemberian asuransi terhadap korban Kecelakaan lalu lintas oleh pt. Jasa raharja Di kota pekanbaru, Vol. 2, no. 2 (<http://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFHUKUM/article/view/7081>, diakses 13 Maret 2018)
- Paulus Indra Yudha, Rinitami Njatrijani, Sartika Nanda Lestari. 2015. implementasi tanggung jawab perusahaan asuransi sosial jasa raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya (studi jasa raharja perwakilan magelang), Vol.5, No. 2 (<https://www.neliti.com/id/publications/19127/implementasi-tanggung-jawab-perusahaan-asuransi-sosial-jasa-raharja-terhadap-korban>, diakses 13 Maret 2018)
- Prakoso, D. 2004. *Hukum Asuransi Indonesia*. Asdi Mahasatya. Jakarta. Purba, R. 1992. *Memahami Asuransi di Indonesia*. PT. Pustaka Binaman. Jakarta.
- Prodjodikoro, W. 2003. *Tindak-Tindak Pidana Tertentu di Indonesia*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Reika Happy Sugiastuti, Moch. Dzulkhirom, dan Dwiatmanto 2014. Analisis sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan dalam upaya meningkatkan pengendalian Intern (Studi kasus pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor perwakilan Malang), Vol. 13 No. 1
- Safitri Wulandari 2015. Pelaksanaan pemberian santunan PT Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Yogyakarta Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
- Sula, M.S. 2004. *Asuransi Syariah: Life And General Konsep Dan Sistem Operasional*. Gemalnsani Press. Jakarta.
- Triandaru, dkk. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat. 2006
- <https://ayoasuransi.com/mengenal-lebih-jauh-asuransi-jasa-raharja.html>.

Tri puji astuti, Rinitami Njatrijani, Herni widanarti. 2016. Asuransi kecelakaan diri (personal accident) pada PT. Allianz utama Indonesia terhadap pengguna jasa transportasi Go-jek di wilayah Jakarta, Vol.5, N0.3 (<https://www.neliti.com/id/publications/19423/asuransi-kecelakaan-diri-personal-accident-pada-pt-allianz-utama-indonesia>, diakses 13 Maret 2018)



RIWAYAT HIDUP



KARMILA ULFA adalah penulis skripsi ini. Penulis anak kandung dari pasangan bapak **DARWIS** dan ibu **MASRATI** sebagai anak Pertama dari Dua bersaudara. Penulis di lahirkan di Larompong pada tanggal 05 November 1996.

Penulis memulai pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 468 Bilante pada tahun 2002, kemudian lulus tahun 2008, ditahun yang sama meneruskan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs Keppe) dan lulus pada tahun 2011, setelah lulus pada MTs Keppe penulis kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA 3 Luwu) dan lulus pada tahun 2014, pada tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikannya di salah satu Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.