

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan PT Jasa Raharja (Persero)

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 nasionalisme 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 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 3 Desember 1957. Selanjutnya, beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasi tersebut ditetapkan dengan adanya 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 4.1
Perubahan Nama Perusahaan

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 : www.jasaraharja.co.id

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 Pertanggungjawaban 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.

4.1.2 Profil PT Jasa Raharja (Persero)

Nama Perusahaan : PT JASA RAHARJA (PERSERO)
 Bidang Usaha : Asuransi Sosial
 Pemilik : 100% dimiliki oleh Negara Republik Indonesia
 Dasar Hukum :

- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja.
- 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.
- Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian Jasa Raharja menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

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.

Kantor Pusat : Jalan H.R. Rasuna Said Kav. C-2
 Kuningan – Jakarta 12920
 Telp. (021) 5203454
 Fax. (021) 5220284
 Website : www.jasaraharja.co.id
 Email : pusat@jasaraharja.com

Kantor Cabang : Jalan Wolter Monginsidi No. 220A
 Bandar Lampung – Lampung 35213
 Telp. (0721) 487522

4.1.3 Visi & Misi PT Jasa Raharja (Persero)

Visi : “Menjadi perusahaan terkemuka di bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan manusia.”

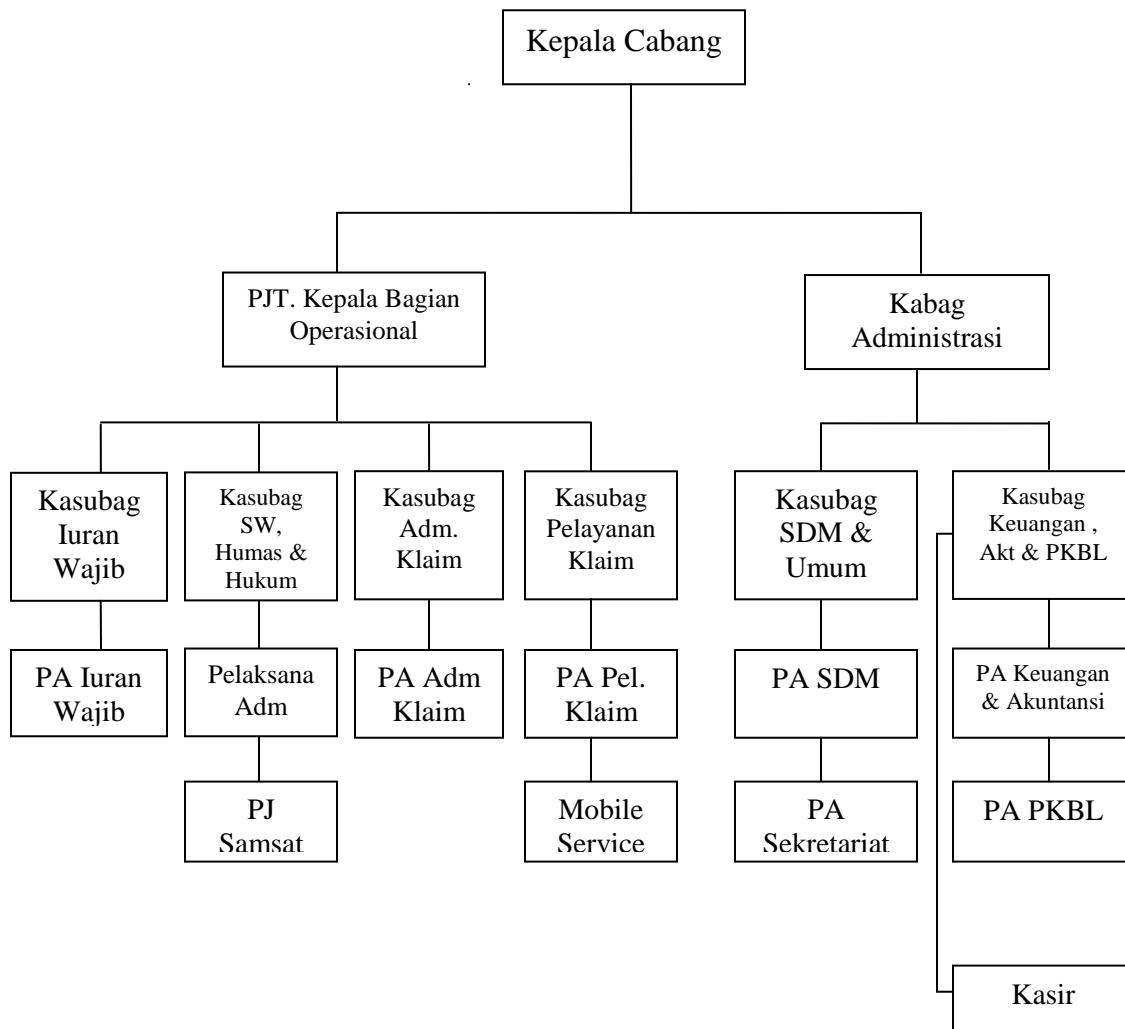
Misi :

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 memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan, dimana struktur tersebut menggambarkan dengan jelas tentang pembagian tugas atau pemisahan kegiatan pekerjaan antara masing – masing divisi atau bagian. Pada umumnya suatu organisasi atau perusahaan memiliki struktur organisasi yang berbeda – beda dengan perusahaan lainnya tergantung kebijakan dari manajemen perusahaan.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung



Sumber : PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung, 2019

Adapun uraian tugas pokok pegawai PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung :

1. Tugas Kepala Cabang
 - Menerapkan prinsip pengendalian perusahaan yang baik (GCG)
 - Meneliti surat-surat masuk dan meneliti surat-surat keluar
 - Memimpin, memotivasi dan membina pegawai
2. Tugas Kepala Bagian Operasional
 - Menerima dan meneliti berkas klaim dari klaimen dan petugas samsat
 - Melaksanakan entry data, menyelesaikan berkas dan mengirim berkas
 - Melakukan survey dan surat menyurat bidang klaim
3. Tugas Kabag Administrasi
 - Memimpin dan mengkoordinir pencatatan pelaporan kegiatan keuangan cabang
 - Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja/program, anggaran dan laporan kantor cabang
 - Mengkoordinir pelaksanaan penyediaan dan pengadaan barang dan jasa untuk bidang PKBL
4. Tugas Kasubag Iuran Wajib
 - Memonitor dan mengecek berkas laporan yang masuk dari perwakilan iuran wajib, darat dan udara
 - Melakukan penagihan iuran wajib kepada instansi-instansi terkait seperti perusahaan penerbangan, perusahaan angkutan umum darat dan laut
 - Mengadakan evaluasi kinerja per triwulan
5. Tugas Kasubag SDM dan Umum
 - Memonitor absensi pegawai di kantor cabang
 - Memberikan arahan dan pengawasan kepada staff, terutama bawahan
 - Membuat SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)

6. Tugas Kasubag Keuangan dan Akuntansi

- Mengkoordinir kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang di cabang
- Menjalankan proses manajemen risiko
- Mengkoordinir pelaporan kegiatan keuangan di cabang

7. Tugas Kasubag SW, Hukum & Humas

- Mengkoordinir pelaksanaan administrasi pungutan sumbangan wajib
- Mengunjungi kantor samsat (mitra kerja) dalam rangka pembinaan hubungan kemitraan yang baik
- Menyusun jadwal kegiatan interaktif di cabang melalui media elektronik, radio dan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan

8. Tugas Kasubag Adm. Klaim

- Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeriksaan dan penelitian berkas klaim UU No. 33 dan 34/1964 di cabang
- Mengkoordinasikan pencatatan kegiatan pelayanan santunan di cabang
- Melakukan survey atas klaim yang diragukan
- Memberikan/melayani korban/ahli waris untuk mengajukan klaim

9. Tugas PA PKBL

- Mengkoordinir pelaksanaan operasional dan administrasi kegiatan PKBL di cabang
- Mengkoordinir penyusunan pelaporan kegiatan PKBL cabang
- Menyiapkan data yang diperlukan dalam kaitan dengan penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang tahunan, khususnya bidang PKBL

10. Tugas PA Pelayanan Klaim

- Mengawasi pelaksanaan kegiatan survey dan penyelesaian klaim

- Menandatangani pengisian formulir pengajuan santunan/cross check dengan data laka
- Memberikan disposisi pada pegawai sebagai otoritas berkas apakah kasus terjamin, tidak terjamin, dilakukan survey

11. Tugas Mobile Service

- Melakukan pendataan di TKP kecelakaan lalu lintas dan berkoordinasi dengan petugas yang menangani korban
- Melakukan kunjungan ke rumah sakit setiap hari untuk mengecek korban kecelakaan lalu lintas
- Melakukan entri penerimaan berkas sampai dengan berkas selesai dibayarkan

12. Tugas PJ Samsat

- Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBU di Samsat
- Mengidentifikasi kendaraan bermotor sesuai penggolongan tarif SWDKLLJ dengan berkoordinasi dengan kepala bagian Regident Polri

13. Tugas Kasir

- Pergi ke bank untuk pencairan atau menyetorkan uang yang tersisa
- Menyiapkan uang pembayaran klaim
- Mengerjakan bukti pengeluaran kas

4.1.5 Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan faktor pendukung dalam setiap kegiatan operasional perusahaan yang dapat menunjang tercapainya suatu tujuan perusahaan. PT Jasa Raharja yang berlokasi di Jalan Wolter Monginsidi No. 220A memiliki bangunan dengan kondisi yang cukup baik. Prasarana yang dimiliki PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung yaitu sebagai berikut :

1. Ruang Kepala Cabang (Ruang Kacab)

Demi kenyamanan kepala cabang dalam bekerja maka ruangan untuk kepala cabang dibiarkan terpisah tersendiri dilantai 2, di dalamnya juga ada kursi tamu untuk menyambut tamu penting Kacab yang datang.

2. Ruang Kasir

Ruang kasir ditempatkan dibagian depan dekat ruang tunggu pelayanan klaim. Fungsinya sebagai tempat pembayaran santunan kepada klaiman.

3. Ruang Rapat

Ruang rapat ini berada dilantai tiga, berfungsi sebagai ruang rapat juga sebagai ruang pertemuan seluruh staff Jasa Raharja baik yang ditempatkan disamsat maupun di KPJR (Kantor Pelayanan Jasa Raharja). Ruangnya cukup besar demi kenyamanan para pegawainya saat mengadakan pertemuan.

4. Front Office

Front office berada di depan tepat setelah pintu masuk. Fungsinya sebagai tempat untuk melayani klaiman. Dengan ruang tunggu yang cukup nyaman dan bersih.

5. Musholah

Musholah berada samping kantor Jasa Raharja, tidak terlalu besar namun cukup nyaman dan bersih.

6. Dapur

7. Tempat Parkir

Tempat parkir yang disediakan tidak khusus seperti dikantor kebanyakan. Tapi cukup luas dengan menggunakan halaman di depan dan samping kantor.

8. Toilet

Jumlah toilet di kantor Jasa Raharja berjumlah 5. Dimana 2 berada dilantai satu dan 2 berada dilantai dua dan satunya berada samping luar.

4.1.6 Uraian Singkat Kegiatan Magang

Dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL/Magang) di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung terhitung dari tanggal 11 Februari 2019 s/d 11 Maret 2019, penulis ditempatkan dibagian Front Office. Kegiatan yang dilakukan selama praktek adalah sebagai berikut :

1. Mencatat data korban kecelakaan

Dari sistem Dasi-JR melakukan pencatatan pembukuan nama-nama korban kecelakaan seperti identitas pribadi (alamat, umur, pekerjaan) luka yang diderita, rumah sakit yang menangani dan lain-lain.

2. Mencatat tagihan dari rumah sakit

Melakukan pencatatan tagihan dari rumah sakit yaitu berupa tagihan kwitansi obat-obatan dan biaya rawat inap korban kecelakaan ke formulir yang telah ada.

3. Mengarsip

Mengarsipkan dokumen persyaratan pengajuan dana santunan/klaim guna menjadi bahan bukti dan pertanggungjawaban suatu perusahaan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Laporan Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang berdurasi 13 menit pada tanggal 05 Agustus 2019 pukul 13.10 wib dengan Sdr. Winda Nur Akhadya, S.Pd yang merupakan staff bagian PA Pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti rangkum :

Peneliti :

“Apa saja persyaratan utama untuk pengajuan santunan/klaim?”

Narasumber :

“Untuk persyaratan utama nya sih ya laporan dari kepolisian, jika tidak ada laporan dari kepolisian maka pengajuan belum bisa di proses”

Peneliti :

“Prosedur apa saja yang harus dilakukan untuk pengajuan santunan/klaim?”

Narasumber :

“Kalau untuk prosedur pertama dari pihak korban segera melaporkan kejadian kecelakaan ini ke kantor polisi terdekat, jika sudah melaporkan maka pihak kepolisian langsung mengeluarkan laporan polisi selanjutnya laporan tersebut dibawa ke kantor Jasa Raharja untuk diajukannya klaim.”

Peneliti :

“Asuransi Jasa Raharja merupakan asuransi yang diberikan pemerintah untuk menjamin kecelakaan lalu lintas. Berapa santunan yang akan diberikan?”

Narasumber :

“Untuk besaran santunan yang diberikan itu menurut jenis kecelakaan yang dialami. Semisal korban meninggal dunia maka besaran santunan yang diberikan sebesar Rp 50.000.000, untuk cacat tetap itu maksimalnya Rp 50.000.000 karna untuk cacat tetap sudah ditetapkan persentasenya, biaya perawatan maksimal Rp 20.000.000 jika biaya perawatan sudah melampaui batas maka dari pihak korban yang menanggung sendiri atau dilimpahkan ke BPJS (jika korban bertanggung oleh BPJS) , untuk penggantian penguburan tanpa ahli waris sebesar Rp 4.000.000, biaya P3K itu sebesar Rp 1.000.000 dan untuk tambahan penggantian biaya ambulance sebesar Rp 500.000.”

Peneliti :

“Jika masyarakat yang mengalami kecelakaan meninggal dunia, maka yang berhak menerima dana santunan adalah ahli waris. Siapa saja yang termasuk di dalam ahli waris tersebut?”

Narasumber :

“Yang berhak menerima santunan tersebut janda atau dudanya yang sah, anak-anaknya yang sah, orang tuanya yang sah.”

Peneliti :

“Apa saja ruang lingkup jaminan dana santunan?”

Narasumber :

“Kecelakaan yang terjamin yaitu kecelakaan yang melibatkan dua pihak, pejalan kaki juga termasuk ke dalam lingkup jaminan, kalau untuk kecelakaan tunggal pribadi itu tidak termasuk ke dalam lingkup jaminan.”

Peneliti :

“Setelah seluruh prosedur pengajuan santunan/klaim terselesaikan, tinggal menunggu proses pencairan. Berapa lama waktu proses pencairan dana santunan tersebut?”

Narasumber :

“Kalau untuk korban yang mengalami luka-luka jika semua persyaratan pengajuan berkas klaim semuanya telah dilengkapi maka pencairan dana tersebut secepatnya akan di bayarkan. Bisa saja dalam satu hari sampai dua hari setelah proses pengajuan berkas terselesaikan. Tetapi kalau untuk korban meninggal dunia atau cacat permanen jika semua berkas pengajuan sudah lengkap maka segera diproses dalam satu jam setelah berkas dinyatakan lengkap.”

Peneliti :

“Apakah ada faktor penghambat dalam proses pengajuan dana santunan/klaim tersebut?”

Narasumber :

“Ya pasti ada faktor penghambatnya yaitu laporan dari pihak kepolisian, maka dari itu jika tidak ada syarat utama dalam mengajukan klaim kami tidak dapat memprosesnya.”

Peneliti :

“Apakah prosedur pengajuan santunan/klaim sudah berjalan secara efektif sesuai dengan SPO perusahaan?”

Narasumber :

“Gimana ya kalau dikatakan efektif ya tentunya sudah, kami juga berusaha semaksimal mungkin untuk melayani para klaimen memberikan pelayanan yang terbaiklah heheh”

Peneliti :

“Bagaimana prosedur mulai dari penerimaan klaim, pelayanan klaim, pengesahan, verifikasi dan prosedur pembayaran klaim?”

Narasumber :

“Pertama dari klaimen kan diajukan ke Front Office bagian PA Pelayanan yaitu saya, berkas pengajuan tersebut saya terima. Nanti untuk prosedur verifikasi itu ke Kasubag Adm Klaim setelah itu diserahkan kembali ke bagian PA Pelayanan, jika beliau sudah acc berarti berkas tersebut telah di tandatanganin. Kalau untuk urutan prosedurnya itu dari PA Pelayanan masuk ke Kasubag Adm Klaim terus dari Kasubag masuk ke Kabag Operasional selanjutnya dari Kabag Operasional diserahkan lagi ke PA Pelayanan terus ke Kasubag Keuangan terus ke Kasubag Adm Klaim dari Kabag Adm Klaim terakhir diserahkan ke Kasir tetapi kalau untuk otorisasi pembayaran klaim tetap dari Kepala Cabang.

4.3 Pembahasan**Tabel 4.2****Prosedur Penyelesaian Santunan yang berjalan sesuai SPO di PT Jasa Raharja**

NO	KETERANGAN	BAIK	TIDAK BAIK
1.	Pengentrian Form Pengajuan Santunan.	✓	
2.	Pengentrian Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas.	✓	
3.	Pengentrian Form Otorisasi Penyelesaian Santunan.	✓	
4.	Pengentrian Form Penyelesaian Santunan.	✓	
5.	Pengentrian Form Verifikasi.	✓	
6.	Pengentrian Form Pengesahan.	✓	

Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

4.3.1 Prosedur Penyelesaian Dana Santunan

Berdasarkan tabel diatas maka penjelasan lebih detailnya tentang prosedur penyelesaian dana santunan yang telah ditetapkan oleh PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Klaim

- a) PA Pelayanan menerima berkas pengajuan santunan/klaim dari klaimen.
- b) PA Pelayanan meneliti kelengkapan berkas pengajuan santunan/klaim dari klaimen.
- c) Setelah itu PA Pelayanan memberikan berkas pengajuan santunan/klaim dari klaimen tersebut ke Kasubag Adm Klaim.

2. Prosedur Verifikasi Klaim

- a) Kasubag Adm Klaim menerima berkas dari PA Pelayanan untuk dilakukannya pengecekan kembali berkas pengajuan santunan/klaim.
- b) Kasubag Adm Klaim meneliti keabsahan berkas pengajuan santunan/klaim untuk dilakukan verifikasi.
- c) Setelah dilakukan verifikasi, berkas dikembalikan lagi ke bagian PA Pelayanan untuk di proses.
- d) Bagian PA Pelayanan melakukan fotocopy sebanyak 3 rangkap.
- e) Bagian PA Pelayanan mengentry data klaimen ke dalam komputer, setelah itu membuat Tanda Terima Berkas (TTB) dan Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB).
- f) Selanjutnya berkas pengajuan dana santunan diberikan kepada Kabag Operasional yang tugasnya meneliti berkas klaim, setelah diteliti oleh Kabag Operasional berkas di kembalikan lagi ke PA Pelayanan.
- g) Setelah berkas diterima oleh PA Pelayanan, PA Pelayanan menyerahkan berkas tersebut ke Kasubag Keuangan.
- h) Kasubag Keuangan menerima berkas pengajuan santunan/klaim, TTB, LDPB serta kwitansi pembayaran klaim dari PA Pelayanan, dan diserahkan ke

Kasubag Adm Klaim untuk dilakukannya tanda tangan bahwa berkas tersebut telah diverifikasi oleh Kasubag Adm Klaim.

- i) Setelah ditandatangani oleh Kasubag Adm Klaim berkas tersebut diserahkan ke Kasir.
- j) Kasir melakukan verifikasi terhadap kwitansi biaya-biaya dari rumah sakit dengan kwitansi pembayaran klaim dan memberikan pendapat atau petunjuk pada lembar Disposisi Pengawasan Berkas.
- k) Kasir memberikan berkas pengajuan santunan/klaim formulir pengajuan santunan, keterangan singkat kejadian kecelakaan, keterangan ahli waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim ke Kepala Cabang untuk dilakukan persetujuan pembayaran klaim.

3. Prosedur Pengesahan

- a) Kepala Cabang menerima berkas pengajuan santunan/klaim serta TTB dan LDPB untuk menetapkan otorisasi terhadap berkas atau kasus kecelakaan.
- b) Kepala Cabang menerima berkas pengajuan santunan/klaim, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim dari Kasubag Keuangan.
- c) Kepala Cabang melakukan persetujuan atas pembayaran santunan/klaim kepada klaimen.
- d) Kepala Cabang memberikan berkas pengajuan santunan/klaim, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim ke Kasir.

4. Prosedur Pembayaran Santunan / Klaim

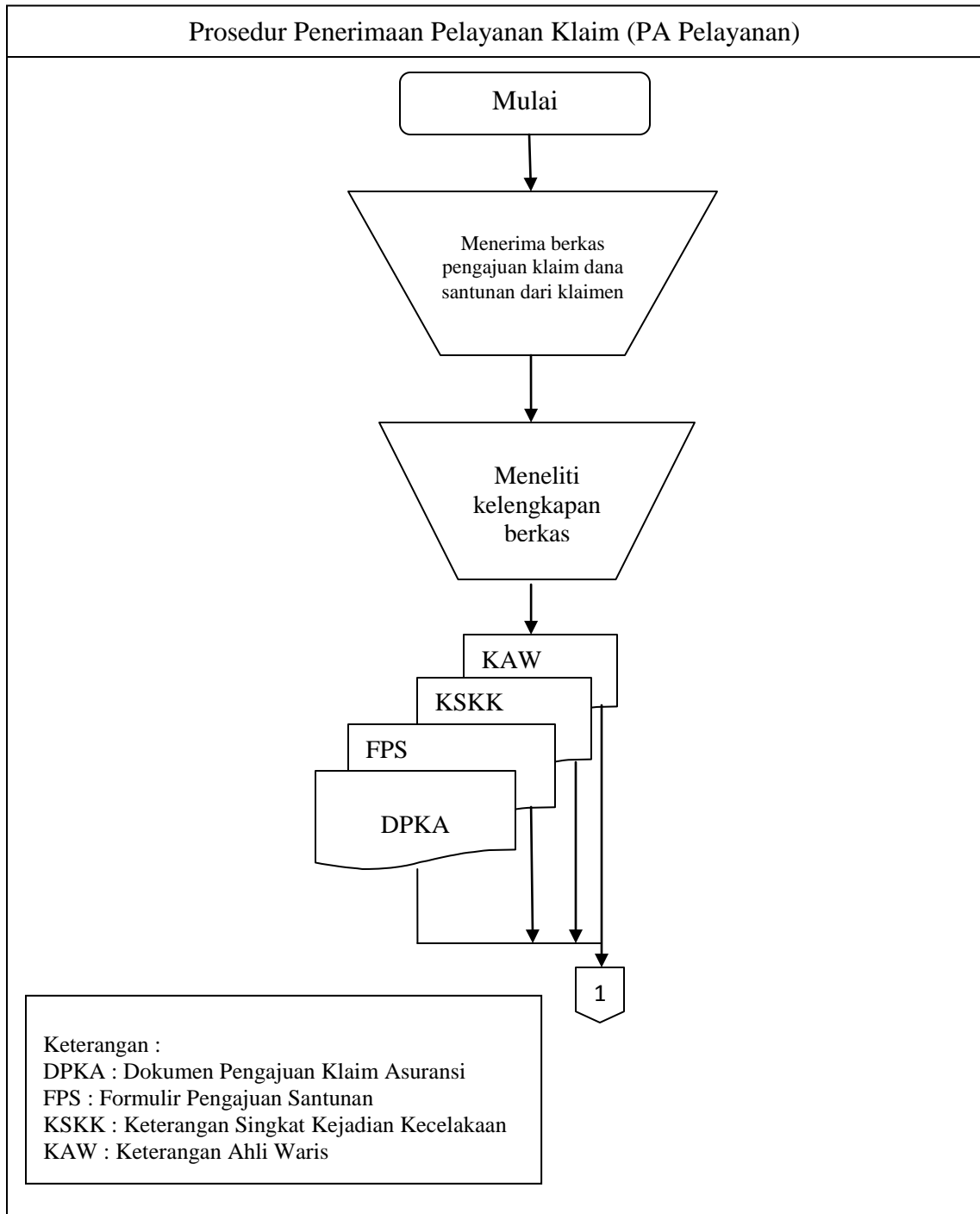
- a) Kasir menerima berkas pengajuan santunan/klaim, formulir pengajuan santunan, keterangan singkat kejadian kecelakaan, keterangan ahli waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim dari Kepala Cabang.

- b) Kasir membuat bukti pengeluaran kas dan secara otomatis jurnal tercatat pada saat bukti pengeluaran tercetak, surat perintah transfer dan bilyet giro.
- c) Kasir meminta tanda tangan Kepala Cabang sebagai otorisasi terhadap pembayaran santunan/klaim dengan memberikan bukti pengeluaran kas, surat perintah transfer dan bilyet giro ke Kepala Cabang.
- d) Berkas pengajuan klaim dana santunan, formulir pengajuan santunan, keterangan singkat kejadian kecelakaan, keterangan ahli waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim berdasarkan nomor dijadikan satu dengan bukti pengeluaran kas. Surat perintah transfer dari bilyet giro untuk dilakukan pembayaran.
- e) Kasir melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening klaimen.

Tentunya didalam setiap perusahaan pasti ada yang namanya standar prosedur operasional perusahaan, jika tidak ada maka karyawan tidak tahu bagaimana menjalankan tugas mereka masing-masing. Di PT Jasa Raharja memiliki standar prosedur operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk pengajuan santunan/klaim, setiap prosedur harus dijalankan menurut standar operasional yang berlaku dan juga setiap kabag yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya harus berdasarkan dengan SPO. Bisa dilihat dari tabel diatas didalam melayani pengajuan santunan/klaim di PT Jasa Raharja semua prosedur yang dijalankan telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar prosedur operasional perusahaan.

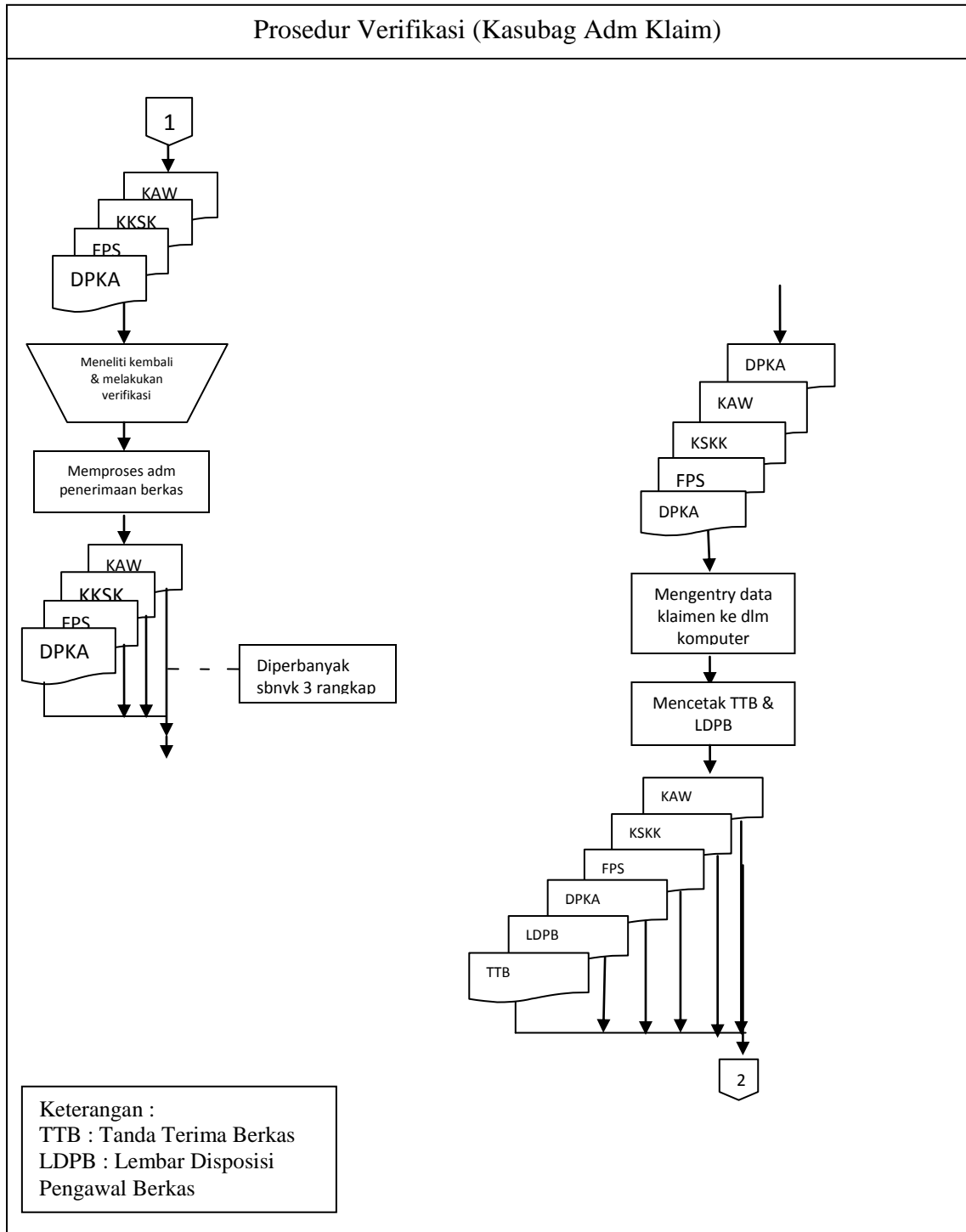
Adapun prosedur pembayaran santunan/klaim dijelaskan di dalam flowchart berikut :

Gambar 4.2



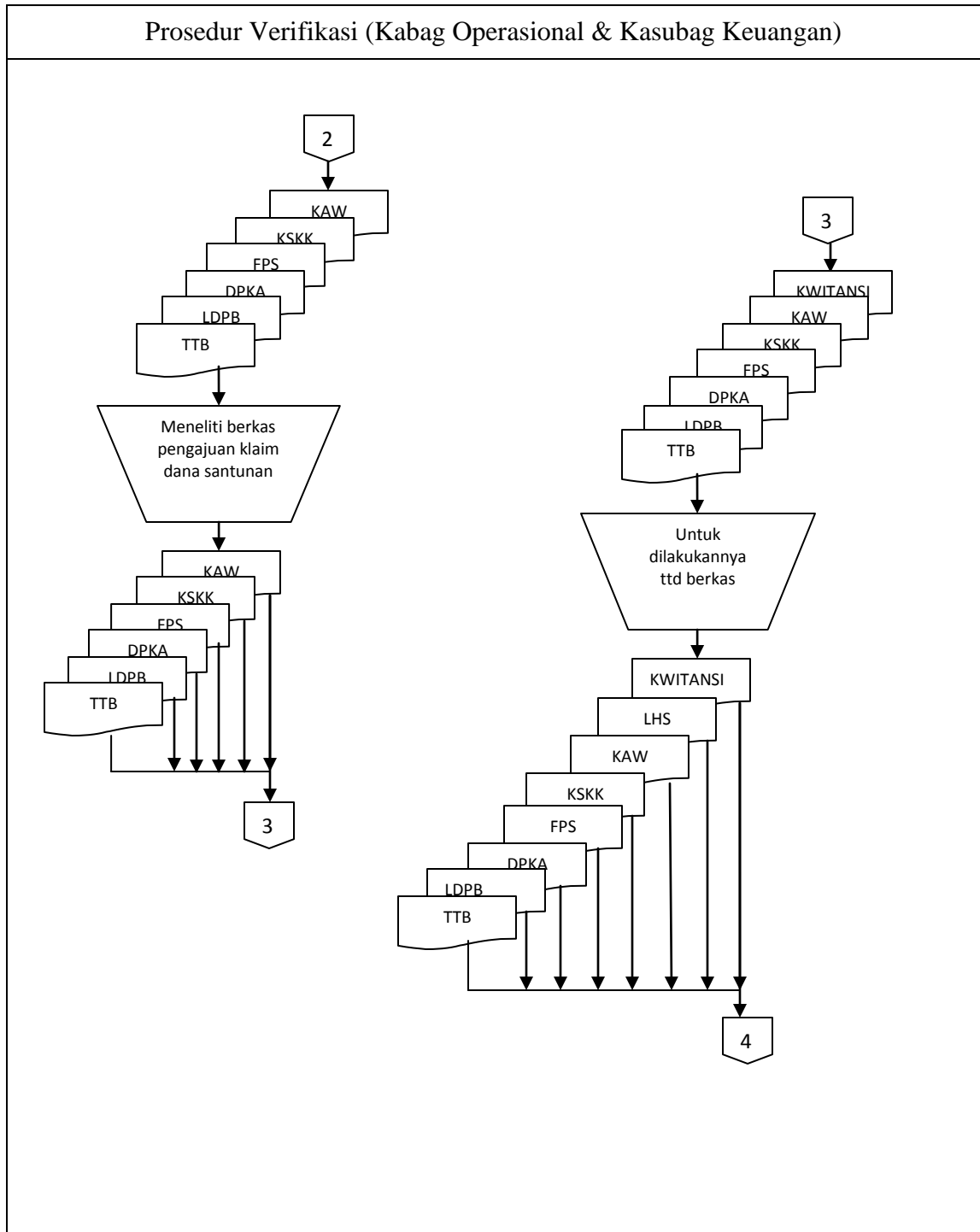
Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

Gambar 4.3

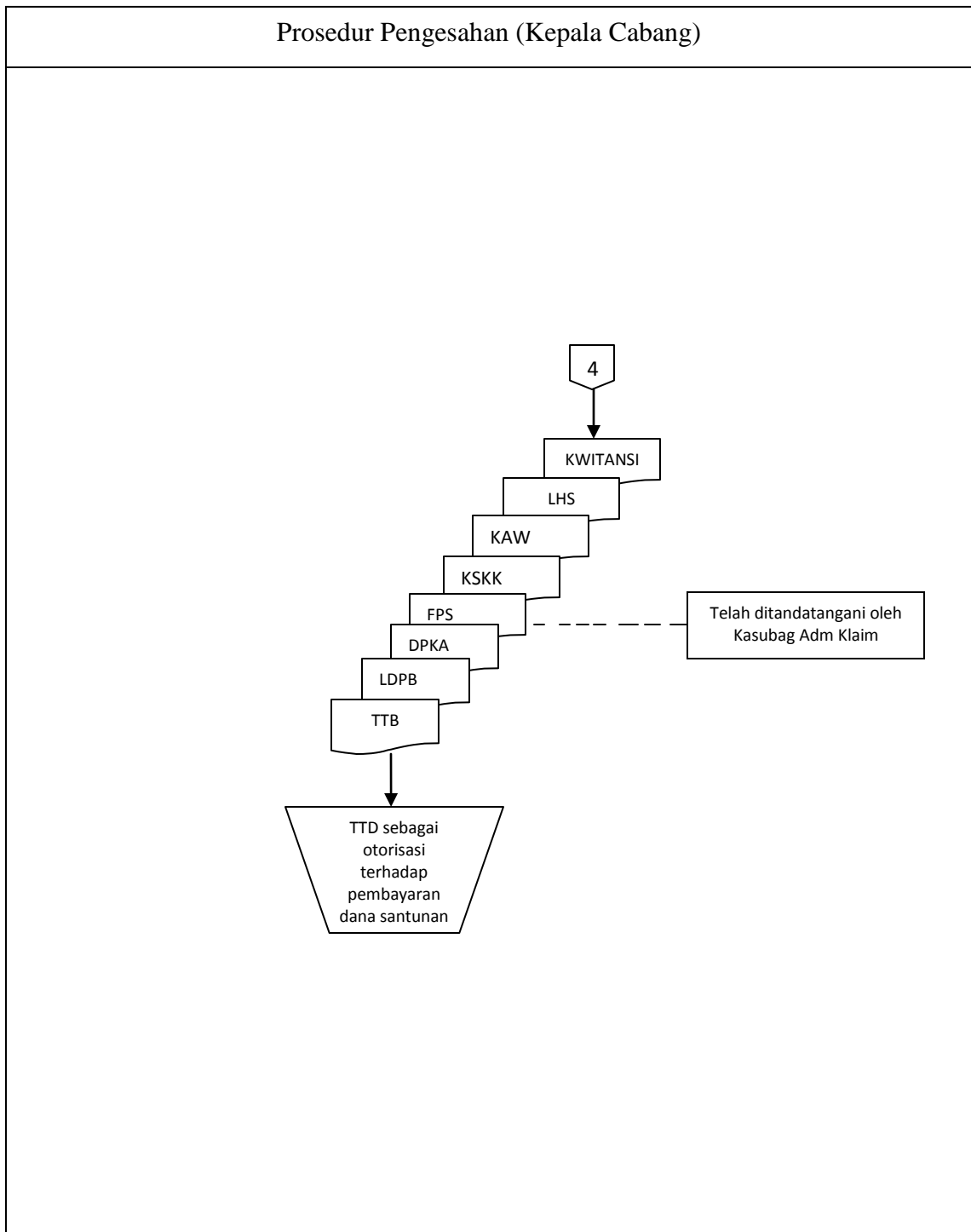


Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

Gambar 4.4

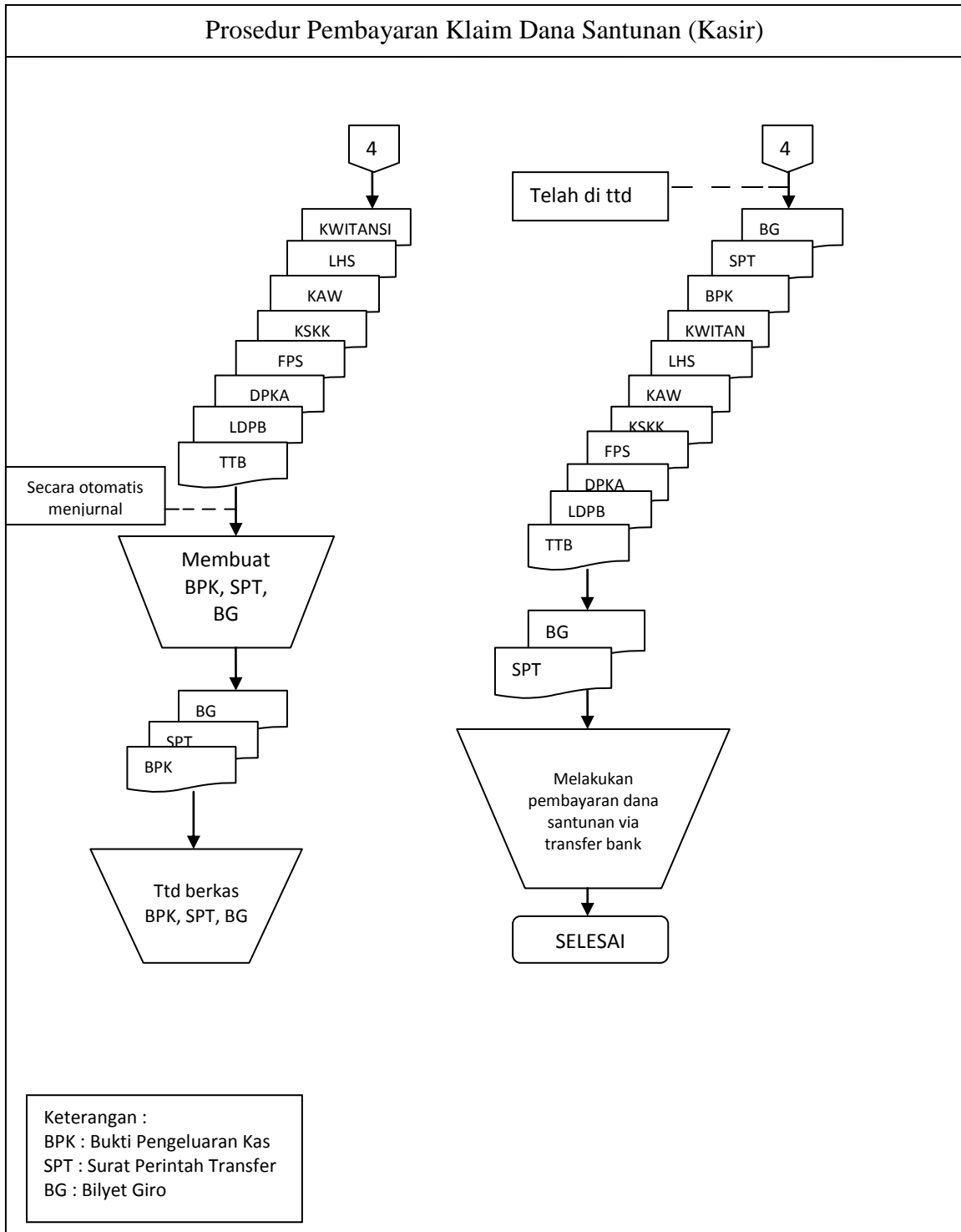


Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

Gambar 4.5

Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

Gambar 4.6



Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

4.3.1.1 Persyaratan Utama Pengajuan Santunan / Klaim

Untuk memperoleh santunan/klaim dari PT Jasa Raharja (Persero) ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Persyaratan untuk mendapatkan santunan dibagi menjadi 2 yaitu :

a. Untuk korban meninggal dunia

1. Bagi korban yang telah berkeluarga

- Laporan polisi + fotocopy STNK
- Fotocopy KTP ahli waris
- Fotocopy surat nikah
- Fotocopy KK
- Surat keterangan kesehatan dari rumah sakit (jika ada biaya pengobatan)
- Surat keterangan ahli waris
- Surat kematian dari rumah sakit atau kelurahan
- Fotocopy buku tabungan BRI
- Formulir pengajuan santunan (Form. Terlampir)

2. Bagi korban yang belum berkeluarga

- Laporan polisi + fotocopy STNK
- Fotocopy KTP ahli waris
- Surat keterangan belum menikah bagi korban yang sudah dewasa (17 tahun ke atas)
- Akta kelahiran atau copy ijazah atau raport korban
- Fotocopy KK
- Surat keterangan kesehatan dari rumah sakit (jika ada biaya pengobatan)
- Surat keterangan ahli waris (Form. Terlampir)
- Surat kematian dari rumah sakit atau kelurahan
- Fotocopy buku tabungan BRI

- Formulir pengajuan santunan (Form. Terlampir)

b. Untuk korban luka-luka

- Laporan polisi + fotocopy STNK
- Fotocopy KTP korban
- Kwitansi asli rumah sakit bermaterai + rincian biaya obat-obatan, dokter serta biaya perawatan rumah sakit
- Bukti ronsen radiologi
- Surat rujukan dari rumah sakit yang pertama menangani
- Formulir keterangan kesehatan korban dari rumah sakit yang diisi oleh dokter yang merawat korban (Form. Terlampir)
- Formulir pengajuan santunan (Form. Terlampir)

Adapun diatas telah dituliskan semua persyaratan untuk mengajukan klaim, maka untuk mengajukan klaim terlebih dahulu kita menyiapkan semua berkas apa saja yang akan dibutuhkan. Syarat utama dalam mengajukan klaim yaitu laporan kepolisian jika tidak ada bukti dari pihak kepolisian maka pengajuan klaim tidak dapat diproses oleh pihak PT Jasa Raharja, karna di dalam proses pengajuan klaim sudah ada prosedur yang telah ditetapkan. Maka selaku dari pihak PT Jasa Raharja tidak bisa sembarang asal menerima klaim, tetapi harus mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan karna perusahaan milik negara bukan independen.

4.3.1.2 Besaran Santunan atau Klaim PT Jasa Raharja (Persero)

PT Jasa Raharja (Persero) merupakan unit pelayanan asuransi yang berada di Bandar Lampung yang didirikan dengan tujuan memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas melalui 2 (dua) program asuransi sosial yaitu Asuransi Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Umum yang dilaksanakan berdasarkan UU. Dana santunan atau klaim yang diberikan oleh PT Jasa Raharja (Persero) mengacu kepada 2 Undang-Undang perasuransian yang

dikeluarkan oleh Pemerintah. Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 Jo PP No. 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan menjelaskan Undang-Undang yang membahas program asuransi dimana setiap penumpang angkutan umum membayar Iuran Wajib untuk mendapatkan jaminan pertanggung jawaban dari PT Jasa Raharja (Persero) dari resiko kecelakaan yang mungkin terjadi pada saat berada dalam angkutan umum mulai dari pemberangkatan sampai turun ditempat tujuan.

Sedangkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Jo PP No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan merupakan Undang-Undang yang membahas program Asuransi Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga Khusus *Bodily Injury* (cedera badan). Asuransi yang menjamin kemungkinan kerugian terhadap masyarakat karena kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh tertanggung, sehingga menimbulkan kerugian (cedera badan atau kerusakan harta benda) kepada masyarakat.

Tabel 4.3

Tarif Besaran Dana Santunan PT Jasa Raharja (Persero)

JENIS SANTUNAN	JENIS ALAT ANGKUTAN	
	DARAT, LAUT	UDARA
Meninggal Dunia	Rp 50.000.000	Rp 50.000.000
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp 50.000.000	Rp 50.000.000
Perawatan (Maksimal)	Rp 20.000.000	Rp 25.000.000
Penggantian Biaya Penguburan (tanpa ahliwaris)	Rp 4.000.000	Rp 4.000.000
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K	Rp 1.000.000	Rp 1.000.000
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance	Rp 500.000	Rp 500.000

Sumber : www.jasaraharja.co.id

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

1. Meneliti kebenaran berkas santunan.
2. Meyakini kepastian adanya kerugian yang terjadi.
3. Meyakini keabsahan kasus kecelakaan yang terjadi.

Ketiga tahapan tersebut merupakan tahapan minimal yang harus dilakukan oleh petugas yang menangani penyelesaian santunan/klaim. Apabila suatu santunan diberikan tanpa melalui proses tersebut maka perusahaan akan terkena dampak yang cukup besar untuk menjadi korban penipuan, yaitu adanya pemberian dana santunan yang tidak sah. Pengajuan berkas santunan kepada perusahaan belum meyakinkan adanya kewajiban perusahaan untuk memberi santunan, apabila kecelakaan yang terjadi tidak termasuk kedalam ruang lingkup jaminan UU No. 33 dan UU No. 34 Tahun 1964. Kecelakaan tunggal seperti menabrak tiang listrik, menabrak pohon atau trotoar tidak termasuk kedalam jaminan UU diatas, maka perusahaan berhak untuk membuat penolakan atas dana santunan atau klaim tersebut.

Namun apabila kecelakaan yang terjadi masuk ke dalam ruang lingkup jaminan UU No. 33 dan UU No. 34 Tahun 1964 jika terbukti kebenarannya maka santunan atau klaim tersebut dapat langsung dibayarkan apabila sudah memenuhi semua persyaratan berkas-berkas yang sesuai dengan prosedur. Penyampaian ini hanya mengindikasikan adanya kemungkinan suatu kejadian harus diteliti dengan benar. Dalam upaya untuk meneliti kebenaran berkas pengajuan dana santunan, maka petugas yang menangani dana santunan harus memperhatikan beberapa hal berikut :

1. Menetapkan benar adanya kecelakaan dan kerugian.
2. Menetapkan bahwa kecelakaan dan kerugian tersebut berhak untuk menerima dana santunan berdasarkan UU No. 33 dan 34 Tahun 1964.
3. Menetapkan besaran nilai kerugian yang akan diberikan.

Pada prinsipnya, penelitian tersebut diutamakan untuk membuktikan kebenaran data yang tercantum pada berkas santunan yang diajukan. Dengan demikian, petugas yang menangani penyelesaian santunan dan meneliti kebenaran data pada berkas santunan tersebut harus secara hati-hati meneliti data tersebut. Hasil dari penelitian ini akan memberikan dua kemungkinan, yaitu ditolak atau diberikan santunan. Proses selanjutnya agar segera diselesaikan sesuai ketentuan.

Berikut tabel persentase tarif santunan cacat tetap sesuai Pasal 10 ayat (3) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965 sebagai berikut :

Tabel 4.4
Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap PT Jasa Raharja (Persero)

Anggota Badan	% Tarif Santunan CT		
	Kanan		Kiri
Kedua lengan atau kedua kaki		100%	
Satu lengan dan satu kaki		100%	
Penglihatan dari kedua mata		100%	
Akal budi seluruhnya dan tidak dapat sembuh yang menyebabkan tidak dapat melakukan suatu pekerjaan		100%	
Penglihatan dari satu mata	30%		30%
Lengan dari sendi bahu	70%		60%
Lengan dari atau diatas sendi siku	65%		55%
Tangan dari atau di atas sendi pergelangan tangan	60%		50%
Ibu jari tangan	25%		20%
Telunjuk tangan	15%		10%
Kelingking tangan	10%		5%
Jari tengah atau jari manis tangan	10%		5%

Satu kaki	50%		50%
Tiap-tiap jari kaki	5%		5%

Sumber : PT. Jasa Raharja, Tahun 2018.

Berdasarkan tabel diatas adapun pengajuan santunan untuk cacat tetap berlaku ketentuan-ketentuan seperti cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang merupakan akibat langsung dari kecelakaan, cacat tetap yang dijamin adalah cacat tetap yang berdasarkan penetapan oleh dokter terjadi/timbul dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan, cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang bersifat menetap dan tidak dapat dipulihkan/disembuhkan kembali untuk selama-lamanya. Maka dari itu untuk perhitungan cacat tetap anggota badan telah ditetapkan sesuai dengan Pasal 10 ayat (3) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965.

Adapun formulasi / rumus nilai santunan cacat tetap adalah sebagai berikut :

Nilai Santunan CT =

(% Tarif Santunan CT) x (% Penurunan Fungsi) x (Besaran Santunan CT Maksimum)

Contoh :

Akibat kecelakaan kaki kanan korban harus diamputasi.

Diketahui :

% Tarif Santunan CT = 50% (berdasarkan PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965)

% Penurunan Fungsi = 100% (otomatis karena “Cacat Tetap Fisik”)

Besar santunan CT Maksimum = Rp 50.000.000 (d disesuaikan PMK berlaku)

Maka santunan cacat tetap yang dibayarkan adalah :

$$50\% \times 100\% \times \text{Rp } 50.000.000 = \text{Rp } 25.000.000$$

4.3.1.3 Ruang Lingkup Jaminan Santunan / Klaim

Agar tidak salah dalam melakukan pembayaran klaim dana santunan, maka harus dipahami terlebih dahulu bahwa tidak semua kecelakaan dijamin oleh Jasa Raharja.

Kecelakaan yang terjamin adalah kecelakaan yang melibatkan dua pihak, baik itu antara dua kendaraan maupun kendaraan dengan pejalan kaki atau sejenisnya. Adapun kecelakaan tunggal kendaraan pribadi tidak termasuk dalam ruang lingkup jaminan Jasa Raharja, hanya kecelakaan tunggal yang menimpa kendaraan umum yang berhak mendapat santunan. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Menurut UU No. 33 Tahun 1964 Jo PP No. 17 Tahun 1965 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 pengguna 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 di dalam tenggelamnya kapal ferry maka kepada penumpang bus yang menjadi korban diberikan santunan ganda, sedangkan bagi korban yang jasadnya tidak ditemukan dan/atau hilang penyelesaian santunan didasarkan kepada Putusan Pengadilan Negeri.

2. Menurut UU No. 34 Tahun 1964 Jo PP No. 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan menjelaskan bahwa korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada diluar 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 di tabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi. Bagi pengemudi yang mengalami kecelakaan merupakan penyebab terjadinya tabrakan dua atau lebih kendaraan bermotor maka baik pengemudi maupun penumpang kendaraan tersebut tidak dijamin dalam UU No. 34/1964 Jo PP No. 18/1965 termasuk korban pejalan

kaki atau pengemudi/penumpang kendaraan bermotor yang dengan sengaja menerobos palang pintu kereta api yang sedang difungsikan.

4.3.1.4 Ahli Waris & Kadaluarsa Santunan

Jika masyarakat yang mengalami kecelakaan meninggal dunia maka yang akan menerima dana santunan tersebut ahli waris korban. Berikut ini yang termasuk dalam daftar ahli waris korban :

1. Ketentuan Ahli Waris

Santunan diberikan langsung kepada ahli waris dengan prioritas skala sebagai berikut:

- a) Janda atau duda yang sah.
- b) Anak-anaknya yang sah.
- c) Orang Tuanya yang sah.
- d) Apabila tidak ada ahli waris, maka diberikan penggantian biaya penguburan kepada yang menyelenggarakan.

2. Ketentuan Kadaluarsa Santunan

Hak santunan menjadi gugur / kadaluarsa jika :

- a) Permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadinya kecelakaan.
- b) Tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hal dimaksud disetujui oleh Jasa Raharja.

4.3.1.5 Waktu Proses Pencairan

Waktu proses pencairan dana santunan :

1. Untuk korban yang mengalami luka-luka

Jika semua persyaratan pengajuan berkas klaim/dana santunan semuanya telah dilengkapi maka pencairan dana tersebut secepatnya akan di bayarkan, bisa saja dalam satu hari sampai dua hari setelah proses pengajuan berkas terselesaikan.

2. Untuk korban yang meninggal dunia dan yang mengalami cacat permanen
Jika semua persyaratan pengajuan berkas klaim/dana santunan dinyatakan lengkap maka pencairan dana tersebut segera diproses secepatnya dalam satu jam setelah berkas dinyatakan lengkap.

4.3.2 Faktor Penghambat Proses Pencairan Dana Santunan/Klaim

Dalam proses pengajuan berkas santunan/klaim tentunya ditemukan hambatan. Hambatan-hambatan tersebut meliputi urusan administrasi yaitu :

1. Laporan Polisi
Sering terlambatnya laporan dari pihak kepolisian terjadi karna masyarakat enggan untuk melaporkan kejadian kecelakaan tepat pada waktu terjadinya kecelakaan kepada pihak kepolisian.
2. Kelengkapan Data
Hambatan dari pihak pengklaim yaitu lambatnya merespon informasi mengenai persyaratan.
3. Pihak Rumah Sakit
Lambat dalam memberikan informasi padahal pihak PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung sudah melakukan penandatanganan MoU di beberapa rumah sakit yang ada di Bandar Lampung secara bersama-sama agar mempercepat pelayanan di rumah sakit.

Adapun faktor yang memperlambat dalam proses pengajuan santunan/klaim yaitu biasanya laporan dari pihak kepolisian, faktor ini lah yang sering terjadi karna didalam pengajuan santunan/klaim laporan kepolisian adalah syarat utama dalam pengajuan santunan/klaim. Jika tidak ada syarat utama dalam pengajuan santunan/klaim dari pihak Jasa Raharja tidak dapat memproses pengajuan tersebut. Yang kedua faktor penghambatnya dari kelengkapan data, terkadang klaimen lupa atau kurang mengerti mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan hal ini juga bisa yang kadang menjadi faktor penghambat dalam pengentrian data korban.

Dan yang terakhir dari pihak rumah sakit, terkadang dari pihak rumah sakit lambat memberikan informasi mengenai korban sehingga memperlambat pihak Jasa Raharja dalam meneliti data.

4.3.3 Pengakuan Atas Beban Dana Santunan/Klaim PT Jasa Raharja

Dana santunan/klaim di PT Jasa Raharja (Persero) diakui sebagai beban klaim di dalam Laporan Keuangannya. Beban klaim ini terjadi apabila ada kejadian yang tidak terduga seperti kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan tertanggung meninggal dunia, luka-luka, cacat tetap yang kemudian dilaporkan ke PT Jasa Raharja (Persero) selaku tertanggung. Sebelum laporan klaim dibayarkan harus ada penelitian ulang atas keabsahan kecelakaan tersebut, jika kecelakaan itu benar terjadi dan terjamin maka laporan klaim disetujui untuk dibayarkan. Jika laporan tersebut telah disetujui maka akan timbul utang klaim atau penurunan aktiva perusahaan yang berbentuk pengeluaran kas yang akan diakui sebagai beban klaim. Beban yang terjadi harus dicatat jurnal pengakuannya pada saat pembayaran klaim oleh pihak PT Jasa Raharja (Persero). PT Jasa Raharja merupakan perusahaan yang didasari oleh metode pencatatan akrual basis dimana sebuah transaksi telah dicatat pada saat transaksi tersebut terjadi bukan pada saat diterimanya pembayaran kas atau setara kas. Tetapi, untuk pengakuan beban di PT Jasa Raharja (Persero) didasarkan pada metode kas basis dimana beban diakui pada saat kas atau setara kas dikeluarkan untuk membayar klaim dan kemudian langsung di entry ke dalam aplikasi Dasi-JR dan ERP di komputer.