

## ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM KLAIM ASURANSI KECELAKAAN JASA RAHARJA

Thresa Nadia<sup>1</sup>, Eni Syaadah<sup>2</sup>, Muhamad Aji Purwanto<sup>3</sup>  
[thresanadia24@gmail.com](mailto:thresanadia24@gmail.com)<sup>1</sup>, [enisyaadah01@gmail.com](mailto:enisyaadah01@gmail.com)<sup>2</sup>, [ajipurwanto100@gmail.com](mailto:ajipurwanto100@gmail.com)<sup>3</sup>  
STAIN BENGKALIS

### ABSTRAK

PT. JASA RAHARJA adalah Badan Usaha Milik Negara yang dipercaya pemerintah untuk menghimpun dan menyalurkan terhadap korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas, baik pengguna jalan maupun penumpang angkutan umum. Efektivitas sistem klaim merupakan tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian asuransi. Banyaknya kecelakaan lalu lintas yang terjadi menunjukkan dibutuhkan keberadaan PT. Jasa Raharja untuk melayani Masyarakat, Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan di perlukan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, diharapkan Masyarakat akan Puas terhadap Pelayanan yang diberikan Karyawan PT. Jasa Raharja. Santunan diberikan Pemerintah melalui Jasa Raharja pada semua korban, baik penumpang kendaraan umum maupun pribadi yang terlibat kecelakaan. Besarnya santunan bagi korban kecelakaan bervariasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Efektivitas sistem Klaim Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja. Indikator dari penelitian ini adalah Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan Dan Perubahan Nyata.

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

### ABSTRACT

*PT. JASA RAHARJA is a State-Owned Enterprise which is trusted by the government to collect and distribute to victims or heirs of traffic accident victims, both road users and public transport passengers. The effectiveness of the claims system is a claim for rights as a result of providing the provisions previously stipulated in the insurance agreement.*

*The number of traffic accidents that occur shows the need for the existence of PT. Jasa Raharja to serve the community, an information system for accident compensation services and employee competency required in providing services to the community, it is hoped that the community will be satisfied with the services provided by PT employees. Raharja Services. Compensation is provided by the Government through Jasa Raharja to all victims, both public and private vehicle passengers involved in accidents. The amount of compensation for accident victims varies. This research aims to determine the effectiveness analysis of the Jasa Raharja Accident Insurance Claim system. The indicators of this research are Program Understanding, Right on Target, Right on Time, Goals Achieved and Real Change.*

**Keywords:** PT Jasa Raharja, Effectiveness of Claims System, Compensation, Accident Victims.

### PENDAHULUAN

PT. Jasa Raharja Persero adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdiri pada tanggal 1 Januari 1961 yang bergerak dibidang Program Asuransi Sosial. Jasa Raharja didirikan untuk menjalankan Program Asuransi sosial yaitu berdasarkan Undang-undang No 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undangundang No 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Adapun jenis Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau adalah :

1. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia
2. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Cacat Tetap
3. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Biaya Perawatan
4. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Penggantian Biaya Penguburan
5. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Penggantian Biaya P3K
6. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Penggantian Biaya Ambulance

Dari keenam Jenis Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas tersebut, Peneliti mengambil salah satu Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas yaitu Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia.

Adapun Regulasi dalam memperoleh Santunan melalui Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia telah diatur dalam Undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 (b) Dana ialah dana yang terhimpun dari sumbangan wajib, yang dipungut dari para pemilik/pengusaha alat angkutan lalu lintas jalan dan yang disediakan untuk menutup akibat keuangan karena kecelakaan lalu lintas jalan korban / ahli waris yang bersangkutan. Pasal 1(d) Sumbangan wajib ialah sumbangan tahunan yang wajib dibayar menurut/berdasarkan Undang-undang ini dan/ peraturan-peraturan pelaksanaannya.

Berdasarkan Undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, 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 didalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang menjadi penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

Adapun Mekanisme Prosedur Layanan Klaim Asuransi di PT. Jasa Raharja Cabang Riau adalah:

1. Bila korban mengalami kecelakaan dalam perjalanan baik darat, laut maupun udara segera melaporkan kejadian kepada pihak yang berwenang (kantor polisi terdekat). Jika korban meninggal dunia, ahli waris yang bertanggung jawab untuk segala kepengurusan klaim asuransi.
2. Korban/ ahli waris menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat untuk mendapatkan informasi awal cara memperoleh santunan
3. Lampirkan surat keterangan kecelakaan dari instansi berwenang Kepolisian, PT. KAI/ Syah Bandar Laut/ Penguasa Pelabuhan Udara
4. Bila korban luka-luka, mintalah surat keterangan kesehatan dan siapkan kwitansi biaya rawatan dari Rumah Sakit serta pembelian obat di Apotik ,kartu keluarga, surat nikah, akte kelahiran, surat keterangan cacat dari dokter jika korban mengalami cacat tetap.
5. Bagi korban meninggal dunia, ahli waris menyiapkan dokumen berkas korban seperti yang tercantum dalam persyaratan administrasi pengajuan santunan korban meninggal dunia yang akan dibantu oleh anggota PT. Jasa Raharja
6. Bila dokumen sudah lengkap, dokumen lengkap tersebut diserahkan kepada Jasa Raharja untuk diproses pembayaran santunannya sampai ketahap pencairan.
7. Untuk korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas, PT. Jasa Raharja akan melakukan penyaluran dana santunan dengan sistem pelayanan penjemputan bola. Sistem pelayanan penjemputan bola artinya anggota PT. Jasa Raharja berkunjung kerumah duka untuk mengetahui keadaan ahli waris korban sekaligus menerangkan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.
8. Setelah berkas-berkas telah terisi lengkap. Pihak PT. Jasa Raharja akan segera memproses santunan

1. Adapun Persyaratan Administrasi Pengajuan Santunan Korban Meninggal Dunia adalah :
  1. Laporan Kepolisian , sket gambar kecelakaan, Fotocopy STNK dan SIM Kendaraan-kendaraan yang terlibat Kecelakaan
  2. Keterangan kesehatan korban (Blanko Jasa Raharja) diisi oleh Rumah Sakit /Puskesmas/Dokter yang merawat
  3. Keterangan Kematian dari Rumah Sakit / Puskesmas/ Dokter atau dari Kepala Desa / Lurah
  4. Keterangan Ahli Waris (Blanko Jasa Raharja) diisi oleh Kepala Desa/ Lurah
  5. Fotocopy KTP Korban , KTP Ahli Waris, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran
  6. Buku Nikah (bagi korban yang sudah menikah)
  7. Keterangan belum menikah dari Lurah (bagi korban yang belum menikah)
  8. Rekening BRI yang aktif atas nama ahli warisnya

Walaupun sudah ada mekanisme dan juga tata cara prosedur untuk mendapatkan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, terdapat adanya keluhan dari beberapa keluarga korban kecelakaan atau ahli waris yang melakukan pengurusan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, keluhan yang dirasakan oleh keluarga atau ahli waris yang mengurus klaim adalah dokumen yang terlalu banyak sehingga memperumit keluarga atau ahli waris, ada juga yang sudah lama mengurus namun belum juga mendapatkan santunan, membuat keluarga atau ahli waris yang mengurus klaim asuransi ini datang ke kantor Jasa Raharja untuk menanyakan perihal kelanjutan proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, ada juga yang belum mengetahui bagaimana proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini dan ada masyarakat yang baru mengetahui bahwa apabila mengalami kecelakaan kita bisa mendapatkan santunan dari Jasa Raharja.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Menurut Nazir (2003: 54), penelitian deskriptif (descriptive research) adalah suatu metode penelitian suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, dan suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa masa sekarang. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskriptif (gambaran) dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan termasuk perilaku dan sikap subyek/aktor yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan kunci (key informan) sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dari informan kunci inilah kemudian dilanjutkan mencari dan mengumpulkan data atau informasi dari para informan berikutnya dengan menggunakan teknik snowball sampling yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian jumlahnya membesar (Sugiyono: 2003).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim Kecelakaan pada PT.Jasa Raharja (Persero)
  - a. Korban yang mengalami kecelakaan melaporkan kejadian ke kantor kepolisian terdekat.
  - b. Selanjutnya kepolisian mengeluarkan Laporan kecelakaan (Laka).
  - c. Staf PT.Jasa Raharja (Persero) yang bertanggungjawab di Samsat menerima Laka dan data korban, selanjutnya melakukan survei serta membantu korban/ahli waris

- dalam melengkapi berkas-berkas pengajuan klaim.
- d. Staf PT.Jasa Raharja (Persero) bidang pelayanan menerima berkas pengajuan klaim dari staf yang bertanggungjawab di Samsat.
  - e. Bidang Pelayanan selanjutnya melakukan pemeriksaan ulang apakah berkas yang diajukan sudah lengkap dan sesuai dengan kebenaran maka pengajuan klaim diterima.
  - f. Untuk pengajuan klaim yang lengkap, berkasnya diserahkan kepada Kepala Perwakilan untuk di verifikasi ulang.Pengajuan klaim yang ditolak diserahkan kembali kebidang Pelayanan untuk dikembalikan ke pihak korban/ahli waris.
  - g. Pengajuan klaim kecelakaan yang sudah diterima dan diotorisasi selanjutnya diserahkan ke Kasir, dan Kepala Perwakilan memerintahkan Kasir untuk memproses pembayaran klaim. Korban/ahli waris yang pengajuan klaimnya diterima diharapkan datang ke kantor perwakilan.
  - h. Selanjutnya, Kasir akan mengecek ulang kelengkapan serta kebenaran data pada berkas pengajuan klaim dengan melakukan wawancara dengan pihak korban/ahli waris. Kasir memberikan penjelasan bahwa pembayaran santunan kecelakaan dilakukan dengan transfer melalui rekening bank.
  - i. Setelah Kasir menerima kebenaran dan kesesuaian data dari pihak korban/ahli waris. Kasir membuat kwitansi pembayaran dan SPT.
  - j. Sebagai bukti bahwa pembayaran klaim telah dilakukan oleh pihak Jasa Raharja, Kasir memberikan kwitansi pembayaran dan SPT kepada korban.
  - k. Kasir menjelaskan pula kepada pihak korban/ahli waris untuk mengecek rekeningnya di sore hari. Apabila dicek ternyata uang santunan belum masuk ke rekening korban/ahli waris, maka korban/ahli waris diharapkan menghubungi pihak Jasa Raharja melalui telepon.
  - l. Selanjutnya Kasir membuat bilyet giro dan SPB untuk perintah pembayaran atas SPT pada hari tersebut.
  - m. Sebagai bentuk perintah transfer kepada Bank BRI, Kasir mengirimkan SPT dan SPB yang telah diotorisasi Kepala Perwakilan serta bilyet giro yang telah dibuat oleh Kasir.
  - n. Setelah proses transfer pembayaran klaim kecelakaan dilakukan di Bank BRI maka bilyet giro tindasan yang telah divalidasi bank diserahkan kembali ke Kasir.
  - o. Kasir selanjutnya mencatat pengeluaran kas di Daftar harian kas (DHK) sebagai pencatatan atas transaksi pembayaran klaim kecelakaan dan mencatat di Laporan pemakaian bilyet giro (LPBG).
  - p. DHK dan LPBG selanjutnya diserahkan ke staf bidang keuangan untuk diverifikasi ulang.
  - q. DHK dan LPBG yang sudah diverifikasi diserahkan ke Kepala Perwakilan untuk diotorisasi.
  - r. DHK dan LPBG yang telah di otorisasi Kepala Perwakilan, diserahkan kembali ke staf bidang pelayanan untuk di input dalam data online Jasa Raharja yaitu DASI.
  - s. Setelah dari bidang pelayanan diserahkan kembali ke staf bidang keuangan, untuk selanjutnya DHK dan LPBG dikirimkan ke Kantor Cabang Surabaya. Laporan dalam bentuk softcopy dikirimkan melalui email setiap hari, dan laporan dalam bentuk fisik (printout) dikirimkan setiap minggu sekali.
2. Dokumen yang digunakan dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan

a. Kwitansi pembayaran

Kwitansi pembayaran santunan kecelakaan dikeluarkan oleh PT.Jasa Raharja (Persero) sebagai bukti pembayaran klaim kecelakaan yang diberikan kepada pihak korban/ahli waris. Kwitansi pembayaran ini diisi oleh Kasir atas wewenang dan perintah dari Kepala Perwakilan.

b. Bilyet giro

Bilyet giro ini 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).

c. Surat perintah transfer (SPT)

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.

d. Surat perintah bayar

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.

Untuk melihat fakta-fakta yang terjadi dilapangan mengenai penelitian ini tentunya menggunakan item penelitian seperti indikator. Adapun yang menjadi tolak ukur atau indicator dalam penelitian ini, terdiri dari lima yaitu : Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata. Setiap indikator akan dilengkapi dengan tiap-tiap sub indikator yang digunakan untuk alat menentukan item penilaian yang akan penulis gunakan dalam mencari jawaban dan hasil dari penelitian.

1. Pemahaman Program

Untuk indikator Pemahaman Program terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dan Penilaian Sumber Informasi Tentang Sosialisasi Pelayanan Klaim maka diperoleh hasil dari tanggapan responden yaitu memperoleh hasil 53% dengan kategori “Cukup Efektif”.

Hal ini dikarenakan adanya sebagian pengetahuan ahli waris terhadap pelayanan klaim asuransi kecelakaan bagi korban meninggal dunia dan juga adanya sebagian ahli waris yang memperoleh sumber informasi tentang Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia tersebut. Selama ini PT. Jasa Raharja (PERSERO) dalam melakukan sosialisasi program pelayanan yang bertujuan untuk pemahaman masyarakat terhadap program pelayanan tersebut diketahui melalui beberapa media sosial seperti Website dan Instagram dari PT. Jasa Raharja (PERSERO).

2. Tepat Sasaran

Untuk indikator Tepat Sasaran terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Ketepatan Dalam Proses Pendataan Yang Sesuai Dengan Prosedur Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Korban Meninggal Dunia dan Ketepatan Penerima Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Korban Meninggal Dunia memperoleh 82% dengan kategori “Efektif. Alasan mereka memberikan jawaban Efektif adalah Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia yang di laksanakan oleh PT. Jasa

Raharja (PERSERO) memang memiliki tujuan untuk melayani dan memberikan santunan kepada masyarakat terutama masyarakat atau ahli waris keluarga korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sesuai dengan data dokumen yang benar adanya. Pemberian santunan klaim juga langsung diberikan kepada Ahli Waris yang sah.

### 3. Tepat Waktu

Untuk indikator Tepat Waktu terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Kesesuaian Waktu Pelaksanaan Dengan Rencana Yang Telah Ditetapkan Dan Adanya Keberlanjutan Program Pelayanan memperoleh hasil “60%” dengan kategori “Cukup Efektif”, alasan mereka memberikan jawaban Cukup Efektif adalah sebagian Masyarakat atau Ahli Waris yang mengurus Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia menerima santunan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Namun sebagian masyarakat atau ahli waris dalam mengurus Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia menerima santunan tidak sesuai dengan waktunya. Banyak dari mereka yang sudah melengkapi berkas data dokumen persyaratan klaim namun ada yang lebih dari satu minggu bahkan ada yang sampai satu bulan lebih baru santunan klaim untuk ahli waris dari korban kecelakaan meninggal dunia baru dapat dicairkan.

### 4. Tercapainya Tujuan

Untuk indikator Tercapainya Tujuan terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian tercapainya tujuan program dan Adanya Pengawasan agar Tujuan Tercapai dengan Maksimal memperoleh hasil “57%” dengan kategori “Cukup Efektif”, alasan mereka memberikan jawaban Cukup Efektif adalah Ahli Waris ada yang mengetahui tujuan dari Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia, namun ada juga yang tidak mengetahui tujuan pelayanan klaim asuransi tersebut. Saat melakukan observasi, banyak Ahli waris yang belum pernah mendapatkan informasi mengenai klaim asuransi kecelakaan tersebut.

### 5. Pencapaian Tujuan Untuk indikator Tercapainya Tujuan terhadap Pelayanan Klaim

Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Program Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Bagi Korban Meninggal Dunia Membantu Ekonomi Ahli Waris Yang Ditinggalkan dan Kebermanfaatan Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Bagi Penerima Santunan Asuransi Kecelakaan. memperoleh hasil “80%” dengan kategori “Efektif”, alasan mereka memberikan jawaban Efektif adalah Ahli Waris yang mendapatkan santunan atas Pelayanan Klaim Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia merasakan manfaat serta merasakan dampak sosial maupun perekonomiannya.

## **KESIMPULAN**

Analisis Efektivitas Sistem Klaim Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja Berjalan baik dan efektif .

## **SARAN**

Saran yang diberikan kepada PT. Jasa Raharja semakin naikan perannya dalam memberi santunan asuransi untuk korban kecelakaan lalu lintas serta penunjang angkutan umum. Dan harus lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan jika

memungkinkan sosialisasi juga dapat dilaksanakan di lingkungan kampus sebab sebagian besar mahasiswa dan tenaga pendidik memakai sarana transportasi, baik roda dua, roda empat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

EFEKTIVITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS BAGI KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG RIAU

Pergi Karinautari, 2020, Skripsi :EFEKTIVITAS SISTEM KLAIM ATAS SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN PURWAKARTA PADA BULAN OKTOBER – NOVEMBER 2020, Yogyakarta : PROGRAM STUDI AKUNTANSI DIPLOMA III FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

SUGIYONO (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung:Alfabeta