

BAB III
GAMBARAN UMUM DAN METODE
PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Umum Perusahaan PT. Jasa Raharja

PT Jasa Raharja adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah Departemen Keuangan, berdiri sejak tanggal 1 Januari 1960 yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial, yaitu mengelola pelaksanaan Undang- undang No. 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No.34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Jasa Raharja pada awalnya merupakan gabungan dari 8 (delapan) perusahaan asuransi milik Belanda pada masanya yang dinasionalisasi oleh Indonesia dan dilebur menjadi 4 (empat) perusahaan nasional berdasarkan peraturan pemerintah No. 3 tahun 1960, yaitu sebagai (Majalah Jasa Raharja, Januari 1986) :

1. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Bhakti
2. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Dharma
3. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Mulya
4. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Sakti.

Pada tanggal 1 Januari 1961, berdasarkan pengumuman Menteri Keuangan No. 29495/BUM II Tanggal 31 Desember 1960, Keempat perusahaan tersebut digabung menjadi satu (PAKN) IKA KARYA. Kemudian berdasarkan peraturan Pemerintah No.15 tahun 1961 tanggal 24 Maret 1961, berubah lagi menjadi Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) EKA KARYA, adanya perubahan tersebut disebabkan karena pengumuman Menteri Keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya peraturan pemerintah yang terhitung pada tanggal 1 Januari 1964.

Pada tanggal 1 Januari 1965 PNAK Eka Karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dan seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja, berdasarkan peraturan pemerintah No.8 Tahun 1965.

PNAK Eka Karya berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, sedangkan untuk agen atau koresponden hanya diperkenankan dalam negeri. PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggung jawaban dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang.

Pada tanggal 30 Maret 1965 pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No. B.A.P.N 1-3-3 yang menunjukan PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

Pada Tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970 sebagai penjabaran dari Undang-undang No.9 tahun 1969 tentang bentuk-bentuk Badan Usaha Negara, maka Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Pada tahun 1978, Jasa Raharja mendapat tugas tambahan yang merupakan bisnis baru di Indonesia, yaitu penerbitan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond di Indonesia sesuai keputusan menteri Keuangan yang mengacu pada Peraturan pemerintah No. 34 tahun 1978 tentang perubahan atas peraturan pemerintah No. 8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja”. Kemudian sebagai upaya pengembangan rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.33 dan UU No.34

1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka/ bersifat sukarela.

Pada tahun 1980, Status Jasa Raharja pada tahap selanjutnya berubah menjadi PT (Persero) dengan peraturan pemerintah No.39 tahun 1980 tentang pengalihan bentuk dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Pada tahun 1981, anggaran Dasar Jasa Raharja dituangkan dalam Akte Notaris Imas Fatimah, SH No 49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981, kemudian, tanggal 2 Juni 1981 Adanya perubahan nomenklatur kementerian tentang penunjukan perseroan Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pada tahun 1994, Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 1992 tentang penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan tersebut melarang perusahaan asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial. Maka terhitung mulai pada tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja

Penumpang sebagaimana diatur dalam UU No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU No.34 tahun 1964.

3.1.2 Tugas Utama PT. Jasa Raharja

PT. Jasa Raharja memiliki tugas menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat guna memenuhi pemberian hak masyarakat atas santunan kecelakaan berdasarkan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang serta Asuransi Tanggung Jawab Menurut Hukum Terhadap Pihak Ketiga yang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Undang-undang No. 33 Tahun 1964 Jo, No. 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Umum menjelaskan Korban yang berhak atas santunan adalah setiap penumpang sah dari alat angkutan penumpang umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh penggunaan alat angkutan umum, selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut, yaitu saat naik dari tempat pemberangkatan sampai turun di tempat tujuan. Bagi penumpang kendaraan 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 diketemukan atau hilang, penyelesaian santunan berdasarkan pada putusan pengadilan Negeri.

Nilai santunan yang dibayarkan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan telah diatur berdasarkan keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : KEP.15/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017.

Tabel 3.1

Nilai Santunan Kecelakaan Penumpang

JENIS SANTUNAN	JENIS ALAT ANGKUTAN	
	DARAT, LAUT (RP)	UDARA (RP)
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 (Tidak Mempunyai ahli waris)	Rp. 4.000.000,-	Rp. 4.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K (Maksimal)	Rp. 1.000.000,-	Rp. 1000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance (Maksimal)	Rp. 500.000,-	Rp. 500.000,-

Sumber : www.jasaraharja.co.id

Undang-undang No. 34 Tahun 1964 Jo, No.18 Tahun 1965 tentang Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan menjelaskan bahwa korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan serta setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor

dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor 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 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.

Nilai santunan yang dibayarkan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan telah diatur berdasarkan keputusan Menteri Keuangan RI Nomor:KEP. 16/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017

Tabel 3.2

Nilai santunan kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Jenis Santunan	Besar Santunan
Meninggal Dunia	Rp. 50.000.000,-
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp. 50.000.000,-
Perawatan (Maksimal)	Rp. 20.000.000,-
Penggantian Biaya Penguburan (Tidak mempunyai ahli waris)	Rp. 4.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K	Rp. 1.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulans	Rp. 500.000,-

Sumber : www.jasaraharja.co.id

Santunan akan diberikan pihak Jasa Raharja kepada korban atau ahli waris korban apabila pihak Jasa Raharja telah melakukan survey, dan korban atau ahli waris korban telah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk mendukung penyaluran santunan.

Tabel 3.3

Santunan Ahli Waris dan Kedaluwarsa Santunan

AHLI WARIS	KADALUWARSA
<p>Santunan diberikan kepada ahli waris dengan prioritas skala sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Janda / Duda yang sah 2. Anak-anaknya yang sah 3. Orang Tuanya yang sah 4. Apabila tidak ada ahli waris, maka diberikan penggantian biaya penguburan kepada yang menyelenggarakan. 	<p>Hak Santunan menjadi gugur jika :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadinya kecelakaan 2. Tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hal dimaksud disetujui oleh Jasa Raharja

Sumber : www.jasaraharja.co.id

Syarat yang dibutuhkan pihak Jasa Raharja kepada Ahli Waris dari korban adalah :

1. Buku tabungan
2. DP2S (Data Pendukung Penyelesaian Santunan)
3. Formulir pengajuan santunan
4. *Guarantee Letter* (Surat Jaminan)
5. Identitas korban (KTP, Domisili)
6. Identitas Penerima (KTP, Domisili, Surat Nikah, Akta Kelahiran)

7. Laporan Polisi
8. Surat Kematian (Apabila korban meninggal dunia)
9. Surat keterangan ahli waris
10. Kwitansi rincian pembayaran
11. KSKK (Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan)

3.1.3 Visi Misi PT. Jasa Raharja

a. Visi

Menjadi Perusahaan Tepercaya dalam Memberikan Perlindungan Dasar Terhadap Risiko Kecelakaan dengan Pelayanan yang Terbaik

b. Misi

Menyediakan Perlindungan Dasar yang Terintegrasi Secara Digital dan Didukung Human Capital yang Unggul Guna Memperkuat Stakeholders Engagement.

3.1.4 *Statement* Budaya Perusahaan



Gambar 3.1

Budaya Perusahaan Jasa Raharja

Sumber: www.jasaraharja.co.id

Perusahaan BUMN memiliki nilai-nilai utama (core values) sebagai identitas dan budaya perusahaannya. Akhlak didorong menjadi budaya perusahaan corporate culture di BUMN. Kata akhlak memiliki kesan ideologis sebagai perangai sempurna bagi manusia beriman. Sehingga penamaan ini memiliki tekanan berdaya keyakinan yang dalam untuk berbudaya kerja. Akhlak ini merupakan kata singkatan yang berasal dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

3.1.5 Logo dan Makna PT. Jasa Raharja

a. Logo Jasa Raharaja



Gambar 3.2

Logo PT Jasa Raharja

Sumber: www.jasaraharja.co.id

1. Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” yang berarti kesucian dan keterbukaan atau transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan Visi Perusahaan yaitu sebagai perusahaan terkemuka dalam penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib.

2. Warna biru muda sebagai dasar keseluruhan lambang yaitu melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan didalam pengabdianya “Catur Bakti Ekakarsa”.
3. Warna hitam pada tulisan Jasa Raharja melambangkan arti kejujuran dalam melaksanakan tugas sesuai motto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan.

b. Makna Logo Jasa Raharja

Initial typography huruf “J” dan “R” adalah huruf awal dari Jasa Raharja, Jasa Raharja diartikan (Perbuatan baik untuk menuju suatu kebaikan), dan Raharja diartikan (suatu keadaan yang berkecukupan atau Sejahtera). Dan secara singkat makna Jasa Raharja yaitu suatu perbuatan baik untuk menuju keadaan masyarakat yang sejahtera. Bentuk lingkaran yaitu sebuah ungkapan adanya kebulatan tekad, kesatuan dalam mengemban Visi dan Misi Perusahaan.

Terdapat 4 bentuk payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan sesuai misi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yang terdiri dari :

1. Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
3. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.

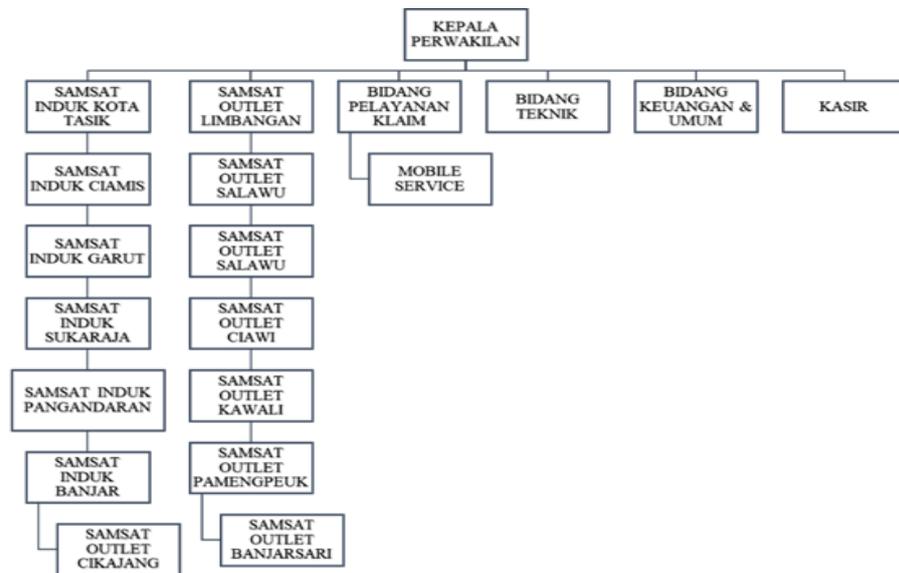
4. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

Pada hakekatnya PT. Jasa Raharja secara keseluruhan melambangkan adanya suatu kebulatan tekad dan kesatuan sebagai perbuatan baik untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan dilandasi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yaitu bakti kepada masyarakat, bakti kepada negara, bakti kepada perusahaan, bakti kepada lingkungan dengan mengutamakan pemberian perlindungan yang serta dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

3.1.6 Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi ini sangat penting untuk dilakukan untuk menandakan bahwa perusahaan tersebut aktif dan memiliki peran yang jelas dalam kegiatan kelangsungan pekerjaannya. Selain itu struktur organisasi juga sangat berpengaruh untuk membuat suatu perusahaan menjadi lebih produktif dalam mengembangkan dan menjalankan tugasnya.

Pelimpahan wewenang berlangsung sepenuhnya dari pimpinan tertinggi kepada unit dibawahnya. Organisasi disusun menurut kebutuhan dalam menjelaskan usahanya untuk mencapai tujuan dimana unit kerja itu saling mendukung satu sama lain sehingga membentuk sistem kerja yang baik. Berikut merupakan struktur organisasi PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya.



Gambar 3.3

Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja

Sumber: Data diolah oleh penulis

3.1.7 Job Description

Dari struktur organisasi diatas, adapun tugas-tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Kepala Perwakilan

Rumusan Tugas :

- a. Melakukan optimalisasi dan intensifikasi pengutipan UU No. 33/64 dan UU No. 34/64 serta mengembangkan Misi Perusahaan.
- b. Memimpin, memotivasi, membina dan mengarahkan bawahan agar tercapai keharmonisan.

- c. Memelihara dan mengamankan asset perusahaan yang ada di kantor perwakilan.
- d. Membina hubungan yang harmonis dengan Mitra Kerja maupun relasi perusahaan.
- e. Mengkoordinir bawahan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari serta memonitor pembukuan harian Kas dan Bank.
- f. Mengkoordinir pelaksanaan pembayaran klaim dan tercapainya kepuasan pelayanan klaim
- g. Melaksanakan perintah Kacab, baik secara tertulis maupun tidak tertulis
- h. Membuat rencana Anggaran dan Pendapatan Belanja dan RTL.
- i. Menginformasikan kepada kepala Cabang bila terjadi permasalahan yang penting atau krusial.

Sasaran :

- a. Tercapainya pendapatan sesuai anggaran yang diterapkan cabang
- b. Pelaksanaan kerja dapat berjalan lancar dan suasana kekeluargaan
- c. Asset Kantor Perwakilan terpelihara dan tidak ada yang hilang
- d. Hubungan selalu terbina dengan baik dan harmonis
- e. Laporan terkirim sesuai jadwal dan likuiditas perusahaan tetap terjaga
- f. Klaim dapat dibayar sesuai sasaran cabang
- g. Operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar
- h. RAPB dan RTL tersusun sesuai waktu yang ditetapkan Cabang

- i. Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat atau segera mungkin

2. PJ. Pelayanan Klaim

Rumusan Tugas :

- a. Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU No.33/1964 dan UU No.34/1964
- b. Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan
- c. Melaksanakan administrasi dan survey klaim koordinasi
- d. Membina dan menilai petugas KPJR yang berada dibawah pengawasan PJ. KP dan melaksanakan petunjuk dari Kaper
- e. Membuat laporan bulanan bidang pelayanan di KP
- f. Melaporkan kegiatan atau permasalahan serta melaksanakan petunjuk dari kaper
- g. Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan kaper bilamana ada permasalahan

Sasaran :

- a. Terlaksananya pelayanan prima dan kecepatan pelayanan tercapai sesuai target yang telah ditetapkan
- b. Terlaksananya sisdur sesuai manual administrasi bidang pelayanan
- c. Terhindarnya klaim fiktif dan tertib administrasi di bidang klaim
- d. Petugas bekerja terarah dan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan
- e. Laporan bulanan dapat terkirim tepat waktu

- f. Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai sesuai sasaran
- g. Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

3. Kasir

Rumusan Masalah :

- a. Menerima setor tunai / Cheque / Bilyet Giro pendapatan perusahaan dari UU No.33/1964 dan 34/1964 lalu membukakanya pada harian kas atau Bank.
- b. Mengeluarkan biaya-biaya melalui kas : Dana Santunan UU No 33/1964 dan 33/1964 untuk kepentingan perusahaan dengan persetujuan Kaper bersama bagian lainnya.
- c. Menandatangani Cheque sesuai SK Direksi bersama Kepala Perwakilan
- d. Meneliti penerimaan dari samsat dengan penyetorannya ke Bank Jabar
- e. Menyelesaikan Administrasi Keuangan : Harian Kas Harian Bank Jabar
- f. Mengambil, menyetorkan dan kliring ke BRI Cabang Tasikmalaya
- g. Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana ada permasalahan

Sasaran :

- a. Menjaga likuiditas keuangan Kantor Perwakilan
- b. Pengeluaran biaya terkendali sesuai anggaran yang ditetapkan

Cabang

- c. Pengeluaran cheque dapat terkendali
- d. Penerimaan dari samsat sesuai dengan yang disetorkan ke Bank
- e. Laporan tepat waktu sesuai dengan disetorkan
- f. Kebutuhan operasional Kantor Perwakilan dapat berjalan dengan lancar
- g. misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik

4. PJ. Keuangan dan Umum

Rumusan Tugas :

- a. Membuat laporan mingguan dan bulanan bidang keuangan dan umum
- b. Memonitor setoran dari petugas samsat dan transfer RTGS dari Bank Jabar ke BRI Tasikmalaya
- c. Memonitor saldo kas dan bank secara efektif dan efisien
- d. Mengontrol anggaran biaya
- e. Mendata dan memelihara barang-barang inventaris kantor atau perusahaan
- f. Menerapkan sistem kearsipan yang dinamis
- g. Melaksanakan penagihan dan pembinaan PKBL

Sasaran :

- a. Laporan yang dikirim akurat dan tepat waktu
- b. Transfer dari Bank Jabar ke BRI sesuai tepat waktu

- c. Terjaganya Liquiditas Keuangan di Kantor Perwakilan
- d. Anggaran dapat terkendali sesuai yang telah ditetapkan cabang
- f. Tidak terdapatnya barang-barang inventaris yang hilang
- g. Sistem kearsipan dinamis sesuai dengan manual kearsipan yang berlaku
- h. Tunggakan dapat ditekankan seminimal mungkin.

5. PJ. Teknik

Rumusan Tugas :

- a. Melakukan penerimaan pengutipan premi IWKBU (iuran wajib kendaraan bermotor umum) perwakilan Tasikmalaya
- b. Melakukan entry data penerimaan hasil IWKBU yang diterima melalui loket perwakilan
- c. Membantu membuat laporan bulanan bidang Teknik
- d. Mendistribusikan, mencatat dan membuat laporan pemakaian resi IWKBU dan IWKL
- e. Melaksanakan penagihan atau kunjungan monitoring ke PO-PO
- f. Melakukan petunjuk dan koordinasi dengan kaper bilamana ada permasalahan

Sasaran :

- a. Pengutipan dilakukan secara optimal agar tercapainya target yang ditetapkan

- b. Hasil setoran sesuai dengan pembukuan dan administrasi terpelihara baik
- c. Laporan bulanan dapat dikirim ke Kantor Cabang tepat waktu
- d. Resi tidak ada yang hilang
- e. Terciptanya hubungan yang harmonis dengan PO-PO
- f. Target pendapatan dapat tercapai sesuai yang ditetapkan cabang
- g. Misi perusahaan dan permasalahan dapat diselesaikan dengan baik

6. PJ. Samsat-samsat

Rumusan Tugas :

- a. Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBU di samsat
- b. Memastikan jumlah setoran dan hasilnya ke Bank Jabar hasil pendapatan SWDKLLJ dan IWKBU
- c. Memberikan penerangan atau penjelasan mengenai hak dan kewajiban pemilik kendaraan
- d. Membuat laporan Mingguan hasil SWDKLLJ dan IWKBU ke perwakilan
- e. Mengkoordinir penerimaan berkas pengajuan santuan dari korban atau ahli waris (incidental)
- f. Membuat pengambilan Data luka, survey daru petugas PKWT/CP yang berada di samsat
- g. Memberikan informasi kepada kepala perwakilan apabila ada permasalahan

Sasaran :

- a. Pengutipan dapat dilakukan dengan Optimal dan target pendapatan tercapai
- b. Hasil setoran sesuai dengan pembukuan atau prosedur dan akurat
- c. Pemilik kendaraan dapat mengerti dan tidak menunggak kewajibannya
- d. Laporan diterima tepat waktu, lengkap dan tanpa kesalahan
- e. Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi bidang pelayanan
- f. Tersedianya data laka lantas dan terhindarnya kasus klaim fiktif b
Permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah mendapatkan data dengan tujuan tertentu dengan cara ilmiah. Penelitian dengan cara ilmiah berarti mempunyai ciri keilmuan seperti rasional, empiris, dan sistematis. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, untuk mengetahui prosedur pemberian santunan kepada korban cacat tetap akibat kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dengan sumber data sebagai berikut :

1. Data Primer

Pada data primer, penulis memperoleh data dengan melakukan observasi secara langsung tanpa melalui perantara. Penulis ikut turut serta dalam praktek kerja kemudian Penulis mendapatkan informasi dari hasil melakukan tanya jawab secara langsung dari Karyawan atau bagian staff khusus PT. Jasa Raharja lainnya yang bertanggung jawab atau ditugaskan dalam melakukan pengutipan .

2. Data Sekunder

Pada data sekunder, penulis memperoleh data ini dari sumber yang sudah ada. Penulis mengambil dari sumber tertulis seperti buku-buku, catatan dokumen atau dokumentasi perusahaan, serta sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang penulis ambil.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya sebagai berikut :

a. Wawancara mendalam (in dept interview)

Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada salah satu staff dibidang pelayanan PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya mengenai prosedur pemberian santunan kepada korban kecelakaan cacat tetap

b. Studi Pustaka

Penulis membaca dan mempelajari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang dijadikan sebagai refensi untuk memecahkan masalah yang diteliti yaitu Prosedur pemberian santunan kepada korban cacat tetap akibat kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya.

c. Studi Lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya. Penulis melakukan berbagai kegiatan guna memperoleh data primer dan data sekunder seperti wawancara dengan *staff*, obeservasi maupun dokumentasi. Penulis terlibat langsung dalam melakukan kegiatan pengecekan dalam melakukan pemberian santunan kepada korban cacat tetap akibat kecelakaan lalu lintas jalan. Sehingga penulis

mendapatkan data-data yang diperlukan untuk diolah sebagai bahan penelitian untuk tugas akhir ini.

d. Observasi Langsung

Menurut Albi dan Johan (2018:110) “Observasi adalah alat penelitian karena dapat melihat, mendengarkan, atau merasakan informasi secara langsung”. Menurut Sugiyono, (2016:310) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses pengamatan dan ingatan”. Pada metode ini penulis terlibat langsung dalam kegiatan pekerjaan yang dilakukan staf sehari-hari dan ikut berpartisipasi dalam aktivitas yang sedang berlangsung.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, dengan 4 komponen model analisis yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan serta mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan wawancara dan dokumentasi dengan menentukan apa yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian.

2. Redukasi data

Redukasi data merupakan bentuk mempertajam, memiliki, memfokuskan, membuat dan menyusun data kearah kesimpulan. Melalui proses ini maka data yang relevan disusun ke dalam kategori tertentu sedangkan data yang tidak terpakai dibuang. Penulis melakukan pengumpulan data secara berulang melakukan wawancara kepada *staff* yang bertanggung jawab melayani pemberian santuan kepada korban kecelakaan cacat tetap sehingga data yang diperoleh masih kasar dan belum sistematis, maka peneliti melakukan reduksi data yang berarti membuat rangkuman, membuat kategori tertentu sehingga memiliki makna dalam proses penulisannya.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian ini di peroleh dari berbagai jenis, jaringan kerja dan keterkaitan kegiatan yang berhubungan dengan prosedur pemberian santunan kepada korban cacat tetap kecelakaan lalu lintas jalan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Pada kesimpulan ini penulis memberi jawaban atas rumusan masalah yang dihadapi.