

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 3.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Jasa Raharja

Berdirinya PT. Jasa Raharja pada hakekatnya tidak terlepas dari adanya peristiwa pengambil alihan atau nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda di Indonesia, tahapan perkembangan PT. Jasa Raharja dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan sebagai berikut :

##### 1. Tahap Pertama

Perkembangan Perusahaan Asuransi yang dinasionalisasi (Peraturan Pemerintah No. 3/1960 Junco Pengumuman Menteri Keuangan No. 12631/BUMN II tanggal 09 Februari 1960 berlaku surut sampai Desember 1957) sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**

#### **Perkembangan Perusahaan Asuransi**

<b>Nama Sebelum Dinasionalisai</b>	<b>Nama Baru</b>
Fa. Blom & Van Der Aa	Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Bhakti
Fa. Beukouw & Mijnsen	
Fa. Sluijters & Co	

Nv. Assurantic Maatschappij Djakarta Nv. Assurantic Kantoor Langeveldt Schroder	Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PKAN) Ika Dharma
Nv. Assurantic Kantoor OWJ Schlencker Nv. Kantoor Asuransi “Kali Besar”	Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Mulia
PT. Maskapai Asuransi Arah Baru	Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Sakti

Sumber : [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id) dan diolah kembali oleh penulis 2023

## 2. Tahap Kedua

Pengumuman Menteri Keuangan No. 294293/BUMN II tanggal 31 Desember 1960 dengan efektif berlaku mulai 01 Januari 1961 mengenai penggabungan empat perusahaan “Ika” tersebut menjadi Perusahaan Asuransi Kerugian Negara “Ika Karya” sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Penggabungan Empat Perusahaan Asuransi**

<b>Nama Sebelum Penggabungan</b>	<b>Nama Setelah Penggabungan</b>
PAKN Ika Bhakti PAKN Ika Dharma PAKN Ika Mulia	Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Karya

PAKN Ika Sakti	
----------------	--

Sumber : [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id) dan diolah kembali penulis 2023

Selanjutnya dengan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1961 tanggal 24 Maret 1961 berlaku urut mulai tanggal 1 Januari 1961, Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Karya berubah nama menjadi Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya.

### 3. Tahap Ketiga

Pemerintah melakukan peleburan seluruh kekayaan dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 08 tahun 1965 per 1 Januari 1965 dibentuk dengan badan hukum baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dengan tugas khusus yaitu :

- a. Perubahan status “Jasa Raharja” dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perusahaan Umum (Perum) dilakukan sejak tanggal 18 November 1970, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. kep-750/MK/IV/II/1970. Langkah tersebut sebagai tindak lanjut dari dikeluarkannya Undang-Undang NO. 9 tahun 1969 tentang Bentuk-Bentuk Badan Usaha Negara.
- b. Peraturan Pemerintah NO. 39 than 1980 kembali merubah status “Jasa Raharja” dialihkan dari Perum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

- c. Pendirian PT. (Persero) Jasa Raharja adalah berdasarkan Akta Notaris Imas Fatimah, SH No. 49 tahun 1981, tanggal 28 Februari 1981 junco No. 214 tahun 1984 dan junco No.36 tahun 1985.

**Tabel 3. 3**

**Kedudukan PT. Jasa Raharja**

<b>Sebagai Pengelola Program Asuransi Sosial</b>	<b>Sebagai Baadan Usaha Milik Negara</b>
<p>PT. Jasa Raharja berada dibawah Direktorat Asuransi DitJen Lembaga Keuangan Departemen Keuangan yang berfungsi sebagai Regulator industri asuransi di Indonesia yang mengawasi/memonitor jalannya Perusahaan, diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemenuhan solvabilitass minimum 120%</li> <li>• Pelakssanaan investasi</li> <li>• Kepatuhan terhadap ketentuan yang berkaitan dengan lingkup bisnis.</li> <li>• Pelayanan kepada nasabah.</li> </ul>	<p>PT. Jasa Raharja berada dibawah kantor Meneg BUMN yang bertugas melakukan pembinaan terhadap BUMN, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RUPS tentang pengesahaan rencana kerja dan anggaran perusahaan</li> <li>• RUPS tentang pengesahaan laporan keuangan.</li> <li>• Hal – hal lain yang berkaitan dengan perseroan.</li> </ul>

Sumber : [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id) dan diolah kembali penulis 2023

### 3.1.2 Ruang Lingkup Jasa Raharja

PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan sebuah perusahaan milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang asuransi sosial dengan tujuan untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat Indonesia terhadap risiko

kecelakaan lalu lintas. Ruang lingkup kegiatan yang di laksanakan PT. Jasa Raharja sesuai dengan tugasnya dalam UU No 33 dan 34 meliputi:

1. Asuransi kecelakaan lalu lintas

PT. Jasa Raharja menyediakan jasa asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan di Indonesia. Program ini memberikan perlindungan kepada korban kecelakaan termasuk jaminan biaya perawatan medis, santunan cacat tetap, santunan kematian, dan biaya penguburan.

2. Jaminan kecelakaan penumpang

PT. Jasa Raharja juga memberikan jaminan kepada penumpang angkutan umum yang menjadi korban kecelakaan. Jaminan ini mencakup biaya pengobatan dan santunan bagi korban kecelakaan alat angkutan umum.

3. Asuransi kecelakaan kerja

PT. Jasa Raharja juga memiliki program asuransi kecelakaan kerja yang memberikan perlindungan bagi pekerja formal di Indonesia. Program ini melindungi pekerja yang mengalami kecelakaan saat menjalankan tugasnya, baik di tempat kerja maupun dalam perjalanan ke tempat kerja.

4. Asuransi kecelakaan diri

PT. Jasa Raharja menyediakan asuransi kecelakaan diri bagi masyarakat umum. Asuransi ini memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan yang dapat mengakibatkan cedera atau kematian.

5. Santunan kematian

PT. Jasa Rharja memberikan santunan kematian kepada ahli waris korban kecelakaan lalu lintas atau kecelakaan lainnya yang terdaftar dalam polis

asuransi. Santunan ini diberikan sebagai bentuk bantuan finansial bagi keluarga korban yang ditinggalkan.

6. Santuan cedera tetap

Selain santunan kematian, PT. Jasa Raharja juga memberikan santunan cedera tetap kepada korban kecelakaan yang mengalami kecacatan permanen. Santunan ini bertujuan untuk membantu korban dalam menghadapi dampak fisik dan finansial akibat cedera tetap.

7. Penanganan kecelakaan dan pemulihan korban

PT. Jasa Raharja memiliki peran penting dalam penanganan kecelakaan lalu lintas. PT. Jasa Raharja bertanggung jawab dalam memberikan pertolongan pertama di tempat kejadian, evakuasi korban, serta pemulihan fisik dan psikologis korban kecelakaan.

8. Pelayanan dan pengembangan masyarakat

PT. Jasa Raharja juga aktif dalam melakukan kegiatan pelayanan dan pengembangan masyarakat. PT. Jasa Raharja memberikan edukasi mengenai keselamatan berlalu lintas, melaksanakan program sosial, serta melakukan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat. (Fazri et al., 2021)

### **3.1.3 Visi dan Misi PT. Jasa Raharja**

1. Visi PT. Jasa Raharja

Menjadi perusahaan terpercaya dalam memberikan perlindungan dasar terhadap risiko kecelakaan dengan pelayanan yang terbaik.

## 2. Misi PT. Jasa Raharja

Menyediakan perlindungan dasar yang terintegrasi secara *digital* dan didukung *human capital* yang unggul guna menguatkan *stakeholders engagement*.

### 3.1.4 Statement Budaya



Sumber: [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id) /2023

**Gambar 3. 1 Statement Budaya Perusahaan**

Perusahaan BUMN memiliki nilai-nilai utama (*core values*) sebagai identitas dan budaya perusahaannya. Akhlak didorong menjadi 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, Harmonid, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Selain pada Budaya Akhlak, PT, Jasa Raharja juga memiliki Kredo Jasa Raharja yang dijunjung tinggi sebagai budaya perusahaannya. Kredo “credo”

(Bahasa latin) merupakan pernyataan atau pengakuan rangkuman mengenai suatu kepercayaan. Dalam Bahasa latin, kata credo berarti “Aku Percaya”. Menurut KBBI Kredo merupakan Pernyataan kepercayaan (keyakinan), dan Dasar tuntunan hidup.

Kredo Jasa Raharja, Kami Insan Jasa Raharja :

1. Beratqwa kepada Tuhan yang Maha Esa dan Berakhlak Mulia.
2. Mengutamakan Kepuasan Pelanggan.
3. Bersikap Jujur, Profesional dan Disiplin.

### 3.1.5 Logo dan Makna Logo Perusahaan

1. Logo PT. Jasa Raharja



Sumber: [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id) /2023

**Gambar 3. 2 Logo PT. Jasa Raharja**

2. Makna Logo PT. Jasa Raharja

- 1) Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” berarti kesucian dan keterbukaan / transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk

mewujudkan Visi Perusahaan sebagai sebagai termuka dalam penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib.

- 2) Warna dasar keseluruhan lambing adalah biru muda melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan di dalam pengabdianya “Catur Bakti Ekakarsa”.
- 3) Warna hitam pada tulisan Jasa Raharja melambangkan arti yakni kejujuran dalam melaksanakan tugas sesuai dengan motto “Utama dalam Perlindungan Prima dalam Pelayanan”.

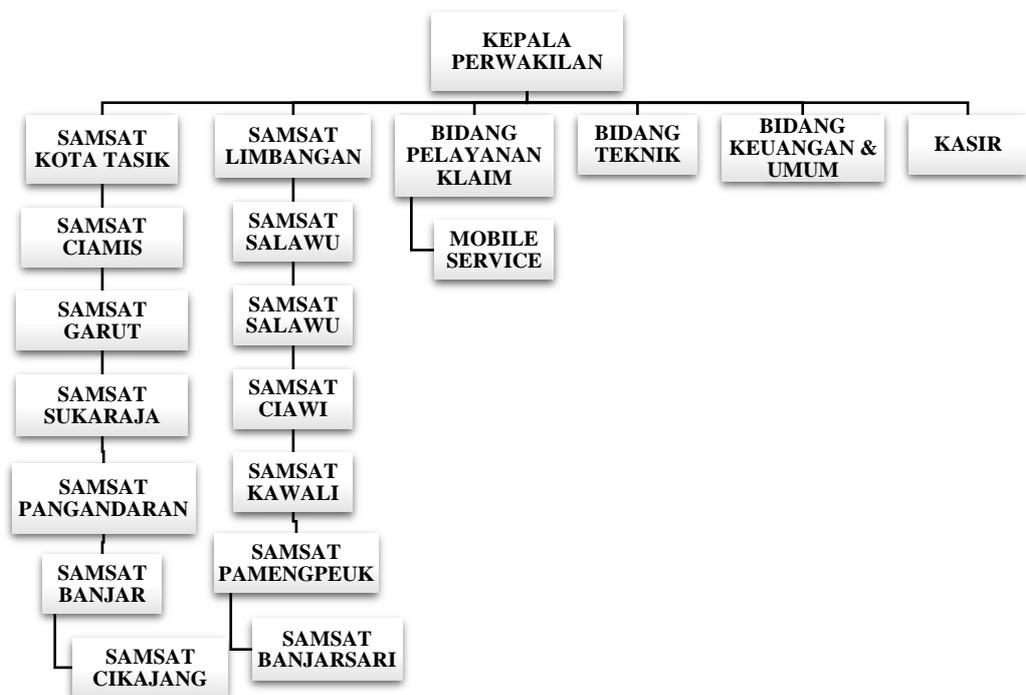
Inisial *typography* huruf “J” dan “R” adalah huruf awal dari Jasa Raharja. Jasa Raharja diartikan sebagai perbuatan baik untuk menuju suatu kebaikan dan Raharja diartikan sebagai suatu keadaan yang berkecukupan (Sejahtera). Secara ringkas jasa raharja adalah: “Perbuatan baik untuk menuju suatu keadaan masyarakat yang sejahtera”. Bentuk lingkaran adalah sebuah ungkapan adanya kebulatan tekad, kesatuan dalam mengemban visi dan misi perusahaan.

4 (empat) bentuk payung-payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan suatu 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.

- 3) Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan kesinambungan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

### 3.1.6 Struktur Organisasi



Sumber: [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id) dan diolah kembali penulis 2023

**Gambar 3. 3 Struktur Organisasi**

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penulisan penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan metode kualitatif dimana jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Penulis melakukan analisis data dengan mengolah data, menjabarkan kedalam bagian-bagian, memilih data yang penting dan yang akan di telaah lebih dalam, kemudian menyusunnya dalam bentuk karya tulis serta menghasilkan konklusi yang dapat diceritakan kepada orang lain.

#### **1. Data primer**

Data primer merupakan sumber data yang memperoleh data secara spontan, yaitu dengan mengumpulkan data melalui Teknik observasi dan wawancara. Dalam hal ini observasi yang dilakukan ialah secara terang-terangan, dengan memberitahukan bahwasannya dilakukan penelitian terkait subjek yang pemulis teliti.(Umami & Syahriza, 2022)

Dalam penelitian ini data primer berupa hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan salah satu staff atau karyawan bagian pelayanan pada PT. Jasa Raharja kaper Tasikmalaya.

#### **2. Data sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data yang mana data-datanya sudah tersedia atau data yang di peroleh seacara tidak langsung yaitu melalui teknik dokumentasi.(Umami & Syahriza, 2022) Data sekunder dalam penelitian ini

adalah berupa buku-buku literatur, peraturan peundang-undangan, dokumen-dokumen, artikel, jurnal, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data dari salah satu atau beberapa sumber yang ditentukan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Wawancara Mendalam**

Wawancara adalah bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara mengadakan komunikasi secara langsung dengan pihak-pihak yang dapat mendukung diperolehnya data yang mendalam yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Wawancara ini dilakukan penulis dengan pihak bagian bidang pelayanan dan dokumen pada PT. Jasa Raharja kaper Tasikmalaya. Penulis menggunakan wawancara bebas terpimpin dengan maksud agar mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang sudah penulis siapkan.

#### **2. *Participant Observer* / Observasi Partisipasi**

Penulis melaksanakan observasi pada penelitian selama 30 hari kerja di PT. Jasa Raharja Knator Perwakilan Tasikmalaya yang dimulai dari 19 Desember 2022 sampai dengan 27 Januari 2023.

### 3. Dokumentasi

Penulis memiliki beberapa dokumentasi yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

### 4. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dimaksudkan untuk mendapatkan data sekunder yaitu dengan cara mempelajari dokumen, buku referensi, sumber lainnya seperti artikel, jurnal dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penulisan hukum ini.

#### **3.2.3 Teknik Analisa Data**

Analisa data merupakan Langkah selanjutnya untuk mengelola hasil penelitian menjadi sebuah laporan, data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat menyimpulkan persoalan yang ada.

Metode atau Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu dari data yang diperoleh, baik dari studi pustaka maupun dari lokasi penelitian, kemudian dianalisa, di pelajari dan diteliti sebagai suatu kesatuan yang utuh sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan sebagai pemecahan masalah. Metode kualitatif yaitu metode analisis yang merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, dimana setiap apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilaku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

Menurut Yulianti (2018:37) Langkah yang penulis ambil dalam teknik analisis data kualitatif melibatkan empat tahapan yaitu:

1. Pengumpulan data

Pada teknik ini penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan secara objektif dengan melakukan wawancara kepada narasumber pada saat melakukan observasi lapangan atau magang.

2. Reduksi data

Reduksi data menekankan pada pemokusian data yang di ambil oleh peneliti, dalam hal ini peneliti memilah data informasi yang telah didapatkan selama observasi berlangsung pada tema yang akan diteliti untuk bahan penelitian.

3. *Data display* / Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang dilakukan penulis dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya dengan tujuan supaya mempermudah dalam memahami data penelitian tersebut.

4. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data yaitu penulis melakukan penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh penulis dan menyimpulkannya secara menyeluruh sebagai hasil dari adanya penelitian. Dalam tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukan reduksi dan data *display*, penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir

dalam teknik analisi data yang diharapkan dapat memberikan informasi baru yang sebelumnya belum ada.(Yuliani, 2018:37)