

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Mengingat masyarakat dan tatanannya selalu mengalami perkembangan secara dinamis, dimana segala sesuatu atau kondisi yang terus menerus berubah dan bergerak secara aktif. Yang selalu bergerak secara aktif salah satunya yaitu perkembangan alat transportasi pada setiap negara. Untuk dapat menunjang kebutuhannya, masyarakat memanfaatkan hal tersebut. Namun, dengan adanya perkembangan tersebut akan cenderung lebih meningkatkan risiko.

Pada umumnya setiap tindakan yang dilakukan manusia cenderung beresiko. Sehingga tidak ada seorang pun yang dapat meramalkan hal-hal yang akan terjadi kedepannya. Dwi, Fries (2016: 32) menyatakan, “Risiko yaitu ketidakpastian suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian ekonomis atau keadaan yang memburuk”. Salah satunya penggunaan dari alat transportasi cenderung beresiko mengalami kecelakaan lalu lintas.

Kecelakaan lalu lintas di setiap negara per tahunnya selalu mengalami peningkatan. Termasuk negara Indonesia merupakan negara yang menempati urutan pertama jumlah kecelakaan lalu lintas terbanyak. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat Indonesia merupakan salah satu masyarakat pengguna transportasi terbanyak di dunia. Dalam setiap kecelakaan lalu lintas yang terjadi, pastinya selalu berdampak terhadap

korban – korban kecelakaan yang mengalami luka – luka ringan atau berat, bahkan besar kemungkinan berakibat kematian.

Dari fenomena tersebut menggambarkan bahwa secara tidak langsung setiap jiwa masyarakat terancam akan hal tersebut. Untuk melindungi masyarakat dari risiko yang kemungkinan akan terjadi, pemerintah berperan aktif untuk melindungi jiwa setiap masyarakatnya. Dengan cara pemerintah memperluas jaringan usaha yang bergerak di bidang perasuransian.

Karena pada dasarnya tujuan utama perusahaan asuransi hadir yaitu untuk menanggulangi risiko yang tidak diinginkan. Kasmir (2014: 259) pengertian asuransi menurut Undang – Undang No. 1 Tahun 1992 tentang Usaha Asuransi yaitu sebagai berikut :

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang di harapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Adapun jenis asuransi salah satunya yaitu asuransi sosial. Asuransi sosial ini meliputi risiko – risiko sosial. Asuransi sosial sering pula disebut

asuransi pemerintah karena diadakan dan diwajibkan oleh pemerintah terhadap golongan masyarakat tertentu. Karena mengingat risiko sosial sangat besar dan tidak dapat ditanggung oleh pihak swasta. Risiko sosial yang berat untuk di tanggung diantaranya biaya perawatan pengobatan, korban kecelakaan bermotor, pengangguran, kompensasi tenaga kerja, tunjangan ketidak mampuan, dan sebagainya.

Tujuan dari asuransi sosial yaitu untuk memberikan rasa aman kepada tertanggung karena adanya perlindungan terhadap tertanggung dan membantu memberikan penggantian terhadap kerugian yang di peroleh tertanggung dalam bentuk finansial akibat dari terjadinya kecelakaan.

Oleh karena itu pemerintah membentuk perusahaan milik negara. Salah satunya yaitu PT. Jasa Raharja, yang bertugas untuk menanggung risiko sosial terhadap korban dari kecelakaan kendaraan bermotor. PT. Jasa Raharja berperan aktif dalam memberikan perlindungan pada seluruh masyarakat, dengan cara memberikan santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas. dalam kegiatan usahanya, PT. Jasa Raharja di atur berdasarkan Undang - Undang No. 33 dan 34 tahun 1964 dan Peraturan Pemerintah No. 17 dan 18 tahun 1965.

Dalam proses penyaluran santunan, PT. Jasa Raharja memiliki salah satu sistem yaitu sistem *over booking*. Sistem *over booking* diadakan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para masyarakat yang melakukan proses klaim santunan. Dengan adanya sistem *over booking*, masyarakat yang akan mengajukan klaim santunan dapat lebih mudah

memperoleh biaya pengobatan atas kerugian yang dialami tanpa memikirkan proses yang akan terjadi.

Karena PT. Jasa Raharja bekerja sama dengan beberapa lembaga diantaranya yaitu pihak kepolisian yang mengetahui kronologi kejadian yang sebenarnya di tempat kejadian pertama dan pihak rumah sakit yang akan mendiagnosa korban dari kecelakaan tersebut. Dan Jasa Raharja akan menjamin seluruh kerugian yang dialami oleh korban akibat dari kecelakaan tersebut berdasarkan dengan Undang–Undang No 33 dan 34 tahun 1964.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Prosedur Klaim Santunan dan akan dibahas dalam tugas akhir ini dengan judul **“Prosedur Klaim Santunan Dengan Sistem *Over Booking* Terhadap Korban Kecelakaan Pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dibahas sebelumnya, adapun identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana syarat – syarat pengajuan dan penyaluran santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.
2. Bagaimana prosedur pengajuan dan penyalururan santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.

3. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam pengajuan dan penyaluran santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.
4. Bagaimana penyelesaian atas hambatan yang dihadapi dalam pengajuan dan penyaluran santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang diselenggarakan pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan adalah untuk mengetahui :

1. Syarat–syarat pengajuan dan penyaluran santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.
2. Prosedur pengajuan dan penyalururan santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.
3. Hambatan yang dihadapi dalam pengajuan dan penyaluran santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.
4. Penyelesaian atas hambatan yang dihadapi dalam pengajuan dan penyaluran santunan dengan sistem *over booking* pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik dalam dunia pengetahuan, perusahaan,

dan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna yaitu :

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan sistem dan strategi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi untuk memberikan kemudahan pada masyarakat.
- b. Menambah wawasan keilmuan terutama dalam bidang perasuransian, khususnya mengenai prosedur klaim pada perusahaan asuransi.
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian–penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan prosedur klaim santunan pada perusahaan asuransi.

#### 2. Praktis

##### a. Bagi Penulis

Penulis merupakan peneliti pemula, sehingga ini merupakan tambahan wawasan keilmuan dalam melakukan penelitian dan juga dengan penelitian ini semoga menjadi penelitian yang dapat dilanjutkan ke penelitian-penelitian selanjutnya untuk dapat dikembangkan.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menjunjung perkuliahan dan diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan wawasan pada pembaca. Dan juga sebagai pembanding bagi pembaca yang melakukan penelitian dengan materi yang sama.

d. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan terutama dalam menjalankan prosedur klaim santunan untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan yang lebih baik lagi.

e. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang mendapat musibah kecelakaan lalu lintas dalam mengetahui prosedur yang dilakukan untuk memperoleh santunan dari perusahaan asuransi.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan lembaga keuangan non-Bank yaitu di PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Dr Moch Hatta No. 188 A Kota Tasikmalaya.

Waktu yang di butuhkan untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini dari awal pelaksanaan kegiatan magang sampai dengan penyusunan penelitian Tugas Akhir yaitu kurang lebih selama 4 bulan. Dari bulan Februari sampai dengan bulan Mei.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matrik sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**Matriks Target Waktu Penelitian 2021**

No	Jenis Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Kegiatan Penelitian (Magang)																
2	Penyusunan Draft dan sidang Laporan Hasil Kegiatan Magang																
3	Pengajuan Judul																
4	Pengumpulan Data																
5	Pengolahan Data																
6	Bimbingan																
7	Penyusunan Draft Awal Tugas Akhir																
8	Sidang Tugas Akhir																
9	Penyusunan Draft Akhir Tugas Akhir																

Sumber: data diolah oleh penulis