

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan

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 nasionalisasi perusahaan-perusahaan asuransi kerugian Belanda berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 6 Tahun 1960 tentang Peraturan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan Nasionalisasi.

Adapun perusahaan-perusahaan yang dinasionalisasi dimaksud sebagai berikut:

1. Perusahaan Firma Bekouw & Miinssen di Jakarta.
2. Perusahaan Firma Blom & amp; 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 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.II.tanggal 9 Februari 1960, kemudian nama perusahaan-perusahaan tersebut diubah sebagai berikut:

Tabel 3.1

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 Sluytes & Co 4. N.V.Assurantie Maatchappij 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.ac.id

Pada Tahun 1960

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya, keempat PNAK tersebut yang semua berdasarkan Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No. 12631/B.U.M.II. tanggal 9 Februari 1960 yang mana perusahaannya disebut “Ika” menjadi “Eka”. Berdasarkan Peraturan Pemerintah itu pula, Keempat PNAK yaitu Ika Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti pada tanggal 1 Januari 1961 dilebur untu menjadi satu perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Dengan peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban, kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNAK Eka Karya.

Namum dalam pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No. 29495/B.U.M.II tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan-perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan tersebut yaitu “Ika Karya”. Adanya perbedaan tersebut disebabkan karena pengumuman Menteri Keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961. PNAK Eka Karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor

perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar Negeri, bergerak dalam bidang usaha perasuransian yaitu:

1. Mengadakan dan menutup segala macam asuransi termasuk reasuransi, kecuali pertanggungan jiwa.
2. Memberi perantaraaan dan penutupan segala macam asuransi.

Pada Tahun 1965

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Djasa Rahardja, mulai 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. Sebagaimana PNAK Eka Karya, PNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, sedangkan untuk agen dan koresponden hanya diperkenankan di dalam Negeri. Berbeda dengan PNAK Eka Karya yang memberikan pertanggungan yang bersifat umum untuk segala jenis asuransi, maka PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggungan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan motor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantaraaan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang.

Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya pada tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No. B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Petanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

Pada Tahun 1970

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep. 750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 Tentang Bentuk-bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang Pasal 2 Ayat 2 dari UU tersebut menyatakan bahwa PERUM adalah Perusahaan Negara yang didirikan berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1960.

Pada Tahun 1978

Pada tahun 1978 yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 1978 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja”, selain mengelola pelaksanaan UU No. 33 dan UU No. 34 Tahun 1964,

Jasa Raharja mendapat mandat tambahan untuk menerbitkan Surat Jaminan dalam bentuk Survey Bond.

Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggaraan surety bond di Indonesia, disaat perusahaan asuransi lain umumnya masih bersifat fronting office dari perusahaan surety di luar Negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut. Kemudian sebagai upaya pengemban rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No. 33 dan UU No. 34 Tahun 1964 maka dikembangkan pula aneka asuransi.

Pada Tahun 1980

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka pada tahun 1980 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja” menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980. Status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Pada Tahun 1981

Anggaran dasar Jasa Raharja yang semula diatur dalam Peraturan Pemerintah pendiriannya, maka sesuai dengan Peraturan Pemerintah

Nomor 12 Tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan (Persero) pengaturannya harus dipisahkan. Anggaran Dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam Akte Notaris Imas Fatimah, SH NO. 49 Tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981. Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun ini pula. Pemerintah melalui Menteri Keuangan No:337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk Menyelenggarakan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pada Tahun 1994 – Sekarang

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 leboh fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggungan 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.

1.1.2 Ruang Lingkup Jasa Raharja

Ruang lingkup perusahaan adalah menyelenggarakan program asuransi sosial dengan memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat akibat dari kerugian yang diakibatkan oleh kecelakaan lalu lintas melalui pemberian dana santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas sesuai dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 Jo PP No. 17 Tahun 1965 tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 Jo. PP No. 18 Tahun 1965 sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Saat ini, Jasa Raharja memiliki 1 Kantor Pusat, 29 Kantor Cabang, 68 Kantor Perwakilan dan 67 Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR), dan 1285 SAMSAT yang tersebar di seluruh Indonesia.

1.1.3 Visi dan Misi Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya

Jasa Raharja memiliki visi dan misi yang telah menjadi pedoman untuk setiap gerakan dan langkah organisasi. Visi dan misi tersebut adalah:

a. Visi Jasa Raharja

Menjadi perusahaan terkemuka di bidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

b. Misi Jasa Raharja

- 1) Bakti kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan perlindungan 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 keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi keseimbangan perusahaan.
- 4) Bakti kepada lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian.

1.1.4 Makna Logo Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya

Dalam perusahaan adanya sebuah logo untuk mencerminkan tentang perusahaan itu sendiri, begitu pula dengan Jasa Raharja yang memiliki logo serta makna yang terkandung didalamnya. Berikut ini merupakan logo Jasa Raharja:

Gambar 3.1

Logo Perusahaan Jasa Raharja



Sumber: www.jasaraharja.ac.id

Adapun sebagai berikut makna yang terkandung didalam logo Jasa Raharja adalah:

- a. Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” berarti kesucian dan keterbukaan/transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan visi perusahaan sebagai terkemuka dengan penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib.
- b. Warna dasar keseluruhan lambang adalah biru muda melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan didalam pengabdiannya “Catur Bakti Ekakarsa”.
- c. Warna hitam pada tulisan “JASA RAHARJA” melambangkan arti kejujuran dalam melaksanakan tugas sesuai motto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”. “JASA” diartikan sebagai perbuatan baik untuk menuju suatu kebaikan. “RAHARJA” diartikan sebagai suatu keadaan yang berkecukupan (sejahtera). Jadi dapat disimpulkan makna Jasa Raharja adalah perbuatan baik untuk menuju suatu keadaan masyarakat yang sejahtera.
- d. Bentuk lingkaran adalah sebuah ungkapan adanya kebulatan tekad, kesatuan dalam mengemban visi dan misi perusahaan.
- e. Bentuk payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan misi catur bakti Ekakarsa Jasa Raharja.

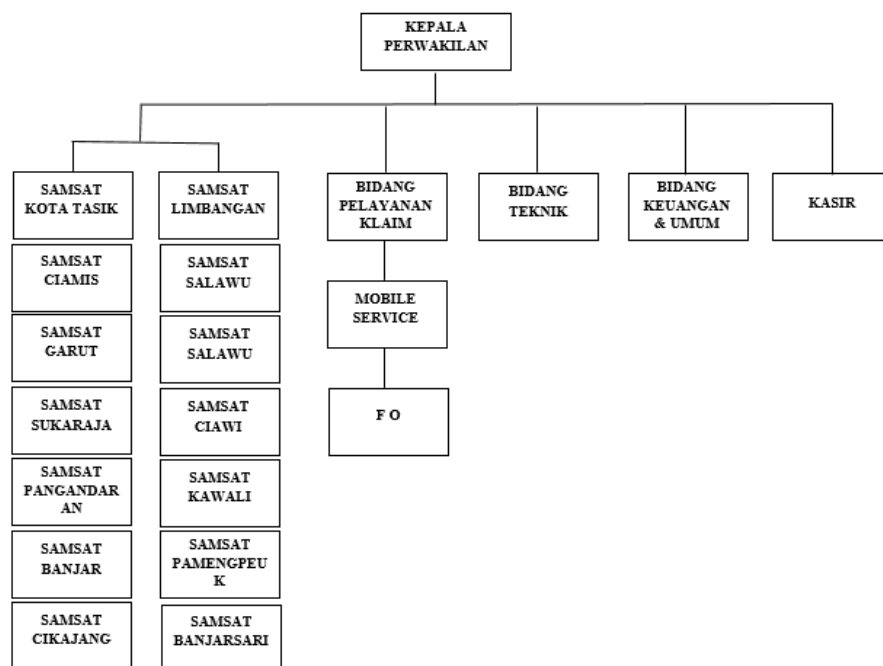
1.1.5 Struktur Organisasi Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya

Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya melakukan kerja sama yang baik antar bagian yang ada dalam perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. semakin banyak aktivitas yang dilakukan dalam suatu

organisasi, maka semakin kompleks hubungan-hubungan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

Untuk menggambarkan hubungan kerja sama antar masing-masing kegiatan atau fungsi maka dibuat sebuah struktur organisasi sehingga jelas batas-batas wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian sesuai dengan posisinya. Berikut merupakan Struktur Organisasi pada Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya



Sumber: Data Kantor Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya

1.1.6 Job Deskripsi

1. Kepala Perwakilan

Rumusan Tugas

- 1) Melakukan optimalisasi dan intensifikasi pengutipan UU. 33/64 dan UU. 34/64 serta mengembangkan Misi Perusahaan.
- 2) Memimpin, memotivasi, membina dan mengarahkan bawahan agar tercapai keharmonisan.
- 3) Memelihara dan mengamankan asset Perusahaan yang ada di Kantor Perwakilan.
- 4) Membina hubungan yang harmonis dengan Mitra Kerja maupun Relasi perusahaan.
- 5) Mengkoordinir bawahan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari serta Memonitor pembukuan harian Kas dan Bank.
- 6) Mengkoordinir pelaksanaan pembayaran klaim dan tercapainya Kepuasan pelayanan klaim.
- 7) Melaksanakan perintah Kacab. Baik secara tertulis maupun tidak Tertulis.
- 8) Membuat rencana Anggaran dan Pendapatan Belanja dan RTL.
- 9) Menginformasikan kepada kepala Cabang bila terjadi permasalahan Yang penting atau krusial.

Sasaran

- 1) Tercapainya pendapatan sesuai anggaran yang ditetapkan cabang.
- 2) Pelaksanaan kerja dapat berjalan lancar dan suasana kekeluargaan.
- 3) Asset Kantor Perwakilan terpelihara dan tidak ada yang hilang.
- 4) Hubungan selalu terbina dengan baik dan harmonis.

- 5) Laporan terkirim sesuai jadwal dan likuiditas perusahaan tetap Terjaga.
- 6) Klaim dapat dibayar sesuai sasaran cabang dan tidak ada klaim Fiktif.
- 7) Operasional Perusahaan dapat berjalan dengan lancar.
- 8) RAPB dan RTL tersusun sesuai waktu yang ditetapkan Cabang
- 9) Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat atau sesegera Mungkin.

2. PJ Pelayanan Klaim

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964 dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistim dan prosedur pelayanan santunan berdasarkan Manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Melaksanakan administrasi dan survey klaim koordinasi dengan Jajaran di KPJR Garut.
- 4) Membina dan menilai petugas KPJR (PKWT) yang berada dibawah Pengawasan PJ. KP dan melaksanakan petunjuk dari Kaper.
- 5) Membuat laporan bulanan bidang pelayanan yang mencakup Wilayah KP. JR Garut.
- 6) Melaporkan kegiatan atau permasalahan di KPJR. Garut serta melaksanakan petunjuk dari kaper.

- 7) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan kaper blamana ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan Pelayanan sesuai target yang telah ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sisdur sesuai manual administrasi bidang Pelayanan.
- 3) Terhindarnya klaim fiktif dan tertib administrasi di bidang klaim.
- 4) Petugas PKWT bekerja terarah dan sesuai dengan yang diharapkan Perusahaan.
- 5) Laporan bulanan dapat terkirim tepat waktu ke Perwakilan Tasikmalaya.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai sesuai sasaran.
- 7) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

3. Kasir

Rumusan Tugas

- 1) Menerima setor tunai / Cheque / Bilyet Giro Pendapatan Perusahaan dari UU. 33/1964 dan 34/1964 lalu membukukannya Pada harian kas atau Bank.
- 2) Mengeluarkan biaya-biaya melalui kas : Dana Santunan UU 33/1964 dan 34/1964 untuk kepentingan perusahaan dengan persetujuan Kaper bersama bagian lainnya.

- 3) Menandatangani Cheque sesuai SK Direksi bersama Kepala Perwakilan.
- 4) Meneliti penerimaan dari samsat dengan penyetorannya ke Bank Jabar.
- 5) Menyelesaikan Administrasi Keuangan : Harian Kas, Harian Bank, Memorial dan LHU.
- 6) Mengambil, menyetorkan dan kliring uang ke BRI Cabang Tasikmalaya.
- 7) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Menjaga likuiditas keuangan Kantor Perwakilan.
- 2) Pengeluaran biaya terkendali sesuai anggaran yang ditetapkan Cabang.
- 3) Pengeluaran cheque dapat terkendali.
- 4) Penerimaan dari samsat sesuai dengan yang disetorkan ke Bank.
- 5) Laporan tepat waktu sesuai target yang telah ditentukan.
- 6) Kebutuhan operasional Kantor Perwakilan dapat berjalan dengan Lancar.
- 7) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

4. KPJeuangan dan Umum

Rumusan Tugas

- 1) Membuat laporan mingguan dan bulanan budang keuangan dan umum.
- 2) Memonitor setoran dari petugas samsat dan transfer RTGS dari Bank Jabar ke BRI Tasikmalaya.
- 3) Memonitor saldo kas dan bank secara efektif dan efisien.
- 4) Mengontrol anggaran biaya.
- 5) Mendata dan memelihara barang-barang inventaris kantor atau Perusahaan.
- 6) Menerapkan sistem kearsipan yang dinamis.
- 7) Melaksanakan penagihan dan pembinaan PKBL.

Sasaran

- 1) Laporan yang dikirim akurat dan tepat waktu.
- 2) Transfer dari Bank Jabar ke BRI telah sesuai tepat waktu.
- 3) Terjaganya Liquiditas Keuangan di Kantor Perwakilan.
- 4) Anggaran dapat terkendali sesuai yang telah ditetapkan cabang.
- 5) Tidak terdapatnya barang-barang inventaris yang hilang.
- 6) Sistem kearsipan dinamis sesuai dengan manual kearsipan yang berlaku.
- 7) Tunggakan dapat ditekankan seminimal mungkin.

5. PJ. Kantor Pelayanan Kab. Garut

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU 33/1964 dan UU. 34/1964.

- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan Berdasarkan manual administrasi bidang Pelayanan.
- 3) Melaksanakan administrasi dan survey klaim koordinasi dengan Jajarannya di KPJR Garut.
- 4) Membina dan menilai petugas KPJR (PKWT) yang berada dibawah Pengawasan PJ. KP dan melaksanakan petunjuk dari Kaper.
- 5) Membuat laporan bulanan bidang Pelayanan yang mencakup Wilayah KPJR Garut.
- 6) Melaporkan kegiatan atau permasalahan di KPJR Garut serta melaksanakan petunjuk dari Kaper.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan pelayanan sesuai target yang telah ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang Pelayanan.
- 3) Terhindarnya klaim fiktif dan tertib administrasi dibidang klaim.
- 4) Petugas PKWT bekerja terarah dan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.
- 5) Laporan bulanan dapat terkirim tepat waktu ke Perwakilan Tasikmalaya.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai sesuai sasaran.

6. PJ. Teknik

Rumusan Tugas

- 1) Melakukan penerimaan pengutipan premi IWKBK di wilayah Perwakilan Tasikmalaya.
- 2) Melakukan entry data penerimaan hasil IWKBK yang diterima Melalui loket Perwakilan.
- 3) Membantu membuat laporan bulanan bidang Teknik.
- 4) Mendistribusikan, mencatat dan membuat laporan pemakaian resi IWKBK dan IWKL.
- 5) Melaksanakan penagihan atau kunjungan monitoring ke PO-PO.
- 6) Melakukan optimalisasi dan intensifikasi pengutipan IWKBK dan IWKL.
- 7) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana Ada permasalahan.

Sasaran

- 1) Pengutipan dilakukan secara optimal agar tercapainya target yang ditetapkan.
- 2) Hasil setoran sesuai dengan pembukuan dan administrasi terpelihara baik.
- 3) Laporan bulanan dapat dikirimkan ke Kantor Cabang tepat waktu.
- 4) Resi tidak ada yang hilang.
- 5) Terciptanya hubungan yang harmonis dengan PO-PO.
- 6) Target pendapatan dapat tercapai sesuai yang ditetapkan cabang.

- 7) Misi perusahaan dan permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

7. PJ. Samsat Garut

Rumusan Tugas

- 1) Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBU di Samsat.
- 2) Memastikan jumlah setoran dan hasilnya ke Bank Jabar Samsat pendapatan SWDKLLJ dan IWKBU.
- 3) Memberikan penerangan atau penjelasan mengenai hak dan kewajiban pemilik kendaraan.
- 4) Membuat laporan Mingguan hasil SWDKLLJ dan IWKBU ke perwakilan.
- 5) Mengkoordinir penerimaan berkas pengajuan Santunan dari korban atau ahli waris (incidental).
- 6) Membantu pengambilan Data laka, seurvey dari Petugas PKWT/CP yang berada di samsat.
- 7) Memberikan informasi kepada Kepala Perwakilan apabila ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Pengutipan dapat dilakukan dengan Optimal dan target pendapatan tercapai.
- 2) Hasil setoran sesuai dengan pembukuan atau prosedur dan akurat.

- 3) Pemilik kendaraan dapat mengerti dan tidak menunggak Kewajibannya.
- 4) Laporan diterima tepat waktu, lengkap dan tanpa kesalahan.
- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang Pelayanan.
- 6) Tersedianya data laka dan terhdarnya kasus klaim fiktif.
- 7) Permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

8. PJ. Samsat Ciamis

Rumusan Tugas

- 1) Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBU di Samsat.
- 2) Memastikan jumlah setoran dan hasilnya ke Bank Jabar hasil Pendapatan SWDKLLJ dan IWKBU.
- 3) Memberikan penerangan atau penjelasan mengenai hak dan Kewajibang pemilik kendaraan.
- 4) Membuat laporan Mingguan hasil SWDKLLJ dan IWKBU ke Perwakilan.
- 5) Mengkoordinir penerimaan berkas pengajuan Santunan dari Korban atau ahli waris (incidental).
- 6) Membantu pengambilan Data laka, seurvey dari Petugas PKWT/CP yang berada di samsat.
- 7) Memberikan informasi kepada Kepala Perwakilan apabila ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Pengutipan dapat dilakukan dengan Optimal dan target pendapatan tercapai.
- 2) Hasil setoran sesuai dengan pembukuan atau prosedur dan akurat.
- 3) Pemilik kendaraan dapat mengerti dan tidak menunggak Kewajibannya.
- 4) Laporan diterima tepat waktu, lengkap dan tanpa kesalahan.
- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang Pelayanan.
- 6) Tersedianya data laka dan terhdarnya kasus klaim fiktif.
- 7) Permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

9. PJ. Samsat Tasikmalaya

Rumusan Tugas

- 1) Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBK di Samsat.
- 2) Memastikan jumlah setoran dan hasilnya ke Bank Jabar hasil Pendapatan SWDKLLJ dan IWKBK.
- 3) Memberikan penerangan atau penjelasan mengenai hak dan kewajiban pemilik kendaraan.
- 4) Membuat laporan Mingguan hasil SWDKLLJ dan IWKBK ke Perwakilan.
- 5) Mengkoordinir penerimaan berkas pengajuan Santunan dari Korban atau ahli waris (incidental).
- 6) Membantu pengambilan Data laka, seurvey dari Petugas PKWT/CP yang berada di samsat.

- 7) Memberikan informasi kepada Kepala Perwakilan apabila ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Pengutipan dapat dilakukan dengan Optimal dan target pendapatan Tercapai.
- 2) Hasil setoran sesuai dengan pembukuan atau prosedur dan akurat.
- 3) Pemilik kendaraan dapat mengerti dan tidak menunggak Kewajibannya.
- 4) Laporan diterima tepat waktu, lengkap dan tanpa kesalahan.
- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang Pelayanan.
- 6) Tersedianya data laka dan terhdarnya kasus klaim fiktif.
- 7) Permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

10. PJ. Samsat Banjar

Rumusan Tugas

- 1) Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBUE di Samsat.
- 2) Memastikan jumlah setoran dan hasilnya ke Bank Jabar hasil Pendapatan SWDKLLJ dan IWKBUE.
- 3) Memberikan penerangan atau penjelasan mengenai hak dan Kewajiban pemilik kendaraan.
- 4) Membuat laporan Mingguan hasil SWDKLLJ dan IWKBUE ke Perwakilan.

- 5) Mengkoordinir penerimaan berkas pengajuan Santunan dari Korban atau ahli waris (incidental).
- 6) Membantu pengambilan Data laka, seurvey dari Petugas PKWT/CP yang berada di samsat.
- 7) Memberikan informasi kepada Kepala Perwakilan apabila ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Pengutipan dapat dilakukan dengan Optimal dan target pendapatan tercapai.
- 2) Hasil setoran sesuai dengan pembukuan atau prosedur dan akurat.
- 3) Pemilik kendaraan dapat mengerti dan tidak menunggak kewajibannya.
- 4) Laporan diterima tepat waktu, lengkap dan tanpa kesalahan.
- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang Pelayanan.
- 6) Tersedianya data laka dan terhdarnya kasus klaim fiktif.
- 7) Permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

11. PA. Samsat Pangandaran

Rumusan Tugas

- 1) Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBU di Samsat.
- 2) Memastikan jumlah setoran dan hasilnya ke Bank Jabar hasil Pendapatan SWDKLLJ dan IWKBU.

- 3) Memberikan penerangan atau penjelasan mengenai hak dan Kewajiban pemilik kendaraan.
- 4) Membuat laporan Mingguan hasil SWDKLLJ dan IWKBK ke Perwakilan.
- 5) Mengkoordinir penerimaan berkas pengajuan Santunan dari korban atau ahli waris (incidental).
- 6) Membantu pengambilan Data laka, survey dari Petugas PKWT/CP yang berada di samsat.
- 7) Memberikan informasi kepada Kepala Perwakilan apabila ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Pengutipan dapat dilakukan dengan Optimal dan target pendapatan Tercapai.
- 2) Hasil setoran sesuai dengan pembukuan atau prosedur dan akurat.
- 3) Pemilik kendaraan dapat mengerti dan tidak menunggak Kewajibannya.
- 4) Laporan diterima tepat waktu, lengkap dan tanpa kesalahan.
- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang Pelayanan.
- 6) Tersedianya data laka dan terhdarnya kasus klaim fiktif.
- 7) Permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

12. PJ. Samsat Sukaraja

Rumusan Tugas

- 1) Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBU di Samsat.
- 2) Memastikan jumlah setoran dan hasilnya ke Bank Jabar hasil Pendapatan SWDKLLJ dan IWKBU.
- 3) Memberikan penerangan atau penjelasan mengenai hak dan kewajiban pemilik kendaraan.
- 4) Membuat laporan Mingguan hasil SWDKLLJ dan IWKBU ke Perwakilan.
- 5) Mengkoordinir penerimaan berkas pengajuan Santunan dari Korban atau ahli waris (incidental).
- 6) Membantu pengambilan Data laka, seurvey dari Petugas PKWT/CP yang berada di samsat.
- 7) Memberikan informasi kepada Kepala Perwakilan apabila ada Permasalahan.

Sasaran

- 1) Pengutipan dapat dilakukan dengan Optimal dan target pendapatan Tercapai.
- 2) Hasil setoran sesuai dengan pembukuan atau prosedur dan akurat.
- 3) Pemilik kendaraan dapat mengerti dan tidak menunggak kewajibannya.
- 4) Laporan diterima tepat waktu, lengkap dan tanpa kesalahan.
- 5) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi bidang Pelayanan.
- 6) Tersedianya data laka dan terhdarnya kasus klaim fiktif.

- 7) Permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

13. Pel. Administrasi Bidang Pelayanan

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964 Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan Berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris Korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan Klaim ke dalam program DASI JR.
- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.
- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sisten dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang pelayanan.
- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan Benar.
- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.

- 5) Berkas santunan dapat dibayarkan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

14. Pel. Administrasi KPJR. Kab. Garut

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964
Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan
Berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris
Korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan Klaim kedalam program
DASI JR.
- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik
Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.
- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana
Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan
Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi
Bidang pelayanan.
- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan
Benar.

- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.
- 5) BerkasBerkas santunan dapat dibayarkan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

15. PJ. Samsat Ciawi

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964
Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan
Berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris
korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan klaim kedalam program
DASI JR.
- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik
Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.
- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana
Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan
Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi
Bidang pelayanan.

- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan Benar.
- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.
- 5) Berkas santunan dapat dinyatakan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

16. Pel. Adm. Samsat Limbangan

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964 Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan Berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris Korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan klaim kedalam program DASI JR.
- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.
- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.

- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang pelayanan.
- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan Benar.
- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.
- 5) Berkas santunan dapat dibayarkan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

17. Pel. Adm. Samsat Cikajang

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964 Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan Berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris Korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan klaim kedalam program DASI JR.
- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.
- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang pelayanan.
- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan Benar.
- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.
- 5) Berkas santunan dapat dibayarkan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

18. Samsat Salawu

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964 Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan Berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris Korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan klaim kedalam program DASI JR.
- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.
- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang pelayanan.
- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan Benar.
- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.
- 5) Berkas santunan dapat dibayarkan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

19. PJ. Samsat Kawali

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964 Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan Berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris Korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan klaim kedalam program DASI JR.
- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.

- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang pelayanan.
- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan Benar.
- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.
- 5) Berkas santunan dapat dibayarkan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

20. PKWT Samsat Banjarsari

Rumusan Tugas

- 1) Menerima, meneliti dan memproses berkas klaim UU. 33/1964 Dan UU. 34/1964.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan santunan berdasarkan manual administrasi bidang pelayanan.
- 3) Menerima berkas pengajuan klaim dari korban atau ahli waris Korban.
- 4) Melakukan entry data berkas pengajuan klaim kedalam program DASI JR.

- 5) Melakukan survey terhadap berkas pengajuan klaim baik Keabsahan kasus, ahli waris maupun kuitansi.
- 6) Melaksanakan petunjuk dan koordinasi dengan Kaper bilamana Ada permasalahan yang dihadapi.

Sasaran

- 1) Terlaksananya pelayanan prima dan tercapainya kecepatan Pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 2) Terlaksananya sistem dan prosedur sesuai manual administrasi Bidang pelayanan.
- 3) Berkas Klaim diterima di Kantor Perwakilan dengan lengkap dan Benar.
- 4) Tersedianya data hasil entry dengan tepat dan akurat.
- 5) Berkas santunan dapat dibayarkan sesuai prinsip 5 Tepat.
- 6) Misi dan tugas perusahaan dapat tercapai dengan baik.

1.2 Metode Penelitian

1.2.1 Jenis dan Sumber Data

Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif menurut Sujarweni (2019:11). “Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen untuk mendapatkan gambaran tentang variabel-variabel tersebut”.

Dalam metode penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu Data

Primer, data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan bertanya kepada pihak pelayanan yang ada di Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya.

1.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

a. *Participant Observer*

Menurut Burhan (2017:115), “*participant observer* atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan metode pancaindra mata sebagai alat bantu umatnya, selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit”.

b. *In Depth Interview*

Menurut Sugiyono (2013:231), menyatakan, “*in depth interview*” merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga apat dikontraksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

2. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2015:140), menyatakan, “Studi pustaka merupakan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada

situasi sosial yang teliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dan *literature-literature* ilmiah.

1.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif yang berupa data pelayanan Manajemen Keuangan Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya pada saat memberikan dana santunan kepada para korban kecelakaan lalu lintas jalan:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.

2. Reduksi Data

Secara umum reduksi data adalah proses mengubah data rekaman kedalam pola, fokus, kategori, atau berbagai pokok permasalahan tertentu setelah data terkumpul, data yang terkumpul dan sudah terekam dalam berbagai catatan saat berada dilapangan tersebut kemudian dirangkum dan diseleksi.

3. Penyajian Data

Penyajian data kuantitatif merupakan penyajian data yang berbentuk angka-angka. Data yang berbentuk angka-angka tersebut, bila divariasi harus dikelompokkan kedalam kelompok

angka atau yang disebut dengan kelas, proses semacam ini disebut penyederhaan data.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kuantitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah ditemukaka bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kuantitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kuantitatif adalah merupakan temuan baru sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masing remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti semakin jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.