

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tentang PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Kendari

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Kunjungan sekaligus pembinaan direktur utama Jasa Raharja di kendari 13 Juni 2019 – Direktur Utama PT Jasa Raharja(Persero) (Budi Raharjo S.) Melakukan kunjungan sekaligus pembinaan di Cabang Sulawesi Tenggara, dengan didampingi oleh Kepala Urusan Sekertariat dan Protokoler (Hendriawanto) dalam pemaparannya, Dirut menyampaikan bahwa setiap insan Jasa Raharja harus mampu menghadapi tantangan ke depan, dengan memasuki era industri 4.0 ini, terutama kaum *millenials* harus lebih proaktif lagi dalam melakukan dan mempersiapkan apa yang menjadi tantangan ke depan. Dengan ditunjuknya Jasa Raharja sebagai *leader* atau *champion holding* beberapa Asuransi oleh Kementrian BUMN, maka insan Jasa Raharja harus mempunyai kualifikasi SDM yang lebih jika dibandingkan dengan SDM dari perusahaan-perusahaan Asuransi lain yang tergabung dalam *holding* tersebut. Tidak lupa juga, Dirut Jasa Raharja menyampaikan bahwa “jangan sampai kita menjadi penonton di luar pagar karena tidak mampu meningkatkan kualitas diri kita” .

Sejarah sebagai perusahaan yang ditunjuk pemerintah untuk melaksanakan amanah Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 serta tindak lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, PT Jasa Raharja (Persero) senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang alat angkutan umum. Dalam

upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan serta tercapainya *Excellent* “PRIME” Performance sebagaimana tertuang dalam rencana jangka panjang perusahaan 2014-2019 .

PT Jasa Raharja (Persero), diperlukan tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten. Untuk menjamin bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT Jasa Raharja (Persero) memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dalam mewujudkan “*excellent*” Performance tersebut, diperlukan suatu penerapan sistem sertifikasi kompetensi personil yang kredibel dan diakui oleh Otoritas Sertifikasi Nasional. Berdasarkan kepentingan tersebut perlu dibentuk Lembaga Sertifikasi Profesi Jasa Raharja (LSM JR) sebagai wujud komitmen manajemen PT Jasa Raharja (Persero) dengan menjadikan LSP JR sebagai salah satu pilar dalam menerapkan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis kompetensi di perusahaan PT Jasa Raharja (Persero) dalam rangka mendorong tercapainya SDM yang kompeten, profesional dan kompetitif. Sebagai langkah awal dalam merintis pembentukan dan lisensi LSP JR, Direktur PT Jasa Raharja menetapkan panitia kerja pembentukan LSP JR melalui Surat Keputusan Nomor KEP/115/2014 Tanggal 11 April 2014 tentang Panitia Persiapan Pembentukan Lembaga Sertifikasi Jasa Raharja. Berdasarkan Surat Keputusan tersebut, panitia kerja LSPJR menyiapkan infrastruktur sistem yang disyaratkan termasuk penyiapan panduan mutu dan *Standart Oprating Procedure (SOP)*/Instruksi Kerja, Penyiapan Kelembagaan LSP JR, Penyusunan Setandar Kompetensi Kerja (SKK) Bidang Pelayanan, Penyiapan Asesor Kompetensi, Penyiapan Materi Uji Kopetensi (MUK), Penyiapan Tempat Uji Kopetensi (TUK), Penyiapan Personil Kepengurusan Sesuai Stuktur Organisasi LSP JR, Panja LSP JR

merencanakan suatu program kerja yang menargetkan pencapaian lisensi dari BNSP pada akhir Tahun 2014. Pada Tahun 2016 dilaksanakannya penyusunan Standar Kompetensi Kerja (SKK) bidang Menejem Risiko, penyiapan Asesor Kopetensi Manajemen Risiko sebanyak 7 orang.

4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi :

“Menjadi lembaga sertifikasi profesi yang kredibel serta mendapat pengakuan secara nasional dalam melaksanakan proses sertifikasi kompetensi sumber daya manusia dilingkungan PT Jasa Raharja (Persero) dengan memberikan kualitas terbaik dalam pelayanan dan pengelolaan sertifikasi kompetensi”

Misi:

Memberikan pelayanan sertifikasi kopetensi yang mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan serta menjamin bahwa proses sertifikasi dilaksanakan dengan jujur, cepat, tepat, akurat serta efektif mendorong tersedianya tenaga kerja yang kopeten, profesional dan kompetitif dilingkungan PT Jasa Raharja mengembangkan standar kompetensi kerja secara konsisten dan berkesinambungan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan.

4.1.3 Logo Perusahaan

Adapun makna yang terkandung dari logo Jasa Raharja adalah:

a. Arti Dari Pada Warna Lambang

1. Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” berarti kesucian dan keterbukaan/ transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan visi perusahaan sebagai terkemuka dalam penyelenggaraan profil Asuransi sosial dan Asuransi wajib.

2. Warna dari keseluruhan lambang adalah biru muda melambangkan arti ketuhanan dan kesetiaan dalam pengabdian “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. Kesimpulan Arti Lambang

Pada hakikatnya lambang pada PT Jasa Raharja (Persero) 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 pemberi perlindungan disertai mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan.

c. Makna Logo PT. Jasa Raharja (Persero)

Inisial *Taypokharapy* huruf “J” dan “R” adalah huruf awal dari Jasa Raharja. Jasa diartikan : perbuatan baik untuk menuju suatu kebaikan. Raharja diartikan suatu keadaan yang berkecukupan (sejahtera) secara ringkas makna 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. Empat bentuk payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan 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) Banti 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.
- 4) Bakti kepada lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi kesinambungan dan kelestarian lingkungan.

d. Motto Perusahaan

Suatu motto atau semboyan yang dibuat dalam rangka kata yang relatif singkat dan menarik, dimana tujuan untuk menyampaikan suatu informasi kepada halayak. Moto perusahaan Jasa Raharja ialah:

- 1) Utama dalam perlindungan
- 2) Prima dalam pelayanan

e. Kebijakan mutu

Menerapkan sistem kerja dengan menjadi mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung kegiatan perusahaan yang efisien dan produktif.

f. Sasaran Mutu

Sasaran mutu adalah target mutu yang ingin dicapai oleh perusahaan, yang sesuai dengan harapan nasabah, sasaran mutu Jasa Raharja ialah :

1. Penyelesaian santunan maksimal satu hari setelah berkas lengkap diajukan oleh klaim pada perusahaan.
2. Mengurangi tingkat klaim sebesar maksimal dua per mil dan seluruh berkas santunan yang diselesaikan.

3. Meraih, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu berbasis ISO (Internasional Standar Organization), 9001 pada Tahun 2000.

4.1.4 Bidang Usaha

Bidang usaha yang dilakukan saat ini adalah Asuransi sosial yang merupakan pelaksanaan UU No. 34 Tahun 1964. UU No. 33 mengamanatkan, perusahaan melakukan penghimpunan premi berupa iuran wajib yang berasal dari seluruh penumpang angkutan umum, baik di darat laut maupaun udara. Dana tersebut kemudian dikelola dan digunakan untuk memberikan santunan kepada penumpang umum yang mengalami kecelakaan lalu lintas.

Menurut UU No. 34 Tahun 1964, perusahaan menghimpun dana dalam bentuk sumbangan wajib yang biasa disebut Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Di Jalan (SWDLIJ). Sumbangan tersebut merupakan sumber dana yang digunakan untuk memberikan santunan korban lalu lintas yang diberikan dalam bentuk biaya pengganti perawatan dan pengobatan, santunan kematian, santunan cacat tetep dan bagi korban yang tidak memiliki ahli waris akan diberikan biaya penguburan.

Selain hal di atas pada Tahun 1978, pemerintah memberikan hak untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk *surety bond*. Selanjutnya pemerintah menerbitkan UU No. 2 Tahun 1992 yang mengharuskan penyelenggaraan asuransi sosial tidak menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial. Dengan demikian sejak 1 Januari 1997 perusahaan hanya menyelenggarakan program Asuransi sosial.

4.1.5 Kegiatan Usaha

Melaksanakan Asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan Asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sebagaimana diatur UU No. 34 Tahun 1964 berikut peraturan pelaksanaannya.

Tugas pokok PT. Jasa Raharja (Persero), (Sinta Aulia, 2017:3) yaitu :

1. Memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai dengan ketentuan UU No. 33 dan 34 Tahun 1964, sebagai perlindungan dasar.
2. Menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat guna memenuhi pemberian hak masyarakat atas santunan.

4.1.6 Dasar Hukum

1. peraturan pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang pendirian perusahaan Negara asuransi kerugian Jasa Raharja
2. surat keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP-750/MK/IV/11/1970 Tanggal 18 November 1970 tentang pernyataan mengenai Perusahaan Negara (P.N.) Asuransi kerugian Jasa Raharja sebagai usaha Negara yang dimaksud dalam ayat (2) Pasal Undang-Undang No. 9 Tahun 1969
3. Peraturan pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang pengalihan bentuk perusahaan umum asuransi kerugian Jasa Raharja menjadi perusahaan perseroan (Persero).

Kehadiran PT Jasa Raharja (Persero) memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui 2 (dua) program Asuransi sosial, yaitu asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum yang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan 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.

UU No. 33 Tahun 1964 Jo PP 17 Tahun 1965 Tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang Umum menjelaskan korban yang berhak atas santunan adalah setiap penumpang sah dari alat angkutan 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 bermotor umum (bus) yang berada di dalam tenggelamnya kapal ferry, maka pada penumpang bus yang menjadi korban diberikan santunan ganda. Sedangkan bagi korban yang jasadnya tidak ditemukan dan/atau hilang, penyelesaian santunan didasarkan kepada keputusan Pengadilan Negeri.

UU No 34 Tahun 1964 Jo PP 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 lalu lintas jalan serta setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dalam dalam sepeda motor pribadi. Bagi pengemudi yang mengalami kecelakaan merupakan penyebab terjadinya tabrakan dua atau lebih kendaraan bermotor, maka baik

pengemudi maupun penumpang kendaraan tersebut tidak dijamin dalam UU No 34/1964 Jo PP No 18/1965.

4.1.7 Nilai Santunan Kecelakaan Lalu lintas Jalan

Nilai santunan yang dibayarkan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan telah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor:

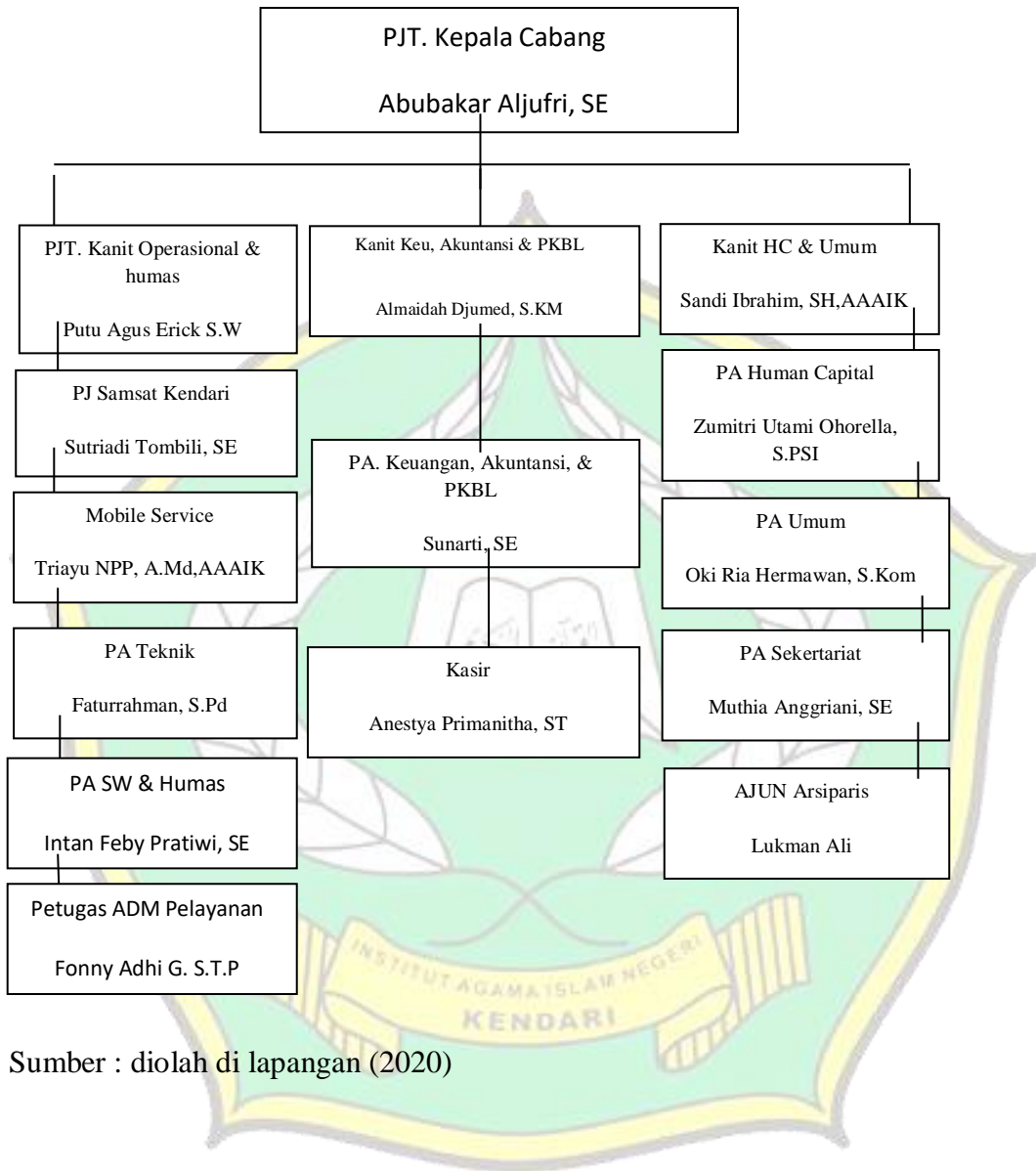
KEP. 16/ PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017.

| 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 |

4.1.8 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Cabang Sulawesi Tenggara

Gambar 2:



Sumber : diolah di lapangan (2020)

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pengajuan dan Pelaksanaan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Kendari Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pelaksanaan pemberian santunan Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan dilakukan apabila semua berkas atau dokumen telah dilengkapi oleh korban ataupun ahli waris korban sebagai pihak pengajuan santunan asuransi. Seperti hasil wawancara yang didapat dari informan :

“Dimana setelah berkas tersebut telah lengkap dan diserahkan kepada PT. Jasa Raharja (Persero) maka dana santunan tersebut akan di transfer ke rekening tabungan korban ataupun ahli waris jika mereka mempunyai rekening dan jika tidak memiliki buku tabungan atau rekening, maka pihak perusahaan akan membuatkan akun di Bank Mitra guna untuk mentransfer dana kecelakaan. Adapun di wilayah kota Kendari pembayaran dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) kota Kendari.”(Tri Ayu, Mobile Service. 4 Agustus 2020)

PT. Jasa Raharja (Persero) di dalam memberikan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan memberikan prosedur kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan untuk melakukan pengajuan klaim, dimana pengajuan klaim tersebut gratis/ tanpa dipungut biaya apapun.

Adapun hal-hal atau persyaratan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) kepada korban untuk melakukan pengajuan klaim Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan yaitu :

1. Menghubungi kantor Jasa Raharja setempat atau terdekat mengisi formulir pengajuan, adapun dokumen yang harus dilengkapi yaitu :
 - a. Dalam Hal Meninggal Dunia

- 1) KTP/ Pasport/ SIM/ Resi (Surat Keterangan Domisili yang masih berlaku milik ahli waris).
 - 2) Formulir pengajuan santunan, di isi dan ditanda tangani oleh pemohon/ ahli waris korban.
 - 3) Formulir keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan, di isi dan ditanda tangani oleh Dokter yang merawat serta di stempel Dokter/ Rumah Sakit yang merawat korban.
 - 4) Formulir keterangan ahli waris korban, di isi dan di sahkan oleh lurah/ kepala desa atau instansi berwenang lainnya.
 - 5) Kopi laporan polisi dan sketa gambar, yang telah di sahkan oleh Satpolantas Polres setempat.
 - 6) Kopi STNK dan notice pajak terakhir, dari kendaraan yang terlibat kecelakaan.
- b. Jika Korban Seorang Janda/ Duda
- 1) Yang memiliki anak tunggal, melampirkan akte kelahiran milik anaknya/ahliwarisnya.
 - 2) Yang memiliki anak lebih dari 1(satu) orang, melampirkan akte kelahiran para anak-anaknya/ahli waris dan surat pernyataan kuasa dari anak-anak korban
 - 3) Yang memiliki anak masih di bawah umur 17 Tahun, melampirkan surat pernyataan orang yang mengasuh.
- c. Dalam Hal Luka-Luka
- 1) KTP/Paswort/SIM/RESI (surat keterangan domisili)
 - 2) Formulir pengajuan santunan di isi oleh pemohon/korban

- 3) Formulir keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan, di isi dan ditanda tangani oleh Dokter yang merawat serta di stempel dari Dokter/RS
- 4) Copy laporan polisi dan sketsa gambar TKP, yang telah disahkan oleh Satpolantas Polres setempat.
- 5) Copy STNK dan notice pajak terakhir dari kendaraan yang terlibat kecelakaan.
- 6) Kwitansi asli biaya perawatan dari rumahsakit/puskesmas dan pembelian obat-obatan dari apotik dengan ketentuan:
 - a) Semua kwitansi harus sah ditandatangani petugas dan distempel dari instansi yang mengeluarkan kwitansi
 - b) Semua kwitansi dari apotik/pembelian obat harus dilengkapi dengan resep Dokter dan stempel apotik
 - c) Kwitansi senilai Rp. 250.000 s/d Rp. 1.000.000 bermatrai Rp. 3.000.
 - d) Kwitansi senilai Rp. 1.000.000 keatas bermatrai Rp. 6.000
- d. Dalam Hal Cacat Tetap
 - 1) KTP/Paswort/SIM/RESI(surat keterangan domisili)
 - 2) Formulir pengajuan santunan, di isi oleh pemohon/korban.
 - 3) Foto diri korban, menampakan cacat tubuhnya.
 - 4) Foto ronsen terakhir, dari anggota tubuh yang cacat.
 - 5) Surat keterangan cacat, dari Dokter/rumah sakit yang merawat korban yang menjelaskan tingkat/persentase kecacatan korban.

Prosedur pemberian santunan oleh PT. Jasa Raharja kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan termasuk efisien karena hanya membutuhkan waktu dua hari untuk dalam menyalurkan santunan kepada korban kecelakaan jika

pihak korban atau ahli korban melengkapi berkas-berkas dengan cepat, sedangkan untuk korban yang meninggal dunia dana dapat disalurkan hanya dalam waktu satu hari jika pihak kepolisian dan pihak korban atau ahli korban bisa bekerjasama dengan perusahaan Jasa Raharja. Seperti hasil wawancara :

“Kalau untuk pemberian santunan dalam hal korban mengajukan klaim pada Jasa Raharja, kita bisa dengan cepat memberikan santunan jika para korban atau ahli waris korban cepat menyelesaikan syarat-syarat yang kita ajukan, begitu juga sebaliknya kalau dalam penyelesaian syarat dari korban atau ahli waris korban maka pemberian santunan juga akan terkendala dan otomatis akan memakan waktu yang lama entah itu dalam hal penggantian biaya rumah sakit, biaya kerugian dan atau biaya pemakaman korban apabila korban meninggal dunia” (tri ayu 04 Agustus 2020)

4.2.2 Prosedur Pencairan Dana Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Oleh PT. Jasa Raharja Dan Bank Mitra Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Kendari.

Semua korban kecelakaan dijamin oleh Jasa Raharja , kecuali dua jenis kecelakaan. Sesuai dengan UU No. 33 dan 34 Tahun 1964 JO PP No. 17 dan 18 Tahun 1965, yaitu :

1. Kecelakaan penumpang umum lalu lintas jalan
 - a. Jika korban atau ahli warisnya telah memperoleh jaminan.
 - b. Bunuh diri atau percobaan bunuh diri
 - c. Mabuk atau tidak sadar, melakukan perbuatan kejahatan ataupun diakibatkan oleh atau terjadi karena korban memiliki cacat badan atau keadaan badaniah atau rohaniyah biasa lain.
2. Kecelakaan yang terjadi tidak mempunyai hubungan dengan risiko kecelakaan penumpang umum/ lalu lintas
 - a. Perlombaan kecepatan atau balapan

- b. Kecelakaan yang terjadi akibat gempa bumi atau letusan gunung berapi, angin puyuh atau sesuatu gejala geologi atau meteorologi lain.
- c. Kecelakaan akibat dari sebab langsung atau tidak langsung mempunyai hubungan dengan bencana perang, kerusuhan, dan lain-lain.

Bagi korban yang dirawat di Rumah Sakit, biaya perawatan akan dijamin oleh pihak pertama yaitu Jasa Raharja sampai dengan batas maksimal sesuai ketentuan. Seperti hasil wawancara :

“Semua korban kecelakaan lalu lintas akan ditanggung biaya perawatan oleh pihak Jasa Raharja apabila korban atau ahli waris korban melapor kepada kami, jadi jika tidak melapor maka kita tidak bisa mencairkan dana santunan kepada korban atau ahli waris korban. Kemudian biaya Rumah Sakit kami tanggung sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Jasa Raharja, misalkan untuk cacat tetap kami memberikan dana santunan maksimal Rp. 50.000.000 . kalau untuk korban yang mengalami luka-luka dan tidak dirawat di RS atau hanya di bawa di tukang urut atau perawatan tradisional dan korban atau ahli waris korban mengajukan ke pihak Jasa Raharja untuk dapat mencairkan dana santunan, maka hal tersebut kami tidak bisa proses karena ada pengecualian dalam pencairan dana korban kecelakaan” (Wawancara, Ayu, 30 Agustus 2020)

Apabila biaya perawatan melebihi ketentuan, pihak penjamin kedua yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan atau Jamkesda akan menjamin kelebihannya. Berikut prosedur pencairan santunan Jasa Raharja :

1. Apabila terjadi kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan penumpang umum darat, laut dan udara, segera lapor dalam kurun waktu 1 kali 24 jam
2. Polisi akan menerbitkan laporan polisi kecelakaan lalu lintas sebagai dasar pembayaran santunan Jasa Raharja
3. Bagi korban dengan sifat cedera luka-luka dan dirawat di Rumah Sakit, petugas Jasa Raharja segera jemput bola mengunjungi pasien korban kecelakaan lalu lintas yang dirawat di Rumah Sakit untuk menjelaskan

kepada korban/ keluarga korban terkait haknya sebagai korban kecelakaan lalu lintas. Kemudian petugas akan menerbitkan Surat Jaminan Biaya Perawatan kepada Rumah Sakit. Surat jaminan biaya tersebut merupakan langkah proaktif pemerintah melalui Jasa Raharja dalam membantu meringankan dan memudahkan pasien Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

4. Untuk korban yang mengalami sifat cedera meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan penumpang umum darat, laut dan udara. Pemerintah melalui Jasa Raharja akan memberikan santunan meninggal dunia serta semua dokumen pengurus santunan meninggal dunia akan dibantu oleh petugas Jasa Raharja.

“Setelah korban atau ahli waris korban melaporkan kejadian kecelakaan lalu lintas jalan kepada Jasa Raharja dan kemudian telah melengkapi persyaratan berkas mulai dari surat laporan dari kepolisian, surat jaminan biaya perawatan Rumah Sakit dan ketentuan lainnya, maka Jasa Raharja akan mencairkan dana santunan sesuai dengan nominal yang telah ditetapkan baik itu langsung melalui Jasa Raharja sendiri maupun melalui Bank”.

Saat ini pihak Jasa Raharja telah menerapkan penyaluran santunan secara nontunai yakni secara digital melalui Cash Manajemen System (CMS) yakni proses transfer ke seluruh rekening Bank pihak penerima santunan. Sedangkan untuk korban kecelakaan yang mengalami luka-luka, saat ini pemberian santunan melalui proses *overbooking* ke rekening Rumah Sakit dengan sebelumnya diterbitkan surat jaminan dari Jasa Raharja atas biaya perawatan korban sampai dengan batas maksimal biaya perawatan yang berlaku.

Untuk pencairan dana santunan dengan Bank Mitra. Pihak Jasa Raharja bekerja sama dengan Bank BRI dalam hal pencairan dana untuk para korban kecelakaan lalu lintas jalan. Dengan syarat :

1. Memiliki laporan dari pihak kepolisian terkait kecelakaan lalu lintas yang di alami
2. Mengisi formulir klaim Asuransi atau membawa surat keterangan dari rumah sakit pasca kecelakaan
3. Atau ahli waris yang disini istri (korban kecelakaan) membawa dokumen-dokumen yang dibutuhkan, kartu keluarga atau surat nikah atau KTP korban.

Setelah kelengkapan syarat dan dokumen yang butuhkan, pihak Jasa Raharja akan memproses kelengkapan berkas setelah itu untuk pencairannya butuh waktu dua hari santunan akan ditransfer melalui Bank BRI yang kemudian ditransfer ke Bank rekening korban.

Proses Pencairan Dana Santunan melalui Bank BRI sebagai berikut (Wawancara: Rhyta, Customer Service BRI Samratulangi, 06-Oktober-2010):

1. Membawa bukti identitas diri yang terdiri dari KTP Elektronik dan Kartu Keluarga (KK)
2. Memberikan bukti Surat Pengantar dari Jasa Raharja
3. Menyetor buku rekening kepada Teller
4. Melakukan pencairan santunan pada Teller

Bank Mitra yang disini adalah Bank BRI hanya sebagai wadah untuk menyimpan dana santunan dari Jasa Raharja dan menyalurkan atau mencairkan dana santunan korban kecelakaan jalan. Seperti hasil wawancara berikut :

“Proses pencairan melalui Bank, kalau dari keuangan menerima data klaim dari unit pelayanan, setelah menerima kemudian di verifikasi dan kemudian di proses di aplikasi JR kemudian diproses kembali melalui aplikasi ERP (untuk proses keuangan) jadi data dari pelayanan dengan Nomor berkas dan kemudian otomatis tersambung langsung ke Bank BRI rekening Jasa Raharja atau masuk pada rekening Jasa Raharja untuk di konfirmasi oleh kepala unit maupun kepala cabang. Jadi dari apk ERP langsung masuk ke aplikasi CMX

BRI nya si kepala unit setelah itu kepala unit konfirmasi pembayaran ini betul nominalnya , setelah betul lalu di konfirmasi kemudian di lanjutkan ke kepala cabang , dari kepala cabang di verifikasi lagi betul atau belum pembayarannya misalkan senilai Rp.20.000.000 , jika setelah betul otomatis uang tersebut masuk ke rekening klaimen yang di entri oleh unit pelayanan. Jadi keuangan itu sudah menerima data yang sudah di entri oleh pelayanan dan otomatis masuk ke rekening atau kita transfer ke rekening klaimen tersebut . Setelah di konfirmasi oleh kepala cabang maka ada informasi di CMX BRI jika sudah sukses berarti sudah terkirim ke rekening klaimen atau korban. Setelah itu klaimen langsung mengambil sendiri di rekening atau pada Bank baik melalui atm maupun langsung melalui Bank. Tanpa ada potongan yang di lakukan oleh Bank karena administrasi sudah dibayarkan oleh Jasa Raharja (Anestiya Primanittha, ST. Kasir PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Kendari)

Prosedur pencairan korban cacat tetap melalui Bank BRI yakni korban atau ahli waris korban membawa surat pengantar dari Jasa Raharja dan KTP korban atau ahli waris korban, untuk proses pencairan santunan korban kecelakaan yang dimana korban telah didaftarkan atau telah dibuatkan buku rekening Bank BRI oleh pihak Jasa Raharja dan kemudian korban atau ahli waris korban dapat mencairkan dana santunan melalui buku rekening atau ATM dan bahkan dengan melakukan pencairan tunai pada Bank. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan pihak korban atau ahli waris korban :

“Kami mendapatkan santunan korban kecelakaan yakni cacat tetap melalui Bank BRI dari Jasa Raharja, kami diberikan surat hantaran oleh Jasa Raharja serta buku rekening dengan jumlah nominal Rp.12.500.000 kemudian kami diarahkan untuk ke Bank BRI untuk melakukan pencairan santunan, setelah kami tiba di Bank BRI dan memberitahukan tujuan kami kesana untuk mencairkan dana santunan kemudian kami diarahkan ke pegawai Bank yakni Teller untuk memberikan surat hantaran dari Jasa Raharja, buku rekening Bank BRI serta KTP Korban/Ahli Waris, lalu kami diberikan brosur penarikan sejumlah yang ingin kami tarik, setelah selesai kami langsung diberikan uang tunai oleh pihak Bank”.(Teguh, Wawancara 29 September, 2020)

Sedangkan untuk korban kecelakaan lalu lintas yakni Meninggal Dunia, pihak POLANTAS berkomunikasi dengan Jasa Raharja bahwa ada korban

kecelakaan lalu lintas jalan yang meninggal dunia dan memberikan kronologi kejadian kepada pihak Jasa Raharja, setelah itu pihak Ahli Waris memberikan data diri dan data korban meninggal dunia kepada pihak Jasa Raharja beserta dengan nomor rekening Ahli Waris dan kemudian Ahli Waris mendapatkan dana santunan korban Meninggal Dunia sebesar Rp.50.000.000 serta santunan beasiswa untuk anak korban meninggal dunia sebesar Rp.3.500.000. sesuai dengan hasil wawancara dengan Ahli Waris korban meninggal dunia.

“Saya diberikan santunan sebagai Istri atau Ahli Waris korban sebesar Rp.50.000.000 serta uang untuk beasiswa anak sebesar Rp. 3.500.000 setelah saya mengisi formulir berupa data diri suami dan data diri saya, kalau untuk data saat kejadian terjadi sudah ditangani oleh POLANTAS pada saat itu”(Marya Fransiska, Wawancara 29 September, 2020)

4.2.3 Prosedur Pencairan Santunan Di Jasa Raharja dengan ditinjau dari

Prinsip Islam:

- a. Apabila terjadi kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan umum darat, laut dan udara, segera lapor dalam waktu 1 kali 24 jam
- b. Polisi akan menerbitkan laporan polisi kecelakaan lalu lintas sebagai dasar pembayaran santunan Jasa Raharja
- c. Bagi korban dengan sifat cedera luka-luka dan dirawat di Rumah Sakit, petugas Jasa Raharja segera jemput bola mengunjungi pasien korban kecelakaan, kemudian petugas akan menerbitkan Surat Jaminan Biaya Perawatan (*Guarantee letter*) kepada Rumah Sakit.
- d. Sedangkan untuk korban yang mengalami sifat cedera meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan penumpang darat, laut dan udara, pemerintah melalui Jasa Raharja akan memberikan santunan meninggal dunia.

Pasien atau korban kecelakaan lalu lintas jalan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya perawatan akibat kecelakaan lalu lintas jalan, karena biaya perawatan dan asuransi lainnya sudah dijamin oleh Jasa Raharja. Jasa Raharja bekerjasama dengan Pemerintah Daerah, Kepolisian, BPJS dan Rumah Sakit, apabila biaya perawatan pasien akibat korban laka lantasi melebihi ketentuan Jasa Raharja, kelebihan biaya tersebut akan dijamin oleh BPJS dan Jamkesmas/Da.

Jasa Raharja dalam hal pencairan dana santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan menerapkan hal tolong-menolong yang dimana pasien atau korban kecelakaan lalu lintas jalan tidak mengeluarkan biaya sedikitpun untuk biaya perawatan di Rumah Sakit yang hal ini sudah ditentukan oleh Jasa Raharja berapa nominal pencairan untuk jenis luka-luka akibat kecelakaan lalu lintas jalan dan untuk korban yang meninggal dunia.

Jadi prosedur pencairan dana santunan pada PT. Jasa Raharja sesuai dengan Asuransi syariah yakni dalam hal tolong-menolong yang dimana Asuransi syariah yaitu mempunyai prinsip saling tolong-menolong dalam hal kebajikan, sesuai dengan penggalan Q.S Al-Ma'idah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya :

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan tankwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya”.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Prosedur pemberian santunan oleh PT. Jasa Raharja kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan termasuk efisien karena hanya membutuhkan waktu dua hari untuk dalam menyalurkan santunan kepada korban kecelakaan jika pihak korban atau ahli korban melengkapi berkas-berkas dengan cepat, sedangkan untuk korban yang meninggal dunia dana dapat disalurkan hanya dalam waktu satu hari jika pihak kepolisian dan pihak korban atau ahli korban bisa bekerjasama dengan perusahaan Jasa Raharja.

Proses pencairan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan yang dilakukan oleh Jasa Raharja dan mitra yang bekerjasama dengan Jasa Raharja, untuk pencairan dana santunan melalui Jasa Raharja sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku pada peraturan Jasa Raharja yakni berupa kelengkapan berkas, melakukan *survey* lapangan serta penaksiran biaya yang didapatkan korban dalam hal kecelakaan lalu lintas jalan yang dimana jika korban melakukan perawatan pada rumah sakit maka pihak korban tidak perlu membayar biaya perawatan yang dimana biaya perawatan ditanggung oleh Jasa Raharja dan jika biaya melebihi dari kapasitas pemberian santunan Jasa Raharja maka akan ditanggulangi oleh pihak ketenagakerjaan. Sedangkan untuk proses pencairan pada Bank Mitra, yakni melakukan transfer kepada korban meninggal dunia yang disini ahli waris yang dimana berkas yang dipenuhi oleh ahli waris korban disetorkan pada Jasa Raharja yang kemudian Jasa Raharja bekerjasama dengan pihak Bank untuk mencairkan dana dengan cara transfer kepada nomor rekening ahli waris.

Pelaksanaan pemberian santunan Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan dilakukan apabila semua berkas atau dokumen telah dilengkapi oleh korban ataupun ahli waris korban sebagai pihak pengajuan santunan Asuransi. Dimana setelah berkas tersebut telah lengkap dan diserahkan kepada PT. Jasa Raharja (Persero) maka dana santunan tersebut akan di transfer ke rekening tabungan korban ataupun ahli waris jika mereka mempunyai rekening dan jika tidak memiliki buku tabungan atau rekening, maka pihak perusahaan akan membuatkan akun di Bank Mitra guna untuk mentransfer dana kecelakaan.

PT. Jasa Raharja (Persero) di dalam memberikan santunan Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan memberikan prosedur kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan untuk melakukan pengajuan klaim, dimana pengajuan klaim tersebut gratis/ tanpa dipungut biaya apapun.

Berdasarkan dari hasil yang didapatkan sesuai dengan teori bahwa setiap penumpang sah dari alat angkutan 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 ditempat tujuan. Mendapatkan pencairan dana berupa santunan untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan, korban meninggal dunia atau ahli waris dari para korban. Serta proses pencairan dana yang cepat dan tanpa ada biaya yang dikeluarkan oleh pihak korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan serta tidak adanya hambatan yang dialami oleh para korban setelah berkas-berkas dokumentasi telah dilengkapi baik langsung dari Jasa Raharja maupun melalui Bank Mitra.

Berdasarkan pengajuan dan pencairan santunan kecelakaan lalu lintas jalan yang telah di cairkan atau korban yang melakukan klaim pembayaran, terdapat data sebagai berikut :

Rekapitulasi Pembayaran Klaim Menurut Jenis Jaminan Dan Sifat Cedera

Periode Tgl. 01 Januari 2020 Sampai Dengan 31 Juli 2020

| No.Jenis Santunan | Uu.33/1964 Kbu Non Bus | Uu.34/1964 K.B Sipil | Restitusi Pemby. Uu.34/1964 | Grand Total |
|------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Meninggaldunia | 1/ Rp.50.000.000 | 110/ Rp.5.700.000.000 | 0/ (Rp.50.000.000) | 111/ Rp.5.700.000.000 |
| Korban/Jmlh Santunan | | | | |
| Luka-Luka | 0 | 375 Rp.3.784.041.466 | 0 (Rp.6.383.000) | 375/ Rp.3.777.658.466 |
| Korban/Jmlh Santunan | | | | |
| Cacat Tetap | 0 | 0 Rp.79.500.000 | 0 | 0/ Rp.79.500.000 |
| Korban/Jumlah Santunan | | | | |
| Penguburan | 0 | 2/ Rp.12.000.000 | 0 | 2/ Rp.12.000.000 |
| Korban/Jumlah Santunan | | | | |
| Ambulans | 0 | 6/ Rp.13.965.650 | 0 | 6/ Rp.13.965.650 |
| Korban/Jumlah Santunan | | | | |
| Pjk | 0 | 71/ Rp.218.005.414 | 0/ (Rp.400.000) | 71/ Rp.217.605.414 |
| Korban/Jumlah Santunan | | | | |
| Jumlah | 1/ | 564/ Rp.9.807.512.5 | 0/ | 565/ Rp.9.800.7 |

| | | | | |
|------------------------|---------------|----|-----------------|--------|
| Korban/Jumlah Santunan | Rp.50.000.000 | 30 | (Rp.56.783.000) | 29.530 |
|------------------------|---------------|----|-----------------|--------|

