

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecelakaan dalam berlalu lintas merupakan salah satu dari penyebab utama kasus kematian dalam Negara Indonesia. Dari data yang disampaikan oleh Pihak Kepolisian Republik Indonesia angka kematian di Indonesia yang terjadi akibat kecelakaan masih memiliki presentase yang masih cukup besar dan tinggi setiap tahun. Terdapat lebih dari 27.000 korban meninggal dunia dikarenakan kecelakaan lalu lintas pada tahun 2024. Kenaikan nilai kematian akibat kecelakaan ini menyentuh 7x lipat dibanding tahun sebelumnya dengan nilai sekitar 4000 korban jiwa.

Nilai ini merupakan nilai yang cukup besar dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pemerintah sudah berupaya melakukan banyak hal untuk dapat terus menurunkan resiko terjadinya kecelakaan lalu lintas. Dikarenakan banyaknya kasus kecelakaan, beberapa lembaga dan pemerintah berusaha untuk bisa menurunkan resiko kecelakaan lalu-lintas dan menyediakan bentuk perlindungan terhadap korban kecelakaan.

PT Jasa Raharja merupakan bentuk dari jawaban atas usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah. PT Jasa Raharja merupakan lembaga yang memberikan jaminan perlindungan kepada korban kecelakaan lalu lintas serta bertanggung jawab untuk memberikan bantuan kepada korban atau ahli waris dari kecelakaan lalu lintas. PT Jasa Raharja merupakan lembaga yang dijalankan dibawah naungan pemerintah negara. Lembaga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi sosial yang selalu berkaitan dengan kecelakaan lalu lintas adalah PT Jasa Raharja. PT Jasa Raharja mempunyai tanggung jawab dan peran yang besar atas peristiwa malang yang terjadi kepada korban kecelakaan lalu-lintas. Bantuan dari PT Jasa Raharja seringkali diberikan melalui transfer antar bank dan biasanya diberikan kepada korban ataupun keluarga yang bersangkutan. Dalam pengiriman santunan PT Jasa Raharja menggunakan

sistem transfer antar Bank guna untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.

Dalam prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas yang menjadi subjek dasar pengajuan merupakan orang pribadi atau badan yang mempunyai kendaraan bermotor. Dalam pengajuan santunan dana kecelakaan didapatkan melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 1,5% dari harga jual kendaraan bermotor. Pajak yang dibayarkan untuk kendaraan bermotor merupakan pajak 5 tahunan. Pajak kendaraan dibayarkan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dana asuransi dapat diklaim ketika terdapat kecelakaan lalu lintas yang sudah diuji keabsahannya. Pelayanan dari PT Jasa Raharja merupakan bagian penting dari klaim asuransi kecelakaan yang cepat dan efisien.

Dilansir pada laman detiknews (2024) pelayanan pada jasaraharja perlu adanya peningkatan kinerja demi terciptanya pelayanan yang optimal. Keterlambatan pelayanan disebabkan karena kurangnya pemahaman tentang teknologi digitalisasi. Digitalisasi berpengaruh penting dalam pelaporan, digitalisasi yang kurang menyebabkan adanya keterlambatan dalam penerimaan santunan asuransi kecelakaan.

Dilansir dari laman Tempo (2024) pelayanan pada korban kecelakaan pada golden periode mengalami penurunan dalam penyerahan santunan. Keterlambatan penyerahan santunan bisa satu hingga dua hari setelah perjanjian klaim asuransi.

Prosedur yang baik akan menjamin berjalannya sistem yang lebih efektif dan terciptanya efisiensi dalam pelaporan dan penerimaan klaim asuransi. Dalam hal ini, penulis cukup tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang Prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia pada PT Jasa Raharja Kota Magelang.

Penelitian yang penulis lakukan bertujuan untuk memahami dan mencermati bagaimana Prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas PT Jasa Raharja Kota Magelang dan untuk mengetahui apakah terjadi adanya kesalahan dalam proses dan alur dari klaim asuransi. Dengan demikian, penulis berharap bahwa penelitian yang berjudul “ PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN TERHADAP KORBAN MENINGAL DUNIA PADA PT JASA RAHARJA KOTA MAGELANG” dapat memberikan kontribusi penting pada peningkatan dalam pemahaman tentang Prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia dan penulis berharap semoga dapat membantu klien PT Jasa Raharja Kota Magelang dalam mempermudah pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia.

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Dari ruang lingkup penulis yang telah dijelaskan, penulis melakukan analisis dengan tujuan sebagai berikut:

1. Bagaimana langkah pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia sesuai ketentuan yang berlaku?
2. Dokumen apa saja yang perlu dipersiapkan dalam Prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia, dan bagaimana bila terdapat kekurangan dokumen dalam pengajuan klaim asuransi?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh klien dari PT Jasa Raharja saat pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia?

1.3 Tujuan Penulisan

Diharapkan bahwa laporan tugas akhir ini akan bermanfaat bagi pembaca dan peningkatan yang signifikan bagi pembaca dan pihak terkait. Penulis merumuskan beberapa nilai penting yang terdapat pada saat menyusun laporan tugas akhir ini, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui dokumen yang menjadi syarat sah dalam prosedur pengajuan klaim asuransi.
2. Guna menambah ilmu pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat bagi pembaca.
3. Menambahkan pemahaman yang mendalam tentang prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia.
4. Mendeskripsikan kendala dalam pengajuan klaim asuransi pada PT Jasa Raharja Kota Magelang.

1.4 Manfaat Penulisan

Diharapkan bahwa laporan tugas akhir ini akan memberikan manfaat yang signifikan bagi pihak terkait dan pembaca. Penulis mendapati nilai penting dalam menyusun laporan tugas akhir ini, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi D3 Administrasi Pajak di Sekolah Vokasi, yang memiliki guna tujuan yaitu memberikan beberapa pemahaman tentang prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia.

2. Bagi Pembaca

Laporan ini bisa digunakan sebagai sumber pengetahuan tambahan dan bisa dijadikan referensi bagi pembaca yang tertarik mempelajari lebih lanjut mengenai Prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas.

3. Bagi Instansi

Bagi PT Jasa Raharja , tulisan ini memberikan bantuan pemahaman tentang pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas terkhusus korban yang meninggal dunia yang dapat dibagikan kepada klien ,sehingga mempermudah dalam memberikan arahan kepada klien tentang Prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Pendekatan yang telah digunakan didalam penulisan laporan berikut didasarkan dengan data kualitatif. Laporan ini menyajikan hasil dari pengamatan dan analisis serta terdapat teori sebagai panduan ditulisnya laporan ini. Penulis mengandalkan data dari sumber data primer dan data sekunder dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Menurut Ibu Uma Sekaran (2011) Menegaskan “Data primer merupakan data inti yang mengarah pada inti dari informasi yang telah diperoleh dari orang pertama/tangan pertama oleh seorang peneliti yang memiliki kaitan dengan variabel minat dengan fokus pada tujuan spesifik pembelajaran. Sumber dari data primer berasal dari responden perorangan, kelompok yang sedang berdiskusi, dan internet bisa menjadi pusat data primer apabila koisioner telah disebarkan melalui jejaring internet. Kesimpulan yang didapat penulis yaitu bahwa data primer merupakan data yang paling utama atau dari tangan pertama dari sebuah penelitian. Data primer dari Tugas Akhir ini didapat dari hasil diskusi yang telah dilakukan oleh peneliti kepada anggota yang bersangkutan dengan PT Jasa Raharja Cabang Kota Magelang secara langsung terkait data yang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh penulis yaitu tentang prosedur pengajuan klaim asuransi korban kecelakaan lalu-lintas. Selain dari wawancara penulis juga melakukan beberapa observasi guna memperkuat kebenaran dari informasi yang didapat pada PT Jasa Raharja Cabang Kota Magelang.

2. Data Skunder

Menurut Uma Sekaran (2011) menegaskan “Data sekunder merupakan dokumen yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Website, jejaring internet dan lain-lain” Data/Dokumen sekunder yang diterapkan dalam penulisan Tugas Akhir ini diperoleh

dengan mengakses website resmi dari PT Jasa Raharja Cabang Kota Magelang. Dari pandangan penulis pengumpulan data dibagi menjadi 4 metode. Pengumpulan data melalui interaksi langsung dengan pihak yang bersangkutan (wawancara), pengamatan terhadap adanya suatu fenomena (observasi), gambaran atau bukti fisik yang dapat dikumpulkan (dokumentasi), dan belajar menggunakan sumber yang sudah yang telah dipublikasikan (studi literatur).

1. Wawancara

Dialog antara dua individu atau lebih yang memiliki tujuan bertukar pengetahuan yang ditujukan mendapatkan pemahaman secara mendalam pada penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini penulis menyusun dengan data yang sebelumnya sudah diajukan sesi tanya jawab kepada pegawai dari PT Jasa Raharja untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengajuan klaim asuransi.

2. Observasi

Aktivitas pengamatan tentang gambaran dari sebuah objek tertentu secara langsung pada tempat tersebut secara teliti dan cermat yang bertujuan membuktikan kebenaran dari penelitian. Dalam penelitian ini, pengamatan dilakukan secara langsung pada PT Jasa Raharja untuk melihat kondisi real laporan dari klien.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang berguna mengumpulkan informasi yang tersedia dan sudah diuji kebenarannya seperti buku, laporan dari klien secara langsung, dan laporan resmi dari PT Jasa Raharja. Dalam metode dokumentasi penulis memanfaatkan dokumentasi sebagai bagian uji kebenaran dari hasil wawancara dan observasi dengan bukti berupa gambar yang menunjang kebenaran selama kegiatan praktik.

4. Studi Pustaka

Data yang tercipta dari pemanfaatan sumber- sumber dari literatur yang lain dan relevan dengan penelitian yang penulis angkat, sumber ini digunakan penulis untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Pengumpulan data ini melalui berbagai sumber yang diantaranya seperti buku, laporan, dan literatur yang relevan dengan penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan yang terdapat didalam Tugas Akhir ini dibagi menjadi empat bagian guna untuk memberikan kemudahan dalam proses penyusunannya, bagian tersebut terdiri dari sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Terdapat bagian yang terdiri dari beberapa penjelasan diantaranya latar belakang , rumusan masalah, tujuan dari penulisan dan manfaat dari penelitian, metodologi penelitian mulai dari data skunder dan primer, dan sistematika penulisan.

2. BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Terdapat deskripsi tentang sejarah dibentuknya perusahaan, visi dan misi dari PT Jasa Raharja, fungsi dan tugas dari PT Jasa Raharja, struktur organisasi dari PT Jasa Raharja, dan *job description*.

3. BAB III PEMBAHASAN

Pada bagian ini terdapat penjelasan mengenai tentang Tinjauan dalam pembahasan Teori, Definisi terkait klaim asuransi, Prosedur pengajuan Klaim, Besaran nominal yang didapat, serta kesimpulan dari hasil Pengajuan Klaim Asuransi.

4. BAB IV PENUTUP

Terdapat kesimpulan beserta saran yang diangkat dari topik pembahasan yang telah dilakukan yaitu terhadap “PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN

TERHADAP KORBAN MENINGAL DUNIA PADA PT JASA
RAHARJA KOTA MAGELANG”