

Analisis Tinjauan atas Prosedur dan Pengakuan Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan: Studi Kasus PT Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan

Sarti Marya Hasibuan¹ Hendra Hermawan² Laylan Syafina³

sartihhasibuan4@gmail.com

Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstrak

PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidimpuan Bada Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Asuransi Sosial dengan tujuan untuk membantu dan memberi santunan kepada korban kecelakaan yang melingkupi darat, laut, dan udara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Prosedur transaksi penyelesaian dana santunan sudah berjalan secara efektif sesuai standar operasional perusahaan PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidimpuan dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses transaksi penyelesaian dana santunan kemudian untuk mengetahui pengakuan dana santunan telah sesuai di PSAK 36. Penelitian ini menggunakan metode deskriptik kualitatif dengan pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif yang meliputi : Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian mengetahui bahwa proses transaksi sana santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) Padang Sidimpuan sudah berjalan dengan efektif sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dan juga berdasarkan lingkup jaminan dana santunan dan pengurusan santunan/klaim merupakan tahap utama dalam proses penggantian kerugian. Bagi perusahaan, pengurusan santunan ini harus dilaksanakan secara cermat dan hati-hati serta dalam waktu tertentu, sesuai dengan ketentuan prosedur. Padangsidimpuan ditemukan beberapa faktor penghambat seperti informasi yang kurang dipahami oleh klaimen, berkas persyaratan pengajuan santunan/klaim dan laporan kepolisian. Faktor ini lah yang sering menghambat didalam proses pengajuan santunan/klaim. Dana santunan di PT Jasa Raharja (Persero) diakui sebagai beban klaim yang pengakuannya dicatat pada saat terjadinya klaim. Pencatatan atas pengakuan klaim yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja (Persero) menggunakan metode kas basis yang telah disesuaikan dengan PSAK No. 36.

Kata Kunci: Tinjauan, Prosedur, Pengakuan Transaksi

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan era global dewasa ini, sarana transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam melakukan kegiatan-kegiatannya. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dibidang transportasi ternyata tidak selalu memberikan manfaat dan pengaruh positif terhadap perilaku kehidupan masyarakat, namun juga membawa dampak negatif anantara lain timbulnya masalah-masalah dibidang lalu lintas seperti kecelakaan. Korban kecelakaan lalu lintas baik luka ringan maupun luka berat dan ahli waris korban meninggal dunia sangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun biaya pemakaman. Inilah yang merupakan keadaan tidak kekal yang merupakan upaya untuk meminimalkan dan mengatasi kerugian yang terjadi akibat kecelakaan dibentuklah lembaga atau institusi yang mempunyai kemampuan untuk mengambil alih resiko pihak lain berupa lembaga asuransi, dalam hal ini adalah perusahaan-perusahaan asuransi (Hartono, 2001, hal. 2).

Prosedur merupakan serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aksi aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang saling mempengaruhi yang akan menghasilkan suatu tujuan yang di inginkan, suatu produk atau sebuah akibat yang menghasilkan sebuah perubahan.

Menurut Dewi (2011), prosedur adalah tata kerja, atau tata cara kerja yaitu serangkaian tindakan, langkah, atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang, dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir, Sedangkan menurut (Rasto, 2015)Rasto, prosedur adalah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis yang berulang secara seragam dan konsisten. Berdasarkan dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan-urutan yang telah ditemukan oleh perusahaan dalam melakukan suatu pekerjaan agar pekerjaan dapat tercapai lebih efektif dan efisien.

Program ini bersifat wajib dan merupakan asuransi sosial yang memberikan perlindungan dasar (*basic protection*) kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum. Bentuk perlindungan yang diberikan adalah dengan membayar santunan kepada korban atau ahli waris korban lalu lintas dan angkutan umum guna meringankan dan mengurangi beban korban kecelakaan. Santunan tersebut merupakan dana yang dihimpun dari Iuran Wajib yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor, Dalam pertanggung jawaban tersebut pemerintah memberikan kepercayaan kepada PT Jasa Raharja (persero) sebagai lembaga yang mengelola dana santunan dalam asuransi sosial. Asuransi sosial merupakan bentuk dari asuransi pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat yang mengalami resiko akibat kecelakaan lalu lintas darat, laut dan juga udara. Jaminan program asuransi sosial yaitu memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi masyarakat pengguna lalu lintas jalan yang mengalami kecelakaan lalu lintas kecuali masyarakat yang mengalami kecelakaan tunggal tidak termasuk kedalam jaminan asuransi sosial kecelakaan lalu lintas. Asuransi ini merupakan bentuk asuransi yang diberikan kepada setiap penumpang sah yang menjadi korban akibat kendaraan bermotor umum atau alat angkutan penumpang umum lainnya yang ditumpangnya mengalami musibah kecelakaan selama perjalanan. Dalam pertanggung jawaban tersebut, maka pemerintah memberikan kepercayaan kepada PT. Jasa Raharja (persero) sebagai lembaga yang mengelola dana santunan dalam asuransi sosial tersebut (Abdulkadir, 1999, hal. 127).

Masih belum banyak orang yang mengetahui bahwa prosedur pengajuan santunan sehingga banyak korban/ahli waris yang telah datang ke Jasa Raharja, namun harus kembali karena berkas-berkas yang dibawa belum lengkap. Sedangkan untuk masalah dana santunan, masyarakat masih banyak yang belum

mengetahui bahwa dana santunan tidak semua diberikan secara penuh terhadap korban/ahli waris. Tetapi akan ada beberapa jenis korban yang dana santunannya perlu dihitung terlebih dahulu atau sesuai dengan jumlah nominal pada kwitansi yang diajukan. Yang mana pemahaman masyarakat terhadap asuransi Jasa Raharja masih 40% yang tidak mengenal produk asuransi sosial Jasa Raharja sementara 60% masyarakat mengetahui. Sebab masyarakat belum banyak memahami akan asuransi ini, operasional maupun produk asuransi serta keberadaan sosialisasinya yang dilakukan masih kurang intens, akibat kurang pemahaman akan asuransi (Seomitra, 2014, hal. 129).

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat yang bernama Bapak Agus mengatakan " Bahwa Asuransi Jasa Raharja sulit untuk diklaim dikarenakan terlalu banyak masyarakat yang belum paham tentang asuransi dikarenakan kurangnya pengetahuan atau informasi, dan banyak juga masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur dan pengkuan transaksi penyelesaian dana santunan kecelakaan di PT. Jasaraharja tersebut (Agus, 2022). Sementara menurut Bapak Soni Sumono selaku ketua Jasa Raharja (Persero) di Padangsidempuan Jl. Raja Inal Siregar No 34. Mengatakan bahwasanya jasa raharja tidak sulit untuk di klaim dikarenakan mereka sudah melakukan pencairan terhadap para korban yang menerima santunan dan ahli warisnya sudah merasakan mudah dan cepat (Sumuno, 2022). Sementara menurut saya sependapat dengan masyarakat dikarenakan setelah melihat sendiri bahwa setiap masyarakat melakukan pengklaim asuransi sulit dikarenakan dari pihak jasa raharja bahwasahnya terlalu merumitkan prosedur pengklaim yang telah mengeluarkan tanda bukti kwitansi pelunasan pembayaran klaim dan prosedur pengakuan transaksinya.

PT Jasa Raharja merupakan salah satu jasa asuransi dalam bidang sosial yang sudah dimiliki sejarah cukup panjang. Oleh karena itu memiliki kelebihan, salah satunya dapat dipercaya oleh banyak orang karena sudah berdiri puluhan tahun dari tahun 1965 sampai sekarang. Jadi, jika melihat tugas yang diberikan oleh pemerintah kepada PT Jasa Raharja mempunyai peran dan tanggung jawab yang sangat penting dalam memberikan oleh menyalurkan santunan asuransi terhadap korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, sesuai dengan misi pokoknya untuk mewujudkan pemberiaan jaminan sosial terhadap masyarakat yang menjadi korban dari kecelakaan lalu lintas, sebagai penumpang kendaraan atau alat angkutan umum maupun bukan sebagai penumpang (korban kecelakaan).

Untuk memperoleh biaya dan santunan, PT Jasa Raharja memiliki prosedur pembayaran klaim yang telah diatur perusahaan. Korban atau ahli waris yang ingin mengajukan klaim terlebih dahulu harus melengkapi syarat pengajuan klaim yang telah ditetapkan, setelah syarat dilengkapi korban atau ahli waris mengajukan berkas ke bagian pelayanan. Dalam prakteknya, pembayaran klaim asuransi seringkali terbentur banyak kendala sehingga pembayaran klaim tersebut sulit diterima oleh pihak korban. Salah satu kendala yang ditemukan adalah tidak lengkapnya berkas, ketidaklengkapan berkas tersebut diakibatkan ketidaktahuan pihak korban akan syarat-syarat yang mesti diajukan serta kurangnya sosialisasi dari pihak PT Jasa Raharja kepada masyarakat luas.

Dengan melihat fenomena kecelakaan yang terjadi di Indonesia, maka pemerintah membentuk peraturan undang-undang untuk meringankan beban yang di derita oleh korban kecelakaan dengan memberikan santunan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 Tentang Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 memuat peraturan-peraturan yang khususnya ditunjukkan kepada korban mati atau cacat akibat kecelakaan yang disebabkan oleh alat angkutan diluar lalu lintas dan angkutan jalan bersumberkan iuran wajib yang dibayar oleh setiap pengusaha angkutan umum setiap tahunnya dengan pengecualian kendaraan ambulance, kereta jenazah dan pemadam kebakaran (Purba, 1997, hal. 178).

Untuk memperoleh santunan tersebut, PT Jasa Raharja (persero) memiliki sistem dan prosedur pembayaran klaim yang telah diatur oleh perusahaan. Korban atau ahli waris yang ingin mengajukan klaim terlebih dahulu harus melengkapi syarat pengajuan klaim yang telah ditetapkan. Setelah syarat dilengkapi, korban atau ahli waris mengajukan berkas ke bagian pelayanan akan melakukan pengecekan

untuk memastikan kelengkapan berkas. Tidak hanya pengecekan kelengkapan berkas, untuk memastikan kebenaran kejadian dan agar tidak terjadi penipuan kepala sub sebagai administrasi pelayanan juga akan melakukan penelitian tersebut (Jasa Raharja, 2013, hal. 213).

Dalam prakteknya, pembayaran klaim asuransi seringkali terbentur banyak kendala sehingga pembayar klaim tersebut sulit diterima oleh pihak korban/ahli waris akan syarat-syarat yang mesti diajukan serta kurangnya sosialisasi dari pihak Jasa Raharja (persero) keada masyarakat luas. Selain itu, pihak instansi pemerintah seperti kelurahan kecamatan yang mengeluarkan KTP, surat keterangan ahli waris, kartu keluarga terkadang juga mempersulit masyarakat baik itu untuk memperoleh atau melegalisir dokumen tersebut. Sehingga proses pengajuan klaim waktu yang lama.

Pada dasarnya, setiap warga Negara harus mendapat perlindungan dari akibat kerugian yang diderita karena risiko-risiko tersebut oleh Negara. Khususnya risiko yang diakibatkan dari kecelakaan lalu lintas, yang dewasa ini semakin meningkat. Peningkatan kecelakaan di jalan raya tersebut disebabkan karena kemajuan ekonomi dan teknologi khususnya dibidang transportasi. Hal tersebut menjadikan PT Jasa Raharja selaku perusahaan BUMN yang diberikan kepercayaan oleh pemerintah untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu-lintas berdasarkan UU.33 tahun 1964 dan UU.34 tahun 1964 (Presiden Republik Indonesia, 1964).

Berikut ini adalah jumlah yang telah disantuni PT Jasa Raharja (persero) PadangSidimpuan selama 5 tahun terakhir baik korban menurut uu. 33 tahun 1964 maupun UU.34 Tahun 1964.

Tabel 1.1

Jumlah Korban UU.33 1964 Yang Telah Disantuni

Tahun	MD	LB	LR	CT	PGR	JUMLAH
2015	150	544	188	2	3	877
%	16.91	61.33	21.20	0.23	0.34	100
2016	113	479	347	2	2	193
%	11.98	50.80	36.80	0.21	0.21	100
2018	131	498	233	-	2	864
%	15.16	57.64	26.97	0.00	0.23	100
2020	117	496	313	-	-	926
%	12.63	53.56	33.80	0.00	0.00	100
Sem-1 2021	61	226	69	3	-	459
%	13.29	49.24	36.82	0,65	0.00	100
Total	572	2243	1250	7	7	4079
%	24.02	54.99	30.64	0.17	0.17	100

Sumber : Bagian Umum PT Jasa Raharja Padang Sidimpuan

Keterangan :

MD : Meninggal Dunia

LB : Luka Benar

LR : Luka Ringan

CT : Cacat Tetap PGR : Penguburan

Berdasarkan table diatas, dapat diperoleh informasi bahwa jumlah korban berdasarkan UU. Nomor 33 tahun 1964 yang telah menerima santunan PT Jasa Raharja (persero) PadangSidimpuan selama 5 tahun berakhir terbilang cukup tinggi terutama pada korban meninggal dunia dan luka berat 69.01% korban. Korban yang dimaksud dalam UU No.33 tahun 1964 adalah penumpang salah satu angkutan penumpang umum baik darat, laut, atau udara yang telah melunasi Iuran Waji, kapal penyebrangan, bus umum dll.

Setiap perusahaan tentunya memiliki prosedur dalam setiap kegiatan operasionalnya seperti PT. Jasa Rharja (Persero). PT. Jasa Raharja (Persero) adalah sebuah perusahaan milik pemerintah Indonesia yang tergabung didalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi sosial. Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum telah diundangkan dan diberlakukan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dana santunan atau klaim merupakan dana yang dikeluarkan oleh suatu instansi untuk memberikan kepada para korban kecelakaan atau ahli warisnya guna meringankan atau mengurangi beban para korban kecelakaan yang luka-luka, cacat, cacat tetapi maupun ahli warisnya jika korban tersebut meninggal dunia. Pengakuan atas dana santunan dalam laporan keuangan dicatat sebagai biaya. Namun pengakuan atas biaya tersebut harus sesuai dengan PSAK 36 tentang penyajian dan Pengakuan Asuransi Jiwa. Penulis bermaksud untuk meninjau apakah pengakuan atas dana santunan tersebut telah diakui dalam laporan keungan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Presiden Republik Indonesia, 2014, hal. 76).

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengambil judul tentang **“Analisis Tinjauan Atas Prosedur Dan Pengakuan Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II PadangSidimpuan)”**.
Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah dikemukakan diatas. Maka penulis mencoba mengedintifikasi masalah yang akan dibahas dalam tinjauan sebagai berikut.

1. Apakah prosedur transaksi penyelesaian dana santunan sudah berjalan secara efektif sesuai standar oprasional perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidimpuan?
2. Bagaimana faktor penghambatan dalam proses transaksi penyelesaian dana santunan kecelakaan di PT Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidimpuan?
3. Apakah pengakuan dana santunan PT Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidimpuan telah sesuai dengan PSAK 36?

LANDASAN TEORI

A. Prosedur

1. Defenisi Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan unruk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Menerut Mulyadi (2014) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penangan secara seragam terasansaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Sedangkan menurut Azhar juga

menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.

Dari dua definisi prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Pada umumnya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, perbandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan, dan pembuatan daftar.

2. Karakteristik Prosedur

Karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Mulyadi menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik prosedur, diantaranya sebagai berikut :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuan karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanaman segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
Pengawasan atas kegiatan tersebut berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Selain itu biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
Dalam suatu prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tersebut dilakukan seragam.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.
Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

3. Manfaat Prosedur

Suatu prosedur dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.

3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

4. Prosedur Pencatatan

Menurut Mulyadi (2014) prosedur pencatatan adalah suatu urutan kegiatan kriteria biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pencatatan adalah suatu kegiatan yang berurutan dan melibatkan beberapa orang dalam satu atau lebih yang dibuat untuk menjamin suatu masalah supaya seragam dalam melaksanakan transaksi yang berada dalam suatu perusahaan dan terjadi secara rutin.

B. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi dalam sudut pandang ekonomi merupakan metode untuk mengurangi risiko dengan jalan memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan. Dan dari sudut pandang bisnis adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima atau menjual jasa, pemindah risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagai risiko di antara sejumlah nasabahnya.

Dari sudut pandangan sosial asuransi sebagai sebuah organisasi sosial yang menerima pemindahan risiko dan mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing-masing anggota asuransi tersebut (Ali, 2004, hal. 59).

Abbas Salim dalam bukunya memberikan definisi sebagai berikut, asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian –kerugian besar yang belum pasti (Salim, 2003, hal. 1).

Didalam kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) Bab kesembilan pasal 246 dijelaskan tentang pengertian asuransi yaitu:

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu” (Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2014)

2. Manfaat asuransi

Perjanjian asuransi itu mempunyai tujuan untuk menggantikan kerugian pada tertanggung, maka tertanggung harus dapat menunjukkan bahwa dia menderita kerugian dan benar-benar menderita kerugian (Prakoso, 2000, hal. 9).

Asuransi memberikan manfaat bagi tertanggung, penanggung, dan pemerintah. Manfaat yang diterima tertanggung baik sebagai individu atau sebagai perusahaan dari jasa asuransi, yaitu:

1. Membantu masyarakat dalam rangka segala masalah risiko yang dihadapinya. Hal itu akan memberikan ketenangan dan kepercayaan diri yang lebih tinggi kepada yang bersangkutan.
2. Merupakan serana pengumpulan dana yang cukup besar sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat dan pembangunan.

3. Sebagai serana untuk mengatasi risiko-risiko yang dihadapi dalam melaksanakan pembangunan (Sastrawidjaja, 2003, hal. 116).

Didalam buku Drs. H. Abbas Salim, MA. Auransi banyak kegunaanya ataupun mamfatnya untuk perseorang (individual), bagi masyarakat maupun perusahaan (Salim, 2003). Oleh karena itu dengan adanya asuransi dapat menampung sekian banyak risiko yang kita temui dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Dibawah ini dikemukakan pandangan *Principles and Practires* mengenai faedah atau manfaat asuransi:

1. Asuransi menyebabkan atau membuat masyrakat dan perusahaan-perusahaan berada dalam keadaan umum.
2. Dengan asuransi efisiensi perusahaan (*business efficiency*) dapat dipertahankan.
3. Degan asuransi terdapat suatu kecenderungan, penariakn biaya akan dilakukan seadil mungkin (*the equitable assestment of cost*).
4. Auransi sebagai dasar pemberian kredit (*insurance serves as a basis of credit*).
5. Asuransi merupakan alat penabung (*saving*).
6. Asuransi dapat dipandang sebagai suatu sumber pendapatan (*earning power*) (Salim, 2003, hal. 11–13).

3. Prinsip – prinsip Asuransi

Prinsip yang paling utama dalam konsep asuransi syariaah dalam prinsip tolong menolong. Tolong menolong merupakan pondasi dasar dalam menegakkan konsep asuransi syariaah dalam hal ini Alah SWT telah menegaskan dalam firmanya QS. Al-Maidah ayat 2 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرِ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.

Asuransi merupakan suatu mekanisme untuk mengalihkan resiko dari satu pihak ke pihak lainnya disebut penanggung. Agar tidak jadi penyimpangan-penyimpangan terhadap tujuan diadakannya asuransi, hal mana dapat merugikan salah satu pihak, maka diperlakukan prinsip-prinsip tertentu sebagai dasar dalam menjalankan praktek asuransi. Beberapa prinsip-prinsip asuransi sebagai berikut: (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, 2022, hal. 64–106).

1. *Insurable Interest* adalah hak menurut hukum untuk mengasuransikan yang timbul dari suatu hubungan 26 Trisno, Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim pada Produk Mahasiwa oleh 1327 AAJI, Buku panduan agen asuransi syariaah, h 64-10649 keuangan, yang dilindungi oleh hukum antara sitertanggung dan obyek pertanggungan.

2. *Utmost good faith* atau itikad yang sangat baik yang dimaksud disini karena asuransi menjadi kewajiban sitertanggung untuk mengungkapkannya secara penuh/lengkap kepada si penanggung, tanpa harus diminta, semua fakta-fakta material/penting.
3. *Proximate cause* artinya adalah *causa proxima* atau *proximate cause* dan bukan *causa* atau *remote cause* yang diperhatikan atau penyebab-penyebab kerugian.
4. *Indemnity* (indemnitas) adalah suatu prinsip asuransi yang mengatur mekanisme mengenai penggantian ganti rugi.
5. *Subrogation* (subrogasi) adalah prinsip asuransi yang memberikan hak penuntutan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung atau hak untuk meminta penggantian ganti rugi kepada pihak ketiga yang menyebabkan terjadinya kerugian.
6. *Contribution* (kontribusi) adalah prinsip asuransi yang berlaku jika suatu obyek pertanggungan dipertanggung kepada dua atau lebih penanggung.

4. Jenis-jenis Asuransi

Mengacu pada Undang-Undang Nomor. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dari segi pelaksanaan, asuransi dibagi kedalam 2 (dua) kategori yaitu :

- a. Asuransi sosial (*social Insurance*)
Program Asuransi Sosial adalah program asuransi yang diselenggarakan secara wajib berdasarkan suatu Undang-undang, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dasar bagi kesejahteraan masyarakat. Karena sifatnya yang wajib, secara praktek juga diistilahkan dengan asuransi wajib (*compulsory insurance*). Meskipun secara konsep terdapat perbedaan yang prinsipil antara keduanya. Asuransi social hanya memberikan perlindungan dasar dan lazimnya penyelenggaraan program asuransi ini dimonopoli oleh badan usaha yang ditunjuk oleh pemerintah seperti PT Jamsostek untuk asuransi tenaga kerja, PT ASKES untuk asuransi kesehatan, PT ASABRI untuk Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia, PT TASPEN untuk Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil, dan PT. Jasa Raharja untuk Asuransi Kecelakaan Penumpang Umum dan Asuransi Lalu Lintas Jalan.
- b. Asuransi Sukarela (*Voluntary Insurance*)
Asuransi ini dilaksanakan secara sukarela. Masyarakat diberikan kebebasan untuk mengasuransikan atau tidak mengasuransikan obyek yang dapat dipertanggung. Dalam hal yang bersangkutan memutuskan untuk berasuransi, maka ia juga diberikan kebebasan memilih penanggung (perusahaan asuransi) (Wardana, 2009, hal. 20–30).

Kitab Undang-undang Hukum Dagang di dalam pasal 247 menyebutkan tentang 5 (lima) macam asuransi yaitu :

- a. Asuransi terhadap kebakaran.
- b. Asuransi terhadap bahaya hasil-hasil pertanian.
- c. Asuransi terhadap kematian orang (asuransi jiwa).
- d. Asuransi terhadap bahaya di laut dan perbudakan.
- e. Asuransi terhadap bahaya dalam pengangkutan di darat dan di sungai-sungai (Prakoso, 2000, hal. 56).

5. Tujuan Asuransi

Tujuan asuransi menurut Abbas Salim (dalam Sunyoto & Putri, 2017, hal. 106) adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan jaminan perlindungan dari resiko yang diderita satu pihak.
Untuk meningkatkan efisiensi, karena kita tidak perlu secara khusus mengadakan pengamatan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu, dan biaya.

2. Untuk membantu mengadakan pemerataan biaya, yaitu cukup hanya dengan mengeluarkan biaya untuk premi saja saja yang jumlahnya sudah tertentu secara tetap per periode.
3. Untuk dasar pemberian kredit terutama dalam sistem perkeritan yang dilakukan oleh bank. Bmt jaminan atau agunan yang diberikan oleh pinjaman uang.
4. Sebagai tabungan bahkan lebih pada itu kerena yang dibayar kepada asuransi akan diterima .
5. Umum memupuk eraning powaer seseorang, badan usaha yang akan digunakan pada waktu terjadi keadaan dimana ia tidak dapat berfungsi.
6. Untuk modal investasi, bagi pihak lain melalui penggunaan dana yang dikapitalisasi oleh asuransi.

6. Syarat Sahnya Perjanjian

Suatu perjanjian baru sah dan karenanya akan menimbulkan akibat hukum jika dibuat secara sah sesuai hukum yang berlaku. Persyaratan-persyaratan hukum yang harus dipenuhi agar sebuah perjanjian ini sah dan mengikat adalah sebagai berikut:

a. Syarat umum sahnya perjanjian

Syarat umum terhadap sahnya suatu perjanjian adalah seperti yang diatur dalam Pasal 1320 KUHP Perdata, yang berlaku untuk semua bentuk dan jenis perjanjian, yaitu sebagai berikut (Fuady, 2015, hal. 185):

1. Adanya kata sepakat antara para pihak dalam perjanjian.
2. Adanya kecakapan berbuat dari para pihak.
3. Adanya perihal tertentu.
4. Adanya Kuasa yang diperbolehkan.

b. Syarat tambahan sahnya perjanjian

Syarat tambahan terhadap sahnya suatu perjanjian yang juga berlaku terhadap seluruh bentuk dan jenis perjanjian adalah sebagaimana yang disebut antara lain dalam Pasal 1338 ayat (3) dan Pasal 1339 KUHP Perdata, yaitu sebagai berikut:

1. Perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik.
2. Perjanjian mengikat sesuai kepatutan.
3. Perjanjian mengikat sesuai kebiasaan.
4. Perjanjian harus sesuai dengan undang-undang (hanya terhadap yang bersifat hukum memaksa).

c. Syarat khusus formalitas sahnya perjanjian

Tentang syarat khusus (berlaku hanya untuk perjanjian-perjanjian khusus saja) yang bersifat formalitas terhadap sahnya suatu perjanjian antara lain adalah sebagai berikut:

1. Agar sah secara hukum, perjanjian tertentu harus dibuat secara tertulis. Keharusan tertulis ini misalnya berlaku terhadap perjanjian hibah, perjanjian penanggungan, dsb.
2. Agar sah secara hukum, perjanjian harus dibuat oleh yang berwenang, misalnya.
3. Perjanjian (akta) penderian perseoran terbatas harus dibuat oleh notaris.
4. Perjanjian jual beli tanah harus dibuat oleh pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT).

C. Asuransi Sosial

1. Pengertian Asuransi Sosial Secara Umum

Pasal 1.3 UU No. 40 Tahun 2004 : Asuransi Sosial merupakan mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib dari peserta guna memberikan perlindungan kepada peserta atas risiko sosial ekonomi

yang menimpa mereka dan atau keluarganya. Sistem ini termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengurus dan menjamin kehidupan yang layak bagi mereka saat memasuki tua, pensiun, dan menganggur atau bagi ahli waris mereka setelah mereka meninggal dunia.

2. Perbedaan Asuransi Sosial dan Asuransi Komersil

1. Asuransi sosial adalah asuransi yang dikelola oleh pemerintah atau instansi atau badan yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai pengelola asuransi. Asuransi sosial merupakan mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib dari peserta, guna memberikan perlindungan kepada peserta atas risiko sosial ekonomi yang menimpa mereka dan atau anggota keluarganya (UU SJSN No. 40 Tahun 2004).
2. Asuransi komersial adalah asuransi yang dikelola oleh perusahaan swasta atas keikutsertaan masyarakat secara sukarela. Bentuk program yang dilayani tergantung kepada kebutuhan dan kemampuan tertanggung yang ditentukan dalam perjanjian. Dalam bidang asuransi kesehatan, seseorang dapat mengikuti suatu program yang biayanya akan dibebankan atau dibayar kembali oleh perusahaan. Besarnya pertanggungan sesuai dengan pilihan tertanggung dan premi yang dibayar tertanggung setiap bulan atau setiap tahunnya. Untuk menjadi anggota tertanggung seseorang harus memenuhi persyaratan tertentu.

3. Jenis-Jenis Asuransi Sosial

1. Asuransi Sosial Kecelakaan Penumpang (Askep).
Diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang, yang mana pengurusan dan penguasaan dana dilakukan oleh suatu Perusahaan Negara, dalam hal ini PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja (Persero).
2. Asuransi Sosial Tenaga Kerja (Astek).
Diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Badan Penyelenggara sebagai penanggung adalah pemerintah, yang didelegasikan kepada Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Asuransi Sosial Tenaga Kerja (Persero).
3. Asuransi Sosial Kesehatan (Askes).
Diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991 tentang Pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran, Perintis Kemerdekaan, Beserta Keluarganya. Badan Penyelenggara yang diserahi tugas adalah PT. Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero) atau disingkat PT. Askes Indonesia (Persero).

D. Klaim/Santunan

1. Pengertian Klaim/Santunan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memili atau mempunyai) atas sesuatu, dan aim merupakan pernyataan tentang pernyataan suatu fakta atau kebenaran sesuatu (KBBI Online, 2022).

Klaim pemerintah formal kepada perusahaan asuransi untuk pembayaran sesuai dengan ketentuan kontrak. Klaim asuransi yang diajukan akan diperiksa oleh perusahaan untuk diverifikasi keabsahannya dan setelah disetujui, akan dibayarkan kepada tertanggung (Pasaribu & Atika, 2022). Sedangkan Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) santunan memiliki arti suatu pemberian bantuan berupa sumbangan dana atau uang sebagai pengganti kerugian karena kecelakaan, kematian, dan sebagainya.

Pelaksanaan Undang-Undang No 33/1964 jo PP No 17/1965 dan berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan Undang-Undang No 34/1964 jo PP No

18/1965 mengandung fungsi dan tujuan sosial yaitu memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat dari risiko menderita kerugian akibat kecelakaan, maka lebih tepatnya pembayaran dana kepada korban/ahli waris akibat kecelakaan tersebut menggunakan kata “santunan”. Santunan memiliki beberapa jenis yakni santunan meninggal dunia, santunan luka-luka/perawatan, santunan cacat tetap dan santunan penguburan (Leviana, 2019). Perusahaan sebagai mudharib wajib menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya (Amrin, 2006, hal. 121). Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat AL-Anfal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui (Al-Quran, 2022: QS, Al-Anfal :27).

2. Penetapan Dana Santunan

Berdasarkan peraturan menteri keuangan RI No. 15 dan 16/pmk.10/2017 Tanggal 2017 besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas darat/laut/udara :

Tabel. 2.1

Penetapan Dana Santunan

JENIS SANTUNAN	JENIS ALAT ANGKUTAN	
	DARAT, LAUT	UDARA
Meninggal Dunia	Rp 50.000.000	Rp. 50.000.000
Catat Tetap (Maksimal)	Rp. 50.000.000	Rp. 50.000.000
Perawatan (Maksimal)	Rp. 20.000.000	Rp. 25.000.000
Penggantian biaya Penguburan (tanpa ahli waris)	Rp. 4.000.000	Rp. 4.000.000
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K	Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance	Rp. 500.000	Rp. 500.000.000

E. PSAK No.36

Industri asuransi berkembang selaras dengan perkembangan dunia usaha pada umumnya. Kehadiran industry asuransi merupakan hal yang rasional dan tidak terelakkan pada situasi dimana Sebagian besar pengusaha dan anggota masyarakat memilikin kecenderungan umum untuk menghindari atau mengalihkan resiko keungan. Industri asuransi mengambil alih atau menanggung sebagian resiko tersebut, Untuk itu, pengusaha atau pemegang polis/pihak bertanggung harus membayar premi asuransi. Beberapa resiko yang dipertanggungkan dalam asuransi jiwa meliputi kematian,

Beberapa resiko yang dipertanggungkan dalam asuransi jiwa meliputi kematian, kecelakaan atau cacat dan kehilangan kemampuan untuk memperoleh penghasilan. Perusahaan asuransi akan menanggung seluruh atau situasi yang diasuransikan selama masa kontrak asuransi. Usaha asuransi jiwa memiliki

karakteristik khusus yang membuat transaksi asuransi dan akuntansi asuransi menjadi khas. Premi diterima dan atau diketahui, sementara klaim atau manfaat asuransi belum terjadi dan diliputi ketidakpastian. Bahkan untuk beberapa produk tertentu, klaim asuransi diliputi ketidakpastian, baik kejadian maupun jumlahnya.

Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan ini mengatur perlakuan akuntansi untuk bersifat umum atau hal-hal yang tidak diatur dalam pernyataan ini, diperlakukan dengan mengacu pada prinsip akuntansi yang berlaku umum.

Menurut PSAK No. 36

1. Klaim dan manfaat asuransi adalah beban yang terdiri dari klaim dan manfaat asuransi yang pembayarannya didasarkan pada terjadinya peristiwa yang diasuransikan, yaitu klaim kematian, klaim cacat, dan klaim jaminan kesehatan, klaim dan manfaat jatuh tempo; serta klaim dan manfaat karena pembatalan (surrender).
2. Beban Klaim
 - a. Klaim meliputi klaim yang telah disetujui (*settled claims*), klaim dalam proses penyelesaian (*outstanding claims*), dan klaim yang terjadi namun belum dilaporkan.
 - b. Jumlah klaim dalam proses penyelesaian, termasuk klaim yang terjadi namun belum dilaporkan, ditentukan berdasarkan estimasi kewajiban klaim tersebut. Perubahan dalam jumlah estimasi kewajiban klaim, sebagai akibat proses penelaahan lebih lanjut dan perbedaan antara jumlah estimasi klaim dengan klaim yang dibayarkan, diakui sebagai enambah atau pengurang beban dalam laporan laba rugi pada periode terjadinya perubahan.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan uraian berikut akan memaparkan sebuah penelitian dan judul yang sudah di serta dilakukan, Diantaranya peneletian Rahmdhani (2019), Sudrajat (2013) Jonatan, Kadir, dan Siregar (2020), Permata dan Septayuda (2018), Triansyah (2013). Ringkasan dari hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dari Tabel berikut ini :

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rizky Ramadhani Siregar (2019)	Prosedur klaim asuransi Jasa Raharja dalam pemberian biaya dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas	Kualitatif	Bahwa prosedur klaim asuransi Jasa Raharja sangatlah penting dalam pemberian biaya dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Lintas (Rahmadhani, 2019).
2	Imam Aziz Sudrajat (2013)	Evaluasi sistem akuntansi pembayaran klaim asuransi	dekskritif kualitatif	Sistem Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jaminan Hari tua yang terdapat pada

		jaminan hari tua pada Pt. Jamsostek (persero) cabang yogyakarta tahun 2013.		PT. Jamsostek (Persero) Cabang Yogyakarta sudah memadai ditunjukkan dengan adanya: Bagian yang terkait Costumer service officer, bagian Verifikator jaminan, Verifikasi akuntansi, bagian keuangan dan bagian kasir (Sudrajat, 2013).
3	Septian Jonatan (2020)	Analisis kualitas pelayanan pemberian santunan Bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan raya Pada kantor pelayanan Pt. Jasa Raharja (persero) Gunung sitoli	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Persero Gunungsitoli, yang dilihat dari (dimensi), yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan ,Kewajiban, secara umum telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang ada (Jonatan dkk., 2020).
4	Rizka Adhalia Permata (2018)	Pelaksanaan pemberian santunan dalam kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja putera (persero) cabang sumatera selatan.	Deskriptif kualitatif	Bahwa prosedur pemberian dana santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas yang diterapkan PT. Jasa Raharja Putera sudah cukup baik, tetapi masih ada kekurangan pada menyebarkan informasi tentang pemberian dana santunan kecelakaan lalu lintas (Permata & Septayuda, 2018).
5	Sonia Vindy Triansyah (2013)	Prosedur Akuntansi	Kualitatif	Bahwa PT. Jasa Raharja (Persero)

		Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember		Perwakilan merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk perseroan dan bergerak dibidang jasa peransuransian yaitu dalam hal kecelakaan (Triansyah, 2013).
6	Risky Prima Suci Harahap (2021)	Strategi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padang Sidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas	Kualitatif	Dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas bahwa masih banyak digunakan masyarakat untuk mendapatkan informasi melalui media sosial seperti website, youtube, instagram, yang masyarakat sudah mulai paham tentang kecelakaan lalu lintas (Harahap, 2021).
7	Wulandari (2015)	Tinjauan Atas Prosedur dan Pengakuan Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Bogor	Kualitatif	Hasil Peneltiti ini adalah PT. Jasa Raharja (Persero) sebaiknya mengakui klaim sudah diajukan tapi belum dibayar sebagai hutang klaim, sehingga kewajiban yang dilaporkan perusahaan lebih real karena klaim yang sudah diajukan akan mempengaruhi arus kas mendatang (Wulandari, 2015).
8	Eka Leviana(2019)	Evaluasi pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Pemberian Dana Santunan	Kualitatif	Kebijakan evaluasi pemberan dana santunan kepada korban kecelakaan lalu lintasjalan, monitoring evaluasi pemberian santunan (Leviana, 2019).
9	Lis Sugiarti, 2011	Pelaksanaan Pemberian	Deskriptif Kualitatif	Proses Pemberian Santunan asuransi jiwa

		Santunan Asuransi Jiwa Dalam Kecelakaan Penumpang Dan Lalu Lintas PT. Jasa Raharja Kota Surakarta		dalam kecelakaan penumpang lalu lintas pada PT. Jasa Raharja Kota Surakarta menggunakan dua langkah pokok yaitu dari iuran wajib yang dibebankan pada harga karcis penumpang alat angkutan umum dan berasal dari sumbangan wajib yang dibayar oleh para pemilik angkutan umum (Sugiarti, 2011).
10	Yurike Ade, Puwanti (2017)	Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Pelaksanaan Pemberian Dana Pertanggungungan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas	Kualitatif	Sistem pertanggungungan PT. Jasa Raharja berdasarkan kecelakaan kontra bukan tunggal berbeda dengan asuransi lainnya (Purwanti, 2017).

G. Kerangka Teori

Secara umum, teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu memahami sebuah fenomena. Sehingga bisa dikatakan bahwa suatu teori adalah kerangka kerja konseptual untuk mengatur pengetahuan dan menyediakan suatu untuk melakukan beberapa tindakan selanjutnya. Dalam studi peneliti ini perlu adanya kejelasan titik tolak atau landasan berpikir untuk memecahkan dan membahas masalah. Untuk itu perlu disusun suatu kerangka teori sebagai pedoman yang menggambarkan dari mana sudut itu disorot.

Maka dari sini perlu di buat kerangka teoriitis sebagai bahan dasar penelitian ini. Kerangka yang dimaksud yaitu guna untuk mengarahkan penulis untuk menemukan data dan informasi dalam penelitian ini. Adapun kerangka teori dalam penelitian dapat dijelaskan pada bagan dibawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Teori

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui makna tersembunyi, paham akan interaksi sosial, melakukan pengembangan teori (Syafina, 2022). Karena permasalahan dan fakta yang ditemukan akan lebih tepat menggunakan kualitatif, metode dapat digunakan untuk menemukan dan memahami suatu masalah yang terjadi, sehingga hasil penelitian tentang masalah yang terjadi dapat terungkap secara jelas dan mendalam.

Penelitian deskriptif kualitatif disini bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit tersebut. Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007, hal. 4).

Bentuk yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang suatu kegiatan secara objektif. Penelitian yang dimaksudkan untuk mengukur suatu fenomena sosial tertentu dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun penelitian yang dilakukan PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsisimpuan Jl. Raja Inal Siregar No. 34 Keseluruhan Batunadua Kota Padang sidempuan Provinsi Sumatra Utara PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padang Sidempuan, penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli 2022 sampai dengan selesai.
2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini adalah dari juli 2022.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	2021		2022								
		Des	Jan	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Jan	
1	Pengajuan Judul											
2	Pengajuan Pembimbing Skripsi											
3	Bimbingan Proposal											
4	Seminar Prposal											
5	Pengumpulan											

	Data										
6	Bimbingan Skripsi										
7	Sidang Munaqasyah										

C. Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah orang yang di jadikan sumber data atau sumber informasi oleh peneliti untuk riset yang dilakukan (Trianto, 2016, hal. 60). Adapun subjek penelitian ini adalah Bapak Soni Sunomo sebagai Kepala Perwakilan PT. dan Staf di PT. Jasa Raharja TK.II Kota Padangsidempuan

Objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah Dana Santunan

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan desain penelitian maka digunakan jenis data kualitatif, dimana data ini diperoleh secara langsung dari narasumber atau informan yang terkait dengan penelitian ini.

Berdasarkan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan penelitian yang dilakukan wawancara langsung kepada Bapak Soni Sunomo sebagai Kepala Perwakilan PT. Jasa Raharja Padangsidempuan dan staf di PT. Jasa Raharja TK.II Kota Padangsidempuan. Dalam Analisa Tinjauan Atas Prosedur Dan Pengakuan Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan PT. Jasa Raharja Perwakilan TK.II Padangsidempuan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan-bahan laporan, tulis-tulisan, data instansi serta dokumen lain, pada Perusahaan PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan (Tarigan, 2013, hal. 76). Sedangkan untuk data yang berbentuk dokumen dan literature adalah data yang diperoleh peneliti dari nuku dan internet, buku-buku referensi, jurnal, internet atau website, serta sumber-sumber yang mendukung dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mendapatkan data sebagai bahan penelitian skripsi ini dipergunakan data yang dipercaya kebenarannya, pada penelitian ini peneliti menggunakan metode.

1. Wawancara

Suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan perusahaan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung. Oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu pula (Prawiro, 2018). Dalam teknik ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Soni Sunomo sebagai Kepala PT. Jasa Raharja TK.II Kota Padangsidempuan dan Staf di PT. Jasa Raharja TK.II Kota Padangsidempuan.

2. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik instrumen pengumpulan data atau fakta untuk mempelajari suatu kejadian atau langsung melakukan ke lokasi penelitian lapangan. Untuk mempelajari suatu kejadian ataupun melakukan pengamatan langsung lokasi penelitian pada saat melakukan praktek kerja lapangan atau magang selama satu bulan untuk mendapatkan informasi analisis tinjauan atas prosedur dan pengakuan transaksi penyelesaian dana satuan kecelakaan PT. Jasa Raharja. Melalui observasi ini peneliti

belajar tentang mengetahui yang terjadi dilapangan tersebut. Dengan menggunakan teknik observasi ini dapat mengemati atau melakukakan meneliti serta mengamati dan dicatat objek penelitiannya (Sugiyono, 2008, hal. 128).

3. Dokumentasi

Data yang digunakan dalam memanfaatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti mengenai tentang Analisis Tinjauan Atas Prosedur Dan Pengakuan Transaksi Dana Santunan Kecelakaa PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidimpuan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apapun sesuai dengan data yang di peroleh. Tujuan utama menggunakan metode deskriptif adalah dengan menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab suatu gejala tertentu. Penelitian ini mengguakan tehnik analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam anlisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (data reduction) penyajian data (data display), dan *conclusiondrawing/ verification* (Sugiyono, 2008, hal. 430).

1. Reduksi data

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang menjadi pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data kemudian Data yang diperoleh didalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan terperinci. Langkah-langkah yang dilakukakan adalah memajamkan analisis, menggolongkan atau pengkatagorisasian ke dalam tiap permasalahan melaui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain data mengenai permasalahan penelitian. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jka diperlukan. Semakin lama peneliti berada dilapangan maka jumlah data semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak tertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya (Harmain, 2019).

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data diarahkan agar data hasil terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami,. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan hubungan antar katagori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data relevan sehingga informasi yang didapat didimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

Penyajian data merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, tabel matrik dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi Setelah data disajikan dalam bentuk uraian singkat, tabel dan sejenisnya lalu dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan,alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan

kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data (Rahmani, 2016, hal. 81).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Jasa Raharja

PT Jasa Raharja (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Departemen Keuangan, yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial, yaitu mengelola pelaksanaan Undang-undang No. 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 tahun 1964.

1. Sejarah Jasa Raharja

PT Jasa Raharja – selanjutnya disebut Jasa Raharja atau Perseroan – berdiri pada tanggal 1 Januari 1960 seiring dengan disahkannya Undang-Undang No. 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia. Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan Pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan-perusahaan milik Belanda yang tertuang dalam 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 Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan Nasionalisasi.

Adapun perusahaan-perusahaan yang dinasionalisasi dimaksud sebagai berikut:

1. Perusahaan Firma Bekouw & Mijnsen di Jakarta.
2. Perusahaan Firma Blom & van Der Aa di Jakarta.
3. Perusahaan Firma Sluyters di Jakarta.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian 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 atau koresponden hanya diperkenankan di dalam negeri.

Berbeda dengan PNAK Eka Karya yang memberikan pertanggungjawaban yang bersifat umum untuk segala jenis asuransi, maka PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggungjawaban dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang.

Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya 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 Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

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 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 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 dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam Undang-Undang No. 19 Prp tahun 1960.

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 tentang 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 Surety Bond. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggara surety bond di Indonesia, di saat 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 pengembalian 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 usaha Asuransi Aneka.

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 PP No.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.

2. Logo Perusahaan



Gambar 4.1 Logo Perusahaan

Adapun makna yang terkandung dari Logo Jasa Raharja adalah :

1. Arti Dari Pada Warna Lambang
 - 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 dalam 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”.
2. Kesimpulan Arti Lambang

Pada Hakekatnya lambang 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.

3. Makna Logo PT. Jasa Raharja (Persero)

Inisial typography 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.

3. Visi dan Misi Jasa Raharja

Adalah satu persyaratan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan atau lembaga dalam usaha mewujudkan visi tersebut. Misi perusahaan diartikan sebagai tujuan dan alasan mengapa perusahaan atau lembaga itu dibuat. Misi juga akan diberikan arah sekaligus batasan-batasan proses pencapaian tujuan.

a. Visi

Menjadi Perusahaan terkemuka dibidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan dan perusahaan terpercaya Memberikan Perlindungan Dasar Terhadap Risiko Kecelakaan dengan Pelayanan yang Terbaik.

b. Misi

1. Menyediakan Perlindungan Dasar yang Terintegrasi Secara Digital dan Didukung Human Capital yang Unggul Guna Menguatkan Stakeholders Engagement. Bakti kepada masyarakat dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada negara dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggaraan 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 kesinambungan perusahaan.

4. Tujuan jasa raharja

Asuransi Jasa Raharja adalah asuransi sosial milik negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengelola asuransi kecelakaan lalu lintas bagi penumpang baik angkutan umum, kendaraan pribadi, maupun pejalan kaki.

Dalam sebuah perusahaan, penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) adalah sangat penting sebagai salah satu proses untuk menjaga kesinambungan usaha perusahaan dalam jangka panjang dengan mengutamakan kepentingan para pemegang saham (*shareholders*) dan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Secara teoritis, praktek *good corporate governance* dapat meningkatkan nilai perusahaan diantaranya meningkatkan kinerja keuangan, mengurangi risiko yang merugikan akibat tindakan pengelola yang cenderung menguntungkan diri sendiri serta dapat meningkatkan kepercayaan investor.

Kementerian BUMN pada tahun 2010-2012 telah menerbitkan serangkaian kebijakan dalam bentuk peraturan/keputusan Menteri Negara BUMN diantaranya Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor: KEP-01/MBU/2011 tentang Penerapan Praktek *Good Corporate Governance* pada BUMN, yang secara signifikan berpengaruh terhadap kebijakan GCG pada PT Jasa Raharja (Persero) serta Keputusan Sekretaris Menteri BUMN No. SK-16/S.MBU/2012 Tanggal 6 Juni 2012 Tentang Indikator/Parameter Penilaian Dan Evaluasi Atas Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) Pada BUMN.

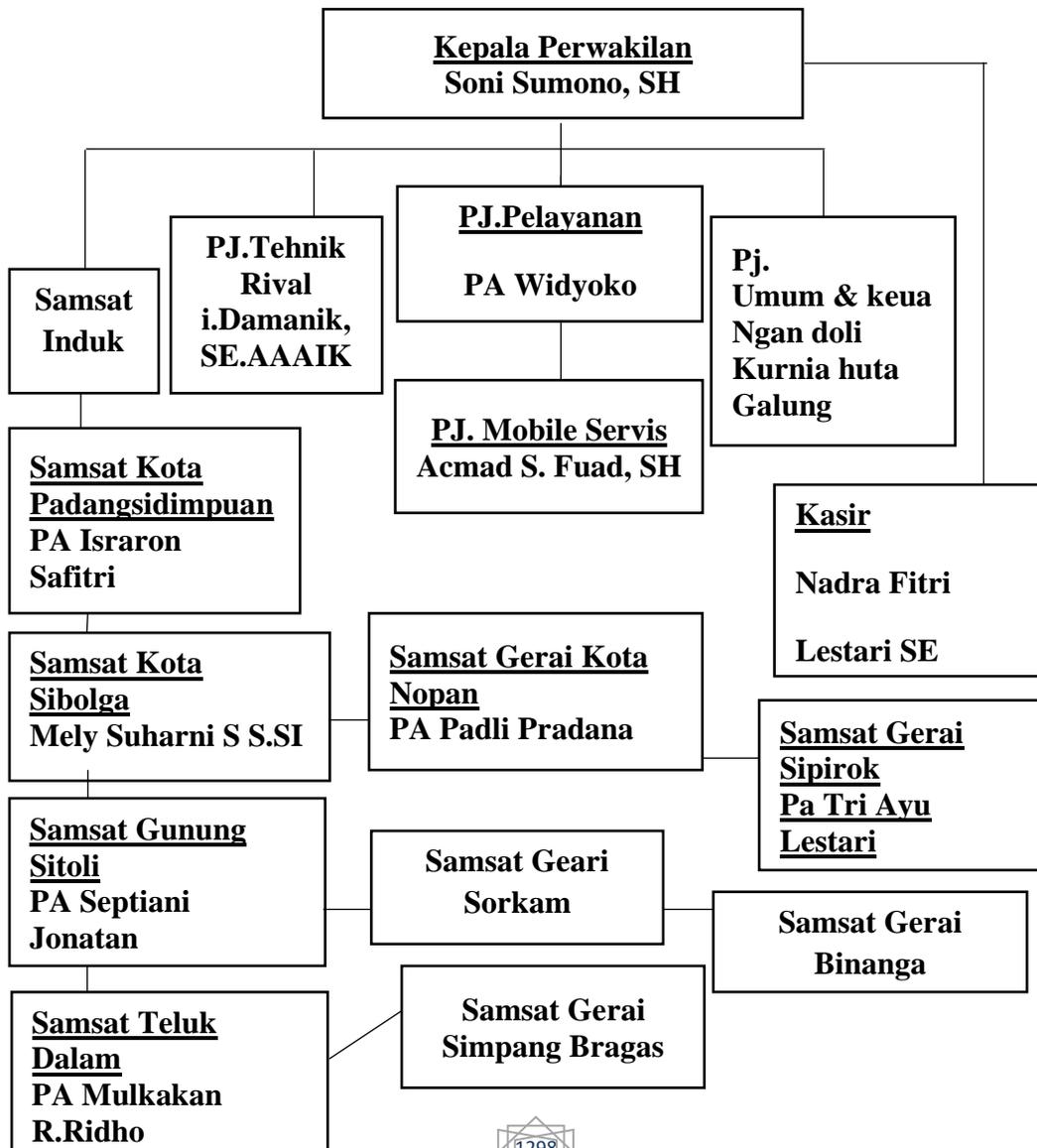
B. Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan

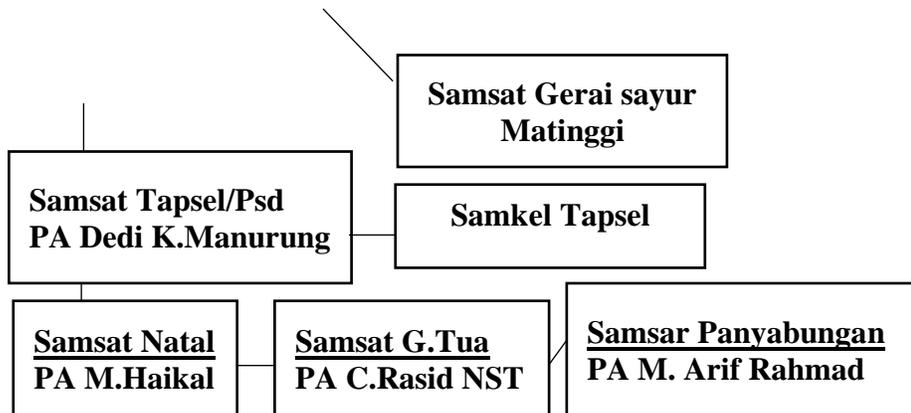
Struktur organisasi perusahaan merupakan gambaran secara sistematis yang menunjukkan kedudukan, wewenang, tanggung jawab dan tugas yang berbeda-beda dalam organisasi, pengorganisasian berguna untuk mempersatukan orang-orang dan sumber daya yang ada mencapai tujuan perusahaan.

Oleh karena itu organisasi perlu di rancang sedemikian rupa sehingga sumber Daya Manusia yang tersedia dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sekaligus sebagai sarana pengadilan intern melalui suatu sistem pembagian kerja yang serasi dan menurut sebagian-bagian yang ada didalam perusahaan. Belum ada struktur organisasi yang ideal bentuknya yang dapat digunakan.

C. Deskripsi Tugas Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan

Adapun uraian dan tugas pokok masing-masing jabatan adalah sebagai berikut : Berdasarkan uraian struktur organisasi Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan adalah sebagai berikut :





Gambar 4.2 Struktur Organisasi

1. Kepala Perwakilan

Tugas pokok kepala perwakilan Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan adalah sebagai berikut :

- a. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
 - b. Merencanakan dan mengamankan sumber daya manusia (SDM), alat dan sarana fisik dalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - c. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain dalam perusahaan.
 - d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan didalam unit kerja yang dipimpinnya.
 - e. Membantu kelancaran kerja atasan.
 - f. Menyusun anggaran kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) perwakilan.
 - g. Mengendalikan pungutan atau pemasaran iuran wajib (IW) dan sumbangan wajib (SW) di perwakilan.
 - h. Mengendalikan pelayanan klaim diperwakilan.
 - i. Mengendalikan pengelola keuangan di perwakilan.
 - j. Memimpineliharaan sarana fisik dan barang material di perwakilan.
 - k. Mengadakan penyuluhan terhadap masyarakat mengenai bidang usaha Jasa Raharja.
2. Tugas Kepala Bagian Operasional
 - a. Menerima dan meneliti berkas klaim dari klaimen dan petugas samsat.
 - b. Melaksanakan entry data, menyelesaikan berkas dan mengirim berkas.
 - c. Melakukan survey dan surat menyurat bidang klaim.
 3. Tugas Kabag Administrasi
 - a. Memimpin dan mengkoordinir pencatatan pelaporan kegiatan keuangan.
 - b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja/program, anggaran dan laporan kantor cabang.
 - c. Mengkoordinir pelaksanaan penyediaan dan pengadaan barang dan jasa untuk bidang PKBL .
 4. Tugas Kasubag Iuran Wajib
 - a. Memonitor dan mengecek berkas laporan yang masuk dari perwakilan iuran wajib, darat dan udara.

- b. Melakukan penagihan iuran wajib kepada instansi-instansi terkait seperti perusahaan penerbangan, perusahaan angkutan umum darat dan laut.
 - c. Mengadakan evaluasi kinerja per triwulan.
- 5. Tugas Kasubag SDM dan Umum
 - a. Memonitor absensi pegawai di kantor PT. Jasa Raharja.
 - b. Memberikan arahan dan pengawasan kepada staff, terutama bawahan.
 - c. Membuat SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) .
- 6. Tugas Kasubag Keuangan dan Akuntansi
 - a. Mengkoordinir kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang.
 - b. Menjalankan proses manajemen risiko.
 - c. Mengkoordinir pelaporan kegiatan keuangan.
- 7. Tugas Kasubag SW, Hukum & Humas
 - a. Mengkoordinir pelaksanaan administrasi pungutan sumbangan wajib.
 - b. Mengunjungi kantor samsat (mitra kerja) dalam rangka pembinaan hubungan kemitraan yang baik.
 - c. Menyusun jadwal kegiatan interaktif di cabang melalui media elektronik, radio dan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan.
- 8. Tugas Kasubag Adm. Klaim
 - a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeriksaan dan penelitian berkas klaim UU No. 33 dan 34/1964.
 - b. Mengkoordinasikan pencatatan kegiatan pelayanan santunan di cabang.
 - c. Melakukan survey atas klaim yang diragukan.
 - d. Memberikan/melayani korban/ahli waris untuk mengajukan klaim.
- 9. Tugas PA PKBL
 - a. Mengkoordinir pelaksanaan operasional dan administrasi kegiatan PKBL.
 - b. Mengkoordinir penyusunan pelaporan kegiatan PKBL.
 - c. Menyiapkan data yang diperlukan dalam kaitan dengan penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor PT. Jasa Raharja tahunan, khususnya bidang PKBL.
- 10. Tugas PA Pelayanan Klaim
 - a. Mengawasi pelaksanaan kegiatan survey dan penyelesaian klaim.
 - b. Menandatangani pengisian formulir pengajuan santunan/cross check dengan data laka.
 - c. Memberikan disposisi pada pegawai sebagai otoritas berkas apakah kasus terjamin, tidak terjamin, dilakukan survey.
- 11. Tugas Mobile Service
 - a. Melakukan pendataan di TKP kecelakaan lalu lintas dan berkoordinasi dengan petugas yang menangani korban.
 - b. Melakukan kunjungan ke rumah sakit setiap hari untuk mengecek korban kecelakaan lalu lintas.
 - c. Melakukan entri penerimaan berkas sampai dengan berkas selesai dibayarkan.
- 12. Tugas PJ Samsat
 - a. Mengkoordinir pengutipan SWDKLLJ dan IWKBU di Samsat.
 - b. Mengidentifikasi kendaraan bermotor sesuai penggolongan tariff SWDKLLJ dengan berkoordinasi dengan kepala bagian Regident Polri.
- 13. Tugas Kasir
 - a. Pergi ke bank untuk pencairan atau menyetorkan uang yang tersisa.
 - b. Menyiapkan uang pembayaran klaim.
 - c. Mengerjakan bukti pengeluaran kas.

D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Setelah penulis melakukan wawancara dan di riset di PT Jasa Raharja Perwakilan TK II Padang Sidempuan dengan subjek peneliti tetapkan sebelumnya, Adapun deskriptif data yang berkaitan dengan temuan penelitian, maka penulis dapat menjelaskan tentang analisis tinjauan atas dan pengakuan transaksi penyelesaian dana santunan , berdasarkan temuan dilapangan secara rinci yang disajikan.

1. Prosedur Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Sudah Berjalan Secara Efektif Sesuai Standar Operasional Perusahaan PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan unruk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Menurut Mulyadi prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam teransaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Sedangkan menurut Azhar juga menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.

Dari dua definisi prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap teransaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Pada umunya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, perbandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan, dan pebuatan daftar.

Tabel 4.1
Prosedur Penyelesaian Santunan yang berjalan sesuai SPO di PT Jasa Raharja

No	Keterangan	Baik	Tidak baik
1	Pengentrian Form Pengajuan Santunan.	√	
2	Pengentrian Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas.	√	
3	Pengentrian Form Otorisasi Penyelesaian Santunan.	√	
4	Pengentrian Form Penyelesaian Santunan.	√	
5	Pengentrian from verifikasi	√	
6	Pengentrian from pengesahan	√	

Sumber : Modifikasi Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menjelaskan prosedur penyelesaian santunan yang berjalan sesuai SPO di PT. Jasa Raharja Perwakilan TK.II Padangsidempuan maka yang diajukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa terlaksana dengan baik. Hal ini sesuai dengan SPO.

Didalam setiap perusahaan pasti ada yang namanya standar prosedur operasional perusahaan, jika tidak ada maka karyawan tidak tahu bagaimana menjalankan tugas mereka masing-masing. Di PT Jasa Raharja memiliki standar prosedur operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk pengajuan

santunan/klaim, setiap prosedur harus dijalankan menurut standar operasional yang berlaku dan juga setiap kabag yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya harus berdasarkan dengan SPO. Bisa dilihat dari table diatas didalam melayani pengajuan santunan/klaim di PT Jasa Raharja semua prosedur yang dijalankan telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar prosedur operasional perusahaan.

Dari hasil wawancara dengan bapak Soni Sunomo selaku ketua dari Jasa Raharja Padangsidempuan “ bahwa dikatakan efektif ya tentunya sudah, kami juga berusaha semaksimal mungkin untuk melayani para klaimen memberikan pelayanan yang terbaik (Sunomo, 2022).

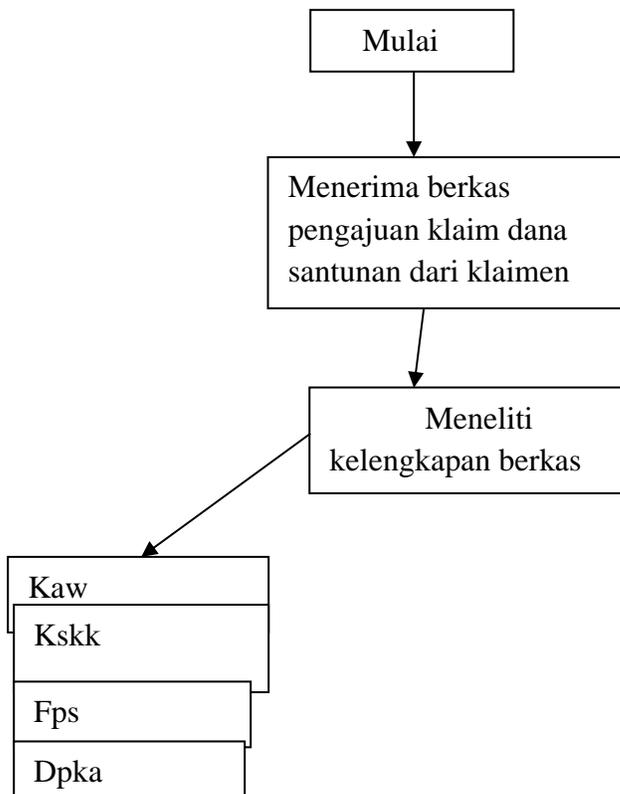
Dari hasil wawancara bahwa bapak Soni Sunomo juga menjelaskan tentang prosedur yang mana prosedur ini adalah tata cara kerja kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap ditentukan, adapun dari prosedur disini adalah sejumlah tahapan yang harus ditempuh atau dipenuhi baik aparatur PT. Jasa Raharja Perwakilan TK.II Padangsidempuan maupun oleh pemohon klaim asuransi kecelakaan yang menerima santunan. Prosedur yang baik adalah yang mudah dan tidak berbelit-belit. Namun disatu sisi tidak menyampingkan asa ketelitian dan keprofesionalan pelayanan yang ada.

Adapun tentang prosedur penyelesaian dana santunan yang telah ditetapkan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Padangsidempuan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Klaim
 - a) PA Pelayanan menerima berkas pengajuan santunan/klaim dari klaimen.
 - b) PA Pelayanan meneliti kelengkapan berkas pengajuan santunan/klaim dari klaimen.
 - c) Setelah itu PA Pelayanan memberikan berkas pengajuan santunan/klaim dari klaimen tersebut ke Kasubag Adm Klaim.
2. Prosedur Verifikasi Klaim
 - a) Kasubag Adm Klaim menerima berkas dari PA Pelayanan untuk dilakukannya pengecekan kembali berkas pengajuan santunan/klaim.
 - b) Kasubag Adm Klaim meneliti keabsahan berkas pengajuan santunan/klaim untuk dilakukan verifikasi.
 - c) Setelah dilakukan verifikasi, berkas dikembalikan lagi ke bagian PA Pelayanan untuk di proses.
 - d) Bagian PA Pelayanan melakukan fotocopy sebanyak 3 rangkap.
 - e) Bagian PA Pelayanan mengentry data klaimen ke dalam komputer, setelah itu membuat Tanda Terima Berkas (TTB) dan Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB).
 - f) Selanjutnya berkas pengajuan dana santunan diberikan kepada Kabag Operasional yang tugasnya meneliti berkas klaim, setelah diteliti oleh Kabag Operasional berkas di kembalikan lagi ke PA Pelayanan.
 - g) Setelah berkas diterima oleh PA Pelayanan, PA Pelayanan menyerahkan berkas tersebut ke Kasubag Keuangan.
 - h) Kasubag Keuangan menerima berkas pengajuan santunan/klaim, TTB, LDPB serta kwitansi pembayaran klaim dari PA Pelayanan, dan diserahkan ke 40 Kasubag Adm Klaim untuk dilakukannya tanda tangan bahwa berkas tersebut telah diverifikasi oleh Kasubag Adm Klaim.
 - i) Setelah ditandatangani oleh Kasubag Adm Klaim berkas tersebut diserahkan ke Kasir.
 - j) Kasir melakukan verifikasi terhadap kwitansi biaya-biaya dari rumah sakit dengan kwitansi pembayaran klaim dan memberikan pendapat atau petunjuk pada lembar Disposisi Pengawasan Berkas.
 - k) Kasir memberikan berkas pengajuan santunan/klaim formulir pengajuan santunan, keterangan singkat kejadian kecelakaan, keterangan ahli waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim untuk dilakukan persetujuan pembayaran klaim.
3. Prosedur Pengesahan
 - a) Kepala Cabang menerima berkas pengajuan santunan/klaim serta TTB dan LDPB untuk menetapkan otorisasi terhadap berkas atau kasus kecelakaan.

- b) Menerima berkas pengajuan santunan/klaim, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim dari Kasubag Keuangan.
 - c) Melakukan persetujuan atas pembayaran santunan/klaim kepada klaimen.
 - d) Memberikan berkas pengajuan santunan/klaim, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim ke Kasir.
4. Prosedur Pembayaran Santunan / Klaim
- a) Kasir menerima berkas pengajuan santunan/klaim, formulir pengajuan santunan, keterangan singkat kejadian kecelakaan, keterangan ahli waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim.
 - b) Kasir membuat bukti pengeluaran kas dan secara otomatis jurnal tercatat pada saat bukti pengeluaran tercetak, surat perintah transfer dan bilyet giro.
 - c) Kasir meminta tanda tangan sebagai otorisasi terhadap pembayaran santunan/klaim dengan memberikan bukti pengeluaran kas, surat perintah transfer dan bilyet giro.
 - d) Berkas pengajuan klaim dana santunan, formulir pengajuan santunan, keterangan singkat kejadian kecelakaan, keterangan ahli waris, TTB, LDPB yang berisi pendapat atau petunjuk dan LHS serta kwitansi pembayaran klaim berdasarkan nomor dijadikan satu dengan bukti pengeluaran kas. Surat perintah transfer dari bilyet giro untuk dilakukan pembayaran.
 - e) Kasir melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening klaimen.

Adapun prosedur pembayaran santunan klaim dijelaskan didalam flpwwchart berikut :



Keterangan :

Dpka :dokumen pengajuan klaim asuransi

Fps : formulir pengajuan santunan

Kskk :keterangan singkat kejadian kecelakaan

Kaw : keterangan ahli waris

Sumber: modifikasi penulis 2022

Gambar 4. 3 Prosedur penerimaan pelayanan klaim (PA pelayanan)

Untuk memperoleh santunan/klaim dari PT Jasa Raharja (Persero) ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Persyaratan untuk mendapatkan santunan dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Untuk korban yang telah berkeluarga
 1. Bagi korban yang telah berkeluarga
 - a. Laporan polisi + fotocopy STNK.
 - b. Fotocopy KTP ahli waris.
 - c. Fotocopy surat nikah.
 - d. Fotocopy KK.
 - e. Surat keterangan kesehatan dari rumah sakit (jika ada biaya pengobatan).
 - f. Surat keterangan ahli waris.
 - g. Surat kematian dari rumah sakit atau kelurahan.
 - h. Fotocopy buku tabungan BRI.
 - i. Formulir pengajuan santunan (Form. Terlampir).
 2. Bagi korban yang belum berkeluarga.
 - a. Laporan polisi + fotocopy STNK.
 - b. Fotocopy KTP ahli waris.
 - c. Surat keterangan belum menikah bagi korban yang sudah dewasa (17 tahun ke atas).
 - d. Akta kelahiran atau copy ijazah atau raport korban.
 - e. Fotocopy KK.
 - f. Surat keterangan kesehatan dari rumah sakit (jika ada biaya pengobatan).
 - g. Surat keterangan ahli waris (Form. Terlampir).
 - h. Surat kematian dari rumah sakit atau kelurahan.
 - i. Fotocopy buku tabungan BRI.
 - j. Formulir pengajuan santunan (Form. Terlampir).
- b. Untuk korban luka-luka
 - a. Laporan polisi + fotocopy STNK.
 - b. Fotocopy KTP korban.
 - c. Kwitansi asli rumah sakit bermaterai + rincian biaya obat obatan, dokter serta biaya perawatan rumah sakit.
 - d. Bukti ronsen radiologi.
 - e. Surat rujukan dari rumah sakit yang pertama menangani.
 - f. Formulir keterangan kesehatan korban dari rumah sakit yang diisi oleh dokter yang merawat korban (Form. Terlampir).
 - g. Formulir pengajuan santunan (Form. Terlampir).

Adapun diatas telah dituliskan semua persyaratan untuk mengajukan klaim, maka untuk mengajukan klaim terlebih dahulu kita menyiapkan semua berkas apa saja yang akan dibutuhkan. Syarat utama dalam mengajukan klaim yaitu laporan kepolisian jika tidak ada bukti dari pihak kepolisian maka

pengajuan klaim tidak dapat diproses oleh pihak PT Jasa Raharja, karna di dalam proses pengajuan klaim sudah ada prosedur yang telah ditetapkan. Maka selaku dari pihak PT Jasa Raharja tidak bisa sembarang asal menerima klaim, tetapi harus mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan karna perusahaan milik negara bukan independen.

Dari prosedur dan persyaratan dan persyaratan yang dibuat PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan, menurut analisa peneliti sudah dibuat dengan maksud jelas, berdasarkan maksud dan tujuan tertentu memiliki maksud jelas, kemudian mengenai prosedur dan persyaran pelayanan, berdasarkan dari ciri-ciri pelayanan yang berkualitas, maka harus dibuat semudah mungkin, tidak berbelit-belit. Namun disisi lain, tidak mengabaikan asa profesionalita dan kejelasan dalam pelayanan. Prosedur inilah yang sedang dirancang oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan berdasarkan kebutuhan keharusan, dimana memang prosedural dan persyaratan ini harus dipenuhi dalam pelayan tersebut. Berkaitan mengenai proseural dan persyaratan pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas yang harus dipenuhi oleh para pemohon kalim asuransi untuk mendapatkan pelayanan di PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan,

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Soni Sunomo sebagai kepala perwakilan di PT. Jasa Raharja Padangsidempuan prosedur pelayan dalam memproses pencairan dana asuransi kecelakaan lalu lintas tersebut dibuat sangat teliti, kecelakaan yang dialami oleh para pengaju klaim asuransi di teliti kembali agar pemberian santunan tersebut sesuai dengan UU 34 Tahun 1964 yang ditugaskan oleh pemerintah dalam pemberian santunan asuransi tersebut. Verifikasi ini menandakan prose pencairan pemberian santunan asuransi kecelakaan dilakukan dengan sangat baik. Tujuannya adalah agar klaim asuransi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan memang orang-orang yang tepat untuk mendapatna pelayanan asuransi kecelakaa lalu lintas.

Bahwa prosedur persyaratan yang di buat oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan tersebut setelah masyarakat menyerah kan berkas yang disyaratkan dalam proses penyerahaan dana asuransi tersebut, sehingga masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayan asuransi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan, agar hal ini susuai dengan moto yang dimiliki PT. Jasa Raharja yaitu” utama dalam pelayanan dan prima dalam pelayanan, maka aparaturnya PT. Jasa Raharja harus lebih proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan Pendekatan kerja sama PT. Jasa Raharja Padangsidempuan yang dikemukakan oleh bapak “Soni Sonomo pegawai Jasa Raharja ini memberikan informasi kepada masyarakat baik itu secara sosialisasi langsung maupun tidak langsung agar lebih paham. Dan bekerjasama dengan pihak kepolisian, pemerintah, rumah sakit serta menggunakan media cetak dan media eletronik sebagai sarana sosialisasi. Dalam hal ini PT Jasa Raharja memiliki peran penting dalam memberikan kepastian jaminan kecelakaan terhadap korban kecelakaan lalu lintas, dengan mensosialisasikan peran dalam melayani masyarakat dan mengoptimalkan pelayanan.

2. Faktor Penghambatan Dalam Proses Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan Di PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan bapak Widyoko, pasti ada faktor penghambatnya yaitu laporan dari pihak kepolisian, maka dari itu jika tidak ada syarat utama dalam mengajukan klaim kami tidak dapat memprosesnya (Widyoko, 2022).

Dalam proses pengajuan berkas santunan/klaim tentunya ditemukan hambatan. Hambatan-hambatan tersebut meliputi urusan administrasi yaitu :

1. Laporan Polisi

Sering terlambatnya laporan dari pihak kepolisian terjadi karna masyarakat enggan untuk melaporkan kejadian kecelakaan tepat pada waktu terjadinya kecelakaan kepada pihak kepolisian.

2. Kelengkapan Data

Hambatan dari pihak pengklaim yaitu lambatnya merespon informasi mengenai persyaratan.

3. Pihak Rumah Sakit

Lambat dalam memberikan informasi padahal pihak PT Jasa Raharja (Persero) Padangsidempuan sudah melakukan penandatanganan MoU di beberapa rumah sakit yang ada di Bandar Lampung secara bersama-sama agar mempercepat pelayanan di rumah sakit.

Faktor yang memperlambat dalam proses pengajuan santunan/klaim yaitu biasanya laporan dari pihak kepolisian, faktor ini lah yang sering terjadi karna didalam pengajuan santunan/klaim laporan kepolisian adalah syarat utama dalam pengajuan santunan/klaim. Jika tidak ada syarat utama dalam pengajuan santunan/klaim dari pihak Jasa Raharja tidak dapat memproses pengajuan tersebut. Yang kedua faktor penghambatnya dari kelengkapan data, terkadang klaimen lupa atau kurang mengerti mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan hal ini juga bisa yang kadang menjadi faktor penghambat dalam pengentrian data korban. Dan dari pihak rumah sakit, terkadang dari pihak rumah sakit lambat memberikan informasi mengenai korban sehingga memperlambat pihak Jasa Raharja dalam meneliti data.

Penghambat terhadap peranan PT Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan santunan asuransi adalah masih banyaknya laporan kasus laka lantas bersifat pengaduan/terlambat melapor, perilaku masyarakat yang kurang kooperatif dalam penyelesaian penanganan kasus kecelakaan, laporan polisi masih menunggu penyelesaian berita acara pemeriksaan Implementasi Terhadap MOU Direksi PT Jasa Raharja (Persero) dengan Kapolri dan TR Kapolri No. ST/2544/XII/2013 belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan lain-lain.

Dalam mensosialisasikan banyak faktor penghambat atau kendala yang dialami PT. Jasa Raharja baik secara internal ataupun eksternal seperti yang dikatakan pak Widyoko:” hambatan yang kita alami selama ini, terkadang masyarakat kurang paham bawa setiap kecelakaan yang terpenting adalah laporan kepolisian syarat yang utama, jadi yang berwenang menentukan kecelakaan atau tidak itu hanya kepolisian, kita sangat membutuhkan laporan kepolisian. Jadi hambatan kita itu masyarakat tidak sadar tapi takut untuk melaporkan kepolisian nantilah, inilah. Ribet. Jadi kita menjelaskan kepada masyarakat itu jamin oleh jasa raharja dan syarat utamanya yaitu melapor kepolisian. Jadi mulai sekarang jangan takut melaporkan kepada pihak kepolisian, jadi kita hambatannya kebanyakan seperti itu.

Berdasarkan hasil peneliti PT. Jasa Raharja didalam perusahaan pasti adanya faktor penghambat dalam proses transaksi penyelesaian dana santunan Di dalam proses pencairan dana santunan di PT Jasa Raharja (Persero) Padangsidempuan ditemukan beberapa faktor penghambat seperti informasi yang kurang dipahami oleh klaimen, berkas persyaratan pengajuan santunan/klaim dan laporan kepolisian. Faktor ini lah yang sering menghambat didalam proses pengajuan santunan/klaim.

3. Pengakuan Dana Santunan PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan Telah Sesuai di PSAK 36

Dana santunan/klaim di PT Jasa Raharja (Persero) diakui sebagai beban klaim di dalam Laporan Keuangannya. Beban klaim ini terjadi apabila ada kejadian yang tidak terduga seperti kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan tertanggung meninggal dunia, luka-luka, cacat tetap yang kemudian dilaporkan ke PT Jasa Raharja (Persero) selaku tertanggung. Sebelum laporan klaim dibayarkan harus ada penelitian ulang atas keabsahan kecelakaan tersebut, jika kecelakaan itu benar terjadi dan terjamin maka laporan klaim disetujui untuk dibayarkan. Jika laporan tersebut telah disetujui maka akan timbul utang klaim atau penurunan aktiva perusahaan yang berbentuk pengeluaran kas yang akan diakui sebagai beban klaim.

Beban yang terjadi harus di catat jurnal pengakuannya pada saat pembayaran klaim oleh pihak PT Jasa Raharja (Persero). PT Jasa Raharja merupakan perusahaan yang didasari oleh metode pencatatan akrual basis dimana sebuah transaksi telah dicatat pada saat transaksi tersebut terjadi bukan pada saat diterimanya pembayaran kas atau setara kas. Tetapi, untuk pengakuan beban di PT Jasa Raharja (Persero) didasarkan pada metode kas basis dimana beban diakui pada saat kas atau setara kas dikeluarkan untuk membayar klaim dan kemudian langsung di entry ke dalam aplikasi Dasi-JR dan ERP di computer.

Proses Pengakuan beban klaim oleh PT. Jasa Raharja dimulai dari adanya pengajuan klaim dari tertanggung. Selanjutnya, pihak perusahaan akan melakukan survey terhadap klaim yang diajukan serta akan membandingkan dokumen-dokumen yang ada pada saat pertama kali melakukan perjanjian (kontrak asuransi). Setelah mendapatkan kejelasan dari hasil pengamatan maka perusahaan akan mengeluarkan nota desisi, dan selanjutnya perusahaan melakukan pembayaran atas klaim kepada tertanggung. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 36, mengakui beban klaim pada saat timbulnya kewajiban yang memenuhi beban klaim. Nota Desisi, mewakili apa yang telah disebutkan didalam PSAK No. 36 karena Nota Desisi telah memuat jumlah yang pasti untuk dibayarkan kepada tertanggung.

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil mamaparkan seperti diatas mengenai “ Analisis Tinjauan Atas Prosedur Dan Pengakuan Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan” Dapat ditarik kesimpulan seperti dibawah ini.

1. Prosedur transaksi penyelesaian dana santunan sudah berjalan secara efektif sesuai standar operasional perusahaan di PT Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padang Sidempuan. Hal ini dapat di lihat dari bahwa prosedur transaksi penyelesaian dana santunan sudah berjalan dengan efektif sesuai standar prosedur operasional yang telah di tetapkan oleh perusahaan, dan juga berdasarkan lingkup jaminan dana santunan.
2. Dari hasil faktor penghambat dalam proses transaksi penyelesaian dana santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan. Terdiri dari : Laporan Kepolisian, Kelengkapan Data, Pihak Rumah Sakit, dan informasi yang kurang dipahami oleh klaimen, berkas persyaratan pengajuan santunan/klaim. Faktor ini lah yang sering menghambat didalam proses pengajuan santunan/klaim.
3. Pengakuan dana santunan PT. Jasa Raharja Perwakilan TK. II Padangsidempuan Telah Sesuai Dengan PSAK 36. Pengakuan santunan di PT Jasa Raharja (Persero) diakui sebagai beban klaim yang pengakuannya dicatat pada saat terjadinya klaim. Hal ini dapat di lihat dari Pencatatan atas pengakuan klaim yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja (Persero) menggunakan metode kas basis yang telah disesuaikan dengan PSAK No. 36. Ketika menggunakan kas basis pencatatan atas beban klaim yang terjadi di PT Jasa Raharja (Persero) sedikit berbeda dengan PSAK No. 36.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang telah dipaparkan tersebut, maka kiranya ada beberapa dsrsn dsri penulis diantaranya.

1. Prosedur pengajuan klaim yang berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan harus dipertahankan dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar perusahaan memiliki reputasi yang baik, sehingga bertambahnya kepercayaan para pemangku kepentingan kepada perusahaan.
2. Untuk kerjasama antara pihak PT Jasa Raharja (Persero) Padang Sidempuan dengan pihak kepolisian maupun rumah sakit harus lebih ditingkatkan lagi, kerjasama juga tidak hanya pada laporan kepolisian yang terkait kecelakaan saja tetapi tentang keselamatan lalu lintas dijalan raya. Masyarakat sebagian juga terkadang tidak banyak yang mengetahui jika adanya klaim dana.

3. Untuk pengakuan dana santunan di PT Jasa Raharja (Persero) di dasarkan pada metode kas basis dimana beban diakui pada saat kas atau setara kas dikeluarkan untuk membayar klaim. PT Jasa Raharja (Persero) sebaiknya mengakui klaim yang sudah diajukan tapi belum dibayar sebagai hutang klaim, sehingga kewajiban yang dilaporkan perusahaan lebih real karena klaim yang sudah diajukan sudah akan mempengaruhi arus kas mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. (1999). *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Agus. (2022). *Wawancara Pada Tanggal 25 Februari 2022 jam 15.00 WIB*.
- Al-Quran. (2022). *Al Quran dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro.
- Ali, H. (2004). *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis*. Jakarta: Prenada Media.
- Amrin, A. (2006). *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya Di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. (2022). *Buku Panduan Agen Asuransi Syariah*. Jakarta: Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia.
- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Fuady, M. (2015). *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Harahap, R. P. S. (2021). *Strategi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Harmain, H. (2019). *Managemen Keuangan Keluarga Secara Islam Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Nelayan Pesisir Pantai Indonesia*. UINSU Medan.
- Hartono, S. R. (2001). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jasa Raharja. (2013). *Buku Panduan Manual Administrasi Bidang Pelayanan Jasa Raharja*. Penerbit Jakarta: Balai Pustaka.
- Jonatan, S., Kadir, A., & Siregar, N. S. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 1–13.
- KBBI Online. (2022). Kamus Besar Bahasa Indonesia Online.
- Leviana, E. (2019). *Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2014). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdana, Pasal 1774*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Roskadarya.
- Mulyadi. (2014). *Akuntansi Biaya (5 ed.)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Pasaribu, N. K., & Atika, A. (2022). Faktor-Faktor yang Penyebab Kegagalan Pencairan Klaim pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 1068–1073.
- Permata, R. A., & Septayuda, I. (2018). Rizka Adhalia Permata, Pelaksanaan Pemberian Santunan Dalam Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Cabang Sumatera Selatan. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)*, 1(1), 59–65.
- Prakoso, D. (2000). *Hukum asuransi Indonesia*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Prawiro, M. (2018). Pengertian Wawancara Secara Umum, Tujuan, Jenis, dan Ciri-Ciri Pewawancara. Diambil 20 Februari 2019, dari <https://www.maxmanroe.com/vid/karir/pengertian-wawancara.html>
- Presiden Republik Indonesia. *Pasal 3 Undang-Undang 34 Tahun 1964 Tentang Kecelakaan Lalu Lintas Jalan*. , (1964).
- Presiden Republik Indonesia. (2014). *Pasal 36 Tentang Penyajian Dan Pengakuan Asuransi Jiwa*.
- Purba, R. (1997). *Mengenal Asuransi Angkutan Darat Dan Udara*. Jakarta: Djembatan.
- Purwanti, Y. A. (2017). Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Pelaksanaan Pemberian Dana Pertanggungangan Terhadap Korban Kecelakaan Llu Lintas. *Lex Administratum*, 5(3).
- Rahmadhani, R. (2019). *Prosedur Klaim Asuransi Jasa Raharja Dalam Pemberian Biaya Dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas*. Skripsi, Fakultas Administrasi Bisnis, Universitas Politik Teknik Negeri Medan.
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UINSU Press.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.
- Salim, A. (2003). *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sastrawidjaja, M. S. (2003). *Aspek-aspek Hukum Asuransi, dan Surat Berharga*. Bandung: Alumni.
- Seomitra, A. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (4 ed.). Jakarta: Kencana Media.
- Sudrajat, I. A. (2013). *Evaluasi Sistem Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jaminan Hari Tua Pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Yogyakarta Tahun 2013*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yokyakarta.
- Sugiarti, I. (2011). *Pelaksanaan Pemberian Santunan Asuransi Jiwa Dalam Kecelakaan Penumpang dan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumuno, S. (2022). *Wawancara Pada Tanggal, 26 Februari, Jam 11.00*.
- Sunomo, S. (2022). *Wawancara Pada Tanggal 12 September 2022, Jam 09.30 WIB*.
- Sunyoto, D., & Putri, W. H. (2017). *Manajemen Risiko dan Asuransi*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Syafina, L. (2022). Analisis Akuntansi Zakat Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Deli Serdang. *Balance Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 1(1), 121–128.
- Tarigan, A. A. (2013). *Pedoman Penelulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam*. Medan: Wal Azahari Publisng.
- Triansyah, S. V. (2013). *Prosedur Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember*. Skripsi Universitas Jember.
- Trianto, B. (2016). *Modeling: Teori, Konsep dan prosedur Melakukan Penelitian*. Pekan baru: Adh-Duha Institute.

- Wardana, K. W. (2009). *Hukum Asuransi, Proteksi Kecelakaan Transportasi*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Widyoko. (2022). *Wawancara Pada Tanggal 14 September 2022, Jam 14.30 WIB*.
- Wulandari, S. (2015). *Tinjauan Atas Prosedur dan Pengakuan Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Bogor*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20093.41449>