

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat pada era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan transportasi. Meningkatnya moda transportasi dalam hal ini transportasi darat baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum membuat aktivitas manusia menjadi lebih mudah. Transportasi darat membuat manusia menjadi lebih praktis dan efisien.

Tidak dapat dipungkiri semakin meningkatnya inovasi dalam perkembangan transportasi darat terdapat pula bahaya yang mengintai. Bahaya yang semula hanya menimbulkan dampak kecil menjadi besar. Salah satu bahaya tersebut adalah kecelakaan lalu lintas. Secara umum ada 3 faktor utama penyebab kecelakaan lalu lintas, yaitu pengguna jalan (*road user*), faktor kendaraan (*vehicle*), faktor lingkungan jalan (*road environment*).

Pada dasarnya setiap orang pasti pernah mengalami peristiwa yang tidak pasti. Peristiwa yang tidak pasti ini selalu berupa keadaan yang selalu ingin dihindari oleh manusia. Keadaan tidak pasti terhadap setiap kemungkinan yang dapat terjadi baik dalam bentuk peristiwa yang belum tentu menimbulkan rasa tidak aman yang lazim disebut sebagai risiko. Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh manusia untuk mengatasi risiko-risiko yang mungkin timbul sehingga akan mengakibatkan kerugian, antara lain menghindari (*avoidance*), mencegah (*prevention*), menerima (*assumption*

or retention), dan mengalihkakan (*transfer*). Metode untuk mengalihkakan risiko tersebut kepada pihak atau lembaga lain dianggap cara yang paling baik dalam pengelolaan risiko. Lembaga yang dimaksud adalah asuransi atau pertanggungan.

Masyarakat sebagai warga negara berhak mendapat perlindungan dan kepastian hukum. Negara mempunyai kewajiban memberikan perlindungan kepada setiap masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan, sehingga setiap risiko yang terjadi di dalam masyarakat terdapat tanggung jawab negara yang berperan memberikan jaminan. Namun disisi lain, keadaan ekonomi dan keuangan negara belum mampu untuk menanggung semua risiko yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat, maka negara memberikan jaminan sosial dalam bentuk iuran wajib atau sumbangan wajib bagi setiap orang.

Negara memberikan kewenangannya kepada PT. Jasa Raharja (Persero). Operasionalisasi usahanya merupakan implementasi dari UU Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan UU Nomor 34 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Untuk korban kecelakaan yang merupakan penumpang dari kendaraan umum, terjamin atau tidaknya didasarkan pada UU Nomor 33 Tahun 1964. Sedangkan untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan yang bukan penumpang kendaraan umum, terjamin atau tidaknya didasarkan pada UU Nomor 34 Tahun 1964. Pelaksanaan asuransi korban kecelakaan lalu lintas pada dasarnya ditujukan kepada setiap orang yang mengalami kecelakaan lalu lintas dalam bentuk korban meninggal dunia, luka-luka, dan cacat tetap berhak mendapat dana santunan kecelakaan ataupun ganti rugi.

Patut disadari bahwa pelayanan santunan merupakan *core* (inti) dari keberadaan PT. Jasa Raharja (Persero). Sehingga pelaksanaan dari kegiatan ini harus optimal agar supaya seluruh masyarakat yang mengalami kecelakaan dan terjamin sesuai UU Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 mendapatkan haknya.

Kesederhanaan dan kemudahan dalam proses penyelesaian dana santunan merupakan upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang mengajukan permohonan santunan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga manfaat dari pembayaran santunan tersebut dapat diterima dengan baik oleh korban atau ahli waris korban sesuai dengan prinsip pelayanan.

Oleh karena itu, dari penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis memutuskan untuk mengambil judul **“PROSEDUR KLAIM DANA SANTUNAN ASURANSI TERHADAP AHLI WARIS KORBAN KECELAKAAN MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KANTOR PERWAKILAN PURWOKERTO”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam prosedur klaim dana santunan asuransi terhadap ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia?
2. Bagaimana prosedur klaim dana santunan asuransi terhadap ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia?
3. Bagaimana bagan alir dalam prosedur klaim dana santunan asuransi terhadap ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia?

C. Maksud, Tujuan dan Manfaat Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

1. Maksud Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Maksud praktik kerja yang menunjukkan pada apa yang dilakukan pada kegiatan PKL antara lain :

- a. Mempelajari bidang asuransi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Purwokero .
- b. Melakukan PKL sesuai dengan latar belakang pendidikan.

2. Tujuan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan dilakukannya kegiatan PKL pada PT. Jasa Raharja (Persero) antara lain :

- a. Mahasiswa mampu mengaplikasikan teori yang sudah didapat selama perkuliahan
- b. Memperluas wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang perusahaan asuransi.
- c. Membekali mahasiswa untuk siap dalam dunia kerja.

3. Manfaat Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Hasil penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak berikut :

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang asuransi khususnya tentang klaim asuransi dan hasil penulisan ini menjadi bukti dari penerapan teori yang diperoleh selama proses kuliah.

b. Bagi Universitas

Hasil penulisan ini diharapkan menjadi tambahan literasi bagi perpustakaan universitas maupun perpustakaan fakultas dan menjadi sumber referensi bagi penulisan laporan mahasiswa selanjutnya.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai acuan agar perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya.

D. Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam permasalahan ini, maka perlu adanya batasan-batasan masalah yang jelas. Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Hanya berfokus pada prosedur klaim dana santunan terhadap ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia saja.
2. Tidak membahas prosedur klaim dana santunan luka-luka jika korban sebelumnya mengalami perawatan medis terlebih dahulu sebelum meninggal.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam rangka penulisan laporan agar menghasilkan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga data yang diperoleh merupakan data yang benar, lengkap dan relevan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, dimana percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawab atas pertanyaan itu (Moleong, 2005:186). Dalam metode ini dilakukan dengan

cara tanya jawab langsung kepada karyawan Jasa Raharja mengenai prosedur klaim dana santunan.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006:231). Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap prosedur klaim dana santunan pada Jasa Raharja. Data yang diperoleh misalnya formulir surat pertanggung, kwitansi dan kartu data tertanggung.

3. Metode Observasi

Metode observasi adalah melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek-objek penelitian yang sesuai dengan topik penelitian ini. Dalam hal ini observasi dilakukan secara langsung melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diamati (Arikunto, 2006:229). Dalam metode ini peneliti membuat catatan kecil, membaca laporan tugas akhir tahun sebelumnya di perpustakaan yang berguna untuk menyusun gambaran umum tugas akhir.

F. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Dalam melaksanakan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada PT. Jasa Raharja (Persero), penulis menyusun jadwal pelaksanaan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No.	Keterangan	Bulan				
		Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	TAHAP PERSIAPAN					
	a. Mengurus perizinan Praktek Kerja Lapangan	√				
	b. Mengajukan judul Tugas Akhir	√				
2.	TAHAP PELAKSANAAN					
	a. Orientasi pada PT. Jasa Raharja (Persero)		√			
	b. Praktek Kerja Lapangan pada PT. Jasa Raharja (Persero)		√	√		
	c. Mempelajari gambaran umum PT. Jasa Raharja (Persero)		√	√		
	d. Pengumpulan data laporan Praktek Kerja Lapangan		√	√		
	e. Mengucapkan terimakasih dan salam perpisahan kepada karyawan PT. Jasa Raharja (Persero)			√		
3.	TAHAP PELAPORAN					
	a. Menyusun laporan hasil Praktek Kerja Lapangan	√	√	√	√	
	b. Bimbingan laporan Praktek Kerja Lapangan	√	√	√	√	√
	c. Penyempurnaan laporan Praktek Kerja Lapangan				√	√

Sumber : Catatan Penulis, Diolah 2019.