

Analisis Tata Cara Klaim Asuransi di Jasa Raharja Atas Pemberian Biaya dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Sumatera Utara Medan)

<sup>1</sup>Siti Nurhaliza Lubis, <sup>2</sup>Rahmi Syahriza

<sup>1</sup>Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, [siti123nurhaliza@gmail.com](mailto:siti123nurhaliza@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, [rahmi.syahriza@uinsu.ac.id](mailto:rahmi.syahriza@uinsu.ac.id)

### *Abstract*

*This researcher analyzes the relationship between inheritance law and PT JasaRaharja, carries out the compensation claim process to victims of traffic accidents, and the factors that hinder claims. This is a qualitative research with applied normative approach. The resource persons consist of 1 party and 2 patients/patient families. And to find out the procedure for the insurance claim for the top raharja service to provide compensation for victims of Medan traffic accidents. Based on the results of this study, it can be said that it is related to the law of the heirs or victims who act as a binder in the data collection relationship in the form of mandatory rights on each party. Compensation claims for victims who are injured in traffic can be filed with the victim's heirs by filling in the compensation application. The factors that hinder claims are that the premium payment is not in accordance with the provisions, and the insurer often delays in reporting claims, and families who will not fulfill the requirements have been determined in filing a claim, and treatment can result in accidents on highway traffic. can do it in the traditional place of the heir, and many do not know the obligation to fulfill the conditions for applying for compensation funds for traffic accidents. The method this researcher has used in the preparation of this article is a qualitative and descriptive method. The informants in the researcher consisted of 1 informant from the North Sumatran Raharja Service Office. The data used is primary data obtained directly through interviews with informants.*

**Keyword** : Procedure for Claims, Insurance, Fees and Compensation.

### **Pendahuluan**

Tiap orang yang mempunyai masalah tidak diinginkan pada saat menjalani kehidupan sehari-harinya, dan kapan yang akan terjadi disemuanyamempunyai risiko tersendiri. Risiko telah diartikan bagai suatu keadaan atau ketidakpastian, dimana misalnya jika terjadi suatu keadaan yang tidak dapat dikehendaki akan mengakibatkan timbulnya suatu kerugian. Risikosekelalu terjadi pada suatu risiko celakaan, maka itutiap warga negara harus mendapatkan perlindungan terhadap suatu kerugian yang dideritanya. Dan fungsi dapat menjalankan pada norma hukum adalah fungsi yang seiring di era global yang sarananya memiliki transportasinya yang untuk kebutuhannya sangat penting untuk kehidupan manusia dapat melakukan kegiatannya.

Dalam pelayanan publik yang telah melaksanakan oleh pemerintah merupakan kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 yang berisi tentang Dana Pertanggunganan Wajib Celakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Celakaan di Lalu Lintas Jalan Raya serta Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Celakaan di Lalu Lintas yang telah membentuk perusahaan Negera dalam bergerak dibidang perasuransian PT. Jasa Raharja. Adapun harapan yang membentuk perusahaan asuransi, supaya masyarakat ahli waris yang celakaam di lalu lintas telah

peroleh hak santunannya yang bagaimana menurut Undang-Undang dan peraturan yang mengatur dalam hal ini adalah tugas dan tanggung jawab PT. Jasa Raharja yang telah diberikan santunannya pada masyarakat yang mengalami kecelakaan di lalu lintas sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, yang caranya untuk menghimpun dan mengelolah iuran wajib yang dari penumpang angkutan, yang beserta dengan sumbangan iuran wajib memiliki kendaraan bermotor pada korban kecelakaan maupun ahli waris kecelakaan di lalu lintas jalan raya, PT. Jasa Raharja yang telah memiliki kantor cabang di setiap provinsi yang ada di Sumatera Utara dan dimana cabang ini memiliki perwakilan dan kantor pelayanan di Daerah Kota/Kabupaten yang antara lainnya di kantor pelayanan.

Berikut ini ada upaya untuk melindungi warga negara, yang khususnya dari risiko kecelakaan lalu lintas di jalan raya adalah memberi santunan kepada korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas atau ke ahli waris. Pemungutan dana untuk Jasa Raharja telah dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagaimana akan ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan, serta menunjuk PT. Jasa Raharja sebagai Badan Penyelenggara.

### Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan penyusunan artikel yang merupakan metode kualitatif dan deskriptif. Jenis sumber data dapat menggunakan dalam peneliti ini ialah : Data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

### Landasan Teori

#### Pengertian Asuransi

Menurut Mehr dan Cammack dalam Mulhadi (2019:4), asuransiialah mengurangi risiko keuangan dengan cara menggabungkan sejumlah unit-yang berisiko agar kerugian individu dapat secara kolektif dan diprediksi. Kerugian yang akan diprediksi tersebut kemudian dibagi dan didistribusikan secara proporsional di antara semua unit gabungannya.

Tata Cara Klaim Asuransi Secara Umum

Pengajuan klaim asuransi secara umum menurut Muhammad (2018: 282-283) sebagai berikut :

1. Peserta asuransi dapat melaporkan pada perusahaan asuransi yang setelah terjadinya peristiwa tersebut. Jika ada peserta meninggal dunia, maka jangka waktu pengajuan klaim tersebut telah terbukti selambat-lambatnya 6 bulan dengan sejak tanggal meninggalnya.
2. Peserta asuransi harus mengisi formulir pengajuan yang sudah disediakan oleh perusahaan asuransi. Khususnya untuk klaim meninggal dunia atau ahli waris harus mengisi formulir pendaftar pertanyaan yang telah disediakan oleh perusahaan asuransi. Kemudian formulir telah ditandatangani oleh ahli warisnya.
3. Peserta asuransi harus menyerahkan dokumen-dokumen pendukung pada klaim perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi ini juga berhak meminta apa yang

diberikan dokumen lainnya yang telah dianggap dalam pengajuan klaim. Jika laporan dan dokumennya yang diperlukan kurang baik atau tidak lengkap, maka hal itu akan mempersulit proses penyelesaian klaim.

4. Dan pembayaran klaim dapat dilakukan di kantor pusat, cabang, perwakilan atau kantor lain yang dituju oleh perusahaan asuransi.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil yang didapatkan penulis melalui wawancara, untuk mengklaim asuransi di PT. Jasa Raharja, korban harus mengikuti prosedur yang berlaku, yaitu:

1. Harus meminta surat keterangan kecelakaan dari Unit Lakalantas Polres setempat atau instansi yang telah memiliki wewenangnya, misalnya: PT KAI untuk kereta api, ataupun Syah Bandar untuk kapal laut.
2. Membuat surat keterangan kesehatan atau kematian dari rumah sakit.
3. Membawa identitas pribadi korban yang asli dan fotokopi seperti: Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Nikah.
4. Setelah itu kunjungi kantor Jasa Raharja dan mengisi formulir, yaitu: formulir pengajuan santunan, formulir keterangan singkat kecelakaan, formulir kesehatan korban, keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia.
5. Lalu menyerahkan formulir dan serta melampirkan dokumen pendukung kepada petugas.
6. Dan untuk korban luka-luka yang mendapatkan perawatan harus memiliki: laporan polisi berikut sketsa TKP, kuitansi biaya perawatan dan obat-obatan yang asli dan sah dikeluarkan oleh rumah sakit, fotokopi KTP korban, fotokopi surat rujukan, dan surat kuasa.
7. Untuk korban luka-luka hingga mengalami cacat harus memiliki: laporan polisi berikut sketsa TKP, keterangan cacat tetap dari dokter yang merawat korban, fotokopi KTP korban, dan foto diri yang menunjukkan kondisi cacat tetap.
8. Untuk korban luka-luka kemudian meninggal dunia harus memiliki: laporan polisi berikut sketsa TKP, surat kematian dari rumah sakit, fotokopi KTP korban dan ahli waris juga fotokopi KK, fotokopi surat nikah, fotokopi akta kelahiran bagi korban yang belum menikah, kuitansi asli dan sah biaya perawatan dan obat-obatan, fotokopi surat rujukan.
9. Untuk korban meninggal dunia di TKP harus memiliki: laporan polisi berikut sketsa TKP, surat kematian dari rumah sakit atau surat kematian dari kelurahan, fotokopi KTP korban dan ahli waris, fotokopi KK, fotokopi surat nikah, fotokopi akta kelahiran bagi yang belum menikah.
10. Menunggu proses pencairan.

Cara untuk mempercepat proses pencairan, pastikan bahwa formulir anda telah diisidengan lengkap dan sesuai dengan data yang dimiliki. Biasanya berkas akan diproses oleh petugas disekitar anda yang dalam waktu 2 atau hingga 24 jam, dan pemerintah pun telah menjamin proses pencairan santunan kecelakaan hanya memakan waktu 1 hari saja. Namun pada kenyataannya, proses ini memakan waktu 2 hingga 7 hari. Berdasarkan tata cara atau pengajuan klaim asuransi secara umum menurut Muhammad (2018: 282-283) bisa dilihat bahwa PT Jasa Raharja telah mengikuti ketentuan yang berlaku dalam membuat prosedur pengajuan klaim asuransi secara umum.

### **Analisis Kualitas Pada Pelayanan Publik PT. Jasa Raharja**

Kualitas pelayanan adalah salah satu memenuhi kebutuhan hidup masyarakat yang serta meningkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat yang terhadap pada pelayanan di PT. Jasa Raharja yang melayani asuransi kecelakaan lalu lintas. Dan kualitas pelayanan yang baik ialah akan timbulnya sesuaian harapan masyarakat dengan kinerja pegawai PT. Jasa Raharja. Pelayanan yang baik merupakan suatu harapan yang pada umumnya setiap orang beurusan dengan badan atau instansi yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat.

### **Informasi Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di PT. Jasa Raharja**

Adapun informasi data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan informasi atau penyebarluasan yang merupakan suatu tindakan untuk menyampaikan sejumlah keterangan pada individu atau kelompok yang dituju dengan keterangan agar dapat sampai dan diketahui oleh individu atau kelompok yang dituju. Pengertian informasi yang menyangkut asuransi kecelakaan adalah segala sesuatu yang bersangkutan dengan prosedur yang akan diberitahukan dan disampaikan oleh pegawai PT. Jasa Raharja yang pada umumnya masyarakat dapat berproses dalam asuransi kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Suatu pelayanan dapat melibatkan dua pihak yang saling berhubungan antara organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud adalah PT. Jasa Raharja di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya.

PT. Jasa Raharja telah melakukan penginformasian dan penyebarluasan yang mengenai pelayanan informasi kecelakaan lalu lintas yang dijalankan oleh masyarakat dengan mengunjungi website [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id), brosur, media elektronik dan beserta dialog publik. Dengan itu masyarakat berhak mendapatkan asuransi kecelakaan lalu lintas yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 yang sebagai stakeholders, dan akan mengetahuinya tentang informasi pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas yang ada, dan telah dijalankan oleh PT. Jasa Raharja. Untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur dan persyaratan merupakan bentuk dari ketransparansian pelayanan asuransi yang kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan permohonan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas dapat disimpulkan bahwa informasi pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja dapat dengan mudah, karena informasi yang diberikan melalui media yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja dan dapat mempermudah masyarakat dalam pengajuan asuransi sehingga masyarakat mengetahui informasi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja.

### **Akuntabilitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di PT. Jasa Rasharja**

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang didapat pertanggung jawaban sesuai dengan aturan perundang-undang. Dan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggara publik yang harus bertanggung jawab pada publik sendiri dan atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khususnya didalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggung jawaban dapat dilakukan oleh masyarakat yang sebagai penerima pelayanan, dan untuk atasannya sebagai laporan tanggung jawab.

### **Fiscal Accountability Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di PT. Jasa Raharja**

Berdasarkan hasil wawancara di PT. Jasa Raharja mereka telah melakukan pertanggung jawaban tentang keuangan pada perwakilan Sumatera Utara, dan PT. Jasa

Raharja Pusat selaku atasannya dan juga Menteri Keuangan Republik Indonesia, serta ke Menteri Badan Usaha milik Negara, laporan atau publikasi anggaran penyelenggaraan asuransi kecelakaan lalulintas pada masyarakat yang umumnya dilakukan melalui media yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja.

Berdasarkan diatas, fiscal accountability pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas menurut hasil uraian yang diatas dapat dikatakan dengan cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari berencanya pengguna kegiatan dan program yang ada, serta dilakukan dengan kewajiban untuk melakukan pertanggung jawaban keuangan pada yang berwenang. Dan masyarakat juga bisa mendapatkan partisipasi dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas, baik berupa saran dan kritik maupun bantuan materi.

#### **Legal Accountability Pelayanan Asuransi Kecelakaan lalulintas di PT. Jasa Raharja**

Nilai santunan telah memiliki kriteria yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Undang-Undang No.33 dan 34 Tahun 1964 (berdasarkan Kepmen Keu. No. 415/KMK. 06/2001 Sehingga korban kecelakaan sudah mendapatkan haknya dari pembayaran yang telah dilakukan yaitu membayar Iuran Wajib Dana Pertanggunganaan Kecelakaan Penumpang (IWDPKP). Undang-Undang No 33&34 Tahun 1964 adalah aturan pokok yang mengatur tugas dan fungsi PT. Jasa Raharja telah menjadi landasan beserta dasar dalam penyelenggaraan asuransi kecelakaan.

#### **Proses Accountability Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT. Jasa Raharja**

Proses *accountability* pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT. Jasa Raharja telah dikatakan sangat cukup baik, hal ini dapat dilihat dari Sumber Daya Pegawai dan Sumber Sarana dan Prasarana yang dimiliki sudah mampu melaksanakan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang akan di klaim asuransi dengan sangat cukup baik. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan terhadap para pegawai harus dilakukan dengan cara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk mengembang SDM yang ada di PT. Jasa Raharja. Ini dilakukan di bidang asuransi sosial yang langsung berhubungan dengan masyarakat sehingga membutuhkan pelayanan berkualitas yang baik dalam proses pemberian pelayanan pada masyarakat.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **Kesimpulan**

Dari pengamatan dapat disimpulkan bahwa prosedur klaim asuransi Jasa Raharja sangat penting dalam memberikan biaya dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Untuk dapat memperoleh asuransi Jasa Raharja, korban harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh PT Jasa Raharja yaitu dengan membawa dan melengkapi dokumen-dokumen sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### **Saran**

PT Jasa Raharja Perusahaan bergerak dalam bidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu, ada baiknya jika PT Jasa Raharja Medan, menyederhanakan prosedur klaim asuransi dan meningkatkan kesadaran masyarakat, terutama di daerah terpencil, tentang pentingnya perlindungan asuransi. Mengetahui prosedur klaim asuransi dari Jasa Raharja menyediakan biaya dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Agar warga yang datang untuk mengajukan asuransi Jasa Raharja benar-benar mempersiapkan dan memenuhi syarat untuk pencairan danasantunan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ganie, Junaedy. 2011. Hukum Asuransi Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika. Hartono, Sri Redjeki. 2001. Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mashudi, Moch.Chaidir Ali. 1995. Hukum Asuransi. Bandung: Mandar Maju. Moeloeng, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdulkadir. 2006. Hukum Asuransi Indonesia. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Nasution, Fahrul Rozy. 2015. Peran dan Tanggung Jawab PT Jasa Raharja (Persero) dalam Memberikan Santunan Asuransi Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas (Studi Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Rantauprapat), Medan: Hukum-USU.
- Arie, Permana. (2013). "Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Dalam Memberikan Santunan Asuransi Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas". <http://eprints.upnjatim.ac.id/4919/1/file1.pdf>.
- Soemitra, A. (2015). Asuransi Syariah. Wal Ashri Publishing.
- Utama, T., Rita, W., Yuliana, Ngajudin, N., & Dewi, A. (2019). Kompensasi Kerja pada Karyawan CV. Jasa Sumber Asahan Medan. Jurnal Ilmiah Simantek, 3(2).
- Yusrizal, & Lubis, F. A. (2020). Potensi asuransi syariah di Sumatera Utara. Human Falah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 7(2), 295.