PROSEDUR PENYERAHAN ASURANSI SANTUNAN DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA TASIKMALAYA

LAPORAN MAGANG

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Iqbal Herdiawan

NIM : 19211038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN – PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang

PROSEDUR PENYERAHAN ASURANSI SANTUNAN DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA TASIKMALAYA

Disusun Oleh:

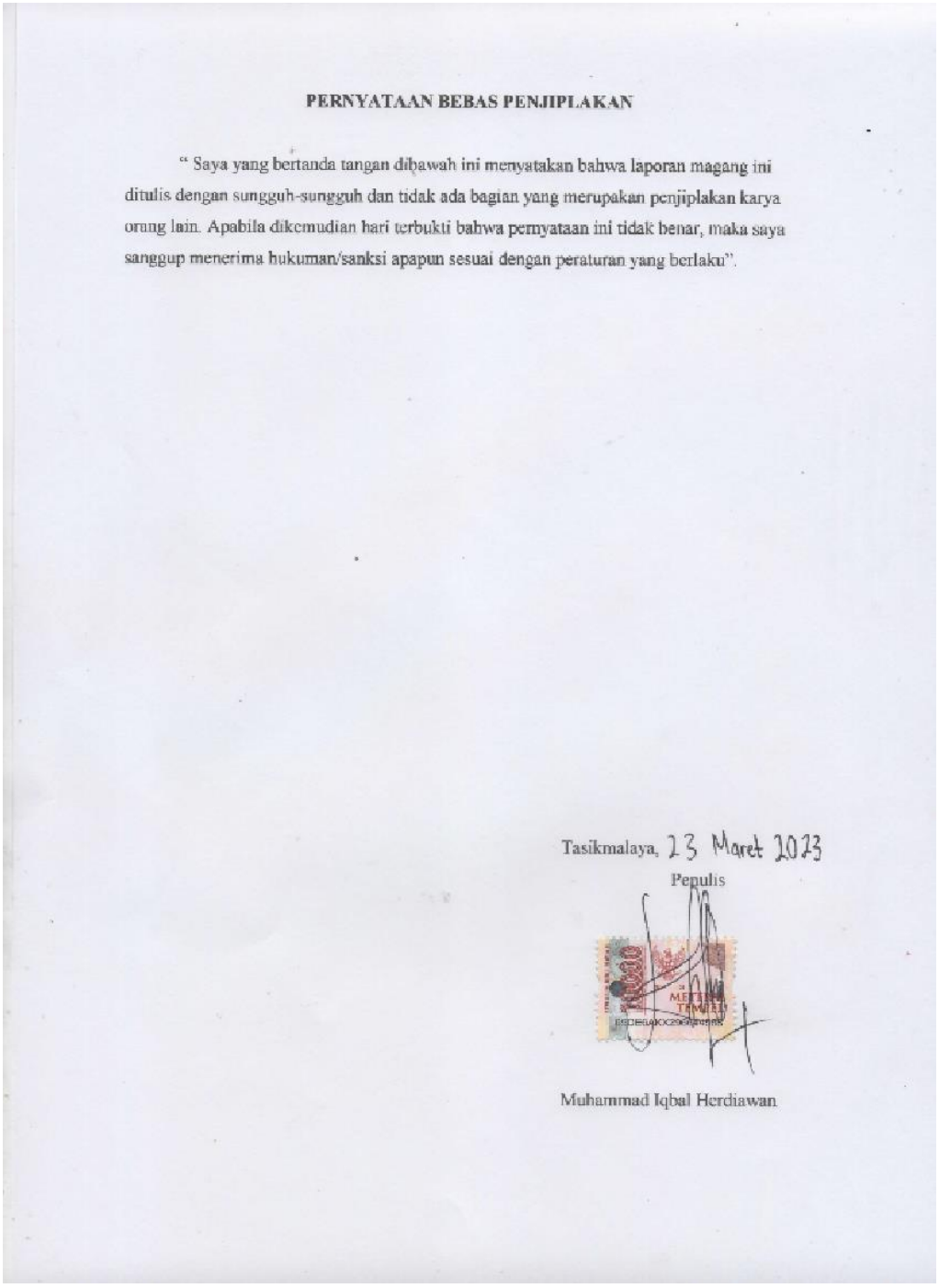
Nama	**: Muhammad Iqbal Herdiawan**
No Mahasiswa	**: 19211038**
Program Studi	**: Manajemen**

Dosen Penguji I	Dosen Penguji II
Andriyastuti Suratman, S.E., M.M., CHRMP	Tri Lestari Wahyuning Utami, S.E., M.Sc

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Manajemen

Andriyastuti Suratman, S.E., M.M., CHRMP

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN



PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

" Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Tasikmalaya, 23 Maret 2023

Penulis

Muhammad Iqbal Herdiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR vi

DAFTAR TABEL vii

KATA PENGANTAR viii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Dasar Pemikiran Magang 1

1.2 Tujuan Magang 4

1.3 Target Magang 4

1.4 Metode Pelaksanaan Magang 4

1.4.1 Bidang Magang 4

1.4.2 Lokasi Magang 4

1.4.3 Jenis dan Sumber Data 5

1.4.4 Metode Pengumpulan Data 6

1.5 Jadwal Magang 7

BAB II LANDASAN TEORI 9

2.1 Manajemen Operasional 9

2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional 9

2.1.2 Ciri – Ciri Manajemen Operasional 9

2.1.3 Tujuan Manajemen Operasional 10

2.1.4 Fungsi Manajemen Operasional 10

2.2 Pelayanan 12

2.2.1 Pengertian Jasa 12

2.2.2 Karakteristik Jasa 12

BAB III ANALISIS DAN DESKRIPTIF 14

3.1 Data Umum 14

3.1.1 Sejarah PT. Jasa Raharja (Persero) 14

3.1.2 Profil PT. Jasa Raharja (Persero) 20

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 22

3.1.4 Budaya Perusahaan 22

3.1.5 Tugas Utama PT. Jasa Raharja (Persero) 23

3.1.6 Tujuan Utama PT Jasa Raharja (Persero) 26

3.1.7 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya 27

3.1.8 Tugas dan Wewenang 28

3.2 Data Khusus 31

3.2.1 Prosedur Pengajuan Santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya 31

3.2.2 Hambatan-Hambatan Dalam Proses Pengajuan Santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya 45

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 47

4.1 Kesimpulan 47

4.2 Saran 48

DAFTAR PUSTAKA 50

LAMPIRAN 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lokasi Magang 4
Gambar 3. 1 Kantor Jasa Raharja Kota Tasikmalaya…… 21
Gambar 3. 2 Budaya Perusahaan…….. 27
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya……. 30
Gambar 3. 4 Identitas Korban Klaim…….. 34
Gambar 3. 5 Formulir Pengajuan Santunan…….. 35
Gambar 3. 6 Surat Keterangan Sehat Korban…… 35
Gambar 3. 7 Laporan Polisi dan Observasi TKP…… 36
Gambar 3. 8 Kwitansi Pembayaran……. 37
Gambar 3. 9 Surat Kuasa……. 37
Gambar 3. 10 Identitas Pihak Ketiga…….. 38
Gambar 3. 11 Surat Tagihan Rumah Sakit……. 38
Gambar 3. 12 Identitas Korban……. 39
Gambar 3. 13 Formulir Pengajuan Santunan…….. 39
Gambar 3. 14 Surat Kesehatan Korban…….. 40
Gambar 3. 15 Laporan Polisi dan Observasi TKP…….. 40
Gambar 3. 16 Surat Tagihan Rumah Sakit…….. 41
Gambar 3. 17 Identitas Korban……. 41
Gambar 3. 18 Formulir Pengajuan Santunan…….. 42
Gambar 3. 19 Laporan Polisi dan Observasi TKP…….. 42
Gambar 3. 20 Surat Kematian…….. 43
Gambar 3. 21 Surat Keterangan Ahli Waris…….. 43
Gambar 3. 22 Survei Pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya Terhadap Korban…….. 44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang 7

Tabel 3.1 Santunan Kecelakaan Lintas Pada Angkutan Umum…… 28

Tabel 3.2 Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Bagi Orang Yang Berada Diluar Angkutan Umum……. 29

KATA PENGANTAR

Puji Syukur panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"Prosedur Penyerahan Asuransi Santunan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya"** ini sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan. Proses penyelesaian laporan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga laporan magang dengan tujuan memenuhi syarat tugas akhir dapat terselesaikan. Maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada:

1. Terima Kasih kepada Ke dua Orang Tua, Adik dan Rizkya Tinida Putri yang selalu memberikan dukungan dan do'a untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.
2. Ibu Andriyastuti Suratman, SE, MM, CHRMP. selaku Ketua Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Mellisa Fitri Andriyani Muzakkir, SE., MM selaku Dosen Akademik yang telah mendampingi penulis semasa menempuh kuliah.
4. Ibu Tri Lestari Wahyuning Utami, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar dalam meluangkan waktu untuk membimbing sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen dan Akademik Program Studi Diploma III Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah

memberikan banyak ilmu dan pengetahuan penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Islam Indonesia.

6. Bapak Abdurahman Damanik, SH. selaku Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang.
7. Ibu Nia Purnamasari selaku ketua bidang keuangan PT.Jasa Raharja (Persero) yang telah memberikan kesempatan melakukan kegiatan magang.
8. Bapak dan Ibu seluruh pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan magang.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman saya. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan tugas ini. Akhir kata, saya berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga segala pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas ini diberikan imbalan yang setimpal oleh allah Subhanahu Wata'ala, aamiin.

ABSTRAK

Kecelakaan lalu lintas telah menjadi persoalan umum di Indonesia salah satu nya di Kota Tasikmalaya, kecelakaan lalu lintas yang menimbulkan korban pasti berdampak terhadap hukum yaitu berupa hak yang harus dipenuhi, salah satunya adalah hak santunan kecelakaan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 240 C Undang Undang Nomor Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Instansi resmi BUMN yang memberikan santunan kepada korban kecelakaan adalah PT Jasa Raharja (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola asuransi bagi para penumpang angkutan umum, penumpang kendaraan pribadi, dan pejalan kaki. Namun tidak semua korban kecelakaan dapat memperoleh santunan tersebut, perlu adanya tinjauan prosedural hukum mengenai syarat administratif korban kecelakaan lalu lintas untuk pemenuhan haknya memperoleh santunan asuransi kecelakaan, dan mengetahui apakah korban memang berhak atau tidak berhak memperoleh santunan kecelakaan dari PT. Jasa Raharja.Kecelakaan lalu lintas telah menjadi persoalan umum di Indonesia salah satu nya di Kota Tasikmalaya, kecelakaan lalu lintas yang menimbulkan korban pasti berdampak terhadap hukum yaitu berupa hak yang harus dipenuhi, salah satunya adalah hak santunan kecelakaan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 240 C Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Instansi resmi BUMN yang memberikan santunan kepada korban kecelakaan adalah PT Jasa Raharja.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Kemajuan bidang transportasi dan teknologi di Indonesia merupakan hal yang membantu perkembangan kelayakan hidup masyarakat di Indonesia secara signifikan. Hal ini dapat terjadi sebab pekerjaan masyarakat membutuh transportasi sebagai sarana pendukung untuk melancarkan pekerjaan – pekerjaanya, sebagai contoh adalah transportasi diperlukan seseorang untuk mencapai lingkungan tempat ia bekerja dengan tepat waktu atau menemui mitra kerja pada lokasi dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Pekerjaan dan aktivitas manusia kini tidak dapat terlepas dari kebutuhan akan transportasi, sehingga melalui sarana dan prasarana transportasi yang baik, masyarakat dapat melakukan pekerjaan nya menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini pula lah yang menjadikan transportasi sebagai suatu kebutuhan yang krusial bagi manusia dan melekat dalam kehidupan sehari – hari manusia.

Dalam pelaksanaannya, penggunaan transportasi memiliki risiko kecelakaan yang membahayakan baik pengguna maupun penumpang alat transportasi tersebut. Kerugian yang dialami akibat dari kecelakaan alat transportasi dapat bersumber dari kesalahan individu maupun pihak lain, namun dampak yang ditimbulkan dapat saling. Dengan demikian, selain membawa manfaat dalam kehidupan sehari – hari, penggunaan alat transportasi pun memiliki risiko yang merugikan baik kepada pengguna maupun pihak ketiga.

Risiko kerugian dalam penggunaan alat transportasi menjadi perhatian bagi pemerintah untuk menjamin kesejahteraan masyarakat dalam hal terjadi kecelakaan yang melibatkan transportasi. Dilatarbelakangi oleh hal tersebut, diperlukan suatu jenis badan/perusahaan/lembaga yang kapabel untuk merespons risiko kerugian tersebut. Salah satu bentuk alternatifnya adalah pembentukan sejenis perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi yang dimaksud adalah perusahaan yang bertugas secara spesifik menjamin risiko kerugian nasabah dalam hal terjadi kecelakaan lalu – lintas alat transportasi yang dalam pelaksanaannya diatur oleh suatu dasar hukum atau ketentuan yang berlaku.

Pada tahun 2020, PT Jasa Raharja (Perseo) telah menjadi BUMN dengan tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat menanggapi risiko kecelakaan yang terdapat dalam penggunaan alat transportasi. Terdapat dua cara umum yang dapat ditempuh, yakni mengadakan iuran/pembayaran wajib yang umumnya biaya iuran/pembayaran tersebut termasuk dalam biaya ongkos angkut penumpang yang tertera pada sarana pembayaran seperti karcis atau tiket dan mengadakan sumbangan wajib berupa pembayaran yang dilakukan secara periodik di kantor Samsat pada saat pendaftaran atau perpanjangan STNK.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, secara sederhana, PT Jasa Raharja (Persero) adalah perusahaan yang melakukan tugas dan tanggungjawab sosial untuk menjaminkan dan menyalurkan pertanggungan kepada korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku dalam UU dimaksud. Dengan demikian, keberadaan perusahaan ini sangat esensial dan memiliki

kontribusi yang positif dalam menjamin dan melindungi korban/ahli waris bilamana mengalami kecelakaan. Adapun manfaat yang dapat diberikan PT Jasa Raharja (Persero) pada nasabahnya berupa penggantian biaya rawatan dan pengobatan (S&K), santunan kematian, dan santunan cacat tetap.

Proses pengajuan santunan di PT Jasa Raharja memiliki syarat dan ketentuan yang wajib dipenuhi oleh nasabah. Hal ini bersesuaian dengan Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan/atau Undang – Undang Nomor 34 tahun 1964. Persyaratan pengajuan tersebut diperlukan untuk mendapatkan asuransi yang berhak diterima.

Adapun pemenuhan pengajuan dana santunan melalui proses peninjauan dari sisi kronologi kecelakaan. Melalui kronologi tersebut, akan dilakukan uji kelayakan atas penerimaan santunan tersebut, sehingga dana yang disalurkan tepat sasaran berikut hal – hal prosedural lainnya.

Pemahaman atas hal – hal prosedur tersebut menjadi sangat penting untuk mengetahui secara keseluruhan tentang latar belakang, tujuan, eksistensi, dan proses bisnis dari PT Jasa Raharja (Persero). Berdasarkan uraian tersebut penulis menyusun laporan magang dengan judul **"PROSEDUR PENYERAHAN ASURANSI SANTUNAN DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA TASIKMALAYA"** untuk membahas hal – hal mengenai prosedur asuransi lebih komprehensif.

1.2 Tujuan Magang

1. Mengetahui dan memahami prosedur pengajuan santunan di PT Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya.

2. Mengidentifikasi kendala dan masalah dalam kegiatan prosedur pengajuan santunan di PT Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya.

1.3 Target Magang

1. Mampu dan memahami mengenai prosedur pengajuan santunan di PT Jasa Raharja (Persero) di Kota Tasikmalaya.
2. Mampu mengidentifikasikan kendala dan masalah dalam kegiatan prosedur pengajuan santunan di PT Jasa Raharjo (Persero) Kota Tasikmalaya.

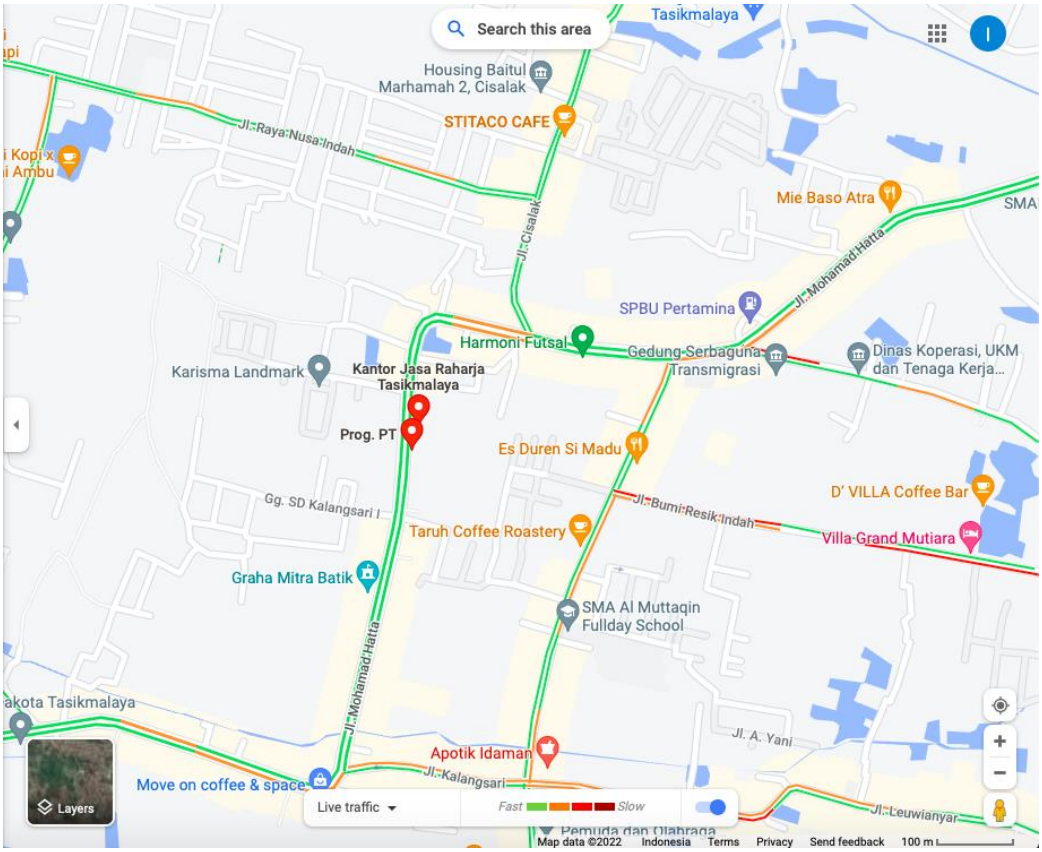
1.4 Metode Pelaksanaan Magang

1.4.1 Bidang Magang

Pelaksanaan magang mengambil bidang pelayanan santunan dan operasional. Dalam pelaksanaan magang, Penulis melaksanakan tugas berupa menerima berkas dokumen klaim dan pengklaim, mengirimkan berkas, dan melakukan proses transaksi pembayaran santunan terhadap pengklaim.

1.4.2 Lokasi Magang

Lokasi magang akan dijalankan magang ialah di PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya yang berada di Jl. Mohammad Hatta Nomor 188a, Sukamanah, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46131. Dan untuk waktu operasionalnya, PT Jasa Raharja (Persero) beroperasi setiap hari senin sampai jum’at dengan jam beroperasinya yaitu pukul 07.30 sampai dengan 16.30 WIB. Berikut merupakan gambar lokasi PT Jasa Raharja pada *Google Maps.*



Gambar 1. 1 Lokasi Magang

1.4.3 Jenis dan Sumber Data

Penyusunan laporan magang menggunakan jenis dan sumber data berupa data sekunder dan data primer.

1. Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyo (2018:456) Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini didapatkan dari data-data hasil dari survei prosedur pengajuan santunan asuransi yang berada di PT. Jasa Raharja Kota Tasikmalaya.

2. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyo (2018:456) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul. Data ini didapatkan dari hasil

observasi lapangan dan wawancara kepada pihak yang mengajukan penyerahan santunan asuransi yang berada di PT.Jasa Raharja Kota Tasikmalaya.

1.4.4 Metode Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi kepustakaan ialah semua hal yang peneliti lakukan guna mengumpulkan informasi yang dianggap memiliki kesesuaian terhadap topik ataupun permasalahan yang tengah peneliti teliti. Informasi yang dimaksud tersebut peneliti dapatkan melalui sejumlah buku ilmiah, laporan penelitian, berbagai karangan ilmiah, tesis dan disertasi, sejumlah peraturan, beberapa ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sejumlah sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain (Azizah & Purwoko, 2017). Metode studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi melalui hasil survei kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan dan penyerahan klaim santunan asuransi PT Jasa Raharja Kota Tasikmalaya.

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau dengan cermat dan langsung pada lokasi penelitian untuk agar dapat melihat kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang dilakukan (Syafnidawaty, 2020). Dalam magang, metode observasi dilakukan dengan survei di TKP dan kunjungan ke rumah korban. Adapun kunjungan dimaksudkan untuk menyalurkan klaim asuransi ke masyarakat yang berada di lingkungan kerja PT Jasa Raharja Kota Tasikmalaya.

3. Wawancara

Wawancara merupakan cara yang dipakai untuk memperoleh informasi tertentu yang dilakukan oleh pewawancara kepada narasumber secara tatap muka atau melalui alat komunikasi langsung (Edi, 2016). Metode wawancara dalam penulisan ini adalah dengan cara mengajukan pertanyaan kepada korban yang mengalami kecelakaan dalam mengajukan penyerahan santunan asuransi yang berada di PT.Jasa Raharja Kota Tasikmalaya.

1.5 Jadwal Magang

Kegiatan magang dilaksanakan dari tanggal 16 Mei 2022 s.d. tanggal 16 Agustus 2022 dijalankan dalam kurun waktu 3 bulan. Jadwal pelaksanaan magang dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang

Nomor	Keterangan	Waktu Pelaksanaan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Mencari Tempat Magang																												
2	Penulisan Term of Reference																												
3	Pelaksanaan Magang																												

4	Pengumpulan Teori Laporan Magang																																
5	Penyusunan Laporan Magang																																

Nomor	**Keterangan**	**Waktu Pelaksanaan**																							
		Oktober				**Nomorvember**				**Desembe r**				**Januari**				**Februari**				**Maret**			
		1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
1	Mencari Tempat Magang																								
2	Penulisan Term of Reference																								
3	Pelaksanaan Magang																								
4	Pengumpulan Teori Laporan Magang																								
5	Penyusunan Laporan Magang																								

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Operasional

2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah suatu proses yang berkesinambungan dan efektif dalam menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan (Herjanto, 2008). Melengkapi definisi tersebut, Heizer dan Rander (2009:4) menjelaskan bahwa manajemen operasional adalah sebuah rangkaian suatu kegiatan yang akan menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk jasa dan barang dengan mengubah suatu *input* menjadi *output*.

Dengan demikian, manajemen operasional adalah sebuah kegiatan yang menghasilkan segala pengelolaan faktor – faktor produksi *(input)* sehingga menghasilkan *output* berupa berbagai macam produk dan jasa.

2.1.2 Ciri – Ciri Manajemen Operasional

Menurut (Stevenson, 2018) terkait dengan ciri – ciri manajemen operasional terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya:

1. Fokus pada efisiensi operasional dan peningkatan produktivitas
2. Menggunakan pendekatan sistematis untuk mengelola operasi.
3. Memiliki tujuan jangka panjang yang selaras dengan tujuan perusahaan secara keseluruhan.
4. Berfokus pada kepuasan pelanggan dan kualitas produk atau layanan.
5. Mengelola risiko operasional dengan cermat.

6. Berorientasi pada data dan analisis untuk membuat keputusan operasional.

2.1.3 Tujuan Manajemen Operasional

Bersumber dari (Nasution, 2017) disebutkan bahwa tujuan manajemen operasional ialah untuk mengelola operasi sehari – hari dari suatu organisasi secara efektif dan efisien. Namun disamping itu ada beberapa tujuan khusus dari manajemen operasional di antaranya:

1. Mengefisiensi dan menumbuhkan produktivitas operasional
2. Meningkatkan kualitas produk atau layanan
3. Menjaga konsistensi dan kesesuaian dengan standar operasional
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan
5. Mengurangi biaya operasional
6. Meningkatkan fleksibilitas dan responsivitas terhadap perubahan lingkungan
7. Meningkatkan keamanan dan kesehatan kerja

2.1.4 Fungsi Manajemen Operasional

Fungsi manajemen operasional terdiri dari pengorganisasian, perencanaan, peninjauan dan pengawasan. Dijelaskan juga dalam (Purwanto, 2020) dalam bukunya sebagai berikut:

1. Pengorganisasian

Manajemen operasional berfungsi untuk membuat struktur organisasi yang akan membantu terwujudnya tujuan suatu perusahaan. Kemudian, melalui manajemen operasional akan ditentukan karakteristik sumber daya manusia yang

diperlukan untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut. Manajemen operasi membentuk susunan pekerjaan berdasarkan level, mulai dari level individu, grup dan divisi. Klasifikasi level tersebut adalah untuk menciptakan sistem operasional yang memadai demi meraih tujuan perusahaan. Tujuan dengan pembentukan struktur organisasi ini agar semua orang tahu apa fungsi, wewenang dan tugas masing-masing.

2. Perencanaan

Perencanaan didefinisikan sebagai perspektif masalah ekonomi dan sosial yang berorientasi pada masa depan dan terus berkembang dalam hubungan antara kesepakatan kebijakan program dan tujuan organisasi. Hal tersebut termasuk persetujuan anggota organisasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi melalui sinergi kebijakan program organisasi. Dengan demikian, perencanaan menyangkut keseluruhan strategi, tindakan, dalam konteks lingkungan organisasi dan tujuannya. Selain itu, perencanaan juga berfungsi mencakup penggunaan sumber daya dan fasilitas fasilitas untuk *output* berupa produk organisasi itu sendiri.

3. Peninjauan

Setiap kegiatan operasi dan produksi harus ada peninjauan secara berkala mencakup tahap penelaahan seluruh kegiatan organisasi. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan bagaimana proses kegiatan operasi organisasi dan produktivitasnya. Peninjauan akan menghasilkan kesimpulan penelaahan yang dapat digunakan untuk pertimbangan perbaikan dan masukan bagi fungsi perencanaan dan pengawasan di lingkungan organisasi.

4. Pengawasan

Kegiatan pengawasan berfungsi memandu dan menjamin berbagai kegiatan dari hasil perencanaan berjalan sebagaimana yang telah disepakati. Dalam proses ini pula lah, manajemen operasional berhak untuk menilai kinerja organisasi dan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang berlangsung.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap kegiatan, manfaat atau performa yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang bersifat tidak fisik dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun di mana dalam produksinya saling terikat maupun tidak dengan produk fisik (Kotler, 2012). Sedangkan menurut Saladin (2004) jasa merupakan sebuah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, di mana pada dasarnya kasat mata atau tidak berwujud, dan tidak menyebabkan kepemilikan atas sesuatu. Sementara menurut Lovelock (2007) jasa merupakan sebuah layanan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya.

Adapun proses pelaksanaan jasa tersebut tidak terkait dengan produk fisik dan jasa tidak terwujud.

2.2.2 Karakteristik Jasa

1. Tidak berwujud/*Intangibility*

   Jasa tidak berwujud maksudnya adalah jasa tidak dapat dilihat, di dengar, di raba, dan dicium sebelum jasa tersebut diterima.

2. Bervariasi/*Variability*

Jasa bervariasi artinya dapat berubah – ubah ataupun berbeda – beda, karena jasa ini bergantung terhadap siapa yang menyajikan, kapan, dan di mana jasa itu disajikan

3. Tak terpisahkan/*Inseparability*

Jasa yang diproduksi biasanya langsung dikonsumsi pada saat yang bersamaan dengan partisipasi konsumen di dalamnya.

4. Tidak Dapat Disimpan/*Perishability*

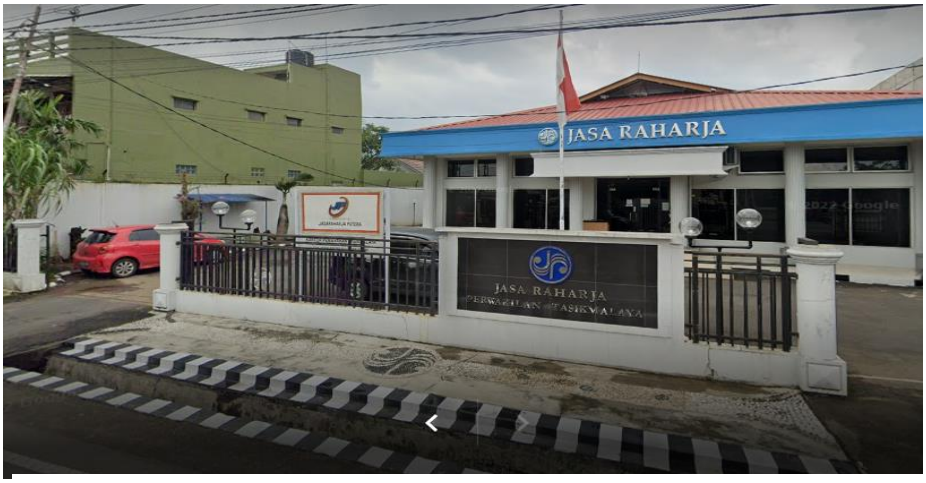
Jasa hanya dapat dirasakan ketika telah diproduksi dan disetujui langsung oleh pelanggan/konsumennya.

BAB III

ANALISIS DAN DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah PT. Jasa Raharja (Persero)



Awal mula terbentuknya PT Jasa Raharja dimulai dari nasionalisasi belasan perusahaan asuransi di Indonesia. Setelah beberapa kali penggabungan perusahaan asuransi terbentuklah PT Jasa Raharja pada 1 Januari 1960 dan menjadi bagian dari *Indonesia Financial Group.* Pendirian perusahaan tersebut seiringan dengan disahkanya UU Nomor 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan negara. Perusahaan ini bergerak di bidang asuransi terhadap kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab dan telah memiliki 29 kantor cabang, 63 kantor perwakilan, dan 37 kantor pelayanan di seluruh Indonesia.

Sejarah pembentukan PT Jasa Raharja di Indonesia dapat dibagi menjadi beberapa garis waktu dalam rentang perkembangan signifikan pada tahun 1960 – 1994 hingga sekarang sebagai berikut :

1. TAHUN 1960

Awal mula pendirian PT Jasa Raharja berhubungan erat dengan intervensi pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan peraturan pemerintah untuk menasionalisasikan perusahaan – perusahaan Belanda terhadap perusahaan Indonesia dengan menerbitkan Undang - Undang Nomor 86 tahun 1958 tentang nasionalisasi perusahaan Belanda. Selain menjadi salah satu langkah untuk menasionalisasikan perusahaan – perusahaan Belanda terhadap perusahaan Indonesia, UU ini juga mengulangi pengelolaan asuransi kerugian di Indonesia.

PP Nomor 6 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang Dikenakan Nasionalisasi tentang Bidang Asuransi Kerugian yang ditetapkan pada 16 Januari 1960 sampai dengan 3 Desember 1957 mengatur mengenai upaya nasionalisasi beberapa perusahaan asuransi kerugian Belanda. Kebijakan tersebut ditindaklanjuti dan diterapkan kepada Perusahaan Firma Bekouw dan Mijnssen di Kota Jakarta, Perusahaan Firma Sluyters di Kota Jakarta, dan Perusahaan Firma Van Der Aa dan Blom di Kota Jakarta. Keempat perusahaan hasil nasionalisasi tersebut ditetapkan menjadi sebuah badan hukum yang disebut sebagai Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) sesuai dengan Undang - Undang Nomor 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia.

2. TAHUN 1961

Pada awal tahun 1961, pemerintah mengundangkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian PNAK Eka Karya yang menjelaskan bahwa terdapat empat PNAK yang dilebur menjadi satu berdasarkan semula pada

PMK Nomor 12631/B.U.M. II tanggal 9 Februari 1960 yang nama perusahaannya disebut dengan “Ika” diganti menjadi “Eka”.

Ke empat PNAK yang dimaksud adalah Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti yang kemudian dilebur menjadi satu badan perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Melalui peleburan perusahaan – perusahaan menjadi PNAK Eka Karya, segala hak/kewajiban, aset, modal/kepemilikan/ekuitas/kekayaan, karyawan, dan lain – lain hal sebagainya keempat perusahaan tersebut menjadi milik PNAK Eka Karya sebagaimana berlaku umumnya pada peleburan perusahaan di Indonesia.

Namun demikian, dalam PMK Nomor 12631/B.U.M. II, perusahaan – perusahaan yang mengalami peleburan tersebut menggunakan menggunakan nama “Ika” kembali. Oleh sebab itu, penggunaan nama “Ika” juga digunakan oleh perusahaan hasil peleburan menjadi “Ika Karya”. Hal ini merupakan dampak dari penerbitan PMK Nomor: 29495 /B.U.M.II yang diundangkan terlebih dahulu daripada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961. Berdasarkan fenomena tersebut, ditemukanlah diskresi dalam penyebutan nama – nama PNAK yang dilebur sehingga ditetapkan kembali untuk menggunakan penyebutan “Eka” daripada “Ika”.

Adapun PNAK Eka Karya memiliki kedudukan tempat usaha di Jakarta dan memiliki hak untuk mempunyai fasilitas – fasilitas berupa kantor cabang, kantor perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar negeri untuk mendukung operasional perusahaan. Semenjak dibentuk, perusahaan ini bergerak

dalam bidang yang sama seperti pendahulunya yakni usaha perasuransian dalam mengadakan segala jenis asuransi dan reasuransi dan sebagai perantara atas usaha tersebut.

3. TAHUN 1965

Tahun 1965 adalah kali pertama nama Jasa Raharja terbentuk melalui kebijakan pemerintah yang mengundangkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja. Penggunaan nama tersebut dimulai sejak 1 Januari 1965. Adapun peleburan perusahaan ini menyebabkan pengalihan seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja sebagaimana perusahaan – perusahaan yang dilebur menjadi PNAK Eka Karya sebelumnya.

Sebagaimana PNAK Eka Karya, PNAK Jasa Raharja memiliki tempat usaha dan kantor pusat di Jakarta sebagaimana PNAK Eka Karya, serta dapat memiliki hak untuk mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan untuk mendukung operasional perusahaannya. Namun, PNAK Jasa Raharja hanya diperkenankan untuk memiliki agen atau koresponden di dalam negeri.

Selain itu terdapat perubahan mendasar antara PNAK EKA Karya dan PNAK Jasa Raharja yakni tugas mendasar ke dua perusahaan tersebut. Sebelumnya PNAK Eka Karya mengelola segala macam asuransi termasuk asuransi atas kecelakaan dan tanggungjawab kecelakaan kendaraan bermotor. Namun, melalui peleburan menjadi PNAK Jasa Raharja, tugas tersebut dikerucutkan dan terfokus pada bidang asuransi untuk menanggung jawabi asuransi kerugian dalam

pemenuhan tanggung jawab kendaraan bermotor, kecelakaan transportasi, reasuransi, dan perantara bidang asuransi serupa.

Pada 30 Maret 1965, diterbitkanlah Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan Nomor B.A.P.N. 1-3-3 yang posisi PNAK Jasa Raharja sebagai penyelenggara dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan dana kecelakaan lalu lintas jalan melingkupi kejadian – kejadian yang diatur dalam UU terkait.

4. TAHUN 1970

Pada tahun ini, status PNAK Jasa Raharja mengalami perubahan menjadi salah satu Perusahaan Umum dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970. Perubahan status tersebut adalah untuk menindaklanjuti UU No 9 tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti UU No 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang. Adapun Perusahaan Umum (Perum) adalah adalah perusahaan negara yang didirikan dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam Undang-undang no.19 Prp tahun 1960.

5. TAHUN 1978

Pemerintah menerbitkan PP Nomor 34 tahun 1978 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja”. Peraturan pemerintah ini mengelola pelaksanaan Undang – Undang Nomor 33 dan Undang - Undang Nomor 34 tahun 1964. Melalui PP tersebut, perusahaan diberi mandat tambahan untuk menerbitkan

Surety Bond sebagai surat penjaminan dan memberikan ruang bagi Perum Jasa Raharja untuk menjamin *surety bond* di Indonesia sementara perusahaan asuransi lain umumnya belum ada yang menerbitkan *surety bond*, sehingga lazimnya surat jaminan tersebut diperoleh dari perusahaan luar negeri. Hal ini menyebabkan adanya aliran devisa ke luar negeri.

6. TAHUN 1980

Pengembangan pelayanan oleh Perum Jasa Raharja berlanjut dan membutuhkan perluasan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien di tahun 1980. Melalui latar belakang kebutuhan tersebut, PP Nomor 39 tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian "Jasa Raharja" menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980. Dengan demikian, sejak tahun 1980, Perum Jasa Raharja berubah status dari Perusahaan Perseroan (Persero) menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

7. TAHUN 1981

Perubahan yang terjadi di tubuh PT Asuransi Jasa Raharja juga mencakup anggaran dasar yang seharusnya dipisahkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan (Persero). Anggaran Dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam akta notaris Imas Fatimah, SH Nomor 49 tahun 1981 pada 28 Februari 1981.

Perubahan nomenklatur turut memperbaharui penunjukkan PT Asuransi Jasa Raharja untuk Menyelenggarakan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan berdasarkan Keputusan

Menteri Keuangan Nomor: 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja

8. TAHUN 1994 – Sekarang

Pada tahun 1994, diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Dalam peraturan tersebut diatur mengenai ketentuan yang tidak mengizinkan perusahaan asuransi untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial bilamana pada awalnya perusahaan tersebut telah menjalankan usaha di program asuransi sosial. Seiringan dengan penetapan ketentuan tersebut, pada tanggal 1 Januari 1994 sampai dengan saat ini, PT Jasa Raharja tidak lagi bergerak di bidang usaha asuransi selain asuransi sosial dan *surety bond.*

3.1.2 Profil PT. Jasa Raharja (Persero)

PT Jasa Raharja didirikan pada 1 Januari 1961 dengan bidang usaha asuransi sosial. PT Jasa Raharja merupakan BUMN dan tidak terklasifikasi sebagai perusahaan terbuka, namun demikian kepemilikan saham PT Jasa Raharja dibagi kepada pemerintah sebanyak 1 lembar saham A dwiwarna milik pemerintah dan PT Bahan Pembinaan Usaha Indonesia sebanyak 8.499.999 lembar saham seri B.

PT Jasa Raharja berkedudukan di Jalan H.R. Sasuna Kav. C – 2 Kuningan, Jakarta dengan 29 kantor cabang, 63 kantor cabang perwakilan, 31 KPJR, dan 1.835 kantor Samsat.

1. Dasar Hukum

   Pembentukan PT Jasa Raharja melalui proses dan sejarah yang panjang dengan dasar hukum sebagai berikut :

   a) PP No 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya,
   b) PP No 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja,
   c) SK Menteri Keuangan Nomor KEP-750/MK/IV/11/1970 tanggal 18 November 1970 tentang Pernyataan mengenai Perusahaan Negara (P.N.) Asuransi Kerugian Djasa Rahardja sebagai Usaha, dan
   d) PP No 20 Tahun 2020 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia ke dalam Modal Saham Perseroan (Persero) PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia.

2. Modal

   Kepemilikan modal PT Jasa Raharja terbagi atas modal dasar sebesar 34T dan modal yang disetor sebesar Rp8,5T berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Nomor AHU-0082232.AH.01.02.

3. Bidang Usaha

   PT Jasa Raharja bergerak dalam bidang asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga.

4. Akte Pendirian

   PT Jasa Raharja resmi didirikan pada tahun 1981 berdasarkan Akta Notaris Imas Fatihah, S.H 49 tanggal 28 Februari 1981 s.t.d.t.d Akta Notaris Yulius Purnawan, S.H., M.Si tanggal 9 April 2020.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

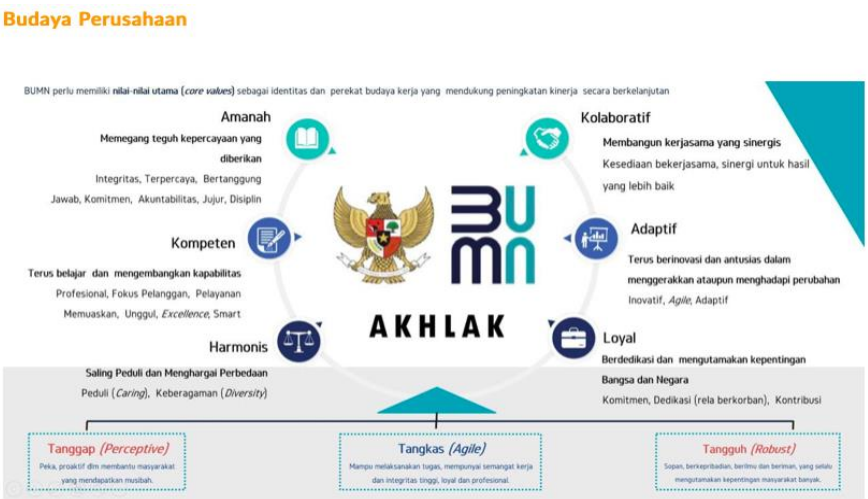
1. Visi

   Menjadi Perusahaan Terpercaya dalam Memberikan Perlindungan Dasar Terhadap Risiko Kecelakaan dengan Pelayanan yang Terbaik.

2. Misi

   Menyediakan Perlindungan Dasar yang Terintegrasi Secara Digital dan Didukung Human Capital yang Unggul Guna Menguatkan Stakeholders Engagement.

3.1.4 Budaya Perusahaan



Gambar 3.2 Budaya Perusahaan

Sebagaimana dijelaskan pada gambar 3.2, PT Jasa Raharja menerapkan budaya amanah, kompeten, harmonis, kolaboratif, adaptif, dan loyal yang diterapkan dalam

pelayanan dan operasional perusahaan. Budaya organisasi PT Jasa Raharja sebagai BUMN dibentuk untuk mendukung sikap tanggap, tangkas, dan tangguh dalam proses bisnis perusahaan.

3.1.5 Tugas Utama PT. Jasa Raharja (Persero)

Tugas utama PT Jasa Raharja sebagai perusahaan asuransi sosial adalah melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab sesuai dengan Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan dengan Undang – Undang Nomor 34 Tahun 1964 berikut aturan pelaksanaanya.

PT Jasa Raharja memiliki tugas untuk mengelola dana dari masyarakat, kemudian memenuhi kewajiban kepada masyarakat atas klaim santunan kecelakaan yang terjadi. Hal tersebut juga serupa diatur dalam Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964. Adapun dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang berdasarkan Undang – Undang Nomor 34 Tahun 1964 adalah dana yang terhimpun dari iuran (kecuali yang ditetapkan oleh Menteri), sementara dana tersebut bersumber dari himpunan dana melalui sumbangan wajib yang dipungut dari pemilik/pengusaha alat angkutan lalu – lintas jalan dan yang disediakan untuk menutup akibat keuangan karena kecelakaan lalu – lintas.

1) Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964

Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964 mengenai Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang menjelaskan bahwa setiap warga negara harus mendapatkan perlindungan terhadap kerugian yang disebabkan kecelakaan – kecelakaan di luar kesalahannya. Pemberian santunan kepada setiap penumpang angkutan umum yang mengalami kecelakaan akibat pengguna angkutan umum

lainnya diberikan kepada setiap penumpang selama penumpang berada di dalam angkutan tersebut ketika naik dari tempat berangkat sampai tujuan

Dalam hal kecelakaan dialami oleh penumpang kendaraan umum (contoh : bus) yang sedang berada di kapal, penumpang kendaraan umum (bus) tersebut berhak untuk menerima santunan ganda atas kecelakaan yang dialami pada bus dan kapal dimaksud. Namun demikian, bilamana kecelakaan tersebut terjadi dan jasad penumpang bus menghilang (tidak ditemukan dalam pencarian), maka pengajuan santunan akan didasarkan pada keputusan dari Pengadilan Negeri.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: KEP.15/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017, nilai santunan kecelakaan penumpang adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Formulir Pengajuan Santunan

JENIS SANTUNAN	**JENIS ALAT ANGKUTAN**	
	Darat dan Laut	Udara
Meninggal Dunia	Rp50.000.000,-	Rp50.000.000,-
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp50.000.000,-	Rp50.000.000,-
Perawatan (Maksimal)	Rp20.000.000,-	Rp25.000.000,-
Penggantian Biaya Penguburan (Tidak mempunyai ahli waris)	Rp4.000.000,-	Rp4.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K (maksimal)	Rp1.000.000,-	Rp1.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance (maksimal)	Rp500.000,-	Rp500.000,-

2) Undang – Undang Nomor 34 Tahun 1964

Berdasarkan UU No 34 Tahun 1964, setiap orang yang berhak untuk menerima santunan adalah setiap orang sebagai korban mati atau cacat tetap akibat kecelakaan yang disebabkan oleh alat angkutan lalu – lintas jalan. Atas hal tersebut, korban yang dimaksud berhak untuk menerima nilai santunan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: KEP.16/PMK/010/2017 tanggal 13 Februari 2017 sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Orang Yang Berada Di Luar Angkutan Umum

Jenis Santuan	Besar Santunan
Meninggal Dunia	Rp. 50.000.000,-
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp. 50.000.000,-
Perawatan (Maksimal)	Rp. 20.000.000,-
Penggantian Biaya Penguburan (Tidak mempunyai ahli waris)	Rp. 4.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K	Rp. 1.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulans	Rp. 500.000,-

3.1.6 Tujuan Utama PT Jasa Raharja (Persero)

Tujuan pendirian PT Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan dalam alat transportasi baik menurut UU No 33 Tahun 1964 dan UU No 34 Tahun 1964. Adapun persyaratan bagi masyarakat yang mengalami kecelakaan dalam hal ini disebut korban berhak mengklaim santunan yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dalam hal :

1. Korban tidak ditemukan jasadnya,

   Atas situasi tersebut, klaim santunan terlebih dahulu harus menunggu keputusan dari pengadilan negeri.
2. Penumpang sah dari angkutan umum.

Sedangkan korban kecelakaan yang terjamin Undang - Undang Nomor 34 tahun 1964 antara lain:

1. Korban mengalami kecelakaan tabrak lari

   Atas situasi tersebut, klaim santunan terlebih dahulu harus menunggu kebenaran atas peristiwa melalui observasi kebenaran.
2. Korban tabrakan dari kendaraan bermotor dua atau lebih

   Atas situasi tersebut, klaim santunan terlebih dahulu harus menunggu kebenaran bahwa masyarakat merupakan korban yang menerima dampak terjadinya tabrakan dan bukan sebagai penyebab kecelakaan tersebut terjadi.
3. Korban kecelakaan lalu lintas tertabrak oleh kendaraan kereta api atau kendaraan bermotor.

Atas klaim santunan yang telah memenuhi persyaratan dapat diberikan kepada korban sendiri atau ahli waris korban dalam hal korban meninggal dunia atau hal lain yang diperbolehkan. Pihak – pihak yang diakui sebagai ahli waris adalah orangtua korban, suami/istri korban, dan anak korban.



Gambar 3.3. Bentuk Struktur Organisasi PT Jasa Raharja

Kantor Perwakilan Tasikmalaya merupakan kantor perwakilan tingkat I yang merupakan kombinasi dari organisasi dengan staf dengan tugas memberikan masukan bagi kelangsungan proses bisnis Kantor Perwakilan Tasikmalaya. Wewenang dilimpahkan langsung secara vertikal melalui pimpinan tertinggi kepada unit di bawahnya sebagaimana jenis organisasi dengan struktur organisasi lini dan staf.

Organisasi Kantor Perwakilan Tasikmalaya dibentuk sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan. Adapun tujuan

organisasi adalah terbentuknya sinergi saling mendukung satu sama lain dan menciptakan sistem kerja yang baik.

3.1.8 Tugas dan Wewenang

Sebagaimana ditampilkan dalam gambar 3.3, PT Jasa Raharja mendeskripsikan secara garis besar bagian dan tugas pada di PT Jasa Raharja (Perwakilan) Kantor Perwakilan Tasikmalaya. Adapun tugas dan tanggungjawab masing – masing bagian dalam struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

A. Kepala Perwakilan

Tugas Kepala Perwakilan:

1. Memegang kontrol penuh dan tanggungjawab atas aktivitas operasional
2. Mengoordinasikan kegiatan kerja dengan rekanan/mitra kerja
3. Melaksanakan penerimaan, pemeriksaan, dan penandatangan, laporan harian penerimaan (LHP) Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Iuran Berwajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU).
4. Melaksanakan pemeriksaan dan penandatanganan dokumen – dokumen keuangan
5. Melaksanakan pemeliharaan dan penjagaan aset perusahaan di wilayah kantor perwakilan
6. Melaksanakan penerimaan, pemeriksaan, dan laporan bulanan penerimaan SWDKLLJ, IWKBU dan Laporan Bidang Klaim serta bidang keuangan
7. Mengoordinasikan kunjungan kepada pemilik kendaraan bermotor umum

B. Kasir

Tugas Kasir:

1. Menerbitkan cek dan bilyet giro untuk bank
2. Berkoordinasi dengan kepada bank untuk kepentingan aktivitas keuangan perusahaan
3. Melakukan pencairan atau penyetoran dana tersisa ke bank
4. Menerima setoran dari bagian asuransi
5. Mengelola dan mempersiapkan dana pembayaran klaim.
6. Bertanggungjawab dalam pengerjaan bukti pengeluaran kas.
7. Membayar klaim asuransi
8. Melakukan transaksi lainnya

C. PJ Kantor Pelayanan Jasa Raharja

Tugas PJKPJR:

1. Menuntaskan tugas – tugas administrasi klaim harian.
2. Meneliti dan memberikan otorisasi penyelesaian santunan yang melimpahkan, menerima, memberi nomor dan pembayaran santunan.
3. Menerbitkan perencanaan kerja bulanan

D. Bagian Pelayanan Klaim

Tugas Bagian Pelayanan Klaim:

1. Mengumpulkan data administrasi pembanding sebagai bahan uji silang klaim

2. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeriksaan dan penelitian berkas klaim UU Nomor 33 Tahun 1964 dan UU Nomor 34 Tahun 1964 di lingkungan kerja kantor
3. Menerima tamu dalam pelayanan kantor seperti wartawan atau rekan mitra kerja
4. Memberikan pelayanan kepada korban/ahli waris

E. Jabatan: Bagian Bidang Teknik

Tugas Bagian Bidang Teknik:

1. Memonitoring berkas laporan yang masuk
2. Menagih iuran wajib kepada instansi – instansi terkait
3. Menerbitkan surat kepada operator yang menunggak pembayaran selama lebih dari tiga bulan
4. Mengoordinasikan evaluasi kinerja perusahaan yang pada umumnya dilakukan secara triwulan
5. Membuat jadwal pelaksanaan uji petik

F. Bagian Keuangan & Umum

Tugas Bagian Keuangan dan Umum:

1. Menyusun dan menjalankan proses *risk management*
2. Membuat dan menciptakan laporan transfer untuk kantor pusat perusahaan
3. Mengkoordinir pelaporan kegiatan keuangan di kantor cabang

3.2 Data Khusus

3.2.1 Prosedur Pengajuan Santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya

Jaminan sosial kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan penumpang umum dan lalu lintas jalan berupa santunan dari PT. Jasa Raharja (Persero). PT. Jasa Raharja (Persero) bertanggung jawab penuh atas kejadian kecelakaan penumpang umum dan lalu lintas jalan agar para korban mendapatkan santunan. Dalam proses pengajuan klaim santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pihak yang bersangkutan. Apabila terjadi kecelakaan lalu lintas maka ada pihak yang berwenang untuk mendapatkan laporan. Seperti di darat harus ada laporan kepolisian dan PT. KAI untuk pengguna kereta untuk kecelakaan lalu lintas, untuk kecelakaan kapal laut harus ada laporan Syah Bandar dan untuk kecelakaan udara harus ada laporan dari maskapai itu sendiri. Berikut tata cara pengajuan santunan di PT. Jasa Raharja (Persero):

- Dokumen Umum
    1. Formulir pengajuan santunan dari pihak PT. Jasa Raharja (Persero)
    2. Laporan keterangan singkat kecelakaan
    3. Laporan kesehatan korban
    4. Keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia
- Dokumen Pendukung Yang Harus Ada:
    1. Laporan Polisi

       Laporan polisi diperoleh ketika polisi melakukan observasi ke TKP. Observasi akan menghasilkan laporan dan deskripsi kejadian yang akan dilaporkan kepada PT Jasa Raharja

2. Fotokopi KTP Korban

   Fotokopi KTP korban diperlukan sebagai identitas korban dan klaim bahwa yang bersangkutan adalah benar pihak terlibat dalam kecelakaan

3. Fotokopi KK

   Kartu keluarga merupakan dokumen untuk memperjelas status korban dari segi umur (di bawah/di atas 17 tahun). Apabila korban merupakan seseorang dengan usia di bawah 17 tahun, KK merupakan alternatif identitas korban selain KTP. Dalam hal ini, pengurusan klaim asuransi akan dilimpahkan kepada pihak keluarga sebagaimana termaktub dalam KK.

4. Fotokopi Buku Nikah

   Buku nikah merupakan dokumen yang digunakan untuk korban meninggal dunia akibat kecelakaan. Pengurusan klaim asuransi akan dilimpahkan kepada suami/istri sah menurut buku nikah.

5. Fotokopi KTP Ahli Waris

   KTP ahli waris merupakan dokumen bukti untuk memvalidasi ahli waris korban bilamana korban meninggal dunia.

6. Surat Kematian

   Surat kematian merupakan dokumen yang diperoleh dari rumah sakit tempat korban meninggal dunia dan/atau pemerintah desa/kelurahan apabila korban meninggal ditempat kejadian atau tidak dibawa ke rumah sakit.

7. Kwitansi Asli Biaya Perawatan dari Rumah Sakit/Puskesmas

Kwitansi asli atas biaya perawatan korban selama di rumah sakit/puskesmas merupakan dokumen wajib yang harus dilampirkan oleh korban/perwakilan sah korban kepada pihak Jasa Raharja sebagai bukti pembayaran. Atas jumlah biaya yang tertera dalam kwitansi akan diganti oleh PT Jasa Raharja

8. Rekam Medis

   Rekam medis merupakan dokumen yang diperoleh dari pihak rumah sakit/puskesmas yang menangani korban kecelakaan.

9. Fotokopi Surat Rujukan

   Fotokopi surat rujukan merupakan dokumen yang diperlukan bilamana korban dirujuk ke instansi kesehatan lainnya. Dokumen ini diperlukan sebagai syarat pengajuan santunan apabila korban dirujuk.

10. Keterangan Cacat Tetap

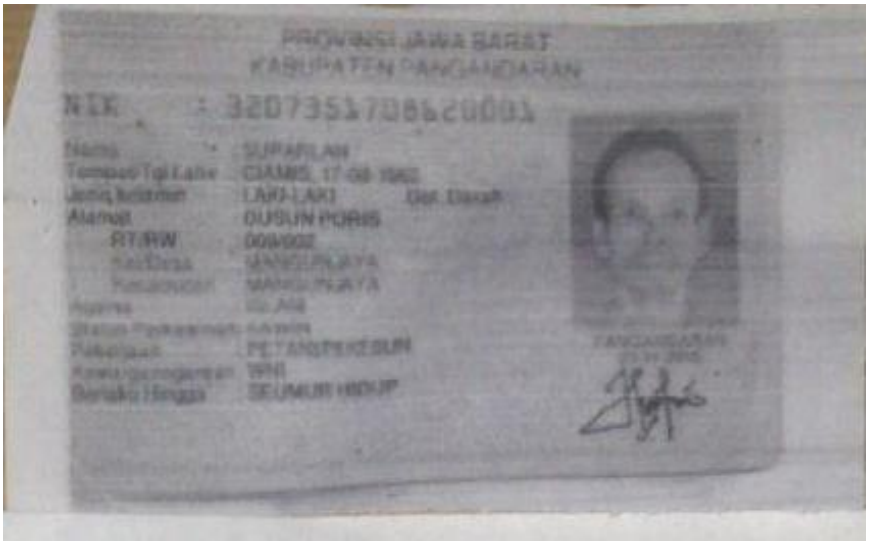
    Dokumen keterangan cacat tetap merupakan dokumen yang diperoleh dari rumah sakit sebagai bukti bahwa korban mengalami cacat tubuh tetap akibat kecelakaan yang dialami. Adapun jenis cacat tetap adalah amputasi dan kebutaan.

11. Fotokopi Buku Tabungan

    PT Jasa Raharja memerlukan fotokopi buku tabungan sebagai sarana penyaluran klaim asuransi untuk menggantikan biaya perawatan melalui transfer sebesar nominal pada kwitansi sah.

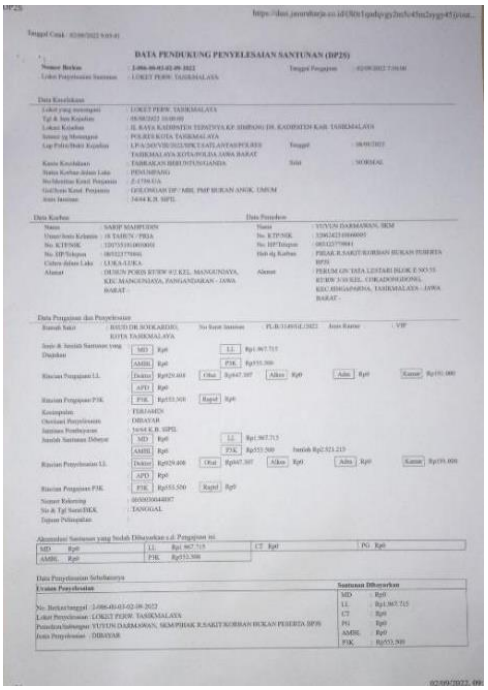
3. Persyaratan Untuk Korban Luka-Luka

    1. KTP/SIM/PASSPORT/RESI (Surat Keterangan Domisili) Korban

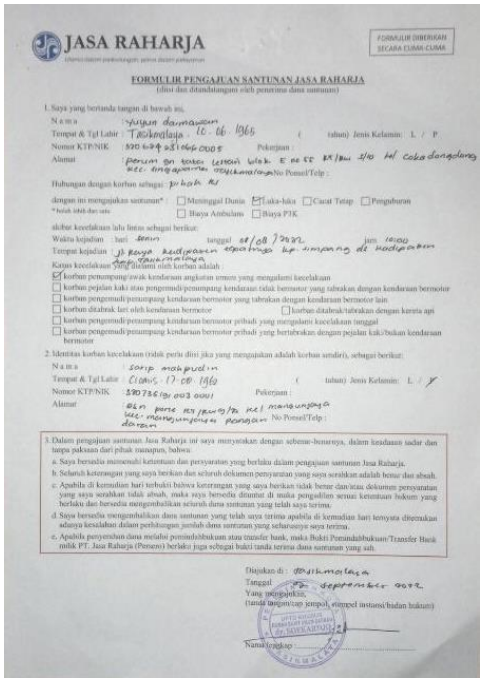


Gambar 3. 4 Identitas Korban Klaim

2. Formulir Pengajuan Santunan yang Diisi Oleh Korban/Pemohon



DATA PENDUKUNG PENYELESAIAN SANTUNAN (DP2S)



JASA RAHARJA

FORMULIR PENGAJUAN SANTUNAN JASA RAHARJA

3. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Yang Mengalami Kecelakaan Dan Sudah Ditanda Tangani oleh Dokter

Gambar 3. 5 Formulir Pengajuan Santunan

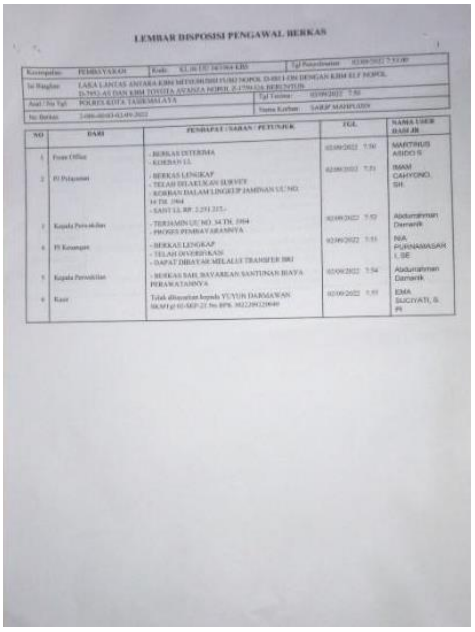


KETERANGAN KESEHATAN KORBAN AKIBAT KECELAKAAN

RESUME MEDIS

Gambar 3. 6 Keterangan Sehat Dokter

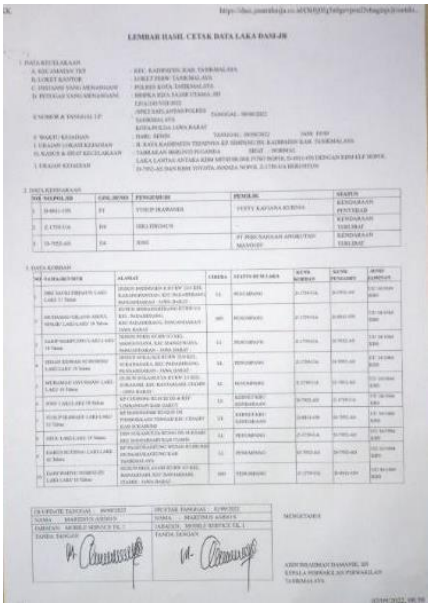
4. Laporan Polisi dan Observasi Gambar TKP



LEMBAR DISPOSISI PENGAWAL BERKAS

Kesatuan: PEMBUYAKOT	Kode: KL/46/IX/ 2022/Ditlantas/KBS
Isi Ringkas: LAKA LANTAS ANTARA KBM MITSUBISHI FUSO NOPOL D-8021-GN DENGAN KBM ELF NOPOL D-7952-AS DAN KBM TOYOTA AVANZA NOPOL D-1759-UJA BERSINTUR	
Asal / Tra Tgl: POLRES KOTA TASIKMALAYA	Tgl Terima: 02/09/2022 7.50
No. Berkas: 2-000-00-03-02-09-2022	Nama Korban: SARIF MAHPUDIN

NO	DARI	PENDAPAT / SARAN / PETUNJUK	TGL	NAMA USER BASI JR
1	Front Office	- BERKAS DITERIMA - KOORSAT UL	02/09/2022 7.50	MARTINUS ASIDO S
2	PJ Pelayanan	- BERKAS LENGKAP - TELAH DILAKUKAN SURVEY - KORBAN DALAM LINGKUP JAMINAN UU NO. 34 TH. 1964 - SANT UL RP. 2.251.215,-	02/09/2022 7.53	IMAM CAHYONO, SH.
3	Kepala Pers ukdas	- TERSAMIN UU NO. 34 TH. 1964 - PROSES PEMBAYARANNYA	02/09/2022 7.55	Abdurrahman Damanik
4	PJ Keuangan	- BERKAS LENGKAP - TELAH DIVERIFIKASI - DAPAT DIBAYAR MELALUI TRANSFER BRI	02/09/2022 7.55	NIA PURNAMASARI, SE
5	Kepala Pers ukdas	- BERKAS SAH, BAYARKAN SANTUNAN BIAYA PERAWATANNYA	02/09/2022 7.54	Abdurrahman Damanik
6	Kasir	Telah dibayarkan kepada YUYUN DARMAWAN SKMT tgl 02-SEP-22 No. BPR. 3022209220040	02/09/2022 7.55	EMA SUGIYATI, S. PS



LEMBAR HASIL CETAK DATA LAKA DASI-JR

1. DATA KEJADIAN

A. KELAMAAN TKP: RSU. KADEMTEN JOAN, TASIKMALAYA
B. JARAK PASPOR: SEKRET PASPOR TASIKMALAYA
C. INSTANSI YANG MENANGANI: POLRES KOTA, TASIKMALAYA
D. PETUGAS YANG MENANGANI: BRIPKA EDA TAJAR UTAMA, SH
UPAL DAN YUDI SUD
AIPDA SAID, ANTAMA POLRES TASIKMALAYA
E. NOMOR & TANGGAL LP: TANGGAL : 30/08/2022
KOTA POLDA JAWA BARAT
F. WAKTU KEJADIAN: HARI : SENIN
TANGGAL : 30/08/2022 JAM : 19.00
I. URAIAN SINGKAT KEJADIAN: - R. RAYA KADEMTEN TEMPINYA KE SEMPUR DS. KADEMTEN KAB. TASIKMALAYA
H. KASUS & SIFAT KECELAKAAN: TABRAKAN BERUNTO PUGAMBA HEAT : NORMAL
LAKA LANTAS ANTARA KBM MITSUBISHI FUSO NOPOL D-8021-GN DENGAN KBM ELF NOPOL D-7952-AS DAN KBM TOYOTA AVANZA NOPOL D-1759-UA BERSINTUN
I. URAIAN KEJADIAN:

2. DATA KENDARAAN

No	NOPOL/ID	GOL./MERK	PENGEMUDI	PEMILIK	STATUS
1	D-8021-GN	ES	YUSUP HARMAEN	YUSTY KAYANA KURNIA	KENDARAAN DITINGGAL
2	E 1759 UA	ES	DEA DWIANA		KENDARAAN TERLIHAT
3	D-7952-AS	ES	ISMU	AT PERUSAHAAN ANGKUTAN MANDIRI	KENDARAAN TERLIHAT

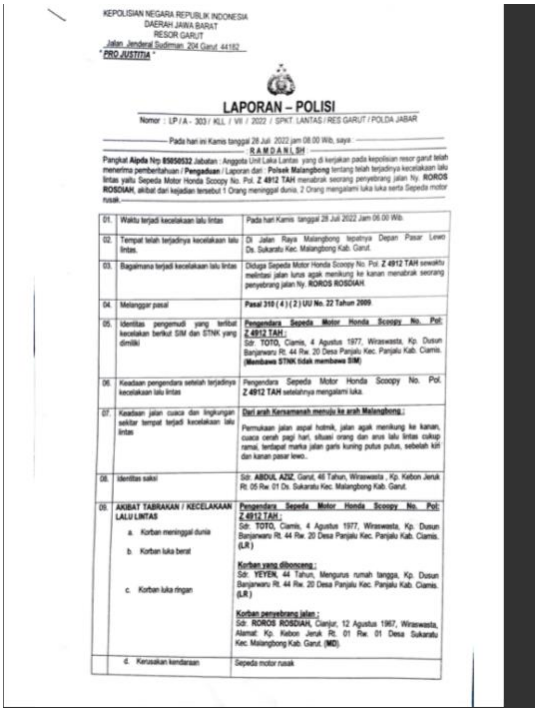
3. DATA KORBAN

No	NAMA/UMUR	ALAMAT	UMUR	STATUS DI MOBIL	KET. MOBIL	KET. PENGEMU	JENIS KORBAN
1	DEA DANA FIRMANTI, LAKI-LAKI 31 Tahun	DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	31	PENUMPANG			
2	MUHAMAD SOLAHUDIN, LAKI-LAKI, 30 Tahun	DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	30	PENUMPANG			
3	SARIF MAHPUDIN, LAKI-LAKI 35 Tahun	DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	35	PENUMPANG			
4	DEGA ERMAN SUMARNO, LAKI-LAKI 29 Tahun	DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	29	PENUMPANG			
5	MUHAMAD GOJAMAN, LAKI-LAKI 41 Tahun	DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	41	PENUMPANG			
6	ANDI, LAKI-LAKI 38 Tahun	KP. CIAMIS RT. 02/ 03 DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	38	KENDARAAN/ PEMBAWAAN			
7	EGA PURNAMA, LAKI-LAKI 31 Tahun	KP. DANGDEUR RT. 02/ 03 DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	31	KENDARAAN/ PEMBAWAAN			
8	DEA, LAKI-LAKI 35 Tahun	DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	35	PENUMPANG			
9	HARIS SUDRAJAT, LAKI-LAKI 42 Tahun	KP. PASIR KALONG, DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	42	PENUMPANG			
10	DANI MARTIN, LAKI-LAKI 32 Tahun	DESA/KEC. KADEMTEN, KAB. TASIKMALAYA	32	PENUMPANG			

DI UPDATE TANGGAL : 30/09/2022	DICETAK TANGGAL : 02/09/2022
NAMA : MARTINUS ASIDO S	NAMA : MARTINUS ASIDO S
JABATAN : MOBILE SERVICE TK. I	JABATAN : MOBILE SERVICE TK. I
TANDA TANGAN :	TANDA TANGAN :

MENGETAHUI

ABDURRAHMAN DAMANIK, SH
KANIT LANTAS POLRES KOTA TASIKMALAYA



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA BARAT
RESOR GARUT
Jalan Jenderal Sudirman 204 Garut 44152
" PRO JUSTITIA "

LAPORAN – POLISI

Nomor : LP / A - 303 / KLL / VII / 2022 / SPKT. LANTAS / RES GARUT / POLDA JABAR

Pada hari ini Kamis tanggal 28 Juli 2022 jam 08.00 Wib, saya, **RAMDANI, SH**

Pangkat **Aipda** Nrp **85050532** Jabatan : Anggota Unit Laka Lantas yang di kerjakan pada kepolisian resor garut telah menerima pemberitahuan / **Pengaduan** / Laporan dari : **Polsek Malangbong** tentang telah terjadinya kecelakaan lalu lintas yaitu Sepeda Motor Honda Scoopy No. Pol. **Z 4912 TAH** menabrak seorang penyebrang jalan Ny. **ROROS ROSDIAH**, akibat dari kejadian tersebut 1 Orang meninggal dunia, 2 Orang mengalami luka luka serta Sepeda motor rusak.

01.	Waktu terjadi kecelakaan lalu lintas	Pada hari Kamis tanggal 28 Juli 2022 Jam 06.00 Wib.
02.	Tempat telah terjadinya kecelakaan lalu lintas.	Di Jalan Raya Malangbong tepatnya Depan Pasar Lewo Ds. Sukaratu Kec. Malangbong Kab. Garut.
03.	Bagaimana terjadi kecelakaan lalu lintas	Diduga Sepeda Motor Honda Scoopy No. Pol. **Z 4912 TAH** sewaktu melintasi jalan lurus agak menikung ke kanan menabrak seorang penyebrang jalan Ny. **ROROS ROSDIAH**.
04.	Melanggar pasal	**Pasal 310 (4) (2) UU No. 22 Tahun 2009**
05.	Identitas pengemudi yang terlibat kecelakaan berikut SIM dan STNK yang dimiliki	**Pengendara Sepeda Motor Honda Scoopy No. Pol. Z 4912 TAH :** Sdr. TOTO, Ciamis, 4 Agustus 1977, Wiraswasta, Kp. Dusun Banjarwaru Rt. 44 Rw. 20 Desa Panjalu Kec. Panjalu Kab. Ciamis. **(Membawa STNK tidak membawa SIM)**
06.	Keadaan pengendara setelah terjadinya kecelakaan lalu lintas	Pengendara Sepeda Motor Honda Scoopy No. Pol. **Z 4912 TAH** setelahnya mengalami luka.
07.	Keadaan jalan cuaca dan lingkungan sekitar tempat terjadi kecelakaan lalu lintas	**Dari arah Kersamanah menuju ke arah Malangbong :** Permukaan jalan aspal hotmik, jalan agak menikung ke kanan, cuaca cerah pagi hari, situasi orang dan arus lalu lintas cukup ramai, terdapat marka jalan garis kuning putus putus, sebelah kiri dan kanan pasar lewo..
08.	Identitas saksi	Sdr. **ABDUL AZIZ**, Garut, 48 Tahun, Wiraswasta , Kp. Kebon Jeruk Rt. 05 Rw. 01 Ds. Sukaratu Kec. Malangbong Kab. Garut.
09.	**AKIBAT TABRAKAN / KECELAKAAN LALU LINTAS** a. Korban meninggal dunia b. Korban luka berat c. Korban luka ringan	**Pengendara Sepeda Motor Honda Scoopy No. Pol: Z 4912 TAH :** Sdr. TOTO, Ciamis, 4 Agustus 1977, Wiraswasta, Kp. Dusun Banjarwaru Rt. 44 Rw. 20 Desa Panjalu Kec. Panjalu Kab. Ciamis. **(LR)** **Korban yang dibonceng :** Sdr. **YEYEN**, 44 Tahun, Mengurus rumah tangga, Kp. Dusun Banjarwaru Rt. 44 Rw. 20 Desa Panjalu Kec. Panjalu Kab. Ciamis. **(LR)** **Korban penyebrang jalan :** Sdr. **ROROS ROSDIAH**, Cianjur, 12 Agustus 1967, Wiraswasta, Alamat: Kp. Kebon Jeruk Rt. 01 Rw. 01 Desa Sukaratu Kec. Malangbong Kab. Garut. **(MD)**.
	d. Kerusakan kendaraan	Sepeda motor rusak



	Kerugian	Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah)
10.	Uraian singkat kejadian	Kecelakaan terjadi yaitu Pengendara Sepeda Motor Honda Secupy No. Pol **Z 4912 TAH** dikendarai Sdr. **TOTO** membonceng Sdri. **YEYEN** datang dari arah Kersamanah menuju kearah Malangbong sewaktu melintasi jalan agak melkung ke kanan mendahului kendaraan yang berada di depannya bergerak ke kanan jalan kemudian menabrak seorang penyebrang jalan Sdr. **ROROS ROSDIAH** yang menyebrang dari bahu jalan sebelah kiri menuju kebahu jalan sebelah kanan, akibat dari kejadian tersebut 1 Orang meninggal dunia, 2 Orang luka-luka serta sepeda motor rusak.
11	Kesimpulan sementara	***Diduga Pengendara Sepeda Motor Honda Scoopy No. Pol. Z 4912 TAH sewaktu melintasi jalan agak menikung ke kanan kurang hati-hati, serta kurang antisipasi.***
12.	Tindakan petugas	- Menerima laporan - Mendatangi tempat kejadian perkara. - Mengidentifikasi korban. - Mengamankan dan olah tkp. - Membuat sket gambar tkp. - Mengumpulkan barang bukti. - Melaporkan kejadian ketingkat atas.
13.	Pengemudi yang ditahan	-
14.	Barang bukti	- 1 (Satu) unit Sepeda Motor Honda Scoopy No. Pol. **Z 4912 TAH** berikut **STNK**.
15.	Petugas yang mendatangi TKP.	**AIPDA RAMDANI, S.H.** **BRIPKA SONNY KOMARA** **BRIPKA SANDY HARDIANSYAH, S.H.** **BRIPKA SIGIT EKO P, S.H.**

Demikian laporan ini dibuat dengan sebenarnya atas kekuatan sumpah jabatan sekarang, ditutup dan ditanda tangani di garut pada tanggal 28 Juli 2022

Mengetahui
A.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR GARUT
KANIT LANTAS

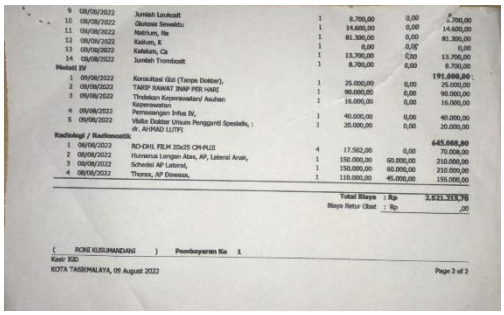
DENY SUHENDAR
IPDA NRP 84080486

Yang membuat laporan

RAMDANI, S.H.
AIPDA NRP 85050532

Gambar 3. 7 Laporan Polisi dan Observasi TKP

5. Kwitansi Asli Biaya Perawatan dari Rumah Sakit/ Puskesmas



9	08/08/2022	Jumlah Leukosit	1	8.700,00	0,00	8.700,00
10	08/08/2022	Glukosa Sewaktu	1	14.600,00	0,00	14.600,00
11	08/08/2022	Natrium, Na	1	81.300,00	0,00	81.300,00
12	08/08/2022	Kalium, K	1	0,00	0,00	0,00
13	08/08/2022	Kalsium, Ca	1	13.700,00	0,00	13.700,00
14	08/08/2022	Jumlah Trombosit	1	8.700,00	0,00	8.700,00
Meleti IV						**191.000,00**
1	09/08/2022	Konsultasi Gizi (Tanpa Diskter),	1	25.000,00	0,00	25.000,00
2	09/08/2022	TARIF RAWAT INAP PER HARI	1	90.000,00	0,00	90.000,00
3	09/08/2022	Tindakan Keperawatan/ Asuhan Keperawatan	1	16.000,00	0,00	16.000,00
4	09/08/2022	Pemasangan Infus IV,	1	40.000,00	0,00	40.000,00
5	09/08/2022	Visite Dokter Umum Penggantl Spesialis, : dr. AHMAD LUTFI	1	20.000,00	0,00	20.000,00
Radiologi / Radiomedik						**645.000,00**
1	08/08/2022	RO-DHL FILM 20x25 CM-PLUS	4	17.562,00	0,00	70.008,00
2	08/08/2022	Humerus Lengan Atas, AP, Lateral Anak,	1	150.000,00	60.000,00	210.000,00
3	08/08/2022	Scheidel AP Lateral,	1	150.000,00	60.000,00	210.000,00
4	08/08/2022	Thorax, AP Dewasa,	1	110.000,00	45.000,00	155.000,00
				Total Biaya : Rp		**2.921.311,76**
				Biaya Retur Obat : Rp		**,00**

(RONI KUSUMANDANI) **Pembayaran Ke 1**

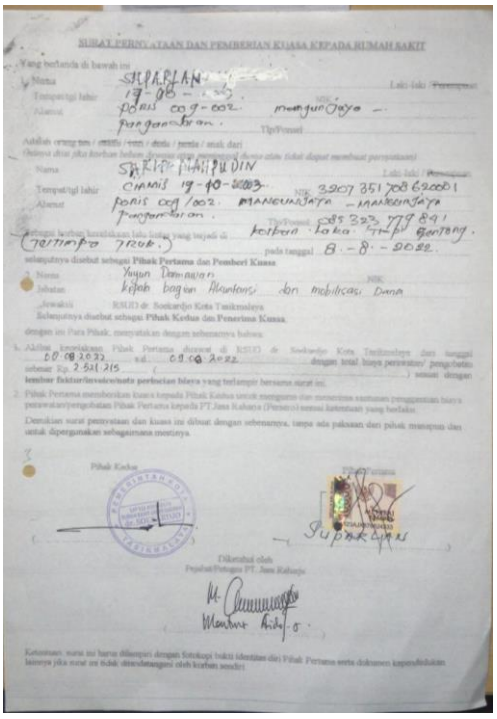
Kasir RJD

KOTA TASIKMALAYA, 09 August 2022

Page 2 of 2

Gambar 3. 8 Kwitansi Pembayaran

6. Surat Kuasa Dari Korban kepada Pihak Ketiga dan harus bermatrai



SURAT PERNYATAAN DAN PEMBERIAN KUASA KEPADA RUMAH SAKIT

Yang bertanda di bawah ini:

Nama : SUPARLAN — Laki-laki

Tempat/tgl lahir : 19-08-[illegible]

Alamat : pasir cog-002 manguljaya — pangandaran.

Adalah orang tua / suami / istri / anak / saudara / wali dari:

Nama : SARIP PALALUDIN — Laki-laki

Tempat/tgl lahir : CIAMIS 19-10-2003 NIK 3207 351 708 62000 1

Alamat : pasir cog/002 MANGUNJAYA — MANGUNJAYA pangandaran. Tlp/Ponsel 085 323 779 891

Dengan hormat bersama ini saya yang isyarat di bawah ini (selanjutnya disebut sebagai **Pihak Pertama** dan **Pemberi Kuasa**)

1. Nama : Yuyun Damayanti NIK

Jabatan : kepala bagian Akuntansi dan mobilisasi Dana

Rumah Sakit : RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

Selanjutnya disebut sebagai **Pihak Kedua** dan **Penerima Kuasa**

dengan ini Para Pihak menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Akibat kecelakaan Pihak Pertama dirawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya dari tanggal 10-08-2022 s.d. 09-09-2022 dengan total biaya perawatan/pengobatan sebesar Rp. 2.521.315 ( ) sesuai dengan lampiran faktur/invoice/nota perincian biaya yang terlampir bersama surat ini.
2. Pihak Pertama memberikan kuasa kepada Pihak Kedua untuk mengurus dan memperoleh santunan penggantian biaya perawatan/pengobatan Pihak Pertama kepada PT Jasa Raharja (Persero)/asuransi kendaraan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan dan kuasa ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pihak Kedua — Pemberi Kuasa

( ) (SUPARLAN)

Diketahui oleh
Pejabat/Petugas PT. Jasa Raharja

(Membut Ardiyanto)

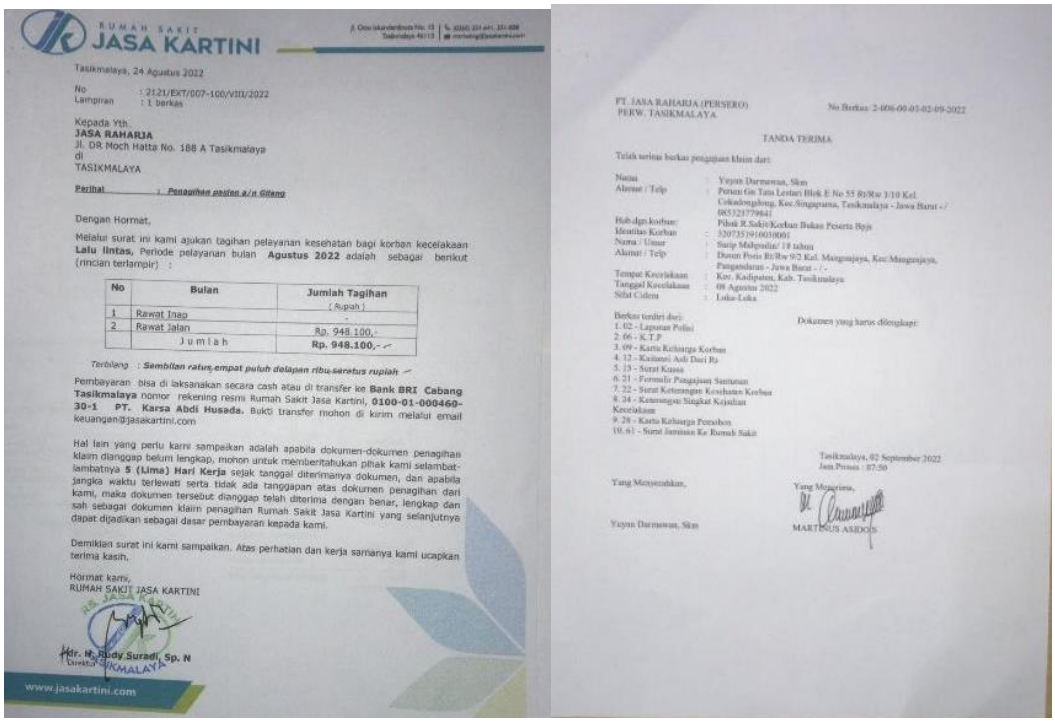
Ketentuan: surat ini harus dilampiri dengan fotokopi bukti identitas dari Pihak Pertama serta dokumen pendukung lainnya jika surat ini tidak ditandatangani oleh korban sendiri.

Gambar 3. 9 Surat Kuasa



Gambar 3. 10 Identitas Pihak Ketiga

a. Surat Tagihan Rumah Sakit



RUMAH SAKIT JASA KARTINI

Tasikmalaya, 24 Agustus 2022

No : 2121/EXT/007-100/VIII/2022
Lampiran : 1 berkas

Kepada Yth.
JASA RAHARJA
Jl. DR Moch Hatta No. 188 A Tasikmalaya
di
TASIKMALAYA

Perihal : *Penagihan pasien a/n Gilang*

Dengan Hormat,

Melalui surat ini kami ajukan tagihan pelayanan kesehatan bagi korban kecelakaan **Lalu lintas,** Periode pelayanan bulan **Agustus 2022** adalah sebagai berikut (rincian terlampir) :

No	Bulan	Jumlah Tagihan (Rupiah)
1	Rawat Inap	-
2	Rawat Jalan	Rp. 948.100,-
	J u m l a h	**Rp. 948.100,-**

Terbilang : ***Sembilan ratus empat puluh delapan ribu seratus rupiah***

Pembayaran bisa di laksanakan secara cash atau di transfer ke **Bank BRI Cabang Tasikmalaya** nomor rekening resmi Rumah Sakit Jasa Kartini, **0100-01-000460-30-1 PT. Karsa Abdi Husada.** Bukti transfer mohon di kirim melalui email keuangan@jasakartini.com

Hal lain yang perlu kami sampaikan adalah apabila dokumen-dokumen penagihan klaim dianggap belum lengkap, mohon untuk memberitahukan pihak kami selambat-lambatnya **5 (Lima) Hari Kerja** sejak tanggal diterimanya dokumen, dan apabila jangka waktu terlewati serta tidak ada tanggapan atas dokumen penagihan dari kami, maka dokumen tersebut dianggap telah diterima dengan benar, lengkap dan sah sebagai dokumen klaim penagihan Rumah Sakit Jasa Kartini yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai dasar pembayaran kepada kami.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
RUMAH SAKIT JASA KARTINI

dr. H. Rudy Suradi, Sp. N

www.jasakartini.com

PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
PERW. TASIKMALAYA

No Berkas: 2-006-00-03-02-09-2022

TANDA TERIMA

Telah terima berkas pengajuan klaim dari:

Nama : Yayan Darmawan, Skm
Alamat / Telp : Perum Gn Tata Lestari Blok E No 55 Rt/Rw 3/10 Kel. Cikadongdong, Kec.Singaparna, Tasikmalaya - Jawa Barat - / 085322779641
Hub dgn korban: Pihak R.Sakit/Korban Bukan Peserta Bpjs
Identitas Korban : 3207351910030001
Nama / Umur : Surip Mahpudin/ 18 tahun
Alamat / Telp : Dusun Poris Rt/Rw 9/2 Kel. Mangunjaya, Kec.Mangunjaya, Pangandaran - Jawa Barat - / -
Tempat Kecelakaan : Kec. Kadipaten, Kab. Tasikmalaya
Tanggal Kecelakaan : 08 Agustus 2022
Sifat Cidera : Luka-Luka

Berkas terdiri dari:
1. 02 - Laporan Polisi
2. 06 - K.T.P
3. 09 - Kartu Keluarga Korban
4. 12 - Kuitansi Asli Dari Rs
5. 15 - Surat Kuasa
6. 21 - Formulir Pengajuan Santunan
7. 22 - Surat Keterangan Kesehatan Korban
8. 24 - Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan
9. 28 - Kartu Keluarga Pemohon
10. 61 - Surat Jaminan Ke Rumah Sakit

Dokumen yang harus dilengkapi:

Tasikmalaya, 02 September 2022
Jam Proses : 07:50

Yang Menyerahkan,

Yayan Darmawan, Skm

Yang Menerima,

MARTINUS ASIDOS

Gambar 3. 11 Surat Tagihan Rumah Sakit

b. Buku Tabungan

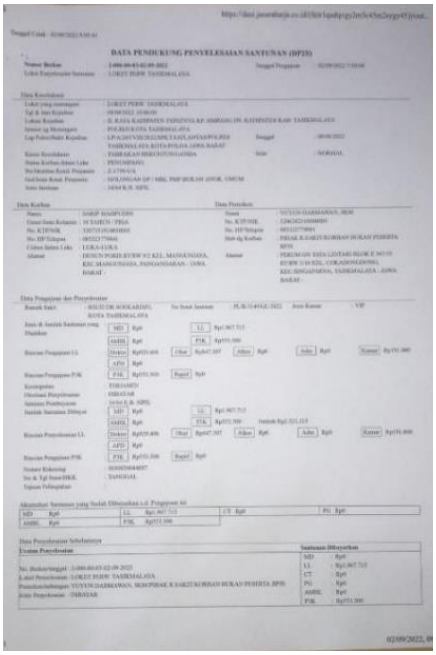
4. Persyaratan Untuk Korban Cacat Tetap:

1. KTP/SIM/PASSPORT/RESI (Surat Keterangan Domisili) Korban



Gambar 3. 12 Identitas Korban

2. Formulir Pengajuan Santunan yang Diisi Oleh Korban/Pemohon



Gambar 3.13 Formulir Pengajuan Santunan

3. Foto Diri Korban (Memperlihatkan Cacat Tubuhnya)

4. Surat Keterangan Cacat dari Dokter/Rumah Sakit yang Merawat Korban

5. Surat Kesehatan Korban yang dialami ketika Kecelakaan



KETERANGAN KESEHATAN KORBAN AKIBAT KECELAKAAN

(Diisi oleh dokter di Fasilitas Kesehatan tempat korban dirawat)

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Rini Yuniati Sp.OT.

sebagai dokter yang bertugas di Fasilitas Kesehatan sebagai berikut :

Nama Fasilitas Kesehatan : RSU Dr. Soekarjo Cbn

Alamat Fasilitas Kesehatan : Jl. Sri Br. 15 Cbn

menerangkan bahwa berdasarkan catatan medis, benar di Fasilitas Kesehatan tersebut telah diperiksa dan dan dirawat seorang korban akibat kecelakaan :

Atas nama : [redacted] umur tahun, ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Alamat : [redacted]

2. Penjelasan keadaan korban :

a. Keadaan korban akibat kecelakaan ☐ Meninggal dunia ☐ Luka berat ☐ Luka ringan

b. Diagnosa dan cedera yang diderita korban akibat kecelakaan :

[redacted]

c. Diagnosa penyakit lain yang diderita korban (selain akibat kecelakaan)

[redacted]

3. Tindakan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan kepada korban :

Tindakan	Waktu	Keterangan / dirujuk
- Pertolongan pertama	Tanggal	
- Rawat inap	Tanggal [redacted] s.d [redacted]	
- Rawat jalan	Tanggal s.d.	

Korban mendapat tindakan operasi pada tanggal :

Penjelasan singkat mengenai tindakan operasi yang dilakukan :

Dengan mengingat sumpah jabatan, keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan ini dibuat dengan sebenarnya di RSU Cbn

Tanda tangan dan stempel Fasilitas Kesehatan

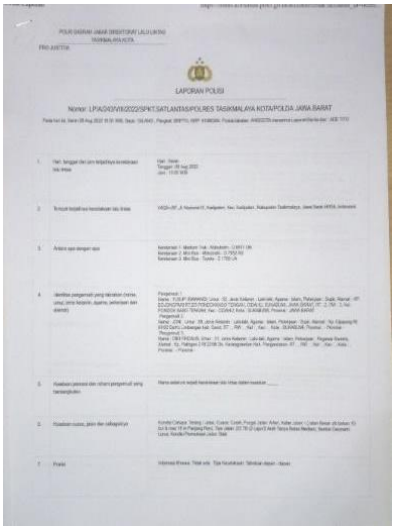
Nama lengkap dr. Rini Yuniati Sp.OT

☐ Berikut terdiri (1)

Formulir ini diberikan secara cuma-cuma oleh PT Jasa Raharja (Persero)

Gambar 3. 14 Surat Kesehatan Korban

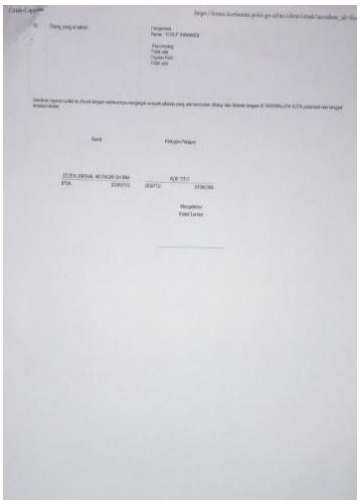
6. Laporan Polisi



LAPORAN POLISI

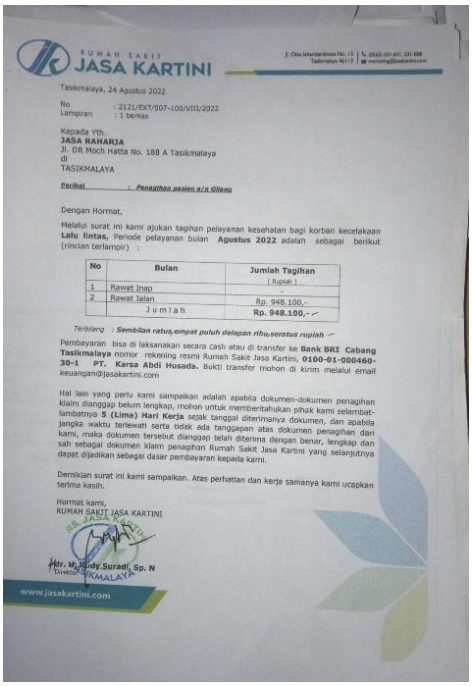
Nomor: LP/A/243/VIII/2022/SPKT.SATLANTAS/POLRES TASIKMALAYA KOTA/POLDA JAWA BARAT





Gambar 3. 15 Laporan Polisi dan Observasi TKP

7. Surat Tagihan Rumah Sakit



RUMAH SAKIT
JASA KARTINI

Tasikmalaya, 24 Agustus 2022

No : 2121/EXT/007-100/VIII/2022
Lampiran : 1 berkas

Kepada Yth.
JASA RAHARJA
Jl. DR Moch Hatta No. 188 A Tasikmalaya
di
TASIKMALAYA

Perihal : *Penagihan pasien a/n Gilang*

Dengan Hormat,

Melalui surat ini kami ajukan tagihan pelayanan kesehatan bagi korban kecelakaan **Lalu lintas,** Periode pelayanan bulan **Agustus 2022** adalah sebagai berikut (rincian terlampir) :

No	Bulan	Jumlah Tagihan (Rupiah)
1	Rawat Inap	
2	Rawat Jalan	Rp. 948.100,-
	J u m l a h	**Rp. 948.100,-**

Terbilang : ***Sembilan ratus empat puluh delapan ribu seratus rupiah***

Pembayaran bisa di laksanakan secara cash atau di transfer ke **Bank BRI Cabang Tasikmalaya** nomor rekening resmi Rumah Sakit Jasa Kartini, **0100-01-000460-30-1 PT. Karsa Abdi Husada.** Bukti transfer mohon di kirim melalui email keuangan@jasakartini.com

Hal lain yang perlu kami sampaikan adalah apabila dokumen-dokumen penagihan klaim dianggap belum lengkap, mohon untuk memberitahukan pihak kami selambat-lambatnya **5 (Lima) Hari Kerja** sejak tanggal diterimanya dokumen, dan apabila jangka waktu terlewati serta tidak ada tanggapan atas dokumen penagihan dari kami, maka dokumen tersebut dianggap telah diterima dengan benar, lengkap dan sah sebagai dokumen klaim penagihan Rumah Sakit Jasa Kartini yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai dasar pembayaran kepada kami.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
RUMAH SAKIT JASA KARTINI

dr. H. Rudy Suradi, Sp. N

www.jasakartini.com

Gambar 3. 16 Surat Tagihan Rumah Sakit

8. Buku Tabungan

5. Persyaratan Untuk Korban Meninggal Dunia

1. KTP/SIM/PASSPORT/RESI (Surat Keterangan Domisili) Korban



PROVINSI JAWA BARAT
KABUPATEN PANGANDARAN

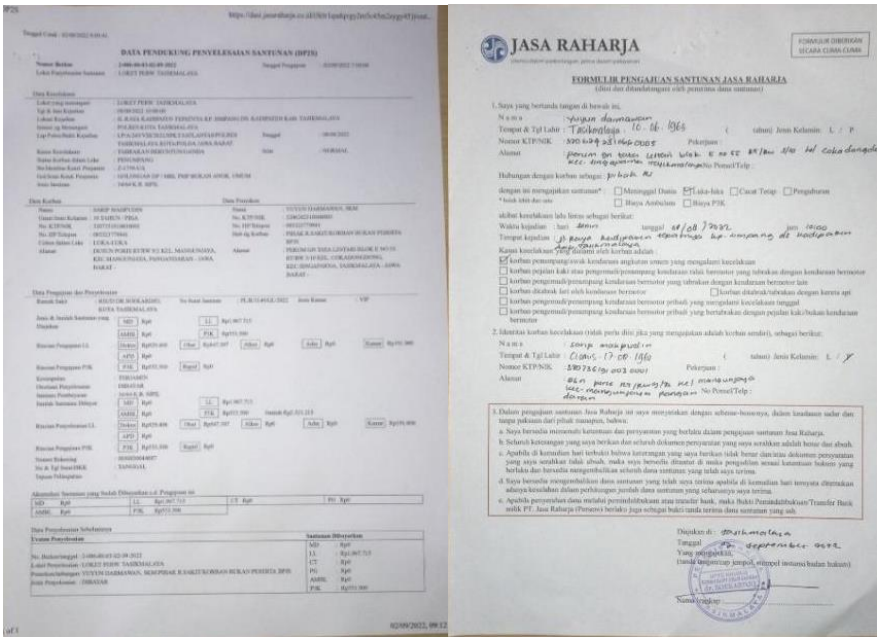
NIK : 3207351708620001

Nama : SUPARLAN
Tempat/Tgl Lahir : CIAMIS, 17-08-1962
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
Alamat : DUSUN PORIS
RT/RW : 009/002
Kel/Desa : WANGUNJAYA
Kecamatan : WANGUNJAYA
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : PETANI/PEKEBUN
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP

PANGANDARAN

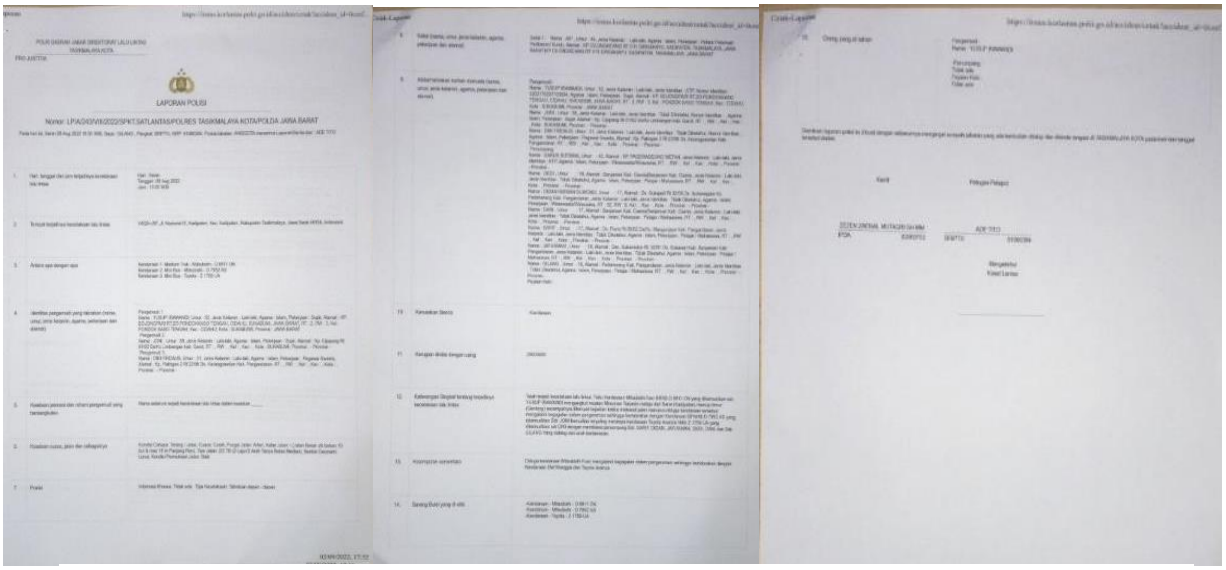
Gambar 3. 17 Identitas Korban

2. Formulir Pengajuan Santunan yang Diisi Oleh Korban/Pemohon



Gambar 3. 18 Formulir Pengajuan Santunan

3. Laporan Polisi



Gambar 3. 19 Laporan Polisi dan Observasi TKP

4. Surat Kematian



SURAT KEMATIAN

No: 474.3/ DS-2013/ /2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Sukaratu menerangkan bahwa:

Nama	: RORO S ROSIDAH
Jenis Kelamin	: Perempuan
TTL	: Garut, 12-08-1967
Pekerjaan	: Mengurus Rumah Tangga
Alamat	: Kp. Kebon Jeruk RT. 001 RW. 001 Desa Sukaratu Kecamatan Malangbong Kab. Garut

Telah Meninggal Dunia Pada:

Hari / Jam	: Kamis, 06.30 WIB
Tanggal	: 28 Juli 2022
Di	: Depan Pasar Lewo
Penyebab	: Kecelakaan

Surat keterangan ini dibuat atas dasar yang sebenarnya.

Sukaratu, 29 Juli 2022

Kasi Kesra

TIA SHOPIAH

Gambar 3. 20 Surat Kematian

5. Surat Keterangan Ahli Waris



KETERANGAN AHLI WARIS

(Diisi oleh Pamonggraja atas yang berwenang lainnya apabila korban meninggal dunia)

1. **Yang bertanda tangan dibawah ini :**
   Nama : TIA SHOPIAH
   Jabatan : KASI KESRA

   Menerangkan bahwa nama pada point 3 (tiga) benar sebagai ahliwaris korban pada point 2 (dua) dengan keterangan masing-masing sebagaimana dibawah ini :

2. **Identitas Korban :**
   Nama : RORO S ROSIDAH
   Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☑ Perempuan
   Umur/tanggal lahir : GARUT, 12 - AGUSTUS - 1967
   Status pernikahan : ☑ Nikah ☐ Janda ☐ Duda ☐ Belum Nikah
   Alamat : KP. KEBON JERUK RT. 001 RW. 001 DS. SUKARATU KEC. MALANGBONG

3. **Ahliwaris Korban :**
   Nama : DEWI ROSDIANTI
   Hubungan dengan korban : ☐ Janda/Duda ☑ Anak ☐ Orang tua
   Umur/tanggal lahir : GARUT, 02 - AGUSTUS - 1992
   Alamat : ☐ ☐ ☐ ☐

Surat Nikah/**Akte Kelahiran**/Kartu Keluarga : No. 3205[illegible]0002 Tanggal
Dikeluarkan di :
Kartu Tanda Penduduk : No. 3205[illegible]0017 Tanggal
Dikeluarkan di :

Dengan mengingat sumpah jabatan, Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya,
di ..... tanggal .....

Tanda tangan dan cap Pejabat/Instansi yang berwenang,

(Nama dan Jabatan .....)

☐ Berikan tanda (√)

Formulir ini disediakan secara Cuma-Cuma oleh PT. Jasa Raharja (Persero)

Gambar 3. 21 Surat Keterangan Ahli Waris

6. Melakukan Survei oleh Pihak PT. Jasa Raharja



Gambar 3. 22 Survei Pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya Terhadap Korban

7. Buku Tabungan

3.2.2 Kendala-Kendala Dalam Proses Pengajuan Santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya

Kendala-kendala yang dialami oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Tasikmalaya dalam pelaksanaan klaim asuransi untuk korban kecelakaan lalu lintas terbagi menjadi dua kategori, yaitu: Proses pengajuan klaim korban terhambat oleh hambatan internal, seperti komputer mengalami *downtime* server, koneksi yang buruk, *scanner* dan *printer* yang tidak berfungsi. Jika ada yang menggugat, pemohon harus menunggu lebih lama dikarenakan akibat dari kendala internal yang bertujuan untuk mendapatkan ganti rugi. Yang ke dua adalah kendala eksternal, yaitu kurangnya informasi kepada masyarakat jika terjadi kecelakaan dikarenakan pihak PT. Jasa Raharja kurang sosialisasi klaim terhadap masyarakat apabila

masyarakat mengalami kecelakaan, sehingga kebanyakan masyarakat tidak membawa berkas-berkas yang wajib diserahkan kepada pihak PT. Jasa Raharja, seperti lupa membawa keterangan singkat kecelakaan, laporan kesehatan korban, keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia, laporan polisi, fotokopi identitas korban, fotokopi kartu keluarga, fotokopi buku nikah, surat kematian, kwitansi asli biaya perawatan dari rumah sakit/puskesmas, rekam medis, dan buku tabungan

Sebagai akibat dari kendala ini, masyarakat kurang mendapat informasi mengenai tata cara untuk klaim asuransi kecelakaan. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengetahuan akan pengurusan administrasi pemerintahan sehingga tidak kapabel secara pengetahuan untuk menuntut hak nya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah perusahaan asuransi yang memberikan jaminan sosial kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan penumpang umum dan lalu lintas jalan. Perusahaan ini bertanggung jawab penuh atas kejadian kecelakaan agar para korban mendapatkan santunan. Namun, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pihak yang bersangkutan untuk mengajukan klaim santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan.

Dalam proses pengajuan klaim santunan, terdapat dokumen umum yang harus dipenuhi seperti formulir pengajuan santunan, laporan keterangan singkat kecelakaan, laporan kesehatan korban, dan keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia. Selain itu, terdapat dokumen pendukung yang harus dilampirkan seperti laporan polisi, fotokopi KTP korban, fotokopi KK, fotokopi buku nikah, fotokopi KTP ahli waris, surat kematian, kwitansi asli biaya perawatan dari rumah sakit/puskesmas, rekam medis, fotokopi surat rujukan, keterangan cacat tetap, dan fotokopi buku tabungan.

Korban kecelakaan juga harus memperoleh laporan dari pihak yang berwenang seperti laporan dari kepolisian dan PT. KAI untuk pengguna kereta, laporan Syah Bandar untuk kecelakaan kapal laut, dan laporan dari maskapai itu sendiri untuk kecelakaan udara.

Dengan adanya persyaratan yang harus dipenuhi dan dokumen pendukung yang harus dilampirkan, pengajuan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (Persero) menjadi proses yang cukup rumit. Namun, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa santunan yang diberikan benar-benar diperuntukkan untuk korban kecelakaan yang membutuhkan bantuan. Selain itu, perusahaan ini juga memberikan dukungan finansial kepada korban kecelakaan melalui penggantian biaya perawatan yang sebelumnya menggunakan biaya pribadi korban.

Dari proses pengajuan klaim santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (Persero), terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Salah satunya adalah kendala internal yang disebabkan oleh komputer mengalami *downtime* server, koneksi yang buruk, *scanner* dan *printer* yang tidak berfungsi. Dan kendala eksternal disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak PT. Jasa Raharja mengenai klaim asuransi bagi masyarakat yang mengalami kecelakaan.

4.2 Saran

Terkait sistem operasional yang ada pada PT Jasa Raharja tersebut masih dalam kondisi yang tidak efisien dan perlu ada perubahan yang berkala, dari pembenaran sistem antrian, perbaikan pada koneksi internet dan server internal organisasi. Ketidakefisienan ini mengakibatkan hal-hal yang bersifat formal menghalangi kegiatan utama. Perlunya cara pemberitahuan yang baik kepada masyarakat terkait dengan Santunan Asuransi Kesehatan yang dimiliki oleh PT Jasa

Raharja agar tidak terjadi kebingungan. Beberapa Hal yang dapat dilakukan di antaranya adalah:

1. Melalui sosial media dapat langsung sebagai platform untuk sosialisasi terkait jasa yang ditawarkan oleh PT. Jasa Raharja tersebut.
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai PT. Jasa Raharja agar masyarakat tidak kebingungan apabila ingin mengajukan klaim kepada pihak PT. Jasa Raharja.
3. Melalui Website, digitalisasi sangat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, sehingga melalui Halaman Website resmi PT Jasa Raharja tersebut dapat berperan aktif untuk memberitahu kepada masyarakat terkait pelayanan asuransi kesehatan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Azizah, A., & Purwoko, B. (2017). Studi Kepustakaan mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Naratif. *Jurnal UNESA*, 1-7.

Edi, F. R. (2016). *Teori Wawancara PsikodiagNomorstik.* Yogyakarta: Leutika Priority.

Heizer, J. &. (2009). *Operations Management. Tenth Edition.* New Jersey.

Herjanto, E. (2008). *Manajemen Operasi Edisi Ketiga.* Jakarta: Grasindo.

Kotler, P. &. (2012). *Marketing management (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.*

Lovelock, C. (2007). *Services marketing: People, techNomorlogy, strategy (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.*

Nasution, R. M. (2017). *Manajemen Operasi & Rantai Pasok. Graha Ilmu.* Jakarta Selatan : Opac Library Politeknik APP Jakarta.

Purwanto, A. &. (2020). *The Effect of Operational Management on the Financial Performance of the Indonesian Banking Industry. Journal of Management and Strategy, 11(2), 111-124.*

Saladin, D. (2004). *Perencanaan dan strategi promosi efektif. Jakarta: Grasindo.*

Stevenson, W. J. (2018). *Operations Management. McGraw-Hill Education.* Newyork: McGraww-Hill Education.

SugiyoNomor (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: CV Alfabeta.

Syafnidawaty. (2020,11 10). *Pengertian Observasi*. Retrieved from https://raharja.ac.id/: https://raharja.ac.id/2020/11/10/observasi/

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Foto Bersama Karyawan



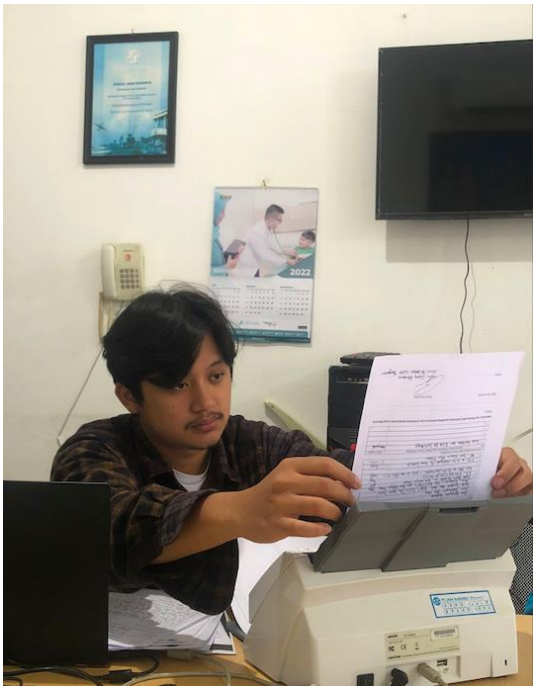
LAMPIRAN 2

Kegiatan Survei Kepada Korban

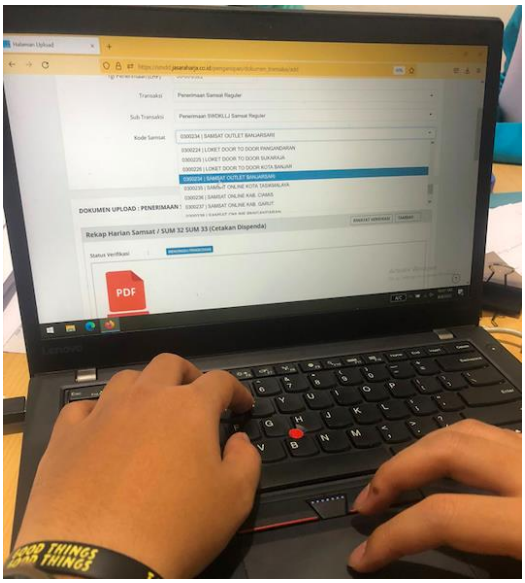


LAMPIRAN 3

Kegiatan Pelaksanaan Magang Membantu Mengupload Berkas







LAMPIRAN 4

Surat Keterangan Magang Dari Universitas Islam Indonesia



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Nomor : 005.228/Ket/20//Akd/V/2022
Lamp : -
Perihal : **Permohonan izin mahasiswa magang/riset**

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Jasa Raharja
Jl. Mohamad Hatta No.188a, Sukamanah, Kec. Cipedes, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46131

Assalamu'alaikum Wr Wb

Diberitahukan dengan hormat, bahwa setiap mahasiswa sebelum mengakhiri studi di Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta, diwajibkan membuat karya ilmiah yang merupakan laporan hasil magang/riset mereka di perusahaan/instansi. Sehubungan dengan itu, mahasiswa/i kami dibawah ini :

No	NIM	Nama	Jurusan
1	19211038	Muhammad Iqbal Herdiawan	Manajemen

Bermaksud untuk melakukan magang di **PT. Jasa Raharja** pada tanggal 16 Mei 2022 - 16 Agustus 2022. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu pimpinan dapat menerima dan menilai mahasiswa/i kami dalam Buku Perkembangan Pelaksanaan Magang (BPPM).

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu pimpinan, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, 30 Mei 2022
Ketua Prodi D3 Manajemen

Dra. Sri Mulyati, M.Si.