

**EVALUASI PEMBERIAN SANTUNAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
CABANG MEDAN TERHADAP PEMBERIAN SANTUNAN KECELAKAAN  
LALU LINTAS JALAN.**

**SKRIPSI**

Oleh:

**EKA LEVIANA**

NIM 55154033

**Program Studi**

**ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

**EVALUASI PEMBERIAN SANTUNAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
CABANG MEDAN TERHADAP PEMBERIAN SANTUNAN KECELAKAAN  
LALU LINTAS JALAN.**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

**EKA LEVIANA**

NIM 55154033

**Program Studi**

**ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

**PERSETUJUAN**

Sksipsi Berjudul:

**EVALUASI PEMBERIAN SANTUNAN PT JASA RAHARJA CABANG MEDAN  
TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

Oleh :

**EKA LEVIANA**

**Nim. 55154033**

**Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)**

**Pada Program Studi Asuransi Syariah**

**Medan 2019**

**Pembimbing I**

**Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid**

**NIP.196506282003021001**

**Pembimbing II**

**Aqwa Naser Daulay, M.Si**

**NIB.1100000091**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Asuransi Syariah**

**Yusrizal, SE, M.Si**

**NIP. 197505222009011006**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “**EVALUASI PEMBERIAN SANTUNAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG MEDAN TERHADAP PEMBERIAN SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN** “. Eka Leviana, NIM. 55154033 Prodi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 8 November 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Prodi Asuransi Syariah.

Medan, 17 Desember 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara.

Ketua,

Sekretaris,

**Yusrizal, SE, M.Si**

**NIP. 197505222009011006**

**Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si**

**NIP. 1100000093**

Anggota

**Dr. Aliyuddin Abdul Rasvid, Lc, MA**

**NIP. 196506282003021001**

**Aqwa Naser Daulay, M.Si**

**NIP. 1100000091**

**Zuhrinal M Nawawi, MA**

**NIP. 197608182007101001**

**Muhammad Lathief Ilhamy Nst, M.E.I**

**NIP.198904262019031007**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara Medan**

**Dr. Andri Soemitra, MA**

**NIP. 197605072006041002**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Eka Leviana

NIM : 55154033

Jurusan/ Prodi : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang  
Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh institut batal saya terima.

Medan, 05 Desember 2019  
Yang menyatakan

EKA LEVIANA

NIM: 55154033

## ABSTRAK

Eka Leviana (2019) Skripsi berjudul **Evaluasi Pemberian Santunan PT Jasa Raharja Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**. Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Bapak **Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, Ma** dan Bapak **Aqwa Naser Daulay, M.Si** sebagai Pembimbing Skripsi II.

Penelitian ini dilakukan dikantor Cabang Medan PT. Jasa Raharja (Persero) yang beralamatkan di Jl. Iskandar Muda No. 20 Ee Darat Medan. Adapun masalah realitasnya berkaitan dengan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses pemberian santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan pada PT. Jasa Raharja Cabang Medan. Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode survey, adapun alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu daftar pertanyaan wawancara yang terstruktur. Adapun hasil dalam penelitian ini adalah kebijakan evaluasi pemberian santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan pada PT. Jasa Raharja Cabang Medan dalam wawancara ini sudah sesuai, pelaksanaan menurut Pegawai Jasa Raharja 100% sedangkan menurut masyarakat terlaksana hanya 75% dalam kebijakan yang diberikan PT. Jasa Raharja, masih ada masyarakat yang kurang mengerti atau mengetahui tentang proses pemberian santunan terkhususnya pada masyarakat pedesaan. Kemudian dalam monitoring evaluasi pemberian santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan pada PT. Jasa Raharja Cabang Medan dalam wawancara ini sudah sesuai dalam pelaksanaan menurut Pegawai Jasa Raharja 100% sedangkan menurut masyarakat terlaksana 75% dinilai kurang terlaksana dengan baik. Dan begitu juga dengan Implementasi dalam wawancara ini sudah sesuai, pelaksanaan menurut Pegawai Jasa Raharja 100% sedangkan menurut masyarakat terlaksana hanya 65% jadi di simpulkan perlu adanya perbaikan dalam hal, walaupun hasil evaluasi pemberian santunan itu sudah sesuai atau sudah memadai. Perlu adanya peningkatan evaluasi pemberian santunan, walaupun pemberian santunan sudah memadai masih terdapat hal-hal yang harus di perkuat.

**Kata Kunci** : Pelaksanaan, Kebijakan, Monitoring, Implementasi

## KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakkatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pemberian Santunan Pt Jasa Raharja (Pesero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.”** Ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya, yang di susun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Tidak lupa shalawat berangkaian salam dihadirkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, semoga penulis serta pembaca selalu berada di dalam naungansafa'atnya hingga akhir zaman nanti. Aamiin Yaa Robbal'alamin,

Dalam kesempatan ini dengan segala kehormatan penulis mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang tercinta dengan ucapan beribu-ribuh terimakasih terkhususnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, yaitu ayahanda tercinta Umar dan Ibunda tersayang Nursiah atas do'a, kasih sayang, dukungan, motivasi dan materi yang tak pernah putus sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai sarjana. Semoga Allah memberikan balasan yang tak terhingga dengan surga-Nya yang mulia.
2. Untuk saudara saya, Mbak Sri Hidayati beserta keluarga dan Mbak Serka Ade Irma beserta keluarga, serta adik saya tercinta Evi Wulandari yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, serta doa tak pernah putus sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun dari segi materi dan proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, atas bimbingan dan dorongan, motivasi serta perhatiannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. BapakDr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Yusrizal SE, M Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Asuransi Syariah UIN Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, Ma sebagai selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Aqwa Naser Daulay, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pegawai Asuransi Syariah yang telah mendidik penulis selama menjalankan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam UIN Sumatera Utara Medan.
7. Bapak Ganis Indra Setyawan selaku kepala Pimpinan Medan dan beserta pegawai PT. Jasa Raharja yaitu (Bapak Rudi Ardiansyah, S.SOS, MM selaku penanggung jawab SAMSAT Medan Selatan, Bapak Jenisus Romadoni, SE selaku mobile Service atau dibidang Pelayanan Cabang Medan, Bapak Erianto, SE dan Bapak Muhammad Asman Siregar, selaku PJ Pelayanan atau dibidang Pelayanan

Cabang Medan yang memberikan dukungan , motivasi dan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Untuk yang tersayang penulis ucapkan kepada kakak yang banyak membantu dan mendoakan saya Purnama Ramadani SE dan Sareni SE memberikan dukungan, motivasi dan semangat sehingga menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Yang tersayang penulis ucapkan kepada sahabat asrama MJB UINSU yang seperti keluarga sendiri yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasinya ( Mimi Larasati Spd, Misnaini SE, Mela Nurwansya Amd, Eva Darmayanti Spd, Bunga Novitasari Amd, Mariatun Jalila , Ayu Agustina Spd, Widia Ningsi Simanjuntak Spd dan lain-lainnya yang tidak bisa saya sebut satu persatu) yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa..
10. Yang tersayang penulis ucapkan kepada sahabat Girl Squad yang seperti keluarga sendiri yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasinya yaitu: Ismaidar, Junita Nasution, Risky Novasubaria Marpaung, Ema Malini yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa. Dan seluruh teman-teman Asuransi Syariah stambuk 2015 terkhusus Asuransi Syariah “A”, yang telah bersama-sama berjuang dan banyak memberikan semangat yang luar biasa.
11. Yang tersayang penulis ucapkan kepada adik-adik sekamar asrama MJB UINSU yang seperti keluarga sendiri yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, dan sudah banyak saya reportkan selama ini yaitu Puan, Nanda, Ema, Dinda yang telah memberikan semangat yang luar biasa.
12. Yang tersayang penulis ucapkan kepada Vina Sulistiana Dewi Sembiring SE, dan Laura yang seperti keluarga sendiri yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, dan yang sudah banyak saya reportkan selama ini. Dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Yang tersayang penulis ucapkan kepada keluarga besar KSPMS Golden UINSU yang seperti keluarga sendiri yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi nya dan tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu, yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa.
14. Yang tersayang penulis ucapkan kepada keluarga besar HMJ Asuransi Syariah yang seperti keluarga sendiri yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi nya dan tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu, yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa.
15. Yang tersayang penulis ucapkan kepada sahabat “BFF” yang seperti keluarga sendiri yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi nya yaitu: Riki Fitriana, Sri Wahyuni Spd, Marwah Ritonga SE, Mahrum SE, Sahara Harahap, Emi Malina SE yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa. Dan seluruh teman-teman terkhusus KKN 29 Kec. Medan Labuhan, Kelurahan Sei Mati yang telah bersama-sama berjuang dan banyak memberikan semangat yang luar biasa.

Medan, 05 November 2019

Penulis

**EKA LEVIANA**

**NIM:55154033**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Teori Pemberian Santunan .....	7
1. Pengertian Santunan .....	7
2. Jenis-Jenis Santunan.....	7
B. Teori Evaluasi .....	13
1. Pengertian Evaluasi .....	13
2. Evaluasi Santunan Dalam Perspektif Islam .....	13
C. Teori Asuransi Syariah .....	17
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	17
2. Jenis-Jenis Asuransi Syariah .....	21
3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah.....	22
D. Kajian Terdahulu .....	23
E. Karangka Teori .....	26
F. Karangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	29

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Sumber dan Objek Penelitian .....	29
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data .....	34

**BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
B. Temuan Penelitian .....	56
C. Hasil Penelitian.....	66

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Besaran Jumlah Nilai Dana Santunan PT. Jasa Raharja .....	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Korban dan Jumlah Santunan Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Medan Tahun 2014-2018 .....	3
Tabel 2.1 Karangka Berpikir .....	3
Tabel 3.1 Subjek Informan Penelitian Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.....	32
Tabel 3.2 Pengukuran Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan .....	37
Tabel 3.3 Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Kebijakan Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.....	38
Tabel 3.4 Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Monitoring Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan .....	41
Tabel 3.5 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Monitoring Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.....	42
Tabel 3.6 Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Implementasi Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.....	43
Tabel 3.7 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Implementasi Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.....	44
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Tanggapan Responden Pegawai jasa Rahaja Tentang Kebijakan .....	57

Tabel 4.2 Hasil Wawancara Tanggapan Responden Pegawai jasa Rahaja Tentang Monitoring .....	58
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Monitoring .....	59
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Tanggapan Responden Pegawai jasa Rahaja Tentang Implementasi .....	61
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kebijakan .....	62
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Wawancara Tanggapan Responden Pegawai jasa Rahaja Tentang Kebijakan, Monitoring, Implementasi .....	63
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Wawancara Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kebijakan, Monitoring, Implementasi .....	64
Tabel 4.8 Kesimpulan Hasil Rekapitulasi Wawancara Tanggapan Responden Pegawai jasa Rahaja Tentang Kebijakan, Monitoring, Implementasi .....	64
Tabel 4.9 Kesimpulan Hasil Rekapitulasi Wawancara Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Monitoring, Implementasi .....	65
Tabel 4.10 Kesimpulan Hasil Kombinasi Rekapitulasi Wawancara Tanggapan Responden Pegawai jasa Rahaja dan Masyarakat Tentang Kebijakan, Monitoring, Implementasi .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Karangka Berpikir .....	27
Tabel 4.1 Logo Perusahaan .....	48
Tabel 4.2 Struktur Perusahaan .....	52

## LAMPIRAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi adalah salah satu kebutuhan masyarakat. Karena transportasi digunakan sebagai alat untuk memudahkan kegiatan masyarakat sehari-hari. Hal ini menyebabkan transportasi itu sangat dibutuhkan sebagai penunjang kegiatan masyarakat sehari-hari. Aktifitas transportasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia relatif padat, khususnya di kota Medan. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi. Mayoritas penduduk kota Medan adalah pendatang, baik itu pekerja maupun pelajar. Sehingga menjadi sebuah peningkatan perekonomian dan kesejahteraan, yang membuat tingkat mobilitas akan meningkat pula, baik orang maupun barang. Begitupun dengan risiko, baik itu risiko dari diri sendiri ataupun dari orang lain.

Setiap orang mempunyai masalah yang tidak diinginkan saat menjalankan kehidupan sehari-hari, kapan itu akan terjadi semua tidak ada yang tahu dan mempunyai risiko. Risiko dapat diartikan sebagai suatu keadaan ketidakpastian, dimana jika terjadi suatu keadaan yang tidak dikehendaki dapat menimbulkan suatu kerugian. Risiko yang selalu terjadi yaitu resiko kecelakaan maka setiap warga negara harus mendapatkan perlindungan terhadap kerugian yang dideritanya. Resiko yang selalu terjadi berupa luka-luka, luka tetap dan meniggal dunia. PT. Jasa Raharja (Persero) adalah suatu perusahaan badan usaha milik Negara (BUMN) di bawah pembinaan kementerian keuangan Republik Indonesia, pada pelaksana tugas dan tanggung jawab yang bergerak di bidang asuransi yaitu asuransi sosial dan asuransi wajib. Dipercayakan untuk mengelolah undang-undang.<sup>1</sup>

Penyelesaian bidang pelaksanaan pemberian santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran pemberian santunan ke pada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan bagaimana peristiwa yang terjadi kepada korban ahli waris yang mempunyai hak atas santunan ini. Mengingat luasnya pemberian santunan yang luas diberikan oleh PT. Jasa Raharja (Persero)

---

<sup>1</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence*, (Jakarta: PT Gramedia, 2017), h.358.

kepada masyarakat, serta adanya waktu ketetapan yang harus dicapai dalam penyelesaian santunan terpadu yang dilaksanakan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik apabila hanya ditangani petugas kolektor cabang/perwakilan saja. Maka dari itu semua pegawai dan pihak Samsat yang ada dimanapun mereka saling membatu terhadap penyelesaian pemberian santunan terhadap masyarakat yang ingin memerlukan bantuan.

**Tabel .1.1**

**Besaran Jumlah Nilai Dana Santunan PT. Jasa Raharja (Persero)**

No.	Sifat Cedera	Undang-Undang. No. 33/1964 Pmk No.37/2008		UU. No. 34/1964 Pmk. No.36/2008
		Darat & Laut	Udara	
1.	Meninggal dunia	Rp. 50.000.000	Rp. 50.000.000	Rp. 50.000.000
2.	Biaya luka-luka	Rp. 20.000.000	Rp. 25.000.000	Rp. 20.000.000
3.	Biaya cacat Tetap	Rp. 50.000.000	Rp. 50.000.000	Rp. 50.000.000
4.	Biaya kubur	Rp. 4.000.000	Rp. 4.000.000	Rp. 4.000.000
5.	P3K	Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000
6.	Ambulan	Rp. 500.000	Rp. 500.000	Rp. 500.000

*Sumber: PT. Jasa Raharja cabang Medan.*

Pemerintah dalam hal ini turut memberikan perhatian serta kontribusi dalam menjaga jiwa setiap warga Negeranya. Sebagai bentuk perhatian pemerintah, maka pemerintah mendirikan suatu perusahaan asuransi. Pemerintah yang membantu masyarakat dalam mengurangi risiko yang muncul dalam berkendara. PT. Jasa Raharja (Persero) adalah suatu perusahaan badan usaha milik Negara (BUMN) di bawah pembinaan kementerian keuangan Republik Indonesia, pada pelaksana tugas dan tanggung jawab yang bergerak di bidang asuransi yaitu asuransi sosial dan asuransi wajib. Dalam undang-undang No. 33 Tahun 1964 menjelaskan tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan undang-undang No.34 Tahun 1964 menjelaskan tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan lalu lintas jalan.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence*, (Jakarta: PT Gramedia, 2017), h.358.

Penyelesaian pemberian santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran pemberian santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan, seperti kecelakaan laut, udara, dan darat. sejarah panjang usaha Peransuransian di indonesia, tidak dapat dilepaskan dari eksistensi dan kehadiran PT. Jasa Raharja (Persero) yang mendapat tugas dari pemerintah untuk menyelenggarakan peransuransian.

Pengguna transportasi sudah sepantasnya mendapat perlindungan, salah satunya melalui asuransi yang sudah di tetapkan oleh pemerintah yaitu asuransi PT. Jasa Raharja (Persero). Pemerintah melindungi masyarakat dari kerugian akibat kecelakaan lalu lintas, melalui PT. Jasa Raharja (persero) santunan di berikan kepada anggota masyarakat yang mengalami kecelakaan atau musibah saat menggunakan kendaraan bermotor. Untuk mempermudah penanganan pemberian bantuan terhadap korban kecelakaan. Agar masyarakat yang tertimpah musibah terasa terbantu dengan pemberian dana santunan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja (Persero) secara undang-undang. Adapun rekapitulasi jumlah korban dan jumlah santunan kecelakaan lalu lintas di kota Medan pada tahun 2018 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Jumlah Korban dan Jumlah Santunan Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Medan Tahun 2018**

Tahun	Tipe	Pembagian	Jumlah
	Meniggal Dunia	Korban	255
		Dana santunan	Rp. 13.325.000.000
2	Luka-Luka	Korban	1.406
		Dana santunan	Rp. 19.595.162.730
1	Cacat Tetap	Korban	5
		Dana santunan	Rp. 583.920.000
8	Penguburan	Korban	5
		Dana santunan	Rp. 28.000.000

Ambulan	Korban	1
	Dana santunan	Rp. 10.123.000
P3K	Korban	75
	Dana santunan	Rp. 100.239.320
Total	Korban	1.747,00
	Dana santunan	Rp. 33.642.445.050

*Sumber Data: PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Medan TK. 1.*

Biaya yang dikeluarkan pada Tahun 2018 oleh PT. Jasa Raharja (Persero) terbagi dalam kategori meninggal dunia terdapat 225 korban, luka-luka sebanyak 1.406 korban, cacat tetap sebanyak 5 korban, penguburan sebanyak 5 korban, ambulans sebanyak 1 korban, dan P3K sebanyak 75 korban. Selain itu, dapat dilihat bahwa jumlah korban kecelakaan yang mendapatkan dana santunan asuransi oleh PT. Jasa Raharja (Persero) mengalami peningkatan. Hal ini diimbangi dengan penyaluran dana sumbangan yang diberikan terhadap korban, baik korban meninggal dunia, luka-luka, maupun cacat tetap.

Untuk itu, PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki tanggung jawab peran yang lebih besar lagi setiap tahunnya dalam menyalurkan dana santunan. Sebagai jaminan pertanggungjawaban kepada korban kecelakaan atau ahli waris saat lalu lintas di jalan. Pemerintah kota Medan terus melakukan upaya untuk menangani korban kecelakaan lalu lintas, melalui mekanisme pemberian jaminan sosial (santunan) berupa asuransi kecelakaan sebagai implementasi dari undang-undang No. 33 & 34 Tahun 1964 tentang dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.

Pada faktanya, dalam pemberian santunan dari PT. Jasa Raharja (Persero) kepada beberapa masyarakat bahwasanya ada yang mengeluh atas adanya persyaratan/prosedur yang ada dirasa sangat menyulitkan para korban kecelakaan lalu lintas jalan. Terutama membuat surat keterangan laporan kecelakaan dan berhubungan dengan pihak kepolisian yang diminta oleh perusahaan PT. Jasa Raharja (persero) cabang Medan. Sehingga memperlambat pemberian santunan yang diberikan, karena masyarakat kurang paham tentang hal itu dan ada juga

masyarakat kurang mengetahui adanya besaran santunan asuransi yang di berikan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang jaminan sosial bagi korban kecelakaan lalu lintas, yang dikelola oleh PT. Jasa Raharja (Persero). Adapun judul penelitian yang ditetapkan ialah **“Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas penyusun mempunyai rumusan masalah ialah Bagaimana Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Dari uraian latar belakang di atas adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam melaksanakan penelitian ini ialah untuk mengetahui Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

### **b. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian mengenai Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan”, antara lain :

#### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau informasi dalam mendukung penelitian selanjutnya tentang pemberian santunan asuransi. Serta untuk mengkaji “Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan” dan mengkaji upaya meningkatkan “Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

## 2. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan”.

## 3. Bagi Pihak Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa asuransi syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas islam Negeri Sumatera Utara, dalam hal berkaitan dengan Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan”.

## 4. Bagi Pihak lain

Diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan tambahan bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **A. Teori Pemberian Santunan**

##### **1. Pengertian Pemberian Santunan**

Santunan dapat diartikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa santunan adalah suatu pemberian bantuan berupa sumbangan dana atau uang sebagai pengganti kerugian karena kecelakaan, kematian, dan sebagainya. Menurut undang-undang No. 34 Tahun 1964 Jo PP No. 18 Tahun 1965, korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan. Serta setiap orang atau mereka yang berada di dalam pengemudi kendaraan bermotor yang menyebabkan kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.<sup>3</sup>

Santunan adalah bantuan, sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Namun demikian, mengingat pelaksanaan UU No. 33/1964 jo, PP No.17/1965 maupun UU No. 34/1964 jo, PP No.18/1965 mengandung fungsi dan tujuan sosial yakni memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat dari risiko menderita kerugian akibat kecelakaan, maka adalah lebih tepat jika pembayaran dana kepada korban/ahli waris korban kecelakaan tersebut menggunakan kata “santunan”.. Santunan adalah sejumlah uang yang akan dibayarkan kepada korban atau ahli waris korban yang dananya dihimpun dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) menurut UU . 34/1964 jo, PP No.18/1965.<sup>4</sup>

##### **2. Jenis-Jenis Santunan**

Setiap korban kecelakaan lalu lintas yang berada dalam jaminan pertanggung jawaban berdasarkan UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 dan UU No. 34/1964 jo. PP No. 17/1965, diberi hak atas suatu pembayaran santunan yang terbagi menjadi beberapa jenis santunan sebagai berikut :

---

<sup>3</sup> <https://www.finansialku.com>, *Santunan jasa raharja* ,diakses tanggal 10/05/2019.

<sup>4</sup> Buku Panduan Jasa Raharja, *Manual Administrasi dan Standar Prosedur Operasional*, h.12.

- a. Santunan meninggal dunia
- b. Santunan luka-luka
- c. Santunan cacat tetap
- d. Santunan penguburan

#### **A. Santunan Meninggal Dunia**

Dalam hal korban meninggal dunia yang di akibatkan karena kecelakaan lalu lintas, kepada ahli waris korban diberikan dana santunan meninggal dunia, dan biaya perawatan/pengobatan sebelum meninggal dunia jika ada dan jumlahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pengajuan santunan meninggal dunia berlaku ketentuan sebagai berikut:<sup>5</sup>

1. Jaminan santunan meninggal dunia berlaku apabila kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan dimiliki oleh dokter yang merawat korban atau berdasarkan pendapat dokter konsultan perusahaan.
2. Kewenangan untuk memastikan bahwa kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan dimiliki oleh dokter yang merawat korban atau berdasarkan pendapat dokter konsultan perusahaan.
3. Sekalipun kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan tetapi kematian korban terjadi setelah lewat dari 365 hari sejak terjadinya kecelakaan. Maka kematian korban tersebut tidak dijamin dan tidak dapat dibayarkan santunan meninggal dunia.

#### **B. Santunan Luka-Luka**

Dapat dipastikan bahwa kegiatan yang dilaksanakan untuk menyembuhkan korban dari cedera akibat kecelakaan adalah kombinasi dari tindakan perawatan dan tindakan pengobatan. Tidak mungkin korban hanya diberi perawatan tanpa diberi pengobatan dan tidak mungkin pula korban hanya diberi pengobatan tanpa diberi perawatan. Oleh karena itu, untuk selanjutnya dalam manual administrasi ini, kegiatan untuk menyembuhkan korban tersebut sebagai perawatan /pengobatan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *Ibid*, h. 25

<sup>6</sup> *Ibid*, Hal.36.

Dalam pengajuan santunan luka-luka berlaku ketentuan sebagai berikut ;<sup>7</sup>

1. Biaya yang dijamin (mendapatkan penggantian) adalah biaya perawatan/pengobatan medis yang dilaksanakan di fasilitas kesehatan dalam rangka penyembuhan cedera yang diberikan korban sebagai akibat langsung dari kecelakaan mulai dari hari pertama terjadinya kecelakaan selama waktu paling lama 365 hari.
2. Sepanjang tindakan perawatan/pengobatan diberikan kepada korban dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan. Maka biaya perawatan/pengobatan tersebut dijamin sekalipun kuitansinya diterbitkan dan/ atau diajukan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan.
3. Sekalipun tindakan perawatan/pengobatan korban dalam rangka penyembuhan cedera yang diderita sebagai akibat langsung dari kecelakaan tetapi tindakan perawatan/pengobatan korban dalam rangka penyembuhan cedera yang diderita sebagai akibat langsung dari kecelakaan tetapi tindakan perawatan/pengobatan tersebut diberikan kepada korban setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan. Maka biaya perawatan/pengobatannya tidak dijamin dan tidak dapat diberikan penggantian. Pengecualian terhadap ketentuan ini hanya berlaku untuk biaya operasi pencabutan plate/pen/screw/wire sebagaimana diatur.
4. Mengacu kepada peraturan Menteri Kesehatan RI, fasilitas kesehatan adalah fasilitas yang memiliki izin untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan. Yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dan masyarakat yang meliputi yang meliputi :
  - a. Fasilitas Kesehatan tingkat Pertama, berupa:
    1. Puskesmas atau yang setara
    2. Praktik Dokter
    3. Klinik pertama atau yang setara dan
    4. Rumah Sakit Kelas D pratama atau yang setara.
  - b. Fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan, berupa:
    1. Klinik Utama atau yang setara

---

<sup>7</sup> *Ibid*, Hal.38

2. Rumah Sakit Umum dan
  3. Rumah Sakit Khusus.
5. Termasuk yang mendapatkan penggantian adalah biaya ambulan dari tempat kecelakaan menuju fasilitas kesehatan yang memberikan pertolongan pertama kepada korban dan biaya ambulan dari suatu fasilitas kesehatan menuju fasilitas kesehatan rujukan. Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya ambulan berikut nilai pergantian yang dapat diberikan diatur tersendiri dengan keputusan direksi.
  6. Penggantian biaya pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) menggunakan manfaat tambahan sesuai Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku dan diatur tersendiri dengan keputusan Direksi.
  7. Selain biaya perawatan/pengobatan secara medis, biaya perawatan/pengobatan alternatif (non medis) dapat diberikan penggantian dengan ketentuan sebagai berikut:
    - a. Apabilah mendapat rekomendasi dari dokter yang merawat korban. Maka diberikan penggantian dengan 100% sampai batas nilai maksimum santunan luka-luka.
    - b. Biaya perawatan/pengobatan alternatif dapat diberikan penggantian apabila korban sebelumnya pernah mendapatkan perawatan medis. Penggantian biaya perawatan/pengobatan alternatif adalah maksimum 25% dari seluruh biaya perawatan/pengobatan alternatif yang telah dibayarkan. Biaya perawatan/pengobatan alternatif dijumlahkan dengan biaya perawatan/pengobatan medis, secara keseluruhannya tidak boleh melebihi batas maksimum santunan luka-luka.

### **C. Santunan Cacat Tetap**

Dalam hal korban menderita cacat tetap, dibayarkan dana santunan cacat tetap dan biaya perawatan sebelumnya. Besar dan jumlah dana santunan cacat tetap didasarkan kepada persentase tingkat cacat tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pengajuan santunan cacat tetap berlaku ketentuan sebagai

berikut:<sup>8</sup>

1. Cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang merupakan akibat langsung dari kecelakaan.
2. Cacat tetap yang dijamin adalah cacat tetap yang berdasarkan penetapan oleh dokter terjadi/timbul dalam kurun waktu 365 hari sejakkecelakaan. Perlu digarisbawahi bahwa pengajuan santunan cacat tetap tidak harus menunggu 365 hari sejak tanggal kecelakaan.
3. Cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang bersifat menetap dan tidak dapat dipulihkan/disembuhkan kembali untukselama-lamanya.
4. Cacat tetap dibagi menjadi 2 (dua) kategori sebagai berikut:

- a. Cacat Tetap Fisik

Dalam anggota badan yang cacat tidak lagi berada di tempatnya semula pada badan korban,baik yang di karenakan tercabut/terlepas pada waktu kecelakaan maupun yang dikarenakan amputasi atau pengangkatan organ tubuh yang dilakukan dokter dalam rangka menyelamatkan nyawa korban.“Cacat Tetap Fisik” sudah dapat dipastikan sebagai cacat tetap dan tidak perlu menunggu sampai perawatan luka pada anggota badan yang cacat selesai.<sup>9</sup>

- b. Cacat Tetap Fungsi

Pada anggota badan yang cacat masih berada di tempatnya semula pada badan korban tetapi anggota badan tersebut mengalami penurunan fungsi dibandingkan dengan fungsinya pada keadaan normal. Cacat tetap fungsi hanya dapat ditetapkan setelah perawatan/pengobatan anggota badan yang bersangkutan selesai dilaksanakan, dan dokter menetapkan bahwa anggota badan tersebut mengalami penurunan fungsi untuk selama-lamanya, dan tidak ada lagi upaya penyembuhan yang dapat memperbaiki penurunan fungsi yang telah terjadi. Cacat tetap yang hanya terkait dengan faktor estetika (kecantikan/keindahan) tidak dijamin sesuai ketentuan PP No.

---

<sup>8</sup>*Ibid*, Hal.46.

<sup>9</sup>*Ibid*, Hal.47.

17/1965 dan PP No. 18/1965, misalnya bekas luka pada kulit yang tidak dapat hilang, bekas luka pada kepala sehingga rambut tidak dapat tumbuh kembali dan sebagainya.<sup>10</sup>

#### **D . Santunan Penguburan**

Ketentuan jaminan biaya penguburan sesuai ketentuan Pasal 10 ayat 2 huruf (d) PP No. 17/1965 dan PP No.18/1965 disebutkan bahwa<sup>11</sup> “dalam hal korban meninggal dunia tidak mempunyai ahli-waris, kepada yang menyelenggarakan penguburannya diberikan penggantian biaya-biaya penguburan. ” Dalam pelaksanaannya jaminan biaya penguburan berlaku bagi korban dengan kondisi sebagai berikut:

1. Korban yang diketahui identitasnya namun berdasarkan hasil penelitian korban diyakini tidak mempunyai ahli waris, baik janda/dudanya, anaknya maupun orang tuanya, termasuk tidak mempunyai orang yang dapat dipersamakan sebagai anak yang sah atau sebagai orangtua yang sah.
2. Korban yang sampai dengan pelaksanaan penguburannya, belum diketahui identitasnya (Mr/s.X).
3. Korban yang ahli warisnya diketahui pergi meninggalkan domisilinya dalam keadaan hidup, tetapi pada saat pengajuan santunan, ahli waris tersebut sama sekali tidak diketahui keberadaannya dan sama sekali tidak dapat dihubungi.
4. Korban yatim piatu yang tinggal di panti asuhan yang dikelola oleh yayasan/lembaga sosial lainnya dan korban tidak mempunyai istri/suami yang sah dan/atau anak yang sah.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, Hal.50.

<sup>11</sup> *Ibid*, Hal.53.

## **B. Teori Evaluasi**

### **1. Pengertian Evaluasi**

Kata evaluasi berasal dari Bahasa Inggris *evaluation* yang mengandung kata dasar *value* “nilai”. Kata *value* atau nilai dalam istilah evaluasi berkaitan dengan keyakinan bahwa sesuatu hal itu baik atau buruk, benar atau salah, kuat atau lemah, cukup atau belum cukup, dan sebagainya. Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu proses mempertimbangkan suatu hal atau gejala dengan mempergunakan patokan-patokan tertentu yang bersifat kualitatif, misalnya baik tidak baik, kuat lemah, memadai tidak memadai, tinggi rendah, dan sebagainya.<sup>12</sup>

Menurut Suchman memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.<sup>13</sup> Sedangkan menurut Djaali dan Pudji mengemukakan bahwa pengertian evaluasi adalah proses memperhitungkan sesuatu yang berlandaskan kriteria atau tujuan yang sudah ditetapkan yang selanjutnya diiringi dengan pengambilan keputusan atas obyek yang dievaluasi.<sup>14</sup>

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu proses penentuan tentang kualitas suatu objek atau aktivitas dengan melibatkan pertimbangan nilai berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan, selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan, dianalisis dan ditafsirkan secara sistematis.

### **2. Evaluasi Santunan Dalam Perspektif Islam**

Dalam perspektif Islam, kesadaran bahwa manusia merupakan makhluk yang diciptakan sebagai hamba semata-mata mengabdikan diri kepada Allah Swt. Dan dalam waktu yang sama juga sebagai khalifah yang mendapatkan amanah untuk mengelola suatu perusahaan, meraih keselamatan dan kemaslahatan dunia dan akhirat adalah keyakinan yang melandasi semua perilaku

---

<sup>12</sup>Ajat Rukajat, *Teknik Evaluasi Pembelaaran*, (Deepublish; Yogyakarta), 2018, h.7

<sup>13</sup>Maskur, *Manajemen Humas Teori dan Aplikasi*, (CV Budi Utama; Yogyakarta), 2019, h.70

<sup>14</sup> <https://www.pahlevi.net/pengertian-evaluasi/> diakses pada pukul 20.15 WIB. tanggal 10/05/2019.

dan aktivitas manusia<sup>15</sup>. Dalam islam memberikan santunan kepada orang yang membutuhkan bantuan. Hanya saja dalam pemberian santunan tersebut mengedepankan faktor kejujuran dan menjauhi penipuan, secara islam harus transparan dan adil . Selain itu metode yang dipakai dalam santunan atau asuransi sosial tidak bertentangan dengan pandangan islam.

Santunan adalah suatu pemberian bantuan berupa sumbangan dana atau uang sebagai pengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya. Sebagaimana yang difirmankan Allah dalam Surah Al Maidah, ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ  
الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن  
صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعَدْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ٢

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.*<sup>16</sup>

Hal ini berhubungan dengan memberi dan diberi, yakni menyantuni dan disantuni. Hendaknya sebagai manusia senantiasa memberi kepada individu lain sekecil apapun itu sesuai kemampuan dan memberi dengan ikhlas karena Allah. Karakteristik evaluasi santunan dalam perspektif islam. Dalam kajian evaluasi

<sup>15</sup> Ahmat fatah Yasin, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Malang;UIN-Maliki Press,2011,hal.99

<sup>16</sup> Syaamil Qur’an, *Al-quran Terjemahan oleh Lajnah Pentashin Mushaf*, Surah Al Maidah, ayat 2 ,2007.hlm.106

santunan harus mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang diilhami dari shifatul anbiyaa' atau sifat-sifat para nabi. Sifat-sifat tersebut, yaitu :

#### 1. Shiddiq (Jujur)

Shiddiq artinya benar dan jujur. Sifat jujur merupakan sifat yang paling utama yang harus ada di setiap insan maupun dari pihak perusahaan. Sifat shiddiq ini mengajarkan kepada setiap insan untuk selalu berlaku benar, baik berlaku benar dalam perbuatan dan benar dalam setiap perkataannya. Pihak perusahaan harus jujur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat yang mengeklaim atau masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan yang dilandasi dengan keinginan agar orang lain mendapatkan kebaikan dan kebahagiaan sebagaimana ia menginginkannya. Dengan menjelaskan apa adanya mengenai santunan yang di berikan tersebut tanpa menambah atau mengurangi.

Sifat shiddiq harus dimiliki oleh seorang pemimpin, seorang pemimpin harus senantiasa berperilaku benar dan menyangkut kepercayaan jika pihak lembaga tersebut jujur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya maka pihak masyarakat berhak untuk meminta haknya, ketika mengalami kecelakaan lalu lintas jalan.

#### 2. Amanah (Tanggung Jawab atau Terpercaya)

Amanah artinya bertanggung jawab atau dapat dipercaya, amanah bisa juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Di antara nilai-nilai yang terkait dengan kejujuran adalah amanah, mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) masyarakat yang diberikan kepadanya, karena setiap orang harus bertanggung jawab terhadap jabatan dan pekerjaan atau usahanya. Begitu juga dalam memberikan santunan asuransi tersebut kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Dengan demikian kepercayaan masyarakat tetap tinggi dan terpelihara. Dan Allah menyebutkan sifat orang-orang mukmin yang beruntung adalah yang dapat memelihara amanat yang diberikan kepadanya.

Allah Swt berfirman dalam Qs. Al-Mu'minun :8 sebagai berikut :

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِنِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رُءُوفُونَ ۝

Artinya: “Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya”.<sup>17</sup>

Dalam mengelolah suatu perusahaan atau organisasi sifat amanah adalah salah satu sifat untuk mendapatkan kemitraan dari pihak lain. Sumber daya insani yang amanah adalah sumber daya insani yang dapat mengelola suatu perusahaan yang sesuai dengan ketentuan atau bahkan melebihi SOP. Suatu organisasi yang amanah itu akan bekerja dengan sungguh-sungguh karena insan yang amanah itu mendirikan prinsip bahwa apapun perbuatan yang kita lakukan akan kita pertanggung jawabkan di akhirat nanti di hadapan Allah Swt.

### 3. Tabligh (Transparan)

Perusahaan yang bersifat tabligh, akan menyampaikan sesuatu dengan benar atau bernilai dengan pernyataan yang tepat dan tidak mengurangi atau menambah sesuatu perkataan yang hendak dikatakan. Dan sangat penting diciptakan dalam suatu perusahaan karena harus ada kejelasan informasi pada setiap bidang organisasi, agar memudahkan setiap pekerjaan dalam mengerjakan pekerjaannya. Suatu pimpinan perusahaan harus memiliki sifat tabligh karena harus menyampaikan sesuatu dengan benar dan harus bernilai atau mampu berkomunikasi dengan lancar dan benar. Pimpinan perusahaan wajib memberitahukan apa saja yang diketahuinya untuk pembelajaran bagi karyawan-karyawan yang lainnya.

### 4. Menepati Janji

Dalam organisasi atau suatu perusahaan harus melakukan sesuai dengan perjanjian-perjanjian yang mereka buat diawal ketika mengajukan klaim asuransi sosial. Sebagaimana firman Allah Swt memerintahkan agar setiap orang yang beriman dapat memenuhi perjanjian dengan Allah Swt dan dengan sesama manusia, sesuai dengan firman-nya di dalam Al-Quran surat Al-Maidah (5) ; 1 :

---

<sup>17</sup>Ibid. QS. Al-Mu'min ayat 8. Hlm.432

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ ٱلْأَنْعَامِ ٱلْأَمَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحَلِّي  
ٱلصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ ٱللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ١

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya*”.<sup>18</sup>

Jadi suatu perusahaan harus menempati janji yang sudah di buat dalam UU yang berlaku kepada masyarakat yang mengeklaim.

## C .Teori Asuransi Syariah

### 1. Pengertian Asuransi Syariah

Secara umum, asuransi berarti “jaminan”. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kata, asuransi” dipadankan dengan kata pertanggungan”. Keberadaan asuransi syaria“ah di indoneia saat ini tidak dilarang oleh undang-undang yang berlaku. Secara terminologi asuransi syariah adalah tentang tolong menolong dan secara umum asuransi adalah sebagai salah satu cara untuk mengatasi terjadinya musibah dalam kehidupan, di mana manusia senantiasa dihadapkan pada kemungkinan bencana yang dapat menyebabkan hilangnya atau berkurangnya nilai ekonomi seseorang baik terhadap diri sendiri, keluarga, atau perusahaan yang diakibatkan oleh meninggal dunia, kecelakaSan, sakit, dan usia tua.<sup>19</sup>

Menurut Abbas Salim, dalam bukunya memberikan definisi sebagai berikut, Asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (subtitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti. Dapat ditarik kesimpulan bahwa, orang bersedia membayar kerugian yang sedikit untuk masa sekarang, agar biasa menghadapi kerugian-

---

<sup>18</sup>Ibid , 432

<sup>19</sup> Ade Arthesa dan Endia Handiman, *Bank dan Lembaga Ke- uangan Bukan Bank*, (Jakarta: Indeks, 2006), h. 234.

kerugian besar yang mungkin terjadi pada waktu mendatang.<sup>20</sup>

Asuransi dalam sudut pandang ekonomi merupakan cara untuk mengatasi/mengurangi risiko dengan jalan memindahkan dan mengombinasikan ketidak pastian akan adanya kerugian keuangan. Menurut pandang bisnis asuransi adalah suatu perusahaan untuk mengelola menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan mendapatkan keuntungan dengan berbagi risiko di antara sejumlah nasabahnya. Dari sudut pandang sosial asuransi sebagai suatu organisasi sosial yang menerima pemindahan risiko dan mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing-masing anggota asuransi tersebut.<sup>21</sup>

Asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan diatur secara khusus di dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian yang memberikan gambaran secara lengkap tentang pengertian dari asuransi. Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian antara dua orang atau lebih, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak pasti.<sup>22</sup>

Berdasarkan beberapa definisi tentang asuransi di atas dapat dipahami bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian pertanggungan risiko antara nasabah sebagai pemegang polis dengan perusahaan asuransi. Pertanggungan risiko dilakukan dengan mengalihkan risiko yang mungkin diderita oleh nasabah pemegang polis kepada perusahaan asuransi. Dari sejumlah definisi di atas terdapat tiga unsur utama yang terdapat dalam asuransi. *Pertama*, adanya bahaya atau risiko yang dipertanggungan. *Kedua*, adanya premi pertanggungan yang dibayarkan nasabah. *Ketiga*, adanya sejumlah uang ganti kerugian atas tanggungan.

---

<sup>20</sup> Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2003), h. 1.

<sup>21</sup> Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam; Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 59.

<sup>22</sup> Tuti Rastuti, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, (Yogyakarta: Medpress Digital, 2016), h.3.

Sedangkan dalam asuransi syariah, dalam Islam dikenal dengan istilah takaful yang secara sederhana saling memikul risiko di antara sesama orang, dimana antara satu anggota dengan anggota yang lainnya menjadi penanggung atas risiko anggota lain. Saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar tolong menolong dalam kebaikan (ta'a wun) sebagaimana amanat Q.s Al-Maidah ayat 2. Setiap anggota takaful mengeluarkan dana kebajikan yang di himpun untuk digunakan menanggung resiko yang di tanggung. Asuransi syariah menawarkan produk asuransi baik asuransi jiwa (keluarga) maupun asuransi umum. Asuransi syariah beroperasi berdasarkan konsep persaudaraan yang saling menguntungkan. Takaful merupakan usaha yang menggabungkan usaha saling menguntungkan dengan usaha mencari keuntungan komersial.

Adapun pengertian asuransi syariah (*ta'min, takaful atau tadhamun*) dalam Fatwa DSN MUI Nomor 21 tahun 2002 adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *Tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat.<sup>23</sup>

Definisi asuransi syariah menurut Fatwa DSN MUI di atas terlihat sejumlah elemen penting dalam asuransi syariah. *Pertama*, adanya usaha saling tolong menolong antara anggota. *Kedua*, adanya *tabarru'* dan atau asset yang akan diinvestasikan untuk menghadapi risiko. *Ketiga*, adanya akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Berdasarkan beberapa definisi tentang asuransi di atas dapat dipahami bahwa asuransi syaria'ah berbeda dengan asuransi konvensional. Pada asuransi syaria'ah setiap nasabah sejak awal bermaksud saling menolong dan melindungi satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebajikan yang

---

<sup>23</sup> Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional, (Jakarta: PT. Intermedia, 2003), Edisi Kedua, h. 129-140. Lihat juga Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1990), Jilid IV, h. 27-28.

disebut *Tabarru'*. Sistem saling melindungi dan berbagi tanggung jawab mendorong suatu situasi di mana adanya sekelompok orang yang saling bekerja sama di antara mereka untuk mendirikan sumber dana bersama untuk menanggung risiko yang mungkin menimpa mereka. Dalam konsep asuransi syariah ini anggota asuransi secara sukarela bersama-sama berkontribusi dalam himpunan dana bersama dengan tujuan menyediakan dana tanggungan bersama apabila terjadi risiko yang menimpa anggota.

Sistem asuransi syariah menjalankan kegiatan usaha asuransinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Tidak menggunakan pengalihan resiko (*risk tranfer*) di mana tertanggung harus membayar premi, tetapi lebih merupakan pembagian resiko (*risk sharing*) di mana para peserta saling menanggung. Kemudian akad yang digunakan dalam asuransi syari'ah harus selaras dengan hukum Islam (syari'ah), artinya akad yang dilakukan harus terhindar *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), di samping itu investasi dana harus pada obyek yang *halal-thoyyibah* bukan barang haram dan maksiat.<sup>24</sup>

Akad dari sisi etimologis berarti "ikatan", "sambungan". Atau "perjanjian". Adapun menurut istilah, akad adalah perikatan ijab dengan qabul yang dibenarkan syari'at dan mendapatkan keridhaan kedua belah pihak yang bersepakat.<sup>37</sup> Berikut ini merupakan bahasan implementasi akad-akad yang digunakan dalam asuransi syari'ah, yaitu berupa akad-akad *tijarah* dan *akad tabarru*.

#### 1. Akad tabarru

*Tabarru'* secara bahasa bersedekah atau berderma. Dalam arti yang lebih luas *tabarru'* adalah melakukan sesuatu kebaikan tanpa persyaratan. Adapun secara istilah, *tabarru'* adalah mengerahkan segala upaya untuk memberikan harta atau manfaat kepada orang lain, baik secara langsung maupun masa yang akan datang tanpa adanya kompensasi dengan tujuan kebaikan dan perbuatan *ihsan*.<sup>38</sup>

---

<sup>24</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Media, 2009), h. 248.

## 2. Akad tijari

### a. Mudharabah

Ada beberapa definisi tentang *mudharabah* yang ditetapkan oleh para ualama maupun pemikir islam di antaranya Afzalur Rahman dalam bukunya *Economic Doctrines of Islam* yang menjelaskan mudharabah sebagai suatu kontrak kemitraan (*partnership*) yang berdasarkan pada prinsip bagi hasil dengan cara seseorang memberikan modalnya kepada orang lain untuk melakukan usaha (bisnis) dan kedua belah pihak membagi keuntungan atau memikul beban kerugian berdasarkan isi perjanjian bersama. Pihak pertama supplier atau pemilik modal disebut *shahibul mal* dan pihak kedua, pemakai atau pengelola atau pengusaha disebut *mudharib*.<sup>25</sup>

### b. Mudharabah musytarakah

Dalam fatwa DSN-MUI No. 50/DSN-MUI/III/2006 tentang *mudharabah musytarakah*. Dalam fatwa tersebut, *mudharabah musytarakah* didefinisikan: *mudharabah musytarakah* adalah bentuk akad mudharabah dimana pengelola (mudharib) menyertakan modalnya dalam kerja sama investasi tersebut.

## 2. Jenis-jenis Asuransi Syariah

Asuransi syari'ah saat ini dibagi menjadi dua jenis asuransi, yaitu sebagai berikut:

1. Asuransi jiwa syari'ah, yaitu menjadi asuransi syari'ah yang khusus mengelola resiko berkaitan dengan hidup atau meninggalnya seseorang. Termasuk dan tidak terbatas pada pemberian santunan apabila ada peserta yang mengalami musibah serta perencanaan keuangan peserta pada masa mendatan.
2. Asuransi umum Syari'ah, yaitu jenis asuransi syari'ah yang khusus mengelola resiko yang berkaitan dengan asset, kepentingan dan tanggung gugat seseorang atau kelompok orang.

Asuransi umum syari'ah menjadi sangat penting dalam membantu

---

<sup>25</sup> Didin Hafidhudin dan Fathurahman Djamil, *Solusi Berasuransi*, (Bandung: Salamadani, 2009), hlm.79

pengusaha kecil dalam mengantisipasi risiko-risiko yang tidak di inginkan, perusahaan asuransi umum syariah dapat memberi solusi bagi seorang pengusaha dalam mencegah jatuhnya sebuah usaha dari risiko yang mungkin terjadi.

Tujuan Asuransi jiwa adalah untuk memberikan jaminan kepada seseorang atau keluarga yang disebabkan oleh kematian, kecelakaan serta sakit. Di negara kita asuransi jiwa belum begitu terkenal (berkembang) sebab dari dulu yang maju adalah asuransi umum (asuransi kebakaran, mobil, dan lain-lain).

Berdasarkan jenis-jenis asuransi diatas, maka Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan merupakan jenis Asuransi Kerugian yang di kelompokkan ke dalam Asuransi Wajib (*Compulsory Insurance*), karena Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan merupakan asuransi yang dilaksanakan dengan adanya undang-undang dan peraturan pemerintah. Di mana peraturan mengenai Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan tersebut diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964.

### **1. Prinsip-prinsip Asuransi syariah**

Prinsip-prinsip hukum yang terdapat didalam asuransi ini, membantu menjelaskan tentang dasar-dasar kontrak asuransi. Pemahaman karakteristik prinsip-prinsip asuransi tersebut akan membantu konsumen asuransi dalam membaca dan memahami kontrak asuransi serta mendalami konsepsi hukum yang melatar belakangi kontrak asuransi pada umumnya. Prinsip-prinsip perjanjian asuransi, yaitu:<sup>26</sup>

#### **2. Prinsip Ganti Kerugian(*Indemnity*)**

Perjanjian asuransi ini bertujuan memberikan ganti terhadap kerugian yang diderita oleh tertanggung yang disebabkan oleh bahaya sebagaimana ditentukan dalam polis. Besarnya nilai ganti rugi adalah sama dengan besarnya kerugian yang diderita oleh tertanggung, tidak lebih kecuali ditentukan lain didalam undang-undang, maka suatu obyek yang telah dipertanggungkan secara penuh dalam jangka waktu yang sama, tidak dapat dipertanggungkan lagi.

---

<sup>26</sup> Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, (Bandung: Alumni Bandung, 1997), h. 42.

### 3. Prinsip Kepentingan yang Diasuransikan (*Insurable Interest*)

Berdasarkan prinsip ini, pihak yang bermaksud akan mengasuransikan sesuatu harus mempunyai kepentingan dengan barang yang akan diasuransikan . Dan agar kepentingan itu dapat diasuransikan , maka kepentingan itu harus dapat dinilai dengan uang.

### 4. Prinsip Itikad Baik yang Sempurna (*Utmost Good faith*)

Didalam perjanjian asuransi, tertanggung diwajibkan untuk memberitahukan segala sesuatu yang diketahuinya, mengenai obyek atau barang yang dipertanggungkan secara benar. Keterangan yang tidak benar atau informasi yang tidak diberikan kepada penanggung walaupun dengan itikad baik sekalipun dapat mengakibatkan batalnya perjanjian asuransi .Prinsip ini diatur dalam pasal 251. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.<sup>27</sup>

### 5. Prinsip Subrogasi bagi Penanggung (*Subrogation*)

Prinsip ini sebenarnya merupakan konsekuensi logis dari prinsip indemnity, yaitu yang hanya memberikan ganti rugi kepada tertanggung sebesar kerugian yang dideritanya. Apabila tertanggung setelah menerima ganti rugi ternyata mempunyai tagihan kepada pihak lain, maka tertanggung tidak berhak menerimanya, dan hak itu beralih kepada penanggung. Prinsip ini diatur secara tegas dalam Pasal 284 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang berbunyi: Seorang penanggung yang telah membayar kerugian sesuatu barang yang dipertanggungkan, menggantikan si tertanggung dalam segala hak diperolehnya terhadap orang-orang ketiga, berhubung dengan penerbitan kerugian tersebut, dan si tertanggung itu adalah bertanggung jawab untuk setiap perbuatan yang dapat merugikan hak si penanggung terhadap orang-orang ketiga itu.<sup>28</sup>

## D. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, mengenai penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai bahan untuk membantu

---

<sup>27</sup> Ibid, 43.

<sup>28</sup> Ibid, 44.

mendapatkan gambaran dalam berfikir, disamping untuk dapat mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk mengembangkan wawasan berfikir peneliti. Dimana peneliti mengambil beberapa penelitian sebelumnya, yaitu :

Warni dalam penelitiannya yang membahas tentang, “Tinjauan Peranan PT. Jasa Raharja (Persero) Dalam Pemberian Biaya Dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di Kota Makassar.” Dalam penelitian menjelaskan bahwa dalam pemberian santunan asuransi terhadap korban kecelakaan lalu lintas belum merata masih ada beberapa di antaranya yang tidak mendapatkan santunan, dan banyak masyarakat belum tahu tentang adanya perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero), masyarakat yang memberikan biaya dan santunan kepada setiap korban kecelakaan lalu-lintas jalan di kota Makassar. Persamaan judul ini membahas tentang pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan. Perbedaan judul terdahulu menggunakan penelitian kajian pustaka dan apakah peranan dan tanggung jawab PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pemberian biaya dan santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di kota Makassar sudah terlaksana dengan baik. Sedangkan dengan penulis ini menggunakan teknik wawancara dan sumber-sumber yang mendukung. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas hasil bukan kualitas proses.<sup>29</sup>

Aris Wahyu Berampu dalam penelitian yang membahas “Pelaksanaan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Berdasarkan Undang – Undang No. 34 Tahun 1964”. Tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan. Hasil penelitian menunjang bahwa peranan PT. Jasa Raharja (persero) berpengaruh positif terhadap pelaksanaan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pemberian santunan asuransi, dimana tujuannya agar dana santunan tersebut dapat diberikan kepada pihak yang tepat, yang sepantasnya

---

<sup>29</sup> Warni ,*Tinjauan Peranan PT Jasa Raharja Dalam Pemberian Biaya Dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di Kota Makassar*. Universitas UIN Alauddin.Makasar.2015

untuk diberikan santunan asuransi tersebut.<sup>30</sup> Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian saya, penulisan karya tulis ini lebih memaparkan mengenai Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Untuk mengetahui dari masyarakat yang mengalami kecelakaan mendapatkan pemberian santunan dari PT. Jasa Raharja dan sejauh mana pengetahuan masyarakat tentang PT. Jasa Raharja (Persero).

Ihcwani dan Arief Rifa'iH dalam penelitian ini yang membahas tentang Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja berpengaruh negatif terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan, dikarenakan tidak sesuai kenyataan prosedur yang di janjikan pihak perusahaan, sehingga membuat beberapa masyarakat merasa kecewa, tujuannya agar pihak PT. Jasa Raharja harus tepat waktu dalam memberikan biaya santunan terhadap korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan.<sup>31</sup> Sedangkan dengan penelitian saya sama-sama berjudul Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan 3 indikator yang sama. Perbedaan judul ini menggunakan dokumentasi, kuesioner, dan wawancara dan rumusan masalah yang berbeda. Sedangkan penelitian judul saya menggunakan teknik penelitian deskripsi dengan survey ke lapangan, dengan dokumentasi dan wawancara dan rumusan masalah yang berbeda.

Oleh karena itu, peneliti ingin mencoba melakukan penelitian yang lebih mendalam dan lebih update guna menganalisis evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja (persero) cabang medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

---

<sup>30</sup> Aris Wahyu Berampu, *Pelaksanaan Pemberian Santunan Pt. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Berdasarkan Undang – Undang No. 34 Tahun 1964*.USU.2019

<sup>31</sup> Ihcwani dan Arief Rifa'iH *dalam penelitian ini yang membahas tentang Evaluasi Pemberian Santunan PT Jasa Raharja (persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan*.di UIR 2016

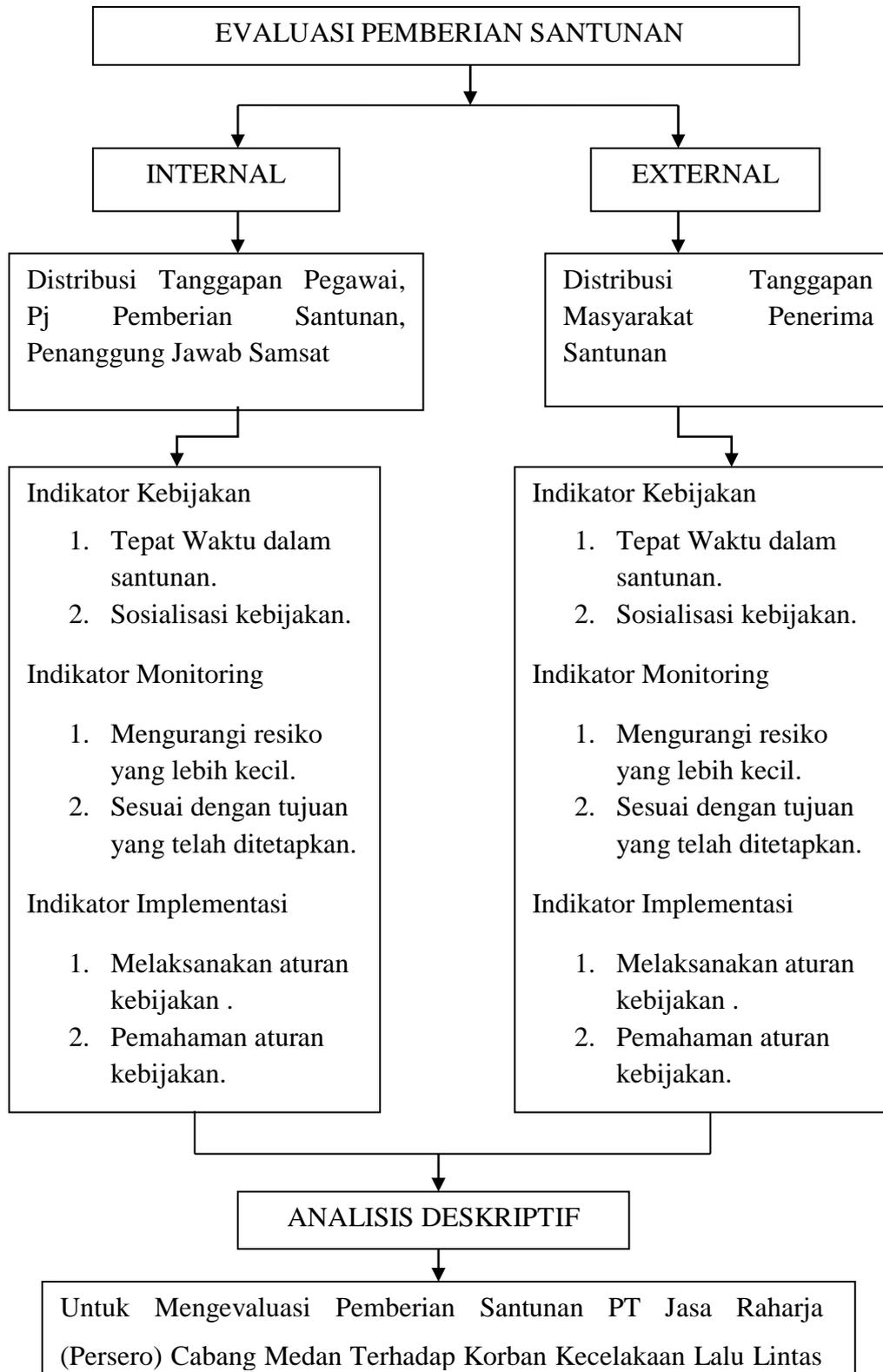
### **E. Karangka Teori**

Menurut Sugiono, karangka berpikir adalah kumpulan dari berbagai teori dan hasil penelitian yang relevan yang menunjukkan lingkup satu variabel atau lebih yang teliti. Perbandingan nilai suatu variabel atau lebih pada sempel atau waktu yan berbeda, hubungan dua variabel atau lebih dan bentuk hubungan struktural.<sup>32</sup> Evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja adalah untuk melihat atau mengkaji ulang dan membandingkan dari pihak PT. Jasa Raharja dengan sisi masyarakat dalam memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Masyarakat yang mendapatkan santunan oleh pihak PT. Jasa Raharja, namun prosedur pengajuan klaim menurut mereka mempersulitkan ketika meminta surat keterangan dari pihak polisi. Dan sebagian dari masyarakat terutama daerah pedalaman/perdesaan yang kurang memahami pemberian santunan PT. Jasa Raharja, dan mereka butuh yang namanya sosialisasi agar memahami apa itu Santunan PT. Jasa Raharja. Namun demikian pemahaman seseorang di peroleh dari berbagai faktor, baik internal maupun external. Dengan demikian pemahaman masyarakat juga di pengaruh oleh faktor-faktor tersebut terkait dengan pemberian santunan, apakah pelaksanaan pemberian santunan sudah berjalan dengan baik dan pemahaman masyarakat tentang dana santunan yang di berikan pihak PT. Jasa Raharja. Gambaran tersebut dapat juga di lihat dalam bentuk skema sebagaimana dapat di lihat pada gambar tersebut:

---

<sup>32</sup> Vigih Hery Kristanto, *Metodologi Penelitian, Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*, (CV Budi Utama; Yogyakarta), 2018, Hal.51

## F. Karangka Berpikir



**Gambar . 2.1 Karangka Berpikir**

**Keterangan Bagan :**

Keterangan berpikir dari penelitian ini dimulai dengan Evaluasi Pemberian Santunan itu dinilai dari faktor Internal dan External. Dalam faktor internal itu peneliti melakukan penelitian distribusi tanggapan pegawai, pj pemberian santunan, penanggung jawab samsat. Dalam hal ini adapun indikator yang menjadi tolak ukurnya yaitu :

1. Indikator Kebijakan : Tepat waktu dalam santunan, Sosialisasi kebijakan.
2. Indikator Monitoring : Mengurangi resiko yang lebih kecil, Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
3. Indikator Implementasi : Melaksanakan aturan kebijakan, Pemahaman aturan kebijakan.

Selanjutnya dari faktor External itu distribusi tanggapan masyarakat penerima santunan, Dalam hal ini adapun indikator yang menjadi tolak ukurnya yaitu :

1. Indikator Kebijakan : Tepat waktu dalam santunan, Sosialisasi kebijakan.
2. Indikator Monitoring : Mengurangi resiko yang lebih kecil, Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 3 .Indikator Implementasi : Melaksanakan aturan kebijakan, pemahaman aturan kebijakan.

Kumudian dari kedua pihak tersebut Internal dan External itu peneliti menganalisis secara deskriptif untuk mengevaluasi pemberian santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode untuk meneliti suatu fenomena dimasyarakat dengan menggambarkan dan menjabarkan temuan dilapangan<sup>33</sup>. Pendekatan penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau sebuah argumentasi analisis, *numeric* dan analisis *interpretative* terhadap fenomena sosial. Data kualitatif ditampilkan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka. Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan mentranskrip data, kemudian data tersebut diklasifikasikan sesuai masalah yang akan dibahas.

Menurut Basuki mengatakan bahwa studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami suatu hal.<sup>34</sup> Maka dari itu, studi kasus pada penelitian ini ialah untuk mengkaji evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk memperoleh data dalam informasi bagi penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan TK. 1 Medan yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No. 20 Ee Darat Medan. Penelitian ini dilakukan pada 14-05-2019 sampai dengan selesai.

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah narasumber yang di berikan kewenangan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara (penulis) pihak pimpinan Cabang atau karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan. Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah narasumber yang berhubungan langsung

---

<sup>33</sup> Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h.118.

<sup>34</sup> Prastowo Andi, *Memahami Metode-Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h.128.

baik berupa dokumen tertulis, literatur, dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

Objek Penelitian ini adalah prosedur klaim asuransi, masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas atau yang mendapatkan santunan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan.

**Tabel 3.I**

**Adapun Subjek Informan Penelitian Tentang Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Keterangan	Informan
1.	Kepala Bagian Pemberian Santunan / Pj Pelayanan	2 orang
2.	Bidang Penanggung Jawab SAMSAT	1 orang
3.	Masyarakat yang Mendapat Santunan	4 orang
Jumlah		7 orang

*Sumber : PT. Jassa Raharja Cabang Medan*

1. Bapak Muhammad Asman Siregar, Jabatan Pj Pelayanan.
2. Bapak Jenius Romadoni, SE Jabatan Bidang Mobile Service.
3. Bapak Rudi Ardiansyah, S,SOS, MM. Jabatan Bidang Penanggung Jawab SAMSAT Medan Selatan.
4. Beberapa masyarakat yang menjadi korban kecelakaan/mendapatkan santunan.

**D. Jenis Dan Sumber Data Penelitian**

Sumber data yang diperoleh penulis adalah dengan cara mengumpulkan sejumlah data tentang apa yang ingin kita teliti atau amati. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder ialah :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh penelitian secara langsung (dari tangan pertama) di lokasi penelitian atau objek penelitian.

Dengan demikian peneliti menggunakan dari hasil wawancara dan Observasi. Data yang langsung diperoleh dari informan atau dari responden penelitian, dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang menyangkut Pemberian Santunan PT Jasa Raharja Cabang Medan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau sumber sekunder dari data yang di butuhkan.<sup>35</sup> Data sekunder dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari laporan kantor PT Jasa Raharja cabang perwakilan TK.1 Medan.

Berdasarkan sumber data kedua penelitian ini menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk jadi serta diolah sendiri oleh peneliti.<sup>36</sup> Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada sumber pengumpul data. Data sekunder meliputi buku-buku yang relevan dengan topik penulisan, karya tulis ilmiah, artikel, dan jurnal, dan internet. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari laporan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan TK. 1 Medan, situs [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id), Buku Asuransi Syariah (life and general) karya Ir. Muhammad Syakir Sula, AAIJ,FRS, Buku Akuntansi Asuransi Syariah karya Al Nur Bayinah dkk, dan Buku Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data ialah menggunakan metode pustaka dan penelitian lapangan (*field research*). Metode pustaka adalah metode yang dilakukan secara tidak langsung yang bersumber dari artikel, buku dan referensi-referensi lain yang berhubungan dalam penelitian<sup>37</sup>. Selanjutnya metode penelitian

---

<sup>35</sup> M. BurhanBungin, *Metode Penelitian Sosial dan ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 128.

<sup>36</sup> *Ibid*, Hal.129.

<sup>37</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 188.

lapangan yaitu dengan melakukan wawancara dengan informan dan mengamati praktek langsung di lapangan dengan cara observasi langsung di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah:

### 1. Dokumentasi

Data yang digunakan dalam penelitian ini juga berupa riset perpustakaan yang berasal dari buku-buku, E-Book, jurnal-jurnal, dan informasi dari internet yang relevan dengan penelitian ini.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini menyangkut semua dokumen yang terkait Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan sumber pendukung lainnya seperti pengambilan data dari Samsat. Untuk itu langkah yang diambil adalah mencari literatur yang ada hubungannya dengan pokok masalah yang diteliti, kemudian dibaca, dianalisa, dan disesuaikan dengan kebutuhan.

### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab kepada informan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah 2 orang pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan TK.1 Medan ( Jenius Romadoni, SE, Muhammad Asman Siregar, Jabatan Pj Pelayanan dan Bapak Rudi Ardiansyah, S,SOS, MM dan 4 masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas atau yang mendapatkan santunan ).

### 3. Observasi

Selanjutnya peneliti melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti, dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek penelitian.<sup>39</sup> Dalam hal ini, peneliti melihat secara langsung proses

---

<sup>38</sup> Ibid, h. 190.

<sup>39</sup> Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 82.

evaluasi pemberian santunan asuransi oleh Jasa Raharja (Persero) cabang medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

#### 4. Rumus Dean J. Champion

Penelitian yang penulis lakukan adalah jenis penelitian deskriptif. Oleh karena itu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh secara sistematis kemudian dianalisis untuk mencapai kejelasan. Penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan metode komparatif. Metode komparatif merupakan suatu analisis yang dilakukan dengan cara membandingkan jawaban responden berdasarkan katagori dengan jumlah jawaban informan. Dan hasil analisis digunakan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian dan diproses dengan cara dijumlahkan, kemudian dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan dan diperoleh persentase. Dalam pengolahan data hasil pertanyaan obserasi yang penulis sajikan menggunakan pertanyaan tertutup yang memungkinkan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu. Pilihan jawaban yang diberikan adalah Terlaksana, Kurang Terlaksana dan Tidak Terlaksana. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden, dilakukan analisis statistic dengan menggunakan rumus Dean J. Champion. Untuk keperluan interpretasi hasil perhitungan persentase, Dean J. Champion mengemukakan sebagai berikut:

- a. 0%-34% : berarti item penilaian tanggapan responden tidak terlaksana.
- b. 35%-64% : berarti item penilaian tanggapan responden kurang terlaksana.
- c. 65%-100% : berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana.

Selanjutnya dalam menganalisis data evaluasi, item penilaian tanggapan responden juga menggunakan rumus Champion sebagai berikut:

Rumus Dean J. Champion.<sup>40</sup>

$$\text{Persentase} = \frac{\sum \text{Jumlah jawaban berdasarkan katagori}}{\sum \text{Jumlah jawaban informan}} \times 100\%$$

---

<sup>40</sup> Champion. Dean J Champion ..(Basic. Statistik For socian researchAdtion), (New York :mac Media,1991) hal. 304

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode dan langkah yang dilakukan dalam mengelolah data yang diperlukan dalam penelitian.<sup>41</sup> Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk naratif.<sup>42</sup> Dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analitik yaitu data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, dan tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Metode induktif, yaitu dengan mengumpulkan data-data atau keterangan pendapat-pendapat yang bersifat khusus dan kemudian ditarik kesimpulan umum dari data-data tersebut. Analisis data ini mengandung tiga kegiatan yang saling terkait yaitu 1. Kegiatan mereduksi data, 2. Menyajikan data 3. Melakukan verifikasi untuk membuat kesimpulan.

### a. Reduksi data

Proses analisis data mestinya dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dikaji, langkah berikutnya adalah membuat rangkuman untuk setiap kontak atau pertemuan dengan responden. Dalam merangkum data biasanya ada satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan tersebut. Kegiatan yang tidak dapat terpisahkan ini disebut membuat atraksi, yaitu membuat ringkasan yang inti, proses dan persyaratan yang berasal dar responden tetap dijaga. Dari rangkuman yang dibuat ini kemudian peneliti melakukan reduksi data yang kegiatannya mencakup unsur-unsur spesifik termasuk yang (1) proses pemilihan data atas dasar tingkat relevansi dan kaitannya dengan setiap kelompok data, (2) menyusun data dalam satuan-satuan sejenis. Pengelompokan data dalam satuan yang sejenis ini juga dapat diekuivalenkan sebagai kegiatan kategorisasi/variabel, (3) membuat koding data sesuai dengan kisi-kisi kerja penelitian. Kegiatan lain yang masih dalam mereduksi data yaitu kegiatan yang memfokuskan,

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 333.

<sup>42</sup> Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Medan: Febi Uin Su Press, 2016), h. 5.

menyederhanakan dan mentransfer dari data kasar kecatatan lapangan. Dalam penelitian kualitatif-naturalistik, ini merupakan kegiatan kontinue dan oleh karena itu peneliti perlu sering memeriksa dengan cermat hasil catatan yang diperoleh dari setiap terjadi kontak antara peneliti dengan informan. Dalam mereduksi data dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan yang relevan dan sesuai dengan penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara langsung bersama dengan narasumber. Peneliti mencatat dan merekam hasil wawancara yang dilakukan dan membuat rangkuman hasil wawancara. Dan membaginya dalam 3 Kategori yakni Evaluasi, pemberian santunan dan korban kecelakaan lalu lintas jalan.

b. Menyajikan data

Pada proses ini peneliti menampilkan dan membuat hubungan antar variabel agar peneliti lain atau pembaca laporan penelitian mengerti apa yang telah terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang baik dan dapat disajikan dengan matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data jumlah korban dan pemberian santunan yang telah diberikan oleh PT. Jasa Raharja (persero).

Tabel 3.2

**Pengukuran Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero)  
Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai/penilaian	Data
Menurut Abidi, pengertian evaluasi yaitu evaluasi awal, yaitu dari proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum diimplementasikan (2) evaluasi dalam proses atau monitoring, (3) evaluasi akhir yang dilakukan setelah selesai proses implementasi kebijakan.	Evaluasi Pemberian Santunan PT.Jasa raharja(Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.	1.Kebijakan	a. Tepat waktu pemberian santunan	➤ Terlaksana ➤ Kurang terlaksana
			b. Sosialisasi kebijakan.	➤ Tidak terlaksana
		2.Monitoring	a. Mengurangi resiko yang lebih kecil.	➤ Terlaksana ➤ Kurang terlaksana
			b. Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	➤ Tidak terlaksana
		3.Implementasi	a. Melaksanakan aturan kebijakan	➤ Terlaksana ➤ Kurang terlaksana
			b. Pemahaman aturan kebijakan.	➤ Tidak terlaksana

Sumber : jurnal terdahulu ihcwani dan Arief Rifa'ih 2016

**a. Teknik Pengukuran Evaluasi**

Selanjutnya dalam menganalisis data evaluasi, item penilaian tanggapan responden juga menggunakan Rumus Dean J. Champion sebagai berikut<sup>43</sup>:

$$\text{Persentase} = \frac{\sum \text{Jumlah jawaban berdasarkan katagori}}{\sum \text{Jumlah jawaban informan.}} \times 100\%$$

$$\sum \text{Jumlah jawaban informan.}$$

1. 0%-34% : Berarti item penilaian tanggapan responden tidak terlaksana.

<sup>43</sup> Ibid, hal.304.

2. 35%-64% : Berarti item penilaian tanggapan responden kurang terlaksana.
3. 65%-100% : Berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana.

Tujuan suatu perusahaan dapat tercapai apabila setiap tugas yang ada dapat terlaksana dengan baik, Jasa Raharja merupakan instansi pemerintahan yang memiliki tugas untuk memberikan/menyerahkan dana santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Sesuai Undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964, tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilai.

Indikator dalam pengukuran pemberian santunan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan antara lain sebagai berikut :

### **1. Kebijakan**

Melalui evaluasi kebijakan dapat membuahkan pengetahuan yang relevan tentang tidak sesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan kinerja yang dihasilkan dari satu kebijakan publik. Evaluasi kebijakan tidak hanya sekedar menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah tersebut dapat diselesaikan, tetapi juga dapat menyumbangkan klarifikasi terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan tersebut serta dapat membantu dalam menyesuaikan dan perumusan kembali masalah kebijakan.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Aswar Annas , *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*, (Celebes Media Perkasa :jakarta), 2008, hal.57.

Tabel 3.3

**Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Kebijakan  
Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang  
Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pemberian santunan PT.Jasa Raharja				
2.	Kebijakan Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja				
3.	Sosialisasi Proses/ cara mendapat kan santunan				
4.	harus tepat waktu dalam memberikan santunan				
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberian santuan				
Jumlah					
Rata-rata					
Persentase					

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan*

Pertanyaan yang di ajukan penulis ada lima, yang nantinya akan di jawab oleh pegawai Jasa Raharja untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai Jasa Raharja mengenai indikator kebijakan evluasi pemberian santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas.

## 2. Monitoring

Menurut peraturan pemerintah nomor 39 tahun 2006, Evaluasi Proses (monitoring), merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu, dengan tujuannya agar semua data masuk atau informasi yang di peroleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang di perlukan. Tindakan diperlukan, jika hasil pengamatan menunjukkan adanya hal atau kondisi yang tidak sesuai dengan yang direncanakan semula. Monitoring,

bertujuan untuk mengamati/mengetahui perkembangan dan kemajuan, identifikasi dan permasalahan serta antisipasinya/upaya pemecahannya.<sup>45</sup>

**Tabel 3.4**

**Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Monitoring Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Monitoring pemberian santunan mengurangi resiko				
2.	Monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan				
3.	Pemberian santunan harus dimonitoring				
4.	Efektifkah monitoring yang dilakukan PT.Jasa Raharja				
5.	Monitoring PT.Jasa Raharja terlaksana dengan baik				
Jumlah					
Rata-rata					
Persentase					

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan*

Pertanyaan yang di ajukan penulis ada lima, yang nantinya akan di jawab oleh pegawai Jasa Raharja untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai Jasa Raharja mengenai indikator monitoring evaluasi pemberian santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

<sup>45</sup> Mulyono Yumari, *Strategi Moitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran*, (Yogyakarta; CV Budi Utaa), 2017, hal.9.

**Tabel 3.5**  
**Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Monitoring Evaluasi**  
**Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap**  
**Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Monitoring pemberian santunan mengurangi resiko				
2.	Monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan				
3.	Pemberian santunan harus dimonitoring				
4.	Efektifkah monitoring yang dilakukan PT.Jasa Raharja				
5.	Monitoring PT.Jasa Raharja terlaksana dengan baik				
Jumlah					
Rata-rata					
Persentase					

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan*

Pertanyaan yang di ajukan penulis ada lima, yang nantinya akan di jawab oleh masyarakat atau korban kecelakaan lalu lintas jalan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang masyarakat atau korban kecelakaan lalu lintas jalan mengenai indikator montoringi evluasi pemberian santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

### **3. Implementasi**

Menurut Mazmania dan sabatier mengatakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakakn dasar, biasanya dalam bentuk Undang-undang , namun dalam bentuk perintah-perintah atau keputusan yang penting atau keputusan peradilan.<sup>46</sup> merupakan langkah yang sangat penting dalam proses

---

<sup>46</sup> Ismet Sulila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*,(Yogyakarta;CV Budi Utama) 2015, hal.3

kebijakan. Banyak kebijakan yang baik yang mampu dibuat oleh pemerintah, tetapi kemudian ternyata tidak mempunyai pengaruh apa-apa dalam kehidupan negara tersebut karena tidak terlaksana dengan baik dan dengan efektif dan efisien.

**Tabel 3.6**

**Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Mengenai Implementasi Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan kebijakan PT.Jasa Raharja				
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT.Jasa Raharja				
3.	Tingkat kepedulian dari penyedia layanan.				
4.	Keramahan dalam proses pemberian santunan				
5.	Respon terhadap proses pemberian santunan				
	Jumlah				
	Rata-rata				
	Persentase				

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan*

Pertanyaan yang di ajukan penulis ada lima, yang nantinya akan di jawab oleh pegawai Jasa Raharja untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai Jasa Raharja mengenai indikator implementasi evaluasi pemberian santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

**Tabel 3.7**  
**Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Implementasi**  
**Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan**  
**Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan kebijakan PT.Jasa Raharja				
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT.Jasa Raharja				
3.	Tingkat kepedulian dari penyedia layanan.				
4.	Keramahan dalam proses pemberian santunan				
5.	Respon terhadap proses pemberian santunan				
	Jumlah				
	Rata-rata				
	Persentase				

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan*

Pertanyaan yang di ajukan penulis ada lima, yang nantinya akan di jawab oleh masyarakat atau korban kecelakaan lalu lintas jalan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang masyarakat atau korban kecelakaan lalu lintas jalan mengenai indikator monitoring evaluasi pemberian santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

### **b. Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman adalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran si penganalisis (peneliti) selama ia menulis suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin jadi begitu seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran

diantara teman sejawat untuk mengembangkan “ kesepakatan intersubjektif” atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya validitasnya.

Selanjutnya setelah melakukan wawancara dengan informan yang berasal dari kepala kantor dan staf PT. Jasa Raharja (Persero) Tk.1 Medan kemudian peneliti akan merangkum hasil wawancara dan melakukan penarikan kesimpulan atas hasil wawancara. Selanjutnya peneliti akan melakukan observasi dan menyelaraskan teori dasar dan praktek lapangan mengenai evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja (persero) cabang medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di kota Medan. Serta mengkaji upaya meningkatkan evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Perusahaan PT Jasa Raharja (Persero)**

Sejarah berdirinya Jasa Raharja pada tahun 1960 tidak terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan-perusahaan milik belanda dengan diundangkannya undang-undang no .86 tahun 1958 tentang nasionalisasi perusahaan Belanda. Penjabaran dari undang-undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian, pemerintah melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan asuransi kerugian belanda berdasarkan peraturan pemerintah (pp) No.6 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan kerugian belanda yang dikenakan Nasionalisasi. Adapun perusahaan-perusahaan yang dinasionalisasi dimaksud sebagai berikut :

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

Peraturan Pemerintah tersebut ditetapkan tanggal 16 Januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 3 Desember 1957. Selanjutnya, beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasi tersebut ditetapkan dengan status badan hukum 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. Sebagai Perusahaan negara, berdasarkan pengumuman keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.12631/B.U.M.II. tanggal 9 Februari 1960.

Pada tahun 1961 berdasarkan peraturan pemerintah nomor 15 tahun 1961 tentang pendirian perusahaan Negara asuransi kerugian Eka Karya, keempat PNAK tersebut yang semula berdasarkan pengumuman menteri keuangan. (Badan Penguasa perusahaan-perusahaan asuransi kerugian belanda) No.12631/ B.U.M II tanggal 9 Februari 1960 yang nama perusahaannya disebut IKA menjadi “Eka”.

Berdasarkan peraturan pemerintah itu pula, keempat PNAK tersebut yaitu Eka Bahakti, Eka Darma, Eka Mulya, dan Eka Sakti pada tanggal 01 Januari 1961

di lebur untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNKAK Eka Karya. Dengan peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban,kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNKAK Eka Karya.

Dalam pengumuman menteri keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No: 29495%/B.U.M.II tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan-perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan tersebut yaitu “Ika Karya”. Adanya perbedaan tersebut disebabkan karena pengumuman menteri keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya peraturan pemerintah nomor 15 tahun 1961 tentang pendirian perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961 PNAK Eka Karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar negeri, bergerak dalam bidang usaha perasuransian yaitu:

1. Mengadakan dan menutup segala macam asuransi termasuk reasuransi, kecuali pertanggungan jiwa.
2. Memberi perantara dalam penutupan segala macam asuransi.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 8 tahun 1965 tentang pendirian perusahaan Negara asuransi kerugian djasa raharja, mulai 1 januari 1965 PNAK karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama “Perusahaan Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dan seluruh kekayaan pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja. Sebagaimana PNAK Eka Karya FNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan sedangkan untuk agen atau koresponden hanya diperkenankan di dalam negeri.

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

Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan surat keputusan Menteri Urusan pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No.B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana pertanggungjawaban kecelakaan Penumpang dan Dana kecelakaan penumpang dan Dana Kecelakaan lalu Lintas Jasa sesuai Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perusahaan status ini dituangkan dalam surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tidak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang. Pasal 2 ayat 2 dari UU tersebut menyatakan bahwa PERUM adalah Perusahaan Negara yang didirikan dan di atur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termasuk dalam Undang-Undang No.19 Prp tahun 1960.

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja “. Selain mengelola pelaksanaan UU.No.33 dan UU. No. 34 tahun 1967, Jasa Raharja mendapat mandate tambahan untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggaraan surety di Indonesia, di saat perusahaan asuransi lain umumnya masih bersifat fronting dari perusahaan surety di luar negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut. kemudian sebagai upaya pengamban rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.34 tahun 1964, maka di kembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1980, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga di perlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka pada tahun 1980

berdasarkan PP No.39 tahun 1980 tentang pengalihan Bentuk perusahaan umum asuransi kerugian Jasa Raharja menjadi perusahaan perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi perusahaan perseoran (Persero) dengan nama PT (Persero) asuransi kerugian Jasa Raharja.

Anggaran dasar Jasa Raharja yang semula diatur dalam Peraturan Pemerintah pendiriannya, maka sesuai dengan peraturan pemerintah No. 12 tentang perusahaan perseroan (PERSERO) pangaturannya harus dipisahkan. Anggaran dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam akte notaris Imas Fatimah, SH No. 49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981.

Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun ini pula, pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui petunjuk Jasa Raharja dengan menerbitkan keputusan menteri keuangan No:337/KMK.011/1981 Tanggal 2 Juni 1981 tentang penunjukan perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk menyelenggarakan dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang dan dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Pada tahun 1994 sampai sekarang, pemerintah menetapkan peraturan pemerintah Nomor 73 tahun 1992 tentang penyelenggaraan usaha perasuransian sebagai penjabaran UU No. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian. Peraturan pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang perusahaan asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No 33 tahun 1964 dan dana kecelakaan lalu lintas jalan sebagaimana diatur dalam UU No. 34 tahun 1994.

## 2. Logo Perusahaan, Visi dan Misi

### A. Logo Perusahaan



**Gambar 4.1 Logo Perusahaan**

Adapun makna yang terkandung dari logo Jasa Raharja adalah :

#### a.) Arti dari pada Warna Lambang

1. Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” berarti kesucian dan keterbukaan/ transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan Visi Perusahaan sebagai terkemuka dalam penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib.
2. Warna dasar keseluruhan lambang adalah biru muda melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan didalam pengabdiannya “Catur Bakti Ekakarsa”.
3. Warna Hitam pada tulisan Jasa Raharja melambangkan arti kejujuran dalam melaksanakan tugas sesuai motto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”.

#### b.) Kesimpulan Arti Lambang

Pada Hakekatnya lambang PT Jasa Raharja (Persero) secara keseluruhan melambangkan adanya suatu kebulatan tekad dan kesatuan sebagai perbuatan baik untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan dilandasi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yaitu Bakti kepada masyarakat, Bakti kepada Negara, Bakti kepada Perusahaan, Bakti kepada Lingkungan dengan mengutamakan pemberi perlindungan disertai mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan.

### **c.) Makna Logo PT. Jasa Raharja (Persero)**

Inisial typography huruf “J” dan “R” adalah huruf awal dari Jasa Raharja. Jasa diartikan : Perbuatan baik untuk menuju suatu kebaikan Raharja diartikan : Suatu keadaan yang berkecukupan ( Sejahtera ) Secara ringkas makna Jasa Raharja adalah : Perbuatan baik untuk menuju suatu keadaan masyarakat yang sejahtera”. Bentuk lingkaran adalah sebuah ungkapan adanya kebulatan tekad, kesatuan dalam mengemban Visi dan Misi Perusahaan. 4 Bentuk payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan misi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yang terdiri dari :

1. Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib serta Badan Usaha Milik Negara.
3. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan kesinambungan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan perusahaan.
4. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

### **b. Visi dan Misi Perusahaan**

Misi adalah suatu persyaratan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan atau lembaga dalam usaha mewujudkan visi tersebut. Misi perusahaan di artikan sebagai tujuan dan alasan mengapa perusahaan atau lembaga itu dibuat. Misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan-batasan proses pencapaian tujuan.

- a) Visi Jasa Raharja Perwakilan I Medan Jl. Iskadar Muda No. 20 EE

Menjadi perusahaan terkemuka di Bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

b) Misi Jasa Raharja Perwakilan I Medan

1. Bakti kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada negara, dengan mengujutkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib, serta badan usaha milik negara.
3. Bakti kepada perusahaan, dengan mengujutkan keseimbangan kepentingan agar produktifitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan perusahaan.
4. Bakti kepada lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

c. **Motto Perusahaan**

Suatu moto atau semboyan yang dibuat dalam rangkaian kata yang relatif singkat dan menarik, dimana tujuannya untuk menyampaikan suatu informasi kepada khalayak. Moto perusahaan Jasa Raharja ialah:

1. Utama dalam perlindungan.
2. Prima dalam pelayanan.

d. **Kebijakan Mutu**

Menerapkan Sistem Kerja Terpadu Dengan Menjadi Mutu Terbaik Sebagai Budaya kerja untuk Mendukung kegiatan Perusahaan Yang Effisien dan Produktif.

e. **Sasaran Mutu**

Sasaran mutu adalah target mutu yang ingin dicapai oleh perusahaan, yang sesuai dengan harapan nasabah, sasaran mutu jasa raharja ialah:

1. Penyelesaian santunan maksimal 1 hari setelah berkas lengkap diajukan oleh klaim kepada perusahaan.
2. Mengurangi tingkat keluh kalaim sebesar maksimal 2 per mil dan seluruh berkas santunan yang diselesaikan.
3. Meraih, menerapkan dan memelihara system manajemen mutu berbasis ISO (Internasional Standart Organization), 9001 pada tahun 2000.

### **3. Struktur Organisasi Perusahaan Jasa Raharja Perwakilan TK 1 Medan**

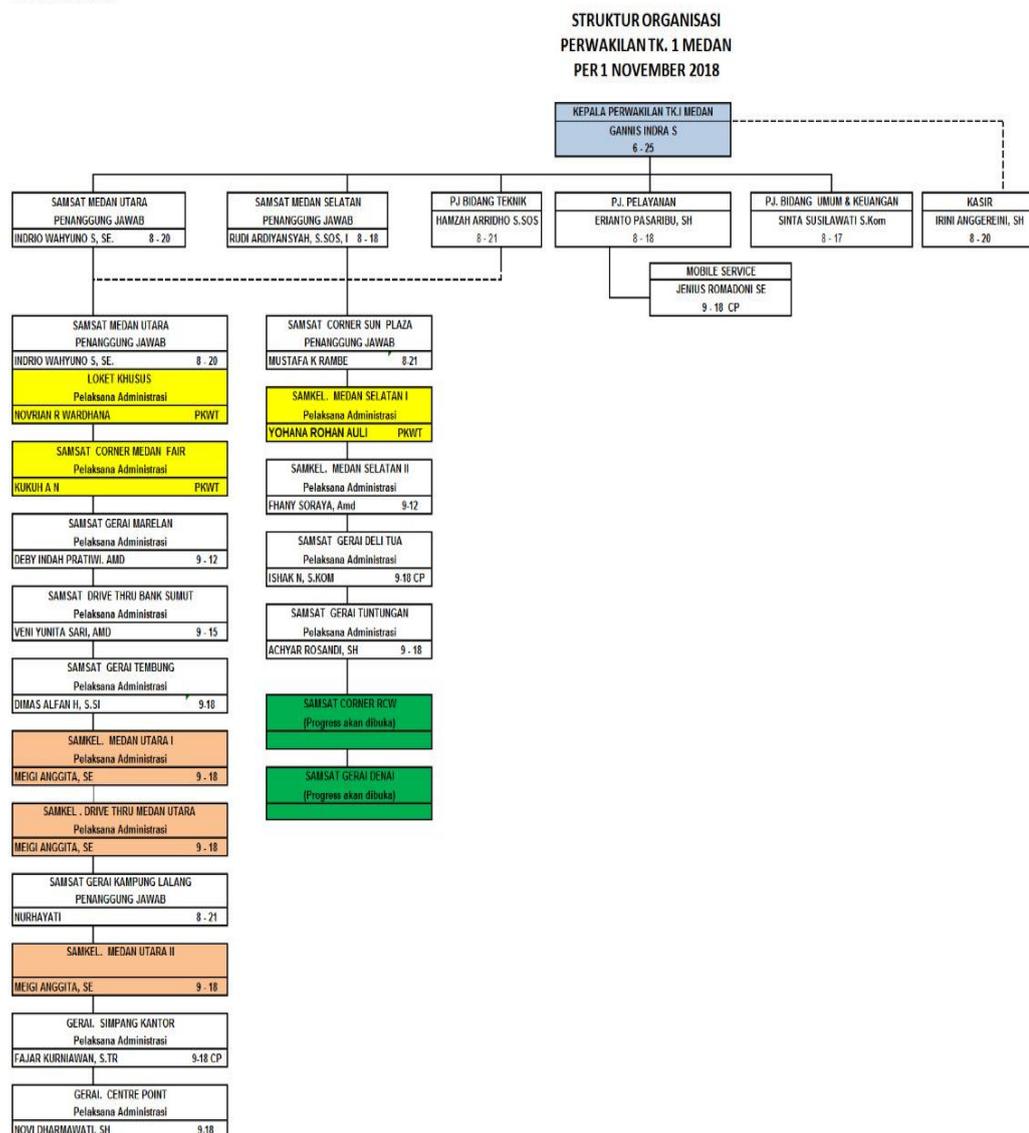
Struktur organisasi merupakan gambaran skematis tentang hubungan dan kerjasama dan orang-orang yang terdapat dalam rangka usaha mencapai tujuan. Secara sederhana struktur organisasi menyatakan alat dan cara kerja mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan ke arah mencapai tujuan. Suatu organisasi yang baik akan menimbulkan keselarasan, keserasian, dan keseimbangan dalam bekerja agar di dapat tenaga kerja yang terampil, efisien dan kreatif. Oleh karena itu struktur organisasi perlu dirancang sedemikian rupa sehingga Sumber Daya Manusia yang tersedia dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sekaligus sebagai sarana pengadilan intern melalui suatu sistem pembagian kerja yang serasi dan menurut bagian-bagian yang ada di dalam perusahaan. Belum ada struktur organisasi yang ideal bentuknya yang dapat di gunakan pada sebuah badan atau lembaga usaha yang berjalan melainkan masing-masing badan usaha membuat struktur organisasi sendiri secara khusus sesuai dengan misi yang diemban.

Setiap perusahaan akan memiliki struktur kepegawaian yang berfungsi untuk menempatkan suatu karyawan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dengan tujuan agar karyawan tersebut dapat bekerja dengan efisien sehingga menunjang hasil produksi perusahaan dengan lebih baik. Semua bagian perusahaan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat terlepas dari bagian yang lainnya sehingga perlu ditekankan pentingnya hubungan horizontal dalam organisasi sebagai alat koordinasi disamping hubungan vertikal serta penggunaan unit-unit organisasi yang lengkap untuk mempermudah pengorganisasian.

Sesuai peraturan menteri negara badan usaha no. per-01/MBU/2011 tentang tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) pada badan usaha milik negara dan peraturan menteri keuangan republik indonesia nomor 152/PMK.01/2012 tentang tata kelola perusahaan perasuransian, terdapat organ perseroan yang terdiri dari rapat umum pemegang saham, dewan komisaris dan direksi beserta unit kerjanya yang memainkan peran kunci dalam keberhasilan pelaksanaan GCG. Masing-masing organ perseroan mempunyai tugas dan tanggung jawab penerapan GCG di perusahaan berjalan dengan optimal.

Oleh karena itu setiap karyawan harus mutlak memahami struktur organisasi di tempat mereka bekerja. Keharusan utama dalam sebuah organisasi ialah adanya hubungan-hubungan yang harmonis didasarkan pada keputusan-keputusan yang terintegrasi, ini berarti koordinasi terhadap kegiatan perusahaan perlu dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan uraian diatas maka struktur organisasi Jasa Raharja Perwakilan I Medan adalah sebagai berikut :

PT. JASA RAHARJA (PERSERIK)  
PERWAKILAN TK. I MEDAN



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi**

#### **4. Deskripsi Tugas Jasa Raharja Perwakilan I Medan**

Adapun uraian dan tugas pokok masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

##### **a. Kepala Perwakilan**

Tugas pokok kepada perwakilan Jasa Raharja Perwakilan 1 Medan adalah sebagai berikut :

- 1) Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
- 2) Merencanakan dan mengamankan sumber daya manusia (SDM), alat dan sarana fisik dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- 3) Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain dalam perusahaan.
- 4) Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan didalam unit kerja yang dipimpinnya.
- 5) Membantu kelancaran kerja atasan.
- 6) Menyusun anggaran kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) perwakilan.
- 7) Mengendalikan pungutan atau pemasaran iuran wajib (IW) dan sumbangan wajib (SW) di perwakilan.
- 8) Mengendalikan pelayanan klaim diperwakilan.
- 9) Mengendalikan pengelola keuangan di perwakilan.
- 10) Memimpineliharaan sarana fisik dan barang material di perwakilan.
- 11) Mengadakan penyuluhan terhadap masyarakat mengenai bidang usaha Jasa Raharja.

##### **b. Bagian Kasir**

Tugas pokok bagian kasir Jasa Raharja Perwakilan I Medan adalah sebagai berikut :

- 1) Bertanggungjawab atas penerimaan dan pengeluaran uang kas perusahaan.
- 2) Membuat laporan harian kas/bank dan membuat memorial berikut buktinya.

- 3) Bertanggungjawab penggunaan cek, materai, perangko serta laporannya.
- 4) Mengirim laporan mingguan ke kantor cabang dan mengarsip berkas keuangan.
- 5) Melakukan konsolidasi dan membuat laporan hasil usaha (LHU).
- 6) Melaksanakan kearsipan dinamis.

**c. Penanggung Jawab Pelayanan dan Operasi**

Tugas pokok penanggungjawab pelayanan operasional Jasa Raharja Perwakilan TK.1 Medan adalah sebagai berikut :

- 1) Menerima dan meneliti berkas klaim dari klaimant dan petugas samsat.
- 2) Melaksanakan entry data, menyelesaikan berkas dan mengirim berkas keluar daerah.
- 3) Melakukan survey dan surat menyurat bidang klaim.
- 4) Membuat laporan pengajuan, penyelesaian, pembayaran, dan outstanding klaim serta disket ke kantor cabang.
- 5) Mengarsip berkas-berkas klaim.
- 6) Menerima pembayaran iuran wajib dari perusahaan otoritas (PO).
- 7) Membuat LHP iuran wajib dan menyetorkan ke kas perusahaan.
- 8) Melaksanakan penagihan ke PO-PO.
- 9) Membuat laporan penerimaan dan penyaluran stok resi terpadu dan kuitansi bermotor.
- 10) Melaksanakan kearsipan dinamis.

**d. Bagian Pelaksanaan Administrasi Bidang Teknik**

Tugas pokok bagian pelaksanaan administrasi bidang teknik Jasa Raharja Perwakilan TK. 1 Medan adalah sebagai berikut :

- 1) Mengendalikan tertib administrasi iuran wajib di kantor perwakilan .
- 2) Melakukan pengutipan iuran wajib kendaraan bermotor umum (IWKBU).
- 3) Menyampaikan hasil penerimaan IWKBU kepada cabang setiap laporan mingguan dan bulanan.
- 4) Mengentri data penerimaan IWKBU.

- 5) Membuat laporan harian penerimaan IWKBU.
- 6) Memegang, membuat dan meneliti pencatatan stok resi IWKBU.
- 7) Meneliti dan mengoreksi laporan harian, mingguan dan bulanan IWKBU dari samsat.
- 8) Mengupdate data outstanding IWKBU.
- 9) Berkunjung ke PO-PO untuk menggali dan potensi.
- 10) Membuat data potensi IWKBU
- 11) Membuat laporan IWKBU, SWDKLLJ dan stok resi setiap bulan.
- 12) Melaksanakan kegiatan checking setiap bulan di wilayah kerja kantor perwakilan.
- 13) Membuat perencanaan kerja bulanan.

**e. Penanggungjawab Keuangan dan Umum**

Tugas pokok penanggungjawab keuangan dan umum Jasa Raharja Perwakilan TK. 1 Medan adalah sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan administrasi bidang keuangan dan menjaga kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang dikantor perwakilan.
- 2) Membantu kepala perwakilan menyusun RKAP perwakilan.
- 3) Bertanggungjawab atas kegiatan bidang SDM.
- 4) Memelihara dan menjaga barang-barang inventaris kantor.

**f. Penanggungjawab Samsat**

Tugas pokok penanggungjawab Samsat Jasa Raharja Perwakilan TK. 1 Medan adalah sebagai berikut :

- 1) Menetapkan dan menerima hasil iuran wajib sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (IW – SDKLLJ ) serta membuat laporan hasil penjualan (LHP) IW – SW.
- 2) Menyetor hasil penerimaan ke Bank.
- 3) Membuat laporan bulanan sisa stok resi, KD, keandalan data mutasi ranmor, outstanding dan pengesahan STNK.
- 4) Mencatat dan meneliti data mutasi laka lantasi dari polres wilayah kerja.

- 5) Bertanggungjawab atas investasi perusahaan di samsat dan kendaraan dinas.

**g. Bagian Pelaksanaan Administrasi Keuangan**

Tugas pokok bagian pelaksanaan administrasi keuangan pelayanan Jasa Raharja Perwakilan TK. 1 Medan adalah sebagai berikut :

- 1) Menerima dan meneliti berkas klaim dan klaiment dan petugas samsat.
- 2) Melaksanakan entry data dan menyelesaikan berkas.
- 3) Melakukan survey dan surat menyurat bidang klaim.
- 4) Mengarsip berkas-berkas klaim.

**B. Temuan penelitian**

Setelah penulis melakukan wawancara dan riset di PT. Jasa Raharja Cabang Medan dengan subjek penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, maka penulis dapat menjelaskan Evaluasi pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas berdasarkan temuan dilapangan secara rinci dan sistematis seperti yang disajikan dalam tabel-tabel berikut ini.

**Tabel. 4.1**  
**Distribusi Tanggapan Responden Pegawai PT. Jasa Raharja Tentang**  
**Kebijakan Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja(Persero) Cabang Medan**  
**Terhadap Korban Kecelakaan Lalu LintasJalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pemberian santunan PT.Jasa Raharja	3 (100%)	-	-	3
2.	Kebijakan Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja	3 (100%)	-	-	3
3.	Sosialisasi Proses/ cara mendapat kan santunan	3 (100%)	-	-	3
4.	Harus tepat waktu dalam memberikansantunan	3 (100%)	-	-	3
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberian santuan	3 (100%)	-	-	3
Jumlah		15	0	0	15
Rata-rata		3	0	0	3
Persentase		100%	-	-	100%

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan, Tahun 2019*

Dalam tabel diatas, dari 3 pegawai PT Jasa Raharja yang menjadi responden dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu LintasJalan telah terlaksana 100%, dimana seluruh responden pegawai menilai baik pemberian, kebijakan, Sosialisasi Proses/ cara mendapatkan santunan, waktu dalam memberikan santunan, maupun ketepatan waktu dalam proses pemberian santuan telah terlaksana 100%. Hal ini sesuai dengan komitmen PT. Jasa Raharja untuk menjalankan tugasnya melayani korban kecelakaan lalu lintas jalan.

PT. Jasa Raharja sendiri telah memiliki petugas disetiap daerah kabupaten dan menjaga koordinasi yang baik dengan kepolisian. Alasan pegawai Jasa Raharja mengatakan karena kita telah melakukan sosialisasi baik internal dan

external melalui media masa, media sosmed, media elektronik, media cetak dan penyuluhan keintansi dan daerah, mengundang komunitas otomotif dan aktif berparti sipasi di dalam upaya pencegahan dan penanganan laka lantas.

**Tabel, 4.2**

**Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Monitoring Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Monitoring pemberian santunan mengurangi resiko	3 (100%)	-	-	3
2.	Monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan	3 (100%)	-	-	3
3.	Pemberian santunan harus dimonitoring	3 (100%)	-	-	3
4.	Efektifkah monitoring yang dilakukan PT.Jasa Raharja	3 (100%)	-	-	3
5.	Monitoring PT.Jasa Raharja terlaksana dengan baik	3 (100%)	-	-	3
Jumlah		15	0	0	15
Rata-rata		3	0	0	3
Persentase		100%	-	-	100%

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan Tahun 2019*

Dalam tabel diatas, berdasarkan hasil wawancara 3 pegawai PT Jasa Raharja yang menjadi responden dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Monitoring Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah terlaksana 100%, dimana seluruh responden pegawai menilai monitoring pemberian santunan mengurangi resiko juga telah sesuai dengan tujuan, serta telah efektif dan termonitoring dengan baik. Hal ini diperkuat dengan adanya pengawasan aktif dari pimpinan kepada pegawai PT Jasa Raharja di lini terdepan. Tak hanya itu, responden juga

mengatakan dalam pemberian santunan petugas juga akan memberikan sosialisasi tentang kecelakaan kepada keluarga dan kerabat korban.

**Tabel. 4.3**

**Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Monitoring Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Monitoring pemberian santunan mengurangi resiko	4 (100%)	-	-	4
2.	Monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan	3 (75%)	1 (25%)	-	4
3.	Pemberian santunan harus dimonitoring	3 (75%)	1 (25%)	-	4
4.	Efektifkah monitoring yang dilakukan PT.Jasa Raharja	3 (75%)	1 (25%)	-	4
5.	Monitoring PT.Jasa Raharja terlaksana dengan baik	2 (75%)	2 (25%)	-	4
Jumlah		15	5	0	20
Rata-rata		3	1	0	4
Persentase		(75%)	(25%)	-	100%

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan Tahun 2019*

Masyarakat yang mendapatkan santunan dari Jasa Raharja di katagorikan terlaksana. Alasannya mereka menjawab karena setiap korban kecelakaan sudah tentu membutuhkan santunan dan sebagian masyarakat juga mengatakan sudah tepat, karena pihak PT. Jasa Raharja sudah memiliki program memberi santunan kepada pihak korban. Dan setiap masyarakat yang membayar iuran wajib/sumbangan wajib setiap tahun sekali saat memperpanjang STNK atau sering di sebut pembayaran SWDKLLJ. Karena setiap masyarakat memiliki hak atas pemberian dana santunan dari PT. Jasa Raharja yang sudah mereka bayarkan pada saat memperpanjang STNK setiap tahunnya.

Dari tabel diatas, 4 tanggapan responden masyarakat yang mendapatkan santunan menilai monitoring pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan. Menilai variatif item penilaian yang diajukan oleh peneliti dengan rata-rata persentase terlaksana sebesar 75%, kurang terlaksana 25%.

Tanggapan masyarakat terkait dengan monitoring yang telah dilakukan oleh PT. Jasa Raharja dalam pemberian santunan guna mengurangi resiko telah terlaksana, hal ini dilihat dari respon masyarakat yang menilai sebanyak 100% dalam kategori terlaksana begitu juga dengan pencapaian tujuan dari monitoring juga terlaksana sebesar 75%. Namun demikian respon masyarakat menilai keefektifan monitoring yang dilakukan masih harus perlu ditingkatkan karena hasil responden menunjukkan bahwa sejauh ini monitoring yang dilakukan masih berada di angka 75%. Sehingga hal ini masih dinilai terlaksana walau tidak mencapai 100%. Untuk itu perlu ditingkatkan kembali monitoring yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja ini agar lebih efektif dan lebih baik. Masih ada masyarakat di pedalaman/perdesaan yang kurang pengetahuan teknologi di era digitalisasi sekarang menjadi alasan masyarakat belum bisa memanfaatkan atau menggunakan teknologi secara baik, sehingga sedikit dari masyarakat yang mengetahui tentang Jasa Raharja, terutama sekarang sudah menggunakan yang namanya aplikasi untuk memberikan informasi. masih ada warga yang belum mengerti terkait prosedur mendapatkan santunan PT. Jasa Raharja.

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Mengenai**  
**Implementasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang**  
**Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan kebijakan PT.Jasa Raharja	3 (100%)	-	-	3
2.	Pemahaman aturankebijakan PT.JasaRaharja	3 (100%)	-	-	3
3.	Tingkat kepedulian dari penyedia layanan.	3 (100%)	-	-	3
4.	Keramahan dalam proses pemberian santunan	3 (100%)	-	-	3
5.	Respon terhadap proses pemberian santunan	3 (100%)	-	-	3
Jumlah		15	0	0	15
Rata-rata		3	0	0	3
Persentase		100%	-	-	100%

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan Tahun 2019*

Tanggapan Pegawai Jasa Raharja mengenai implementasi pemberian santunan PT.Jasa Raharja (persero) cabang medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan. Yang terdiri dari lima pertanyaan yang diajukan penulis, berada pada kategori terlaksana 100%. Hal ini didasarkan pada penerapan pelayanan prima telah dilakukan oleh para petugas dan pegawai telah menerapkan tugas-tugasnya sesuai dengan aturan dan kebijakan UU yang berlaku.Selain itu, pegawai juga telah memberikan layanan yang baik hal ini terbukti tidak ada komplain yang disampaikan oleh korban kecelakaan lalu lintas jalan.

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Implementasi**  
**Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap**  
**Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan kebijakan PT.Jasa Raharja	3 (75%)	1 (25%)	-	4
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT.Jasa Raharja	2 (50%)	2 (50%)	-	4
3.	Tingkat kepedulian dari penyedia layanan.	3 (75%)	1 (25%)	-	4
4.	Keramahan dalam proses pemberian santunan	3 (75%)	1 (25%)	-	4
5.	Respon terhadap proses pemberian santunan	2 (50%)	2 (50%)	-	4
Jumlah		13	7	0	20
Rata-rata		2,6	1.4	0	4
Persentase		65%	35%	-	100%

*Sumber : Pengolahan Data Lapangan Tahun 2019*

Tanggapan dari masyarakat terkait dalam implementasi yang dilaksanakan dalam pemberian santunan PT.Jasa Raharja guna untuk menolong masyarakat yang mengalami kecelakaan dalam katagori terlaksana mencapai 75% terlaksana, sedangkan dalam katagori kurang terlaksana 25%. Respon masyarakat menilai Pelaksanaan kebijakan PT.Jasa Raharja sudah cukup baik dimana 75% terlaksana dan 25% kurang terlaksana, begitu juga dengan item penilaian ketiga dan kelima dimana tingkat kepedulian penyedia layanan dan respon terhadap proses pemberian santunan juga telah terlaksana 75% dan 50% kurang terlaksana. Namun pada item penilaian kedua dan keempat, mengenai Keramahan dalam proses pemberian santunan telah terlaksana 75% dan pemahaman aturan kebijakan PT.Jasa Raharja ini masih harus perlu ditingkatkan karena hasil responden menunjukkan bahwa sejauh ini implementasi yang dilakukan masih berada di angka 50% kurang terlaksana, sehingga masih ada masyarakat belum mengetahui

prosedurnya dan pelaksanaan atau aturan yang dibuat PT. Jasa Raharja. Para pegawai Jasa Raharja dalam melayani korban kecelakaan lalu lintas jalan kepada masyarakat sudah memahami secara jelas. Melihat dari para korban kurang memahami aturan pemberian tersebut dan sebagian dari masyarakat juga mengatakan banyak masyarakat yang kurang mengetahui pemahaman tentang aturan kebijakan tersebut. Sehingga hal ini masih dinilai kurang terlaksana dengan baik. Untuk itu perlu ditingkatkan kembali implementasi yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja terkait hal ini agar lebih efektif dan lebih baik.

**Tabel.4.6**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak terlaksana	
1.	Kebijakan	3 (100%)	0	0	3
2.	Monitoring	3 (100%)	0	0	3
3.	Implementasi	3 (100%)	0	0	3
	Jumlah	9	0	0	9
	Rata-rata	3	0	0	3
	Persentase	100%	0%	0%	100%

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2019*

Dapat dilihat dari tabel di atas rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel terlaksana untuk kategori penilaian terlaksana sebesar 100%. Dalam kategori kurang terlaksana adalah 0% sedangkan untuk kategori penilaian tidak terlaksana adalah 0%

**Tabel.4.7**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Evaluasi  
Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap  
Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak terlaksana	
1	Monitoring	3 (75%)	1 (25%)	0	4
2.	Implementasi	2.6 (65%)	1.4 (35%)	0	4
	Jumlah	5.6	2.4	0	8
	Rata-rata	2.8	1.2	0	4
	Persentase	70%	30%	0%	100%

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun Tahun 2019*

Hasil rekapitulasi tanggapan responden masyarakat terhadap monitoring pemberian santunan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan sebesar 70% berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana. Serta untuk kategori implementasi pemberian santunan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan sebesar 30% item penilaian tanggapan responden tidak terlaksana.

**Tabel. 4.8**

**Rekapitulasi Tanggapan Pegawai Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan  
PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan  
Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori		
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana
1.	Kebijakan	√	-	-
2.	Monitoring	√	-	-
3.	Implementasi	√	-	-

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan Tahu 2019*

Kesimpulan hasil dari rekapitulasi tanggapan peneliti, tentang pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Medan mengenai evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dilihat dari indikatornya di kategorikan terlaksana. Karena semua pegawai Jasa Raharja sangat berkomitmen untuk melakukan tugasnya melayani masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan dan Pegawai Jasa Raharja mereka sudah tepat dalam memberikan santunan. Alasannya proses penyelesaian santunan dilakukan dalam waktu lebih kurang 3 hari. Tergantung korban menyelesaikan persyaratan pengajuan klaim, karena semakin cepat melengkapi berkas maka semakin cepat pula proses pencairannya.

Kemudian untuk indikator monitoring di kategorikan terlaksana, pegawai Jasa Raharja mengatakan dalam pemberian santunan petugas kita juga akan memberikan sosialisasi tentang kecelakaan kepada keluarga atau kerabat korban. Dan karena sebagai pengawasan dari pimpinan kepada pegawai atau staff diliniterdepan.

Selanjutnya dalam indikator implementasi beradadikategori terlaksana, karena didasarkan pada penerapan pelayanan prima telah dilakukan oleh para petugas dan pegawai telah menerapkan tugas-tugasnya sesuai dengan aturan dan kebijakan UU yang berlaku. Selain itu, pegawai juga telah memberikan layanan yang baik hal ini terbukti tidak ada komplain yang disampaikan oleh korban kecelakaan lalu lintas jalan.

**Tabel. 4.9**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Evaluasi**  
**Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap**  
**Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Kategori		
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana
1.	Monitoring	√	√	-
2.	Implementasi	√	√	-

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan Tahun 2019*

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari tanggapan responden masyarakat PT.Jasa Raharja Cabang Medan mengenai evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.Tanggapan hasil rekapitulasi responden dari masyarakat untuk indikator monitoring dikategorikan terlaksana. Karena, monitoring sangatlah penting dalam pemberian santunan karena bisa mengetahui dana dan anggaran yang dikeluarkan oleh pihak Jasa Raharja.

Kemudian untuk indikator implementasi dikategorikan kurang terlaksana, karena hal tersebut kurang dilakukan secara maksimal dalam proses pemberian dana santunan oleh pihak Jasa Raharja. Maka dalam hal ini proses pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan kedepannya haruslah efektif, dimana salah satu Visi dan Misi dari PT.Jasa Raharja adalah membantu pihak korban kecelakaan lalu lintas jalan. Responden menyatakan sejauh ini banyak korban tidak tahu cara mengurus santunan dan masyarakat juga mengatakan terlalu banyak prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan santunan. Masyarakat menilai PT. Jasa Raharja kurang melaksanakan sosialisasi terkait pemberian santunan ini, hal dimungkinkan oleh terbatasnya Sumber Daya Manusia (jumlah pegawai) dari PT. Jasa Raharja.

### **C. Hasil Pembahasan**

Evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja adalah untuk melihat atau mengkaji ulang dan membandingkan dari pihak PT. Jasa Raharja dengan sisi masyarakat dalam memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Berdasarkan temuan penelitian, kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan, menurut pegawai PT. Jasa Raharja telah terlaksana 100%, dimana seluruh responden pegawai menilai baik pemberian, kebijakan, Sosialisasi Proses/cara mendapatkan santunan, waktu dalam memberikan santunan, maupun ketepatan waktu dalam proses pemberian santunan telah terlaksana 100%. Hal ini sesuai dengan komitmen PT. Jasa Raharja untuk menjalankan tugasnya melayani korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Begitu juga dengan Monitorong dan Implementasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan menurut pegawai PT. Jasa Raharja telah terlaksana 100%. Hal ini berarti bahwa pegawai PT. Jasa Raharja dapat dikatakan telah menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya dan telah melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pemberian santunan yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 Jo PP No. 17 Tahun 1965 dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 Jo PP Nomor 18 tahun 1965 dimana setiap korban kecelakaan lalu lintas berada dalam jaminan pertanggungjawaban.<sup>47</sup>

Berkaitan dengan tanggapan dari responden masyarakat yang menerima santunan responden pada monitoring pemberian santunan PT. Jasa Raharja (persero) cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan. Dimana masyarakat menilai cukup bervariasi dimana persentase terlaksana sebesar 75% berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana dan katagori persentase kurang terlaksana 25% berarti item penilaian tanggapan responden tidak terlaksana (lihat tabel 4.8) sementara pegawai PT Jasa Raharja menilai hal ini sudah terlaksana 100%. Adanya perbedaan ini didasarkan pada kurangnya pengetahuan teknologi di era digitalisasi sekarang menjadi alasan masyarakat belum bisa memanfaatkan atau menggunakan teknologi secara baik, terutama daerah pedalaman/perdesaan yang kurang memahami pemberian santunan PT. Jasa Raharja, dan mereka membutuhkan sosialisasi secara langsung agar selain itu, keterbatasan akses yang dimiliki oleh masyarakat untuk menerima informasi yang diberikan oleh PT.Jasa Raharja dan terbatasnya kantor cabang dari PT. Jasa Raharja di daerah pedalaman juga menjadi penghambat bagi masyarakat untuk mendapatkan fasilitas santunan dari PT. Jasa Raharja ini.

Tanggapan dari masyarakat terkait dalam implementasi yang dilaksanakan dalam pemberian santunan PT.Jasa Raharja guna untuk membantu masyarakat yang mengalami kecelakaan dalam persentase katagori terlaksana mencapai 65% berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana dan katagori persentase

---

<sup>47</sup>Buku Panduan Jasa Raharja, Manual Adminstrasi dan Standar Prosedur Operasional, h.12.

kurang terlaksana sebanyak 35% berarti item penilaian tanggapan responden kurang terlaksana. Menurut mereka pelaksanaan aturan kebijakan dalam katagori sudah 100% terlaksana, namun masih ada masyarakat belum mengetahui prosedurnya dan pelaksanaan atau aturan yang dibuat PT. Jasa Raharja. Hal ini perlu ditingkatkan agar implementasi PT. Jasa Raharja semakin efektif dirasakan oleh masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan. Untuk itu, peneliti menilai adanya ketimpangan ini bisa saja disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini pegawai PT Jasa Raharja dalam memperluas jangkauan informasi yang ada. Karena kurangnya SDM ini keterbatasan informasi sangat dimungkinkan karena Indonesia merupakan Negara yang sangat luas.

Adanya perbedaan hasil yang didapat antara pegawai dan masyarakat bisa saja dipengaruhi oleh banyaknya syarat/prosedur yang harus dipenuhi oleh korban kecelakaan menjadi penghalang bagi korban untuk mendapatkan santunan terutama adanya surat kecelakaan dari kepolisian yang dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini juga tidak diimbangi oleh waktu pengurusan yang membutuhkan waktu yang cukup lama seiring dengan kebutuhan korban yang mendesak baik dalam pendanaan rumah sakit, rawat jalan maupun penguburan.. Masyarakat menilai kurangnya sosialisasi membuat masyarakat banyak yang belum paham mengenai prosedur maupun cara pengajuan santunan sementara disatu sisi pegawai Jasa Raharja menilai sosialisasi yang dilakukan sudah terlaksana dengan baik.

Tabel. 4.12

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja dan Masyarakat Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.**

No	Item Penilaian	Pegawai Jasa Raharja			Masyarakat			Keterangan
		T	K	TT	T	KT	TT	
1	Pemberian santunan PT.Jasa Raharja	100%	-	-	-	-	-	Bahwasanya pemberian santunan PT. Jasa Rahaarja berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana..
2	Kebijakan Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja	100%	-	-	-	-	-	Bahwasanya kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana.
3	Sosialisasi Proses/ cara mendapat kan santunan	100%	-	-	-	-	-	Bahwasanya Sosialisasi Proses/cara mendapat kan santunan berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana.
4	harus tepat waktu	100%	-	-	-	-	-	Bahwasanya harus tepat

	dalam memberikan santunan								waktu dalam memberikan santunan berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana.
5	Ketepatan waktu dalam proses pemberian santuan	100%	-	-	-	-	-	-	Bawasanya Ketepatan waktu dalam proses pemberian santuan berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana dengan baik.
6	Monitoring pemberian santunan mengurangi resiko	100%	-	-	75%	25%	-	-	Bawasanya monitoring pemberian santunan mengurangi resiko berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 75% terlaksana dan 25% kurang terlaksana.
7	Monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan	100%	-	-	75%	25%	-	-	Bawasanya monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan berdasarkan hasil

								wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 75% terlaksana dan 25% kurang terlaksana.
8	Pemberian santunan harus dimonitoring	100%	-	-	75%	25%	-	Bawasanya pemberian santunan harus monitoring di kurangi berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 75% terlaksana dan 25% kurang terlaksana.
9	Efektifkah monitoring yang dilakukan PT. Jasa Raharja	100%	-	-	50%	50%	-	Berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 50% terlaksana dan 50% kurang terlaksana. Berarti tidak mencapai 100% Efektif

10	Monitoring PT.JasaRaharja terlaksanadengan baik	100%	-	-	50%	50%	-	monitoring yangdilakukan PT.Jasa Raharja Berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 50% terlaksana dan 50% kurang terlaksana. Berarti monitoring PT. Jasa Raharja kurang terlaksana dengan baik.
11	Pelaksanaan kebijakan PT.Jasa Raharja	100%	-	-	75%	25%	-	Bahwasanya pelaksanaan kebijakan PT. Jasa Raharja berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 75% terlaksana dan 25% kurang terlaksana. Berarti sudah di katagorikan terlaksana.
12	Pemahaman aturankebijakan	100%	-	-	50%	50%	-	Berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa

	PT.JasaRaharja								Raharja 100% terlaksana untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat, sedangkan menurut masyarakat 50% terlaksana dan 50% kurang terlaksana. Berarti masih ada masyarakat yang kurang pemahaman tentang prosedur pelaksanaan pemberian santunan.
13	Tingkatkepeduliandari penyedia layanan.	100%	-	-	75%	25%	-		Bahwasanya pelaksanaan kebijakan PT. Jasa Raharja berdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 75% terlaksana dan 25% kurang terlaksana. Berarti sudah di katagorikan terlaksana.
14	Keramahan dalam proses	100%	-	-	50%	25%	25%		Berdasarkan hasil wawancara

	pemberian santunan						pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 50% terlaksana, 25% kurang terlaksana dan tidak terlaksana 25% Berarti keramahan yang di berikan santunan kurang terlaksana dengan baik.	
15	Respon terhadap proses pemberian santunan	100%	-	-	75%	25%	-	Bahwasanya Respon terhadap proses pemberian santunanberdasarkan hasil wawancara pegawai Jasa Raharja 100% terlaksana, sedangkan menurut masyarakat 75% terlaksana dan 25% kurang terlaksana. Berarti sudah di katagorikan terlaksana.

Berdasarkan tabel hasil wawancara di atas telah menjelaskan bahwasanya dari pihak PT. Jasa Raharja yakni pegawai dan wawancara dari masyarakat. Dimana terdapat perbedaan-perbedaan tentang evaluasi proses pemberian santunan PT. Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas. Dimana Pihak pegawai Jasa Raharja menyatakan bahwa

pelaksanaan santunan terhadap korban kecelakaan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh UU dan sudah tersalurkan 100% berdasarkan indikator, kebijakan dan monitoring serta pengimplementasiannya.

Berbeda dengan pernyataan yang diungkapkan oleh pihak masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan. Pihak masyarakat menyatakan bahwasanya dari pihak PT. Jasa Raharja belum melaksanakan tugasnya terhadap pemberian santunan kepada setiap korban kecelakaan lalu lintas jalan secara merata. Dalam wawancara yang sudah saya lakukan, masyarakat merasa bahwa kurangnya sosialisasi dari pihak Jasa Raharja kepada masyarakat yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengerti dan tidak mendapatkan santunan dari pihak PT Jasa Raharja. Berdasarkan hasil penerapan dari pihak PT Jasa Raharja kepada masyarakat bahwa sudah terlaksana 75% dan sisanya masih diperlukan perbaikan kembali dari pihak PT Jasa Raharja terhadap pelayanan setiap korban kecelakaan sehingga tidak akan lagi masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan tersebut.

Selain itu juga, ada beberapa dari pihak rumah sakit yang biasanya tidak berkerja sama dengan pihak PT. Jasa Raharja dan tidak memberitahukan kepada korban dengan adanya dana pemberian santunan dari PT. Jasa Raharja yang menyebabkan semakin butanya masyarakat terhadap fungsi dari PT. Jasa Raharja tersebut.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

Evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) kantor cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan. Dalam tanggapan responden pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) sudah 100% dilaksanakan berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana. Namun bagi masyarakat evaluasi baru terlaksana sekitar 75% hal ini didasarkan pada: 1. Berdasarkan kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Medan, masyarakat menilai banyaknya syarat/prosedur yang harus dipenuhi oleh korban kecelakaan menjadi penghalang bagi korban untuk mendapatkan santunan terutama adanya surat kecelakaan dari kepolisian yang dikeluhkan oleh masyarakat. Waktu pengurusan yang membutuhkan waktu yang cukup lama seiring dengan kebutuhan korban yang mendesak kurangnya sosialisasi membuat masyarakat banyak yang belum paham mengenai prosedur maupun cara pengajuan santunan sementara disatu sisi pegawai Jasa Raharja menilai sosialisasi yang dilakukan sudah terlaksana dengan baik. 2. Berdasarkan monitoring pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Medan, masyarakat menilai sekitar 75% berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana. Adanya keterbatasan akses yang dimiliki oleh masyarakat untuk menerima informasi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja dan terbatasnya kantor cabang dari PT. Jasa Raharja di daerah pedalaman menjadi penghambat bagi masyarakat untuk mendapatkan fasilitas santunan dari PT. Jasa Raharja ini. 3. Berdasarkan implementasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) kantor cabang Medan, masyarakat menilai sekitar 65% berarti item penilaian tanggapan responden kurang terlaksana. Hal ini perlu ditingkatkan dengan sosialisasi secara langsung agar implementasi PT. Jasa Raharja semakin efektif dirasakan oleh masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan. Sebagian dari masyarakat yang

mengalami kecelakaan enggan dan takut untuk mengurus klaim ke PT. Jasa Raharja (Persero). Karena dirasa masyarakat syarat/prosedurnya menyulitkan, apabila timbul masalah sengketa diantara kedua belah pihak, untuk mengurus surat keterangan dari pihak kepolisian yang terkadang mau di persulitnya. Padahal masyarakat berhak mengurus dana santunan yang di berikan oleh pihak PT. Jasa Raharja (Persero). Karena setiap masyarakat membayar dari iuran wajib pada saat membayar ongkos tiket dan sumbangan wajib pada saat perpanjangan STNK dalam satu tahun sekali.

## **B. Saran**

Dari hasil pembahasan yang penulis lakukan, penulis akan memberi saran yang mungkin bermanfaat untuk PT. Jasa Raharja kantor cabang Medan dan masyarakat yang mengalami korban kecelakaan lalu lintas jalan. Dalam pencatatan maupun beroperasi dengan visi dan misi yang telah dibuat oleh PT. Jasa Raharja (Persero) tersebut. Dari saran yang akan penulis berikan, penulis berharap dapat meningkatkan kinerja dan menciptakan kondisi dan situasi yang lebih baik dari keadaan sebelumnya, yaitu:

1. Penulis berharap agar PT. Jasa Raharja (Persero) bisa menerapkan manajemen sumber daya manusia berdasarkan nilai-nilai islam tanpa adanya unsur nepotisme. Sesuai dengan prinsip islam yaitu: jujur, adil dan bijaksana.
2. Penulis berharap agar PT. Jasa Raharja (Persero) walaupun sudah ada aplikasih JR tetap bisa mensosialisasikan pemahaman kepada masyarakat tentang syarat/prosedur dan dana pemberian santunan dan menjelaskan fungsi pembayaran SWDKLLJ pada saat perpanjangan STNK dalam satu tahun sekali, dengan jelas khususnya kepada masyarakat pedalaman/pedesaan. Dan bisa membantu meringankan biaya pengobatan korban kecelakaan lalu lintas jalan. Dan *image* PT. Jasa Raharja (Persero) akan tetap terjaga baik bagi masyarakat.
3. Penulis berharap agar masyarakat memahami dan mematuhi peraturan UU 33 dan UU 34 tahun 1965 tentang iuran wajib dan sumbangan wajib. Agar

mempermudah proses pemberian santunan dan membantu mengurangi risiko apa bila terjadi sesuatu yang tidak di inginkan. Dan masyarakat harus tanggap dalam mencari informasi mengenai pemberian biaya dan santunan, kepada pihak rumah sakit apakah ada bekerja sama dengan pihak instansi lain ataupun kepada kelurahan. Agar mendapatkan informasi dan bisa mengurus biaya santunan.

4. Penulis berharap agar masyarakat korban kecelakaan jangan enggan dan takut mengurus klaim ke PT. Jasa Raharja walaupun dirasa masyarakat syarat/prosedurnya menyulitkan. Apabila timbul masalah sengketa diantara kedua belah pihak dan masyarakat berhak mengurus dana santunan yang di berikan pihak PT. Jasa Raharja. Karena setiap korban yang mengalami kecelakaan berhak mendapatkan santunan dari PT. Jasa Raharja yang di bayarkan dari iuran wajib dan sumbangan wajib, apabila dia mau mengurus/melaporan kejadian kecelakaan kepada pihak kepolisian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajat Rukajat ,*Tekniks Evaluasi Pembelaaran*,Deepublish;Yogjakarta, 2018.
- Andi,Prastowo. *Memahami Metode-Metode Penelitian*, Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2011
- Annas , Aswar , *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*, JakartaCelebes Media Perkasa 2008.
- Arikunto,Suharsimi.*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*,Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002
- Bi Rahmani, Nur Ahmadi. *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: Febi Uin Su Press, 2016
- Bayinah, Ai Nur, *Bayar Pajak Lebih Murah*,Jakarta ; Visimedia Pustaka ; 2015
- Berampu,Aris,Wahyu, *Pelaksanaan Pemberian Santunan Pt. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Berdasarkan Undang – Undang No. 34 Tahun 1964*).USU.2019
- Buku Panduan Jasa Raharja. *Manual Administrasi dan Standar Prosedur Operasional*.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.
- Departemen Pendidikan Nasional.*Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Jakarta: PT. Gramadia Pustaka. 2008.
- Hcwani dan Arief Rifa'ih *dalam penelitian ini yang membahas tentang Evaluasi Pemberian Santunan PT Jasa Raharja (persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.di UIR 2016*
- Ilham.*Kamus Bahasa Indonesia*.Surabaya: Mitra Jaya Publissher. 2010.
- Ismet,Sulila,,*Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*,Yogjakarta;CV Budi Utama, 2015.
- Mantra,Ida Bagoes. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2004.
- M.Fchols, John. Dalam Hassan Shadily.*Kamus Ingris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia. 1990.

- Manan, Abdul, *Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi*, Jakarta ; Prenadamedia Group,2014
- Margono.*Metodologi Penelitian Untuk Pendidikan*. Jakarta: Rieneka Cipta. 1997.
- Maskur,*Manajemen Humas Teori dan Aplikasi*, (CV Budi Utama; Yogyakarta),2019.
- Mulyono,Yumari,,*Strategi Moitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran*,Yogyakarta;CV Budi Utama, 2017
- Rangkut, Freddy, *Customer Care Excellence*,Jakarta : PT Gramedia,2017
- Prastowo,Andi. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011
- Sudarsono Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syaria.Ekonomi* .Cetakan Ke-1.Januari.2003.
- Salim,Abbas. *Asuransi dan Manejemen Resiko*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.2003.
- Senduk,Safir,*Mengatasi Risiko*,Jakarta;PT Elex Media Komputindo,2009
- Warni ,*Tinjauan Peranan PT Jasa Raharja Dalam Pemberian Biaya Dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di Kota Makasar*. Universitas UIN Alauddin.Makasar.2015
- Widagdo, Bambang, Dkk, *Manajemen Risiko & Asuransi*,Malang; UMM PRESS ,2018.
- <https://www.jasaraharja.co.id/layanan/jumlah-santunan>. diakses tanggal 30/04/2019, pukul 22:00 wib.
- <https://www.finansialku.com/santunan-jasa-raharja>.10/05/2019, pukul 16:30 wib.
- <https://www.pahlevi.net/pengertian-evaluasi/> diakses pada pukul 20.15 wib.tanggal 10/05/2019.

# LAMPIRAN

## **CURRICULUM VITAE**

### **Data Pribadi**

Nama : Eka Leviana  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Menjahong, 15 September 1996  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Tinggi, Berat Badan : 155 cm, 55 kg  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Lajang  
Alamat Lengkap : Dusun Bangun Rejo, Desa Dalan Naman,  
Kec. Kuala, Kab. Langkat.  
No. Hp : 081260113320  
E-mail : [ekaleviana09@gmail.com](mailto:ekaleviana09@gmail.com)

### **Riwayat Pendidikan**

➤ 2002-2008 : SD Negeri 056594  
➤ 2008-2011 : SMP Negeri 2 Kuala  
➤ 2011-2014 : SMA Swasta Harapan Bangsa Kuala  
➤ 2015-2019 : Strata 1 (S1) Asuransi Syariah UINSU

### **Nama Orang Tua**

AYAH : Umar  
IBU : Nursiah

### **Nama Dosen Pembimbing**

Pembimbing I : Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, Ma  
Pembimbing II : Aqwa Naser Daulay, M.Si

### **Pengalaman Organisasi**

➤ 2018-2019 : HIVE PKPU  
➤ 2016-2018 : HIMALA  
➤ 2017-2018 : HMJ Asuransi Syariah UINSU  
➤ 2016-2019 : KSPMS GOLDEN UINSU

Medan, 16 Oktober 2019

Nomor : HC/R/ 16 /2019  
Sifat : Penting  
Hal : Permohonan Izin Riset/ Penelitian

Yth. Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Medan

Surat Saudara Nomor: B-3799/EB.L/PP.00 9/10/2019 tanggal 15 Oktober 2019 perihal Permohonan Izin Riset guna memperoleh data-data serta informasi yang berhubungan dengan Skripsi mahasiswi Saudara atas nama:

No	Nama	NIM	Judul Skripsi
1	Eka Leviana	55154033	Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

telah kami terima dan menjadi perhatian sepenuhnya.

Berkenaan dengan hal tersebut, dapat kami sampaikan antara lain:

1. Pada prinsipnya kami dapat menerima Mahasiswi Saudara untuk melaksanakan Riset/ Pengambilan Data di Kantor kami.
2. Selama melaksanakan Riset/ Pengambilan Data, Mahasiswi harus mematuhi peraturan yang berlaku di PT. Jasa Raharja (Persero)
3. Mahasiswi agar menjaga kebersihan pakaian yang dikenakan pada saat menjalani Riset dengan ketentuan pakaian bersih dan rapi.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PT. Jasa Raharja (Persero)  
Perwakilan Tk. I Medan



Arny Irawati Tenriajeng S.IP  
Kepala Perwakilan