BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung

Sejalan dengan visi, misi PT. Jasa Raharja (Persero) Menjadi perusahaan BUMN terkemuka di bidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.Bakti Kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar danpelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.Bakti Kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib serta Badan Usaha Milik Negara.Bakti Kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan perusahaan.Bakti Kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.Maka dari itu PT. Jasa Raharja membuat perwakilan di setiap daerah agar masyarakat dapat mudah dalam memproses pengajuan asuransi kecelakaan di setiap daerah,hal ini di karenakan wilayah Indonesia yang luas.

PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung melayani asuransi kecelakaan khusus daerah Kota Bandung, karena setiap perwakilan daerah memiliki wilayah masing-masing dalam mengklaim asuransi agar masyarakat bisa merasakan di seluruh Indonesia program pemerintah dalam pemberian asuransi kecelakaan lalulintas.

3.1.2 Kebijakan Mutu PT. Jasa Raharja (Persero)

Menerapkan system kerja terpadu dengan menjadikan mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung kegiatan perusahaan yang efisien dan produktif.

3.1.3 Tugas dan Fungsi Petugas PT. Jasa Raharja

Tugas dan Fungsi aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung adalah memberikan santunan kecelakaan kepada masyarakat yang mengalami musibah yang tercantum dalam Undang-Undang nomor 33 & 34 Tahun 1964. Tugas pokok aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung dapat di lihat sebagai berikut:

a. Kepala Perwakilan mempunyai tugas pokok :
    1) Memonitor pendapatan & biaya
    2) Melakukan kunjungan kepada mitra kerja
    3) Mengadakan penyuluhan kepada masyarakat
    4) Mencapai anggaran pendapatan dan meminimalisir biaya setiap bulan
b. PenanggungJawab. Pelayanan mempunyai tugas pokok:
    1) Melaksanakan penerimaan, pemrosesan Klaim Undang-Undang No 33 dan 34 1964.
    2) Meneliti berkas penerimaan, pemrosesan Klaim UU 33/34 1964.
    3) Melaksanakan pengumpulan data kecelakaan lalu lintas dan tindasannya
    4) Melaksanakan penyortiran laporan mingguan dan bulanan.

5) Melaksanakan jemput bola atau monitor kecelakaan lalu lintas
6) Melaksanakan survey TKP, ketempat lokasi kecelakaan lalu lintas.

c. Pelaksana Administrasi mempunyai tugas pokok:
1) Mengatur/mengendalikan tata kearsipan yang meliputi pengunaan surat, penataan berkas & penyusutan.
2) Menyimpan arsip inaktif.
3) Melaksanakan pengurusan surat yang berada di lingkungannya.
4) Menyimpan serta memelihara arsip aktip yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya.
5) Membuat dan menyiapkan laporan mingguan keuangan
6) Membuat daftar inventaris

d. Penanggung Jawab Samsat mempunyai tugas pokok:
1) Menetapkan masa laku STNK/denda
2) Pengutipan SWDKLJ, Denda, KD
3) Pengutipan IWKBU Bus & Taxi
4) Menyetorkan hasil penerimaan IW & SWDKLJ ke Bank setiap hari.
5) Koordinasi dengan mitra terkait

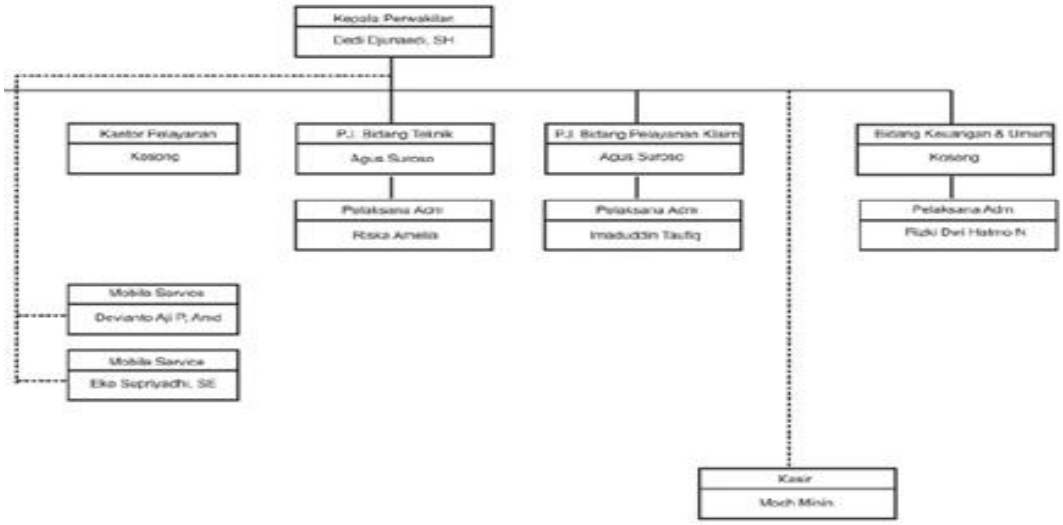
e. Kasir mempunyai tugas pokok:
1) Menyiapkan Liquiditas Harian.
2) Menyiapkan Cheque/SPB
3) Melakukan Wawancara dengan korban/ahli waris korban yang akan menerima santunan.

4) Menarik dan menyetor dana dari Bank dan meminta transaksi melalui Bank.
5) Menyiapkan bukti kas masuk/keluar.

3.1.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung

Struktur Organisasi dicantumkan, karena berhubungan dengan kinerja aparatur dalam pembagian tugas dan fungsi dari masing-masing bidang, yang akhirnya akan meningkatkan kinerja aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung dalam hal pelayanan pembayaran dana santunan sebagaiberikut:

Gambar 3.1
Struktur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung



Sumber Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung Tahun 2012.

Berdasarkan struktur diatas kepala perwakilan mempunyai tugas pokok penanggungjawab perusahaan. Struktur Perwakilan Bandung terdiri dari. pertama penanggung jawab bidang teknik yang di bantu oleh bagian administrasi teknik. Kedua penanggung jawab bidang pelayanan klaim yang di bantu oleh bagian administrasi klaim. Ketiga bidang keuangan dan umum yang di bantu oleh bagian administari keuangan dan kasir. penanggung jawab samsat yang ada di perwakilan Bandung sendiri berjumlah enam orang yang tersebar Wilayah Samsat Bandung

3.1.5Ketentuan Pemberian Santunan

Setiap korban kecelakaan lalu lintas yang berada dalam ruang lingkup jaminan pertanggungan berdasarkan Undang-Undang. No 33 & 34 Tahun1964 Junto PP. No. 17 & 18 Tahun 1965 korban yang berada dalam ruang lingkup jaminan berhak mendapatkan santunan dengan ketentuan sebagai berikut.

Pertama dalam hal korban meninggal dunia, kepada ahliwarisnya diberikan santunan meninggal dunia, dan biaya perawatan sebelum meninggal dunia (jika ada), dalam waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan yang bersangkutan. Kedua, dalam hal korban menderita luka-luka, diserahkan santunan biaya perawatan kepada korban untuk maksimum selama 365 hari terhitung hari pertama terjadinya kecelakaan. Ketiga, dalam hal korban menderita cacat tetap berdasar keterangan dokter, karena akibat langsung dari kecelakaan dalam waktu 365 hari setelah terjadinya Kecelakaan, diberikan santunan cacat tetap dan biaya perawatan sebelumnya. Keempat,dalam hal korban meninggal dunia, tidak mempunyai ahliwaris, kepada yang menyelenggarakan penguburan diberikan bantuan biaya penguburan.

3.1.5.1 Nilai Santunan

Besarnya santunan Undang-Undang No 33 & 34 tahun 1964, ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI, adalah :

Undang-Undang No 33 Tahun 1964 (berdasarkan Kepmen Keu.Nomor. 415/KMK. 06/2001)

Tabel 3.1
Nilai Santunan

Jenis Risiko	Model Angkutan Umum	
	Darat / Laut	Udara
Meninggal	Rp. 25.000.000	Rp.100.000.000
Cacat Tetap (maksimal)	Rp.25.000.000	Rp.50.000.000
Biaya Rawatan (maksimal)	Rp.10.000.000	Rp.25.000.000
Biaya Kubur	Rp.25.000.000	Rp.2.000.000

Sumber : Berdasarkan Peraturan Mentri Keuangan No. 36 & 37/PMK.010/2008

Pertama, dalam hal korban meninggal dunia, kepada ahli waris korban dibayarkan dana santunan meningal dunia, dan biaya perawatan/pengobatan sebelum meninggal dunia, yang besar dan jumlahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebesar Rp. 25.000.000 (Dua puluh lima juta rupiah) Kedua, dalam hal korban menderita luka-luka, dibayarkan dana santunan berupa penggantian dana perawatan/pengobatan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk maksimum selama 365 hari terhitung dari pertama setelah terjadi kecelakaan

sebesar Rp. 25.000.000 (Dua puluh lima juta rupiah) Ketiga, dalam hal korban menderita cacat tetap, dibayarkan dana santunan cacat tetap dan biaya perawatan sebelumnya. Besar dan jumlah dana santunan cacat tetap didasarkan kepada prosentase tingkat cacat tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebesar Rp. 10.000.000 (Sepuluh juta rupiah) Keempat, dalam hal korban meninggal dunia, tidak mempunyai ahli waris kepada yang menyelenggarakan penguburannya diberikan bantuan biaya penguburan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebesar Rp. 2.000.000 (Dua juta rupiah).

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian berguna dalam menyusun langkah-langkah yang akan ditetapkan guna melakukan pengkajian terhadap masalah-masalah dengan tujuan untuk menentukan jawaban atau cara pemecahan maslah berdasarkan pengelolaan data yang telah terhimpun

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif.Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta. Tipe penelitian adalah deskriptif, dengan desain penelitian adalah kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Peneliti menggunakan metode ini, karena data yang digunakan merupakan representatif berdasarkan kenyataan dilapangan. Data tersebut harus bisa menggambarkan mengenai proses

asuransi kecelakaan lalu lintas di jalan raya pada PT.Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian berguna untuk menyusun langkah-langkah yang akan ditetapkan guna melakukan pengkajian terhadap masalah-masalah dengan tujuan untuk menentukan jawaban atau cara pemecahan masalah berdasarkan pengelolaan data yang telah terhimpun. Desain Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deskriptif. Peneliti mengumpulkan data-data Dari hasil, observasi yang peneliti lihat dilapangan dan pengumpulan data-data yang peneliti peroleh, Data yang diperoleh dengan cara mempelajari "literatur" tulisan dan kerangka ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti beserta hasil beberapa data dari para informan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu persyaratan dalam melakukan pengumpulan data yang berguna untuk menganalisis suatu objek yang di teliti dalam suatu skripsi. penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu:

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka yang peneliti lakukan dalam usulan penelitian ini yakni dengan cara membaca buku-buku yang memiliki muatan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Asuransi Kecelakaan Lalu lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung, dan untuk menambah data yang peneliti perlukan,

peneliti mencari dan mengkaji website-website yang beraitan dengan kualitas pelayanan publik tersebut.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Peninjauan yang dilakukan langsung pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih up to date, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

   Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan peneliti terhadap pelaksanaan proses asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya pada PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung. Dengan menggunakan cara penelitian di atas peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

b. Wawancara

   Yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada pelaksanaan proses asuransi kecelakaan

lalulintas di jalan raya pada PT Jasa Raharja Persero . Dengan metode wawancara ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya tentang suatu masalah yang diteliti dan cepat memperoleh informasi yang diinginkan serta informasi yang diperoleh melalui wawancara akan lebih dipercaya kebenarannya, karena salah tafsiran dapat diperbaiki sewaktu wawancara dilakukan. Jadi dengan metode wawancara peneliti dapat memperoleh bahan-bahan, dimana peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih obyektif tentang masalah yang diselidikinya.

c. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dari catatan-catatan tertulis, dari hasil tulisan-tulisan pada mata kuliah yang peneliti dapatkan dan tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu yang berupa catatan-catatan tertulis tentang berbagai peristiwa dalam masalah pelayanan publik.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive, yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan objek penelitian yaitu aparatur yang bersangkutan mengenai proses asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya pada PT Jasa Raharja Persero. Pengambilan informan berdasarkan Purposive, yang peneliti lakukan yakni sebagai berikut:

1. Kepala Perwakilan sebagai kepala di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

2. Penanggung Jawab pelayanan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai penerimaan, pemrosesan klaim Undang-Undang No 33 dan 34 Tahun 1964
3. Pelaksana Administrasi PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai pengatur/mengendalikan tata kearsipan yang meliputi penggunaan surat, penataan berkas dan penyusutan.

Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti dalam menentukan informan masyarakat adalah teknik accidental, yaitu informan masyarakat sebagai pemohon pengajuan asuransi kecelakaan yang kebetulan berada di lokasi penelitian pada saat peneliti melakukan penelitian. Adapun informan masyarakat dalam penelitian ini meliputi: Masyarakat sebagai pemohon pengajuan asuransi kecelakaan, yaitu orang yang berada di lokasi penelitian yang akan mengajukan dalam permohonan asuransi kecelakaan. Alasannya karena masyarakat adalah yang merasakan selama proses pengajuan asuransi tersebut.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Peneliti dalam teknik analisa data mengunakan metode kualitatif, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, aktifitas yang peneliti lakukan yakni:

1. *Data Reduction* (reduksi data) peneliti melakukan analisa dengan memfokuskan pelayanan publik Kepala perwakilan PT. Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam masalah, kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan

Bandung dari mulai pendekatan, proses, hingga hasil dari yang menerima santunan asuransi tersebut.

2. *Data Display* (penyajian data), disini peneliti mengumpulkan beberapa informasi kualitas pelayana asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung yang dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan, dalam masalah proses asuransi kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung, selanjutnya peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan.
3. *Conclusion Verivication* (penarikan kesimpulan) disini peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan, yang bertujuan untuk dapat memahami kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung dalam menyelesaikan permasalahan proses asuransi, agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Loksi penelitian dilaksanakan di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang beralamatkan di JL. Soekarno Hatta Nomor 689 A Bandung 40286 Telepon (022) 7312476 Fax 7312480 Adapun jadwal penelitian in sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2014						
		Jan	Feb	Mar	Apri	Mei	Jun	Jul
1	Tahap Awal							
	1. Studi Pustaka							
	2. Observasi Awal							
	3. Pembuatan UP							
	4. Seminar UP							
2	Tahap Pelaksanaan Penelitian							
	1. wawancara							
	2. Observasi							
	3.Dokumnetasi							
	4. Analisis Data							
3	Tahap Akhir							
	1.Penyusunan Skripsi							
	2. Sidang Skripsi							