

**TRANSPARANSI PELAYANAN PERUSAHAAN ASURANSI PT. JASA
RAHARJA (PERSERO) CABANG MEDAN TERHADAP KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS DI KOTA MEDAN**

Syarifah Ayu Utami

Program Studi Asuransi Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
syarifahayuutamisinulingga@gmail.com;

Rahmi Syahriza

Program Studi Asuransi Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
rahmi.syahriza@uinsu.ac.id;

ABSTRAK

Transparansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja merupakan salah satu variabel yang menentukan pencapaian tujuan suatu organisasi dan sangat terkait langsung dengan disiplin pegawai dalam proses pencapaiannya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan pengaruh disiplin terhadap transparansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kota Medan. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dimana peneliti melakukan sendiri pengamatan atau wacana dengan struktur organisasi dengan menggunakan buku catatan. Data transparansi pelayanan perusahaan di kumpul dengan wawancara langsung terhadap informan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh langsung transparansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kota Medan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Transparansi pelayanan Asuransi PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan tersebut adalah faktor Informasi yang jelas dan Komunikasi yang baik.

Key Word: *Transparansi Pelayanan, PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara, Korban Kecelakaan*

A. PENDAHULUAN

PT. Jasa Raharja adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. PT. Jasa Raharja didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya senantiasa harus menyesuaikan perkembangan serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Karena teknologi selain berdampak positif khususnya di bidang lalu lintas juga mamberikan dampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya. PT. Jasa Raharja adalah yang paling bertanggung jawab atas Asuransi santunan kecelakaan di jalan raya. Santunan tersebut berasal dari iuran sumbangan wajib pajak pemilik /pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum. Oleh karenanya dilakukan kerja sama yang

baik dengan berbagai pihak, dalam upaya peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar iuran dan sumbangan wajib, Namun dari iuran tersebut diharapkan kepada PT. Jasa Raharja agar lebih „transparansi“ dalam memberikan pelayanan maupun santunan jaminan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

Kerja sama PT. Jasa Raharja dengan pihak Kepolisian dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat yang „transparansi“ kepada pemilik kendaraan bermotor dan pengguna fasilitas jalan raya lainnya. Selain dari pada itu untuk menumbuhkan kembangkan kesadaran pemilik kendaraan bermotor dan pengusaha angkutan umum untuk membayar iuran dan sumbangan wajib JasaRaharja. Bila masyarakat pengguna sarana jalan raya tertib hukum tertib berlalu lintas akan dapat ditekan sekecil mungkin, sehingga perusahaan akan semakin baik dan penyaluran santunan JasaRaharja juga akan semakin lancar. Dengan tingkat kesadaran masyarakat yang baik untuk memenuhi kewajiban akan pembayaran iuran dan sumbangan wajib maka, masyarakat akan tertib berlalu lintas, tertib hukum, sehingga dalam rangka ikut serta mendukung program pembangunan nasional dapat terwujud.

PT. Jasa Raharja sangatlah penting kedudukan dan eksistensinya dalam upaya memberikan jaminan pelayanan yang transparansi dan perlindungan terhadap Korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, baik yang meninggal dunia, luka berat maupun ringan akan tetap mendapatkan santunan Jasa Raharja. PT. Jasa Raharja adalah lembaga yang bergerak di bidang Asuransi berdasarkan undang-undang dan peraturan pemerintah, dalam kegiatannya adalah menerima iuran dan sumbangan wajib dari pemilik/pengusaha angkutan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum, serta menyalurkannya kembali melalui santunan Asuransi Jasa Raharja. Oleh karena itu PT. Jasa Raharja didalam mengelola usaha juga berharap keuntungan, agar perusahaan ini eksis dalam mengelola Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang per Asuransian. Dari keuntungan tersebut PT. Jasa Raharja akan semakin solid dan bersinergi dalam mengelola dan melayani masyarakat yang sekiranya dapat memberikan pelayanan yang transparan, serta mendukung pembangunan perekonomian nasional.

PT. Jasa Raharja tidak hanya menerima iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkan kepada pihak korban/ahli waris korban saja, namun diharapkan mampu memberikan jaminan keselamatan di jalan raya kepada setiap pemakai sarana di jalan raya. Untuk menjamin keadaan tersebut diperlukan kerja sama dengan pihak kepolisian lalu lintas, contohnya ; sosialisasi, penyuluhan, pemberian rambu-rambu dan peringatan-peringatan pada tempat yang strategis dan mudah dilihat pada setiap pemakai sarana jalan raya, serta promosi keselamatan di jalan raya, dengan harapan keselamatan di jalan raya lebih terjamin dan angka kecelakaan lalu lintas di kecamatan Binamu dapat ditekan sekecil mungkin.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Transparansi

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat.

Dengan adanya transparansi pemerintahan yang ditunjang dengan payung hukumnya yang jelas maka akan menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, maka akan menjamin meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerahnya dan akan dapat meminimalisir berkurangnya pelanggaran/penyimpangan dalam pengelolaan pemerintahan.

Tujuan transparansi adalah menyediakan informasi keuangan terbuka bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance). Penerapan transparansi ditujukan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik kepada PT. Jasa Raharja. Menurut Krisna (2003 : 15) bentuk transparansi yaitu:

- a. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan tanggung jawab.
- b. Kemudahan akses informasi.
- c. Menyusun suatu mekanisme pengaduan.
- d. Meningkatkan arus informasi.

Pelayanan Perusahaan

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan terwujud apabila penguatan posisi tawar pengguna Jasa pelayanan mendapatkan prioritas yang utama. Dengan demikian, pengguna Jasa pelayanan diletakkan dipusat yang memperoleh dukungan dari sistem pelayanan yang mengutamakan pelayanan publik, khususnya pengguna Jasa; kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan; dan SDM yang berorientasi pada kepentingan pengguna Jasa. Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara dan pengguna Jasa pelayan ini juga diimbangi dengan berfungsinya mekanisme yang dalam hal ini dapat diperankan oleh Media Massa, LSM, Organisasi Profesi, Ombudsman, atau lembaga Banding.

Dalam menjalankan amanah dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas, JasaRaharja Jeneponto secara rutin melakukan survey pasca bayar setiap bulan. Dengan dorongan dan semangat yang tak pernah putus diberikan Taufan S. Sos selaku Kepala Jasa Raharja (Peresero) Cabang Medan, seluruh insan JasaRaharjadan para kepala perwakilan untuk menjalankannya dengan penuh kesungguhan dan dedikasi

Semoga dengan survey pasca bayar tersebut masyarakat semakin mencintai JasaRaharja. Prinsip dan dedikasi transparansi yang di uji melalui survey pasca bayar merupakan prinsip yang terus dijalankan dalam upaya memberikan

pelayanan terbaik bagi masyarakat, sekaligus sebagai pembuktian dan implementasi *Prime Services* sekaligus sebagai sarana sosialisasi untuk lebih membumikan Jasa Raharja di hati masyarakat dan benar-benar diakui sebagai Asuransinya Masyarakat Indonesia.

Resiko Kecelakaan Lalu Lintas

Seiring dengan kemajuan teknik modern, dalam kehidupan manusia bermasyarakat terkandung resiko yang kian meningkat disebabkan karena kecelakaan-kecelakaan diluar kesalahannya. Bahwa Negara dalam rangka memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai akibat dari kecelakaan-kecelakaan angkutan lalu lintas.

Resiko tingkatan atau persentase kesempatan ketidak tentuan yang diberikan akan terjadi. Sedangkan *Accident* :Kecelakaan dalam kontek situasi yang diliputi oleh Asuransi kecelakaan dan kesehatan, *Accident* adalah suatu peristiwa yang tidak diharapkan, tidak diramalkan, dan tidak terduga yang pada umumnya mengakibatkan cedera atau kerugian (*Loos*).

Resiko secara umum dapat diberikan batasan sebagai berikut : „Resiko adalah suatu ketidak pastian dimasa yang datang tentang kerugian“, jadi dengan demikian hubungan antara resiko dan Asuransi merupakan hubungan yang erat satu dengan yang lain. Yang satu akan selalu melekat dan mengikuti yang lain. Dalam Asuransi resiko selalu dipergunakan dalam arti pesimis. Dengan demikian kita tidak mungkin berbicara mengenai Asuransi tanpa berbicara mengenai resiko, karena resiko merupakan pengertian inti dari Asuransi. Salah satu penanganan resiko yang lazim dilakukan adalah dengan mengalihkannya atau mentransfer kepada pihak lain yang bersedia menerimanya. Sedangkan *Policy (polis)* dalam Asuransi, Polis adalah perjanjian atau persetujuan tertulis antara perusahaan Asuransi dan pemilik Polis, termasuk semua kertas endorsement dan pengikat, mengangkat perjanjian Asuransi keseluruhan. Selanjutnya *Contract of insurance*, kontrak Asuransi, kontrak yang sah dan mengikat, dimana insure (penanggung perusahaan Asuransi) setuju akan membayar kepada tertanggung untuk kerugian-kerugian, menyediakan santunan-santunan lain, atau memberika Jasa-Jasa kepada atau atas nama seorang tertanggung (*insured*). Kontrak Asuransi sering disebut polis Asuransi, tetapi polis hanyalah bukti perjanjian. Dalam Asuransi jiwa dan kesehatan kontrak Asuransi itu sendiri dari polis, aplikasi dan setiap suplemen yang dilampirkan, riders atau endorsement.

C. METODE PENELITIAN

Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti menggambarkan atau menguraikan keadaan masyarakat sebagai instrument dalam memahami makna interaksi antar manusia dalam mengusahakan haknya. Informasi yang dipilih antara lain ; Pejabat (Kasat Lantas) beserta sebagian anggotanya, di Kepolisian Resort dan Pejabat serta karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan, berkaitan erat dengan hak Asuransi Jasa Raharja belakangan ini. Alat rekam atau kamera masih digunakan, namun sebatas alat bantu, peneliti tetap memegang peranan utama sebagai penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi Pelayanan Asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Penggunaan Dana Untuk Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Medan

- 1) Penulis menyimpulkan bahwa dalam hal penyediaan informasi yang jelas pihak asuransi Jasa Raharja sudah mensosialisasikan ke masyarakat melalui media cetak sehingga masyarakat dapat lebih mengetahui manfaat dari perusahaan asuransi Jasa Raharja terkhusus kecelakaan lalu lintas jalan.
- 2) Masyarakat merasa mudah untuk mencari tau apa yang belum di ketahui dalam melengkapi berkas yang harus disiapkan dalam pengurusan dana asuransi Jasa Raharja dengan adanya webside dan sms center yang di siapkan oleh pihak asuransi Jasa Raharja atau datang langsung di kantornya.
- 3) Tempat pengaduan bagi masyarakat sudah disiapkan oleh pihak perusahaan asuransi Jasa Raharja di kantor Samsat masingmasing daerah atau mendatangi langsung petugas Jasa Raharja
- 4) Perusahaan Asuransi Jasa Raharja sudah berjalan dengan baik dan masyarakat sudah dapat memahami bahwa 67 Perusahaan Asuransi Jasa Raharja merupakan asuransinya masyarakat Indonesia yang bergerak khusus kecelakaan lalu lintas jalan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Transparansi Pelayanan Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Medan

1) Faktor Pendukung

Penulis menyimpulkan secara sederhana bahwa prinsip transparansi dengan indikator penyediaan akses informasi secara langsung sudah dilakukan dengan baik oleh petugas Jasa Raharja

Menurut pengamatan penulis di lapangan bahwa terkait kemudahan akses informasi baik secara langsung maupun tidak langsung telah dilakukan, namun kedua cara ini memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Kelebihan informasi yang dapat di akses secara langsung adalah kejelasan informasi karena mendapatkan penjelasan yang detail sementara kelemahannya adalah keberadaan pimpinan untuk memperoleh informasi yang jarang berada di kantor karena kesibukannya. Kelebihan informasi yang bisa diakses melalui media adalah informasi yang bisa diakses tanpa membutuhkan waktu yang lama. Sementara kelemahannya adalah seringnya penggunaan bahasa yang multi tafsir dan kurang dipahami.

2) Faktor Penghambat

- Masih banyak masyarakat yang belum memiliki kartu identitas padahal itu merupakan paling penting dalam menciptakan pelayanan yang baik karena tanpa kartu identitas korban tidak dapat di ketahui
- kartu identitas/pengenal merupakan faktor yang paling utama dalam menghambat pelayanan perusahaan Asuransi Jasa Raharja karena itu merupakan yang paling utama untuk memproses berkas santunan untuk mendapatkan ganti rugi. Selain dari kartu identitas korban ahli waris korban yang lebih dari satu orang juga menjadi penghambat karena petugas Jasa Raharja harus lebih teliti dalam memberikan santunan kepada

ahli waris korban yang lebih berhak untuk mendapatkan dana tersebut sebagai ganti rugi dari pemerintah melalui perusahaan Asuransi Jasa Raharja.

E. KESIMPULAN

1. Transparansi Pelayanan Asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di Kota Medan dengan indikator; (a) Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa penyediaan informasi dengan indikator kejelasan prosedur-prosedur dan kejelasan biaya-biaya telah transparan. (b) Kemudahan akses informasi dengan indikator kemudahan mendapatkan informasi langsung maupun tidak langsung berada pada kategori cukup mudah. Upaya yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di Kota sejauh ini adalah penyampaian laporan pertanggung-jawaban yang memenuhi prinsip tepat waktu dan dapat diandalkan dan telah disahkan sesuai dengan UU yang berlaku dan yang telah diterima secara umum dan memudahkan mendapatkan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan.
2. Faktor pendukung transparansi pelayanan terdiri dari penyediaan informasi dan komunikasi yang baik dalam pelayanan sedangkan faktor penghambat yaitu tidak adanya kartu identitas korban dan ahli waris korban yang lebih dari satu orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasimi A, Agustinus Subekti, Wardana, (2002), *Kamus Asuransi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Amanat, Antisitus, (1996), *Pembahasan Undang-Undang Perseroan Terbatas 1995 dan Penerapannya Dalam Akta Notaris*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Badan Pembina Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, (1989), 'Simposium Tentang Hukum Asuransi, 13-15 Nopember, 1990 di Padang, Bina Cipta, Bandung.
- Hartono, Sri Redjeki, (2000), *Kapita Selekta Hukum Perusahaan*, Mandar Maju, Bandung.
- Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK. 011/1981 Tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan Asuransi Kerugian Jasa Raharja
- Mardiasmo, Akuntansi Sektor Publik, (2004), Penerbit Andi. Yogyakarta
- Muhammad, Abdulkadir, (2002), *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 1980 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian Menjadi Perusahaan Perseroan