

Analisis Sistem Dan Prosedur Dasi Sebagai Sarana Proses Pembayaran Klaim Santunan Asuransi Sosial Pada Pt Jasa Raharja Atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Pati

Jauhariyatun Nafi'ah

Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi : 20312519@students.uii.ac.id

Abstract . This research aims to find out and analyze the Jasa Raharja Corporate Data (DASI) system and procedures for Jasa Raharja Pati Regency. The research method used by the author is descriptive qualitative with the aim of knowing or analyzing events that occur in the field according to existing facts so that the true conditions can be known. In this report, researchers provide information according to what happened to the research object. Based on the research results, the use of DASI has been fully implemented and provides convenience felt by employees, namely the level of quality and work efficiency produced even though sometimes there are still some system or network problems. Apart from that, due to the large number of accident victims received, services need to be improved. The author considers that to maximize work performance and productivity, it is necessary to require more professional human resources in carrying out DASI operations.

Keywords: DASI, Payment of insurance compensation claims

Abstrak . Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis mengenai sistem dan prosedur Data Korporasi Jasa Raharja (DASI) pada Jasa Raharja Kabupaten Pati. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif dengan maksud mengetahui atau menganalisis peristiwa yang terjadi di lapangan sesuai fakta yang ada sehingga dapat diketahui kondisi dengan sebenar-benarnya. Dalam laporan ini, peneliti memberikan informasi sesuai apa yang terjadi pada objek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan DASI telah sepenuhnya dijalankan dan memberikan kemudahan yang dirasakan oleh karyawan yaitu tingkat kualitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan meskipun terkadang masih terjadi beberapa kendala sistem atau jaringan. Selain itu, karena banyaknya korban kecelakaan yang diterima, sehingga pelayanan perlu ditingkatkan. Penulis menilai bahwa untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja secara maksimal, perlu membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia yang profesional dalam menjalankan operasional DASI.

Kata kunci : DASI, Pembayaran klaim santunan asuransi

PENDAHULUAN

Jasa Raharja adalah perusahaan milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi sosial, didirikan pada 1 januari 1961. Jasa Raharja memberikan perlindungan dasar kepada semua masyarakat Indonesia yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas, baik darat, laut, maupun udara. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Jasa Raharja bertugas memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui dua program asuransi sosial.

Peneliti mengambil judul yang berkaitan dengan analisis dan sistem prosedur DASI dengan alasan karena terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam analisis dan prosedur tersebut. DASI merupakan Data Korporasi Jasa Raharja yang membantu untuk mengolah dan mendata data kecelakaan korban. Karena Jasa Raharja perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat merupakan hal yang mutlak untuk dilakukan oleh PT Jasa Raharja sebagai konsekuensi pelaksana UU No. 33 Tahun 1964 dan UU No. 34 Tahun 1964. Maka dari itu sistem dan prosedur DASI perlu dianalisis lebih lanjut mengenai kelemahan dan permasalahan ketika pengajuan klaim.

Received: August 29, 2023; Accepted: Januari 26, 2024; Published: April 30, 2024

* Jauhariyatun Nafi'ah , 20312519@students.uii.ac.id

Sistem prosedur dan otorisasi DASI sejauh ini berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, diketahui DASI dalam proses penggunaannya yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia dan seringnya terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan terlambatnya proses pengajuan dan pembayaran santunan. Akibat dari kurangnya Sumber Daya Manusia maka menjadikan prosesnya semakin lama. Apabila terjadi gangguan maka proses pelayanan akan terhenti, sehingga pelayanan menjadi terhambat. Sehingga menyebabkan penurunan pada sistem dan proses pembayaran klaim.

Menurut pendapat Lestari, Cahya Kurnia dan Amri, Arni Muarifah (2020:7) menyatakan bahwa sistem merupakan dua atau lebih komponen yang saling berkaitan dan berintraksi membentuk kesatuan kelompok sehingga menghasilkan satu tujuan. Maka dari itu sistem yang digunakan untuk alur pengajuan santunan perlu diperbaiki sebagai penunjang pelayanan untuk masyarakat. Sedangkan otorisasi berarti melakukan pembatasan kegiatan atau kinerja karena hanya untuk orang-orang yang terpilih, menurut Bodnar, George H. dan Hopwood, William S. Otorisasi mencegah aktivitas-aktivitas yang tidak otorisasi. Sehingga DASI sangat membantu karena otorisasi berdasarkan tugas masing-masing karyawan. Selain itu dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan santunan.

Selain itu meskipun tugas pokok perusahaan memberikan pelayanan santunan, namun perusahaan memandang bahwa upaya dan peran serta dalam mencegah kecelakaan menjadi bagian yang terintegrasi dengan misi perusahaan dan merupakan bentuk konkrit kontribusi perusahaan dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan keselamatan bertransportasi. Pada akhirnya, muara dari keberhasilan dalam pelayanan santunan dan pencegahan kecelakaan akan memperkokoh eksistensi dan citra positif perusahaan di mata pemangku kepentingan. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini peneliti akan melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Sistem dan Prosedur DASI Sebagai Sarana Proses Pembayaran Klaim Santunan Asuransi Sosial pada PT Jasa Raharja atas Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kabupaten Pati”*.

Tujuan

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis sistem dan prosedur DASI sebagai sarana proses pembayaran klaim santunan asuransi sosial pada PT Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kabupaten Pati
2. Menganalisis hambatan sistem dan prosedur DASI sebagai sarana proses pembayaran klaim santunan asuransi sosial pada PT Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kabupaten Pati

3. Memberikan upaya dan usulan untuk mengatasi hambatan sistem dan prosedur DASI sebagai sarana proses pembayaran klaim santunan asuransi sosial pada PT Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kabupaten Pati

Manfaat

1. Bagi Penulis

- a. Memberikan pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja yang sebenarnya
- b. Melatih kedisiplinan dan rasa kepercayaan diri dalam mempersiapkan dunia kerja di masa mendatang
- c. Meningkatkan pengetahuan tentang sistem dan prosedur otorisasi pembayaran klaim santunan asuransi sosial

2. Bagi Instansi

- a. Membantu meningkatkan pelayanan dalam sistem dan prosedur otorisasi pembayaran klaim santunan asuransi sosial pada PT Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kabupaten Pati
- b. Terjalinnnya hubungan baik antara instansi dengan perguruan tinggi
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di bidang pembayaran klaim dalam menjalankan kegiatan operasionalnya

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu deskriptif kualitatif. Menurut (Kriyantono, 2014) Penelitian ini merupakan metode penelitian yang menganalisis dan melukiskan peristiwa yang terjadi di lapangan guna menghasilkan data yang bersifat non angka, sesuai fakta yang ada sehingga dapat mengetahui situasi dengan sebenar-benarnya. Dalam konsepnya, penelitian ini tergolong penelitian yang sederhana. Meskipun demikian, peneliti diwajibkan melakukan analisis secara kritis dan detail terhadap fokus utama penelitian atas dasar data yang di dapat dari observasi langsung maupun tidak langsung. Peneliti berharap pemilihan metode penelitian ini dapat mendukung keberhasilan dalam melakukan riset secara jelas atas fakta di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Sistem dan Prosedur DASI Pada PT Jasa Raharja Perwakilan Pati

DASI merupakan aplikasi pusat yang membantu Jasa Raharja dalam pengolahan dan pengumpulan data korban kecelakaan. Dalam DASI terdapat beberapa bagian yaitu file, admin sistem, pelayanan dan teknik. DASI membantu untuk menginput dalam pembayaran santunan. DASI merupakan sistem penunjang seluruh aktivitas operasional di Jasa Raharja yang sudah terintegrasi. DASI memberikan kemudahan bagi para karyawan Jasa Raharja karena yang awalnya karyawan perlu menulis dan mencatat secara manual di kertas. Semenjak sistem DASI diberlakukan di Jasa Raharja Pati menjadikan proses santunan lebih efektif dan efisien. Tapi

tidak menutup kemungkinan bahwa DASI memiliki beberapa kekurangan yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia dan seringnya terjadi gangguan jaringan. Sehingga menyebabkan terlambatnya proses pengajuan dan pembayaran santunan. Akibat dari kurangnya Sumber Daya Manusia dalam proses DASI maka menjadikan prosesnya semakin lama. Selain itu peraturannya yang terjadi yaitu ketika akan melaksanakan proses pembayaran santunan dalam DASI baru dapat diproses apabila sudah terdapat laporan polisi. Alasan persoalannya karena kurang sadarnya masyarakat dalam melaporkan kejadian kecelakaan sehingga memperlambat proses pembayaran santunan. Sehingga proses dalam sistem DASI juga terhambat akibat ini. Perlu juga melakukan sosialisasi untuk menmabah pengetahuan masyarakat bagaimana sistem dan prosedur Jasa Raharja. Permasalahan lain terjadi juga ketika korban kecelakaan "damai di tempat". Alasannya karena jika korban melepas tangan, namun ditengah perjalanan ketika dirawat tidak bisa membayar. Sehingga menyulitkan pihak polisi karena tidak dapat bukti kejadian perkara. Sehingga ketika laporan polisi belum dikeluarkan maka DASI tidak bisa diproses.

Terdapat empat (4) proses pembayaran santunan, yaitu :

- a. Pembayaran santunan luka-luka
- b. Pembayaran Santunan Meninggal Dunia
- c. Pembayaran Santunan cacat tetap
- d. Pembayaran Santunan biaya penguburan yang dibayarkan ketika tidak adanya ahli waris oleh korban

Sebelum melakukan proses pembayaran santunan harus dipastikan kelengkapan berkas Santunan, yaitu :

1. Pembayaran Santunan luka-luka dalam prosesnya dokumen yang perlu dilengkapi yaitu lembar tanda terima berkas, form pengajuan santunan, keterangan singkat kejadian kecelakaan, Copy Laporan Polisi, Surat jaminan (untuk berkaspembayaran Rumah Sakit), Surat keterangan Kesehatan, Kwitansi biaya perawatan, Surat kuasa, Surat tagihan RS (untuk berkas pembayaran Rumah Sakit), Identitas korban dan Penerima Santunan (KTP, Akta lahir, Kartu Keluarga dll) dan Buku rekening penerima Santunan (untuk berkas pembayaran Perorangan)
2. Pembayaran Santunan Meninggal Dunia dalam prosesnya dokumen yang perlu dilengkapi yaitu Lembar tanda terima berkas, Form pengajuan santunan, Form Survey Ahli waris, Keterangan singkat kejadian kecelakaan, Copy Laporan Polisi, Surat Kematian, Surat Keterangan ahli waris, Surat keterangan yang menyelenggarakan penguburan (untuk santunan penguburan), Identitas korban dan ahli waris (KTP, Akta lahir, Kartu keluarga, Surat Nikah, dll), Identitas korban dan penyelenggara penguburan (KTP, Akta lahir, Kartu keluarga, Surat Nikah, dll) untuk santunan biaya penguburan dan Buku rekening penerima Santunan

3. Pembayaran Santunan Cacat tetap dalam prosesnya dokumen yang perlu dilengkapi yaitu Lembar tanda terima berkas, Form pengajuan santunan, Keterangan singkat kejadian kecelakaan, Copy Laporan Polisi, Lembar disposisi Dokter, Surat keterangan Kesehatan dan Surat keterangan cacat, Identitas korban dan Penerima Santunan (KTP, Akta lahir, Kartu Keluarga dll), Bukti Foto anggota tubuh yang cacat dan Buku rekening penerima Santunan
4. Pembayaran Santunan biaya penguburan yang dibayarkan ketika tidak adanya ahli waris oleh korban.

Berikut ini merupakan tahapan proses pembayaran santunan di sistem DASI-JR

1. Menu Front Office (FO)

- Entry data yang mengajukan santunan (nama , nomor identitas dan alamat)- Entry nominal pengajuan santunan
- Entry kelengkapan berkas

2. Menu Penanggung Jawab Pelayanan

- Entry data identifikasi kelengkapan berkas
- Entry data penyelesaian berkas

3. Menu Penanggung jawab keuangan

- Penanggung jawab keuangan melakukan verifikasi berkas pembayaran

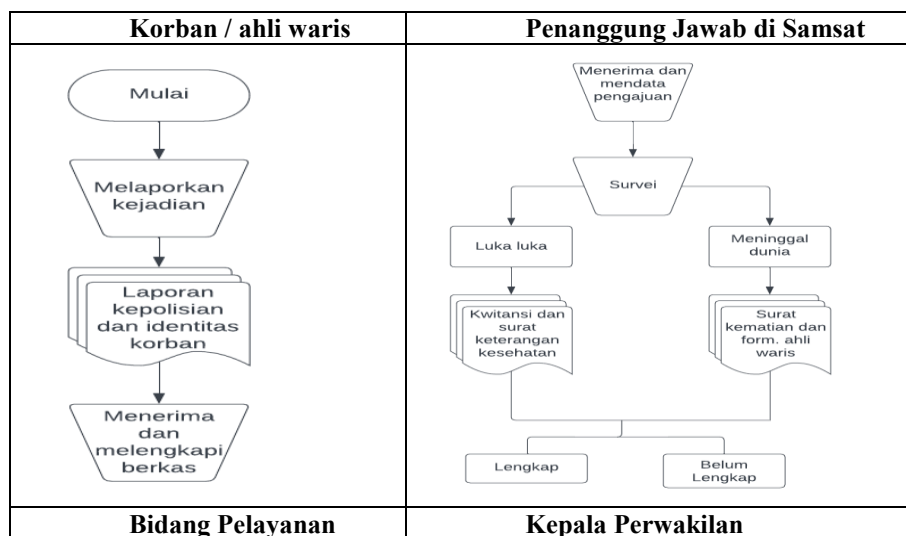
4. Menu Kepala Perwakilan

- Kepala perwakilan melakukan otorisasi dan pengesahan berkas pembayaran

5. Menu Kasir

- Kasir memproses pembayaran santunan

Berikut ini merupakan bagian alir (*flowchart*) dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan di Jasa Raharja Kabupaten Pati :





6. Hambatan Dalam Pelaksanaan Sistem dan Prosedur Otorisasi Pembayaran Klaim Santunan Asuransi Sosial DASI pada PT Jasa Raharja Perwakilan Pati

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan PT Jasa Raharja Perwakilan Pati dalam mengoperasikan aplikasi DASI terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, diantaranya yaitu:

- 1) Dari segi kualitas sistem informasi, terkadang terjadi server down ketika pemrosesan berjalan, sehingga berakibat pada operasional kerja yang tertunda. Selain itu, WIFI yang tiba-tiba mati juga berpengaruh dalam pelayanan kinerja DASI
- 2) Dari segi sumber daya, banyaknya pengajuan data laka yang diterima sehingga mengakibatkan kekurangan sumber daya manusia dalam proses penginputan. Hanya terdapat 2 karyawan yang dapat mengoperasikan input bagian pelayanan data DASI padahal terdapat target pencapaian yang harus dipenuhi.
- 3) Hambatan lain yang terjadi yaitu ketika akan melaksanakan proses pembayaran santunan dalam DASI baru dapat diproses apabila sudah terdapat laporan polisi, alasannya karena kurang sadarnya masyarakat dalam melaporkan kejadian kecelakaan sehingga memperlambat proses pembayaran santunan. Misalnya ketika terjadi korban kecelakaan yang "damai di tempat". Hal ini menghambat proses pelayanan karena jika korban melepas tangan, namun ditengah perjalanan ketika dirawat tidak bisa membayar. Sehingga menyulitkan pihak polisi

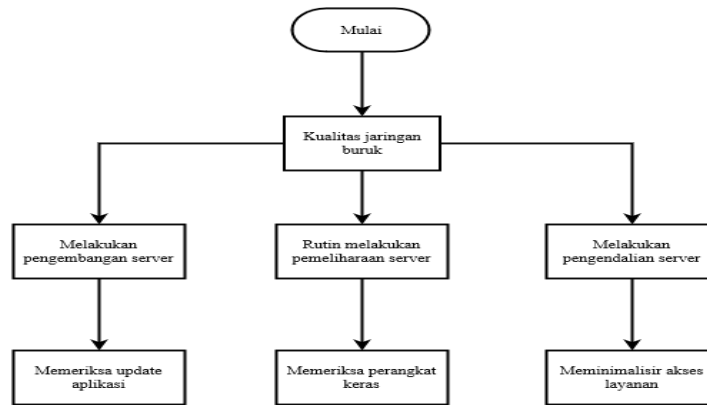
karena tidak dapat bukti kejadian perkara. Sehingga ketika laporan polisi belum dikeluarkan maka DASI tidak bisa diproses.

7. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Sistem dan Prosedur Otorisasi Pembayaran Klaim Santunan Asuransi Sosial DASI pada PT Jasa Raharja Perwakilan Pati

Berdasarkan hambatan-hambatan yang dihadapi, oleh karenanya penulis memberikan saran dalam mengatasi kendala yang dialami, yakni :

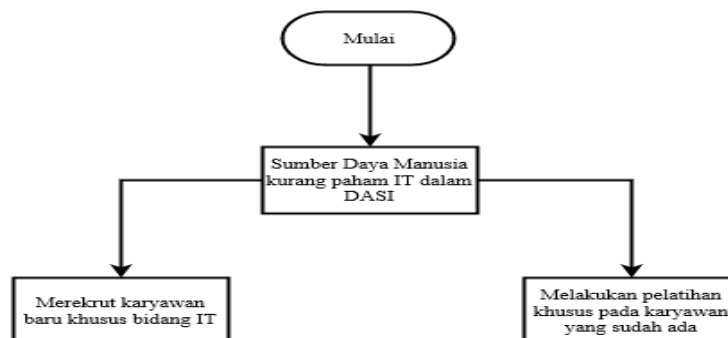
- 1) Upaya yang harus dilakukan PT Jasa Raharja dalam peningkatan kualitas jaringan atau sistem informasi adalah dengan rutin melakukan pengembangan, pemeliharaan dan pengendalian server sehingga *system* selalu terjaga dan aman. Upaya ini ditujukan agar operasional *system* dapat berjalan dengan baik

Tabel 3.1 Bagian Flowchart Upaya Untuk Permasalahan Kualitas Jaringan Buruk



- 2) Upaya yang dilakukan PT Jasa Raharja agar karyawan tidak kewalahan dalam proses penginputan adalah dengan mencari sumber daya manusia yang profesional atau terlatih dalam mengoperasikan DASI. Selain itu PT Jasa Raharja dapat memanfaatkan karyawan yang sudah ada dengan memberikan pelatihan khusus agar dapat membantu dalam input data melalui DASI.

Tabel 3.2 Bagian Flowchart Upaya Untuk Permasalahan Sumber Daya Manusia



- 3) Melakukan sosialisasi untuk mengedukasi masyarakat dengan memberikan pengetahuan. Selain itu dapat membuat alternatif seperti banner, spanduk, rambu-rambu peringatan untuk pencegahan kecelakaan.

Tabel 3.3 Bagian Flowchart Upaya Untuk Permasalahan Kurang Sadarnya Masyarakat



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

DASI merupakan salah satu sistem informasi yang ada pada PT Jasa Raharja yang sangat membantu dalam kegiatan operasional pelayanan santunan. Sehingga memberikan kemudahan dan kecepatan dalam kinerja. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan meskipun DASI mempunyai sisi positif yaitu dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi kerja, tetapi masih mempunyai beberapa kendala dan masalah yang ada. Misalnya seperti ketidaksiapan dalam aspek sistem informasi yang kurang mendukung dan kurangnya sumber daya manusia sehingga memperlambat dalam proses pengajuan santunan sehingga pencapaian target kurang maksimal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai beberapa hambatan yang terjadi, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Melakukan perbaikan sistem jaringan WIFI untuk mendukung kelancaran proses pengajuan
- 2) Perekrutan tenaga kerja IT yang profesional untuk mengatasi masalah sistem

- 3) Menambah SDM dan memberikan pelatihan khusus terutama dalam pengoperasian DASI misalnya dengan memberikan pelatihan berkala

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, K. N., Saptono, H., & Njatrijani, R. (2017). Pelaksanaan Asuransi Sosial pada PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1-17.
- Putri Alannurry, Devi. (2020). Studi Kualitatif pada Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (Dasi-Jr)(Studi Kasus: PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember) (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember).
- Marbun, Y. R. (2022). Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran Klaim Kecelakaan dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern pada PT Jasa Raharja Perwakilan Medan.
- Rahayu, A. (2021). Analisis Sistem Akuntansi dan Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang (Doctoral dissertation, STIE Malangkucecwara).
- Sari, A. U. R. (2022). Sistem Informasi Akuntansi Biaya Pt. Medco E&P Indonesia (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Saripah, I. (2021). Prosedur Klaim Santunan dengan Sistem Over Booking Terhadap Korban Kecelakaan pada PT Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Sudarto, S., Sufarnap, E., Ulfah, R., & Amalia, C. (2020, July). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi dengan Menggunakan Model Delon & McLean. In *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (SENARIS)* (Vol. 2, pp. 169-177).
- Syafa, S. S. N. (2021). Prosedur Penggunaan Aplikasi Jasa Raharja–Ku dalam Pengajuan Klaim Santunan pada PT Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Vanocy, D. S., & Rafiie, S. A. K. (2022). Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 079-089
- Widiastuti, N. M. D., Wijoyo, S. H., & Brata, A. H. (2019). Analisis kinerja sistem informasi data korporasi jasa raharja (DASI-JR) dengan menggunakan metode PIECES. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7752-7758.