

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN KLAIM SANTUNAN
PT. JASA RAHARJA**



Oleh:

Dita Kharisma Putri (2061070)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI
DEWANTARA
JOMBANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

KULIAH KERJA MAGANG (KKM) KUALITAS PELAYANAN KLAIM SANTUNAN PT. JASA RAHARJA



Oleh:

Dita Kharisma Putri


2061070

Jombang, 22 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan

 JASA RAHARJA
SAMSAT JOMBANG
(Agus Wibowo, SE, M.M.)

NPP 779917879



(Nurul Hidayati, SE)

NIDN. 0705037301

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Paucaningrum, ST., MSM.)

NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang yang beralamat di Janti, Kecamatan Jogoroto, Kabupaten Jombang.

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak dapat berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Nurul Hidayati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Bapak Agus Wibowo, SE., MM. selaku Pimpinan Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang.
5. Para pendamping lapangan di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang.

Penulis menyadari bahwa laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi.

Namun demikian, penulis berharap bahwa laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jombang, 22 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.3.1 Bagi Mahasiswa	3
1.3.2 Bagi Instansi Perusahaan	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan/ Instansi	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/ Instansi.....	10
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/ Instansi	13
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	15

3.1	Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang	15
3.2	Hasil Pengamatan di Tempat Magang	19
3.3	Usulan Pemecahan Masalah/ Solusi	20
BAB IV KESIMPULAN.....		22
4.1	Kesimpulan	22
4.2	Saran	23
DAFTAR PUSTAKA		24
LAMPIRAN.....		25
Lampiran 1	Surat Keterangan Telah Melakukan Magang dari Perusahaan.....	25
Lampiran 2	Form Aktivitas Harian Magang/ Log Book	26
Lampiran 3	Dokumentasi	28
Lampiran 4	Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan	29
Lampiran 5	Penilaian Pendamping Lapangan	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Tiap Divisi/ Bagian	15
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	10
Gambar 2.2 Alur Penjaminan Korban Kecelakaan	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Manajemen Pemasaran adalah segala aktivitas Perusahaan yang kompleks, suatu proses social dan manajemen. Dalam proses itu individu atau kelompok mendapatkan apa yang dibutuhkan mulai dari penawaran dan pelayanan. Pemasaran di dalam Perusahaan memegang peranan penting terutama dalam usaha untuk meningkatkan kualitas produk. Berkaitan dengan hal tersebut, promosi merupakan salah satu sarana yang penting untuk meningkatkan kualitas. Sehingga diperlukan rangkaian bauran dari promosi untuk meningkatkan ketertarikan konsumen pada produk, dan akhirnya terjadi transaksi produk yang dihasilkan.

Strategi pemasaran memiliki beberapa metode yang bisa diterapkan untuk memasarkan produk dan jasa. Salah satu strategi pemasaran yang sering dilakukan oleh Perusahaan adalah dengan cara penyebaran pemasaran itu sendiri, atau lebih sering dikenal dengan istilah bauran pemasaran. Bauran pemasaran itu sendiri didefinisikan sebagai suatu strategi yang dilakukan oleh suatu Perusahaan yang meliputi menentukan master plan dan mengetahui serta menghasilkan pelayanan (penyajian) produk yang memuaskan pada suatu segmen pasar tertentu. Upaya memperkenalkan produk kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi. Promosi tidak hanya sebatas memperkenalkan produk kepada konsumen saja. Dalam hal ini promosi merupakan kegiatan yang memengaruhi konsumen agar mereka dapat mengenal produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

PT Jasa Raharja merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi yang memberikan jaminan pertama terhadap korban kecelakaan lalu lintas. Dalam hal ini, tentu perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dibuktikan dengan kinerja yang baik pula. Maka dari itu, terbentuklah Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) di mana penulis melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan melakukan pengamatan. Oleh karena itu, kinerja perusahaan dianggap penting untuk digunakan sebagai tolak ukur dalam peningkatan kualitas layanan yang lebih baik. Semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada para korban dan keluarga korban serta mitra kerja lain yang terkait.

Menimbang hal tersebut, serta berdasar himbauan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang, maka sebagai pelaksana, mahasiswa termotivasi untuk melaksanakan Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

- a. Mahasiswa memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja, khususnya di bidang asuransi kecelakaan lalu lintas.
- b. Memberikan media bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen dalam praktek kerja.
- c. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat mengetahui kondisi lingkungan kerja di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang.
- b. Melatih kemampuan dan percaya diri mahasiswa untuk bekerja baik secara individual maupun berkelompok.

1.3.2 Bagi Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang

- a. Terbentuknya *link and match* antara dunia pendidikan tinggi dengan instansi sebagai *stakeholder*.
- b. Terciptanya hubungan baik antara Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.
- c. Ikut serta membantu program pemerintahan dalam mencerdaskan anak bangsa, khususnya mahasiswa STIE PGRI Dewantara

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di:

Nama Tempat KKM	: Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang
Alamat Perusahaan/ Instansi	: Janti, Kec. Jogoroto, Kab. Jombang
Nomor Telepon	: (0321) 337415
Alasan Memilih Tempat KKM	: Merupakan tempat yang selaras dengan program studi yang penulis tempuh di STIE PGRI Dewantara, sehingga diharapkan dapat mempraktekkan teori di Kantor Pelayanan

Jasa Raharja Samsat Jombang khususnya di bidang manajemen pemasaran yang berhubungan dengan pelayanan klaim santunan.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan selama 30 hari kerja efektif dengan waktu 8 jam per - hari yang dimulai pada tanggal 10 Juli sampai dengan 22 Agustus 2023.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan/ Instansi

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan Pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan – perusahaan milik Belanda yang tertuang dalam 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. 06 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan Asuransi 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 *Shuyters* di Jakarta

Peraturan pemerintah tersebut ditetapkan tanggal 16 Januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 03 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. 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 dengan “Ika” menjadi “Eka”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah itu pula, keempat PNAK tersebut yaitu Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti pada tanggal 1 Januari 1961 dilebur untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Dengan peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban, kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNAK Eka Karya.

Namun 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 Rahardja, mulai 1 Januari 1965 PNAK Eka Karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dan seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja.

Sebagaimana PNAK Eka Karya, PNAK 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 pertanggungan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi 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 Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970

tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak 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 diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub 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 1964, Jasa Raharja mendapat mandat tambahan untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk *Surety Bond*. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggara *surety bond* di Indonesia, di saat perusahaan asuransi lain umumnya masih bersifat *fronting office* dari perusahaan *surety* di luar negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut.

Kemudian sebagai upaya pengemban rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan 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 Perseroan (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 tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan (PERSERO) pengaturannya harus dipisahkan. Anggaran Dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam Akta Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981.

Dengan adanya perubahan nomenklatur kementrian, pada tahun ini pula, Pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui penunjukan 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 Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pada tahun 1994, 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 untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial.

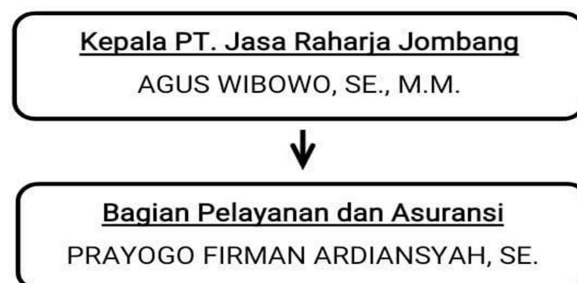
Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi nonwajib dan *surety bond*

untuk lebih fokus dalam menjalankan 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 1964.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/ Instansi

Sebelum penulis menjelaskan struktur organisasi, perlu diketahui bahwa Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang memiliki tanggung jawab terhadap seluruh wilayah Kabupaten Jombang.

Struktur organisasi yang dipergunakan oleh Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang adalah garis dan staf, di mana pelimpahan wewenang seluruhnya berasal dari pimpinan tertinggi kepada unit – unit di bawahnya. Berikut struktur organisasi yang ada di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Sumber: KPJR Samsat Jombang

Struktur organisasi sesuai dengan gambar 2.1 penjelasannya sebagai berikut:

a. Kepala kantor

1. Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional di Kantor Pelayanan Jasa Raharja di wilayah Kabupaten Jombang.
2. Memeriksa dan menandatangani dokumen bidang keuangan
3. Memelihara dan menjaga aset perusahaan
4. Memeriksa dan menandatangani laporan bulanan di bidang klaim dan bidang keuangan
5. Melakukan koordinasi dan kunjungan kepada mitra kerja terkait

b. *Pelayanan dan Asuransi*

1. Pengumpulan data administrasi pembanding sebagai bahan uji silang klaim
2. Koordinasi dan pengendalian pemeriksaan serta penelitian berkas klaim UU No. 33 dan 34/1964
3. Menerima tamu maupun rekan dari mitra kerja
4. Memberikan/ melayani korban/ ahli waris untuk mendapatkan santunan

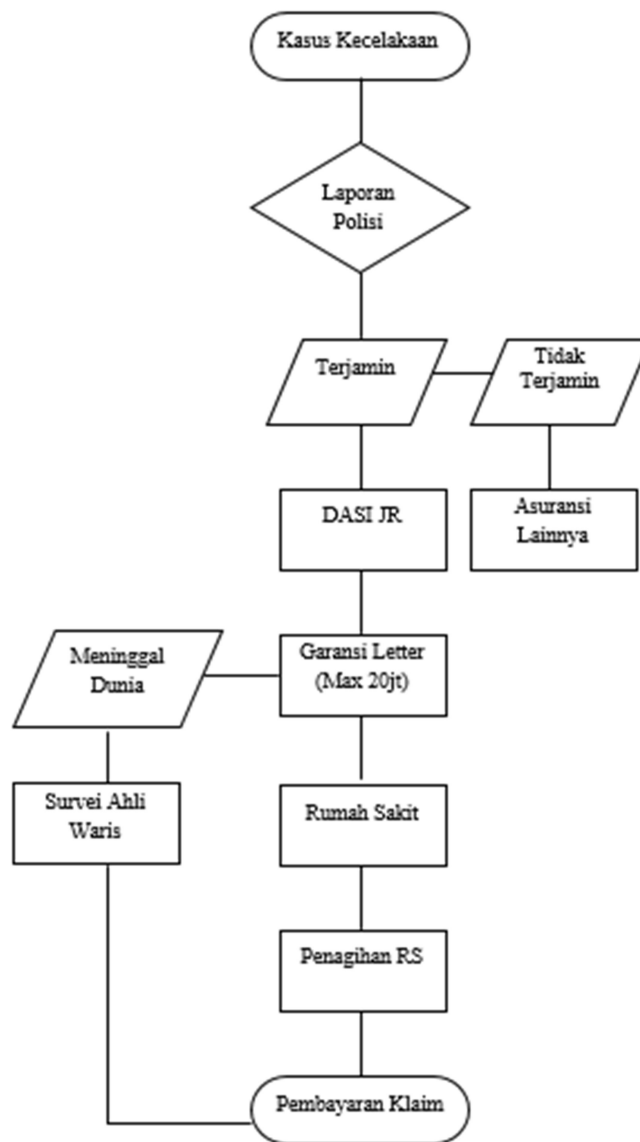
Untuk Asuransi sendiri yaitu sebagai berikut :

1. Penyesuaian Data
 - a. Verifikasi berkas dari *mobile service* di pelayanan
 - b. Input berkas keuangan yang terdiri dari Bukti Penerimaan (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT)

- c. Sinkronisasi dana yang dibutuhkan oleh mobile service di pelayanan
 - d. Pencetakan berkas keuangan yang terdiri dari Bukti Penerimaan (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT)
2. Pengoperasian aplikasi Sistem Manajemen Dokumen Digital (SMDD)
- a. Scan berkas pelayanan dan berkas keuangan
 - b. *Mapping* dan *upload* berkas keuangan ke SMDD
 - c. Verifikasi ulang berkas keuangan

Berikut penjelasan terkait *flowchart* penjaminan korban kecelakaan lalu lintas sebagai informasi tambahan tentang bagaimana kinerja Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang :

Jika terjadi kasus kecelakaan, maka keluarga korban harus lapor kepada pihak kepolisian, agar mengetahui terjamin atau tidaknya kasus laka tersebut. Jika tidak terjamin, kemungkinan penyebab kasus laka ini menabrak pejalan kaki ataupun sepeda angin, jika tidak terjamin maka bisa menggunakan asuransi lainnya seperti Bpjs ataupun KIS. Jika terjamin maka bisa menggunakan jasa raharja untuk dibuatkan jaminan ke RS kemudian diserahkan ke pihak RS dan melakukan pembayaran klaim, dan jika meninggal maka dilakukan surve ahli waris kemudian pembayaran claim.



Gambar 2.2 Alur Penjaminan Korban Kecelakaan

Sumber: Review Penulis

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/ Instansi

Dalam melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah di bidang ekonomi, jaminan sosial dan pembangunan nasional, khususnya di bidang asuransi

sosial, berikut kegiatan umum yang ada pada Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto:

- a. Melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang angkutan umum sesuai dengan Undang – Undang No. 33 Tahun 1964 dan tentang dana pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas sesuai dengan Undang – Undang No. 34 Tahun 1964.
- b. Mengadakan dan menutup perjanjian asuransi kendaraan bermotor dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga dalam hal kecelakaan alat angkutan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan pada tanggal 10 Juli sampai dengan 22 Agustus 2023 di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Samsat Jombang yang beralamatkan di Janti Kec, Jogoroto Kab, Jombang. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilakukan sesuai jam kerja operasional yang berlaku pada setiap Hari Senin sampai dengan Hari Sabtu dan dimulai pada pukul 08.00 – 16.00 WIB.

Penulis ditempatkan pada seluruh bagian yang ada dalam struktur organisasi perusahaan dengan sistem *rolling* setiap 1 Minggu. Adapun tugas yang penulis ketahui berdasarkan bagian yang telah ditetapkan oleh pendamping lapangan, yaitu:

Waktu	Divisi/ Bagian
10 Juli – 22 Juli 2023	Pelayanan
24 Juli – 22 Agustus 2023	Kasir (klaim)

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Tiap Divisi/ Bagian

Sumber: Review Penulis

a) Pelayanan

1. Mengirim data kasus kecelakaan

Dimana penulis akan membuka web IRSMS untuk mencari kasus data laka dengan nomor laporan polisi tertentu.

2. Kemudian mengentri data laka dari rumah sakit, dimana penulis membuka web dasi jasa raharja untuk membuka halaman pelayanan data rumah sakit yang dimana dihalaman tersebut terdapat nama nama korban yang harus dregister untuk mendapatkan jaminan.
3. Input data korban kecelakaan lalu lintas. Penginputan data korban dilakukan secara manual dan sistem. Secara manual penulis menuliskan data korban pada buku register kecelakaan sedangkan secara sistem penulis menginput data melalui *website* DASI. Secara manual data yang penulis masukkan adalah:
 - a. Kode berkas/ dokumen
 - b. Tanggal dan tempat kejadian kecelakaan
 - c. Keterangan singkat kejadian kecelakaan
 - d. Nama dan alamat lengkap korban kecelakaan
 - e. Nama instansi POLRES yang menangani
 - f. Undang – Undang penjamin 32/1964
 - g. Keterangan ditangani rumah sakit mana atau meninggal dunia

Sedangkan secara sistem melalui DASI, penulis melakukan input data sebanyak 5 kali, di antaranya:

- a. Input di identifikasi keabsahan berkas
- b. Input di otorisasi

- c. Input di penyelesaian pengajuan
 - d. Input di verifikasi berkas
 - e. Input di pengesahan berkas
4. Survei rumah duka untuk korban kecelakaan yang meninggal dunia.
- Untuk pemberian santunan bagi korban kecelakaan meninggal dunia, maka perlu dilakukan survei ke rumah korban guna dibantu proses pengajuan santunan. Penulis bersama Pak Firman untuk mendatangi rumah korban dan kemudian menjelaskan alasan kedatangan kami ke rumah korban untuk kemudian membantu keluarga atau pihak ahli waris melengkapi dokumen syarat yang dibutuhkan.

b) Kasir (klaim)

Kemudian jika semua data sudah terinput, maka keluarga korban akan menerima surat jaminan. dari pihak Jasa Raharja yang kemudian diserahkan kepada pihak RS. Setelah itu Claim bisa dilakukan oleh pihak Jasa Raharja. Jika uang santunan masih ada sisa maka bisa digunakan kontrol untuk korban dengan syarat harus menyetorkan kwitansi dari pihak RS ke pihak Jasa Raharja. Jika korban meninggal dunia maka bisa menerima uang Santunan setelah dilakukan survei Ketempat tinggal. ahli waris tersebut. Jika sudah dilakukan survei maka pihak ahli waris bisa datang ke kantor Jasa Raharja untuk menyetorkan beberapa syarat seperti buku nikah, akte kelahiran, KK, KTP korban agar bisa dilakukan pencairan santunan kepada pihak ahli waris korban. Jika keluarga korban sudah datang ke kantor jasa raharja, maka dari pihak jasa raharja bisa mencetakkan buyku rekening untuk pencairan santunan tersebut. Setelah dicetakkan buku tabungan untuk pencairan uang santunan korban, maka keluarga korban diarahkan ke bank tertentu yang sudah bekerja sama dengan instansi jasa raharja samsat jombang. Jika sudah maka semua hak uang santunan korban menjadi wewenang dari ahliu waris yang sudah ditentukan.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Dalam melakukan pelayanan penulis bisa banyak mengetahui bagaimana cara melakukan pelayanan di kantor Jasa Raharja dengan baik dan sopan. Menggunakan bahasa yang halus saat melakukan pelayanan kepada pihak korban, karena pihak korban yang datang juga tidak selalu orang yang masih bisa dikatakan umur muda terkadang juga sudah tua maka dari itu harus dibiasakan menggunakan bahasa yang halus dan sopan. Penulis juga membantu memberikan penjelasan bagaimana santunan Jasa Raharja itu digunakan dengan semestinya dan memberitahukan beberapa syarat yang bisa dibawa ke kantor Jasa Raharja untuk dilakukan pencairan santunan kepada korban.

Akan tetapi pengamatan dari penulis selama melakukan magang di Jasa Raharja Samsat Jombang, masih banyak dari Masyarakat Kab. Jombang yang belum mengetahui akan jasa raharja. Banyak juga dari Masyarakat yang tidak mengetahui mengenai prosedur yang ada di jasa raharja. Kebanyakan dari mereka hanya datang dan tidak membaya syarat yang lengkap untuk mrngurus jasa raharja. Jadi penulis yang ditempatkan di bagian peelayanan serlalu mengingatkan jika ada berkas yang belum lengkap untyk segera dilengkapi agar bisa cepat selesai dalam memproses santunan jasa raharja bagi korban kecelakaan.

Factor yang menyebabkan Masyarakat kurang memahami prosedur yang ada di Jasa Raharja untuk memproses klaim santunan yaitu :

1. kurangnya pemahaman teknologi bagi Masyarakat awam, dikarenakan sekarang banyak informasi yang beralih pada media social seperti website untuk mengetahui informasi yang sudah ada.
2. Sosialisai yang dilakukan di Jasa Raharja di Samsat Jombang masih kurang merata, dikarenakan kurangnya pegawai. Sudah ada planning untuk melakukan sosialisasi mengenai jasa raharja pada Masyarakat umum akan tetapi masih belum terealisasikan dikarenakan kurangnya pegawai di jasa raharja samsat jombang.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/ Solusi

Adapun beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi kepada masyarakat yang kurang memahami prosedur klaim santunan korban kecelakaan yang dijamin jasa raharja yaitu dengan melakukan dua dari empat pendekatan hubungan masyarakat berdasarkan pengkajian pendekatan strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya yang didasarkan pada teori yang dipaparkan oleh Rosady Ruslan dalam (Handayani & Sari, 2021), sebagai berikut:

1. Pendekatan melalui strategi operasional

Beberapa cara yang bisa dilakukan pada pendekatan ini yaitu penyuluhan sekolah, desa-desa dan instansi lain yang dirasa perlu dilakukan penyuluhan.

2. Pendekatan melalui strategi kerjasama

Pada pendekatan ini bisa dilakukan dengan cara membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan instansi tertentu baik internal relation maupun eksternal relation.

3. Pendekatan melalui strategi persuasif dan edukatif

Pada pendekatan ini, bisa dilakukan publikasi serta iklan layanan mengenai program asuransi terkait. Sehingga, cakupan masyarakat yang menerima informasi tersebut lebih luas.

4. Pendekatan melalui strategi tanggung jawab sosial

Pendekatan ini ialah menimbulkan rasa kewajiban sosial akan apa yang ingin dicapai sesuai dengan sasaran serta tujuan, tidak memanfaatkan sepihak melainkan untuk keuntungan bersama.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan bagian dari pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh mahasiswa tingkat akhir yang wajib ditempuh oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) dinilai penting oleh Perguruan Tinggi sebagai salah satu syarat utama untuk menyelesaikan proses pendidikan yang berbentuk kegiatan pelatihan kerja yang dikemas dalam sebuah mata kuliah agar mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah dalam dunia kerja selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM).

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) selama kurang lebih 30 hari kerja maka dapat diambil kesimpulan bahwa, PT. Jasa Raharja Jombang menjalankan bidang pelayanan program asuransi sosial berdasarkan UU No. 33 tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan UU No. 34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan. Program asuransi atau santunan dapat diklaimkan kepada korban kecelakaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan akan tetapi masih banyak Masyarakat Jombang yang kurang memahami prosedur klaim santunan korban kecelakaan yang dijamin PT. Jasa Raharja.

4.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diperhatikan dalam pelaksanaan kegiatan magang selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa harus benar-benar mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan praktik kerja lapangan, seperti mempelajari materi-materi yang diberikan saat perkuliahan yang berkaitan dengan tempat pelaksanaan praktik kerja lapangan.

2. Bagi perusahaan

Pihak perusahaan diharapkan meningkatkan kualitas sistem dan meningkatkan sarana dan prasarana.

Meningkatkan sosialisasi dan pendekatan baik kepada masyarakat, instansi, dan komunitas mengenai prosedur klaim santunan korban kecelakaan.

DAFTAR PUSTAKA

BUMN UNTUK INDONESIA. (t.thn.). Diambil kembali dari PT Jasa Raharja:

<https://www.jasaraharja.co.id/>

Pedoman Kuliah Kerja Magang Tahun 2023 Program Studi Manajemen. (2023).

Jombang.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Magang/ Referensi dari Perusahaan



Mojokerto, 22 Agustus 2023

Nomor : AS/R/8/2023
 Sifat : Biasa
 Hal : Keterangan Praktik Kerja Lapangan

Yth. Ketua
 Program Studi Manajemen
 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang

Bersama ini kami sampaikan bahwa 6 (enam) orang Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

No.	Nama Mahasiswa	NIM
1	Lili Rizki Amalia	2061012
2	Mey Lani Artika	2061043
3	Dyah Anjar Satiti	2061048
4	Irlilia Makhfida	2061057
5	Dita Kharisma Putri	2061070
6	Meita Dwi Findianti	2061191

Telah melaksanakan magang di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Tk. I Mojokerto terhitung sejak 10 Juli s/d 22 Agustus 2023..

Demikian Surat Keterangan Magang ini kami buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

PT Jasa Raharja Mojokerto

Listman Andwi Angkawidjaya, ST
 Kepala Kantor

Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Magang/ Log Book

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : DITA CHARISMA PUTRI
 NIM : 2061070
 Program Studi : MANAJEMEN
 Tempat KKN : PT. JASA RAHARJA
 Bagian/ Bidang : Pelayanan Asuransi

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	10 Juli 2023	Scan data, Menyiapkan folder, Mapping, upload.	/
	11 Juli 2023	Scan data untuk tanggal 10 juli, Verifikasi data, input data	/
	12 Juli 2023	Input data MD, Scan data, Setor AEO, Rekapitulasi Pencapaian SUPLEK.	/
	13 Juli 2023	Rekapitulasi data bulan 3-4 2023, Rekapitulasi bulan 5-6 2023, Setor AEO,	/
	14 Juli 2023	Entri data, Scan data, Mapping,	/
	15 Juli 2023	Scan data, Mapping, input data MD.	/
II	17 Juli 2023	FC berkas diwang administrasi, Membantu scan data.	/
	18 Juli 2023	Arrip data, Scan data	/
	19 Juli 2023	Libur Tahun Baru Islam	/
	20 Juli 2023	Scan data, upload	/
	21 Juli 2023	Scan data, input data	/
	22 Juli 2023	Scan data, Mapping, upload	/
III	24 Juli 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara.	/
	25 Juli 2023	Pembuatan pematcaian STPD (notice pajak)	/
	26 Juli 2023	Aksi Simpatik (teknik lalu lintas utarakan kerelamatan)	/
	27 Juli 2023	Entri data laka, Pembuatan	/
	28 Juli 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Entri register sementara	/
	29 Juli 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Menyusun berkas kececa baan.	/

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
IV	31 Juli 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs register sementara, SMDD	/
	1 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs Register sementara, Menyusun berkas	/
	2 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara.	/
	3 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara, Scan Buku Konjungsi Rs	/
	4 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara, Scan & menyusun usilang	/
	5 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara.	/
V	7 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara, Menyusun pembayaran Rs.	/
	8 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara (SMDD)	/
	9 Agustus 2023	Entri data laka Rs, menyusun berkas pembayaran Rs.	/
	10 Agustus 2023	Entri data Rs, Membacakan penjelasan pada forum mengenai jaminan untuk pasien di Rs.	/
	11 Agustus 2023	Entri data laka Rs, Entri register sementara	/
	12 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara	/
VI	14 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara, Menyusun berkas pembayaran Rs.	/
	15 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara.	/
	16 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs Register sementara, Menyusun pembayaran Rs.	/
	17 Agustus 2023	Libur Kemerdekaan.	/
	18 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs Register sementara, smdd	/
VII	19 Agustus 2023	Entri data laka, Entri data laka Rs, Register sementara.	/
	21 Agustus 2023	Register sementara, Entri data laka Rs Scan data dan SMDD.	/
	22 Agustus 2023	Entri data laka Rs	/

Jombang, 22 Agustus 2023
Pendamping Lapangan



JASARAHARJA
SAMSAT JOMBANG

Agus Wibisono

Lampiran 3 Dokumentasi



Lampiran 4 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Dita Kharisma Putri
 NIM : 2061070
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto
 Bagian/Bidang : Seluruh bagian/ bidang

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	85
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	97
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	95
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	95
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	95
Jumlah		752
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		94

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Lapangan,

(..Nurul Hidayati., SE., MM.,..)

Lampiran 5 Penilaian Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Dita Kharisma Putri
 NIM : 2061070
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : PT. Jasa Raharja
 Alamat Tempat Magang : Janti, Kec. Jogoroto, Kab. Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan dan Asuransi

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	91
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	96
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	97
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	98
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	99
7.	Kemampuan berkomunikasi	100
8.	Produktivitas kerja*	95
Jumlah		771
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		96,3

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 22 Agustus 2023

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,


JASA RAHARJA
SAMSAT JOMBANG
 (Agus Wibowo, S.E. M.M.)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi