

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**GAMBARAN DESKRIPTIF LAYANAN ADMINISTRATIF PADA**  
**KANTOR PELAYANAN JASA RAHARJA MOJOKERTO**



Oleh:

Meita Dwi Findianti (2061191)

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

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**GAMBARAN DESKRIPTIF LAYANAN ADMINISTRATIF PADA**  
**KANTOR PELAYANAN JASA RAHARJA MOJOKERTO**



Oleh:

Meita Dwi Findianti (2061191)

Jombang, 22 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

(Listman Andwi A., ST.)

Dosen Pembimbing  
Lapangan

(Rita Mutiarni, SE., MM.)

Mengetahui,  
Ketua Prodi Manajemen

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto yang beralamat di Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326.

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 Rita Mutiarni, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Bapak Listman Andwi Angkawidjaya, ST selaku Pimpinan Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto.
5. Para pendamping lapangan di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto.

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

Meita Dwi Findianti

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	
HALAMAN PENGESAHAN .....	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
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.....	21
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.....	31
Lampiran 4	Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan .....	32
Lampiran 5	Penilaian Pendamping Lapangan.....	33

## **DAFTAR TABEL**

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

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	11
Gambar 2.2 Alur Penjaminan Korban Kecelakaan .....	13



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang**

Sumber daya manusia (SDM) Memainkan peran yang sangat utama dalam kegiatan perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia atau karyawannya dalam melaksanakan tugas yang diberikan, sehingga menuntut karyawan untuk selalu mampu aktif mengembangkan dirinya di dalam perusahaan. Sumber daya manusia yang dibutuhkan saat ini adalah sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik. Kinerja pegawai yang baik dapat dilihat dari segala aspek. Oleh karena itu, perusahaan sangat perlu melakukan penilaian kinerja untuk memahami sejauh mana karyawan dapat berperan dalam perkembangan dan pertumbuhan perusahaan.

Hasibuan (2011:10), manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Maka, MSDM sangatlah penting bagi suatu instansi karna dengan adanya MSDM ini membuat pengaturan dalam organisasi atau suatu insansi akan lebih tertata dan akan membantu mengatasi masalah dengan menemukan solusi dalam hal SDM. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Untuk mewujudkan suatu tujuan organisasi haruslah ada kerjasama yang solid antar

pegawai dan ke solid-an itu datang karna adanya rasa kekeluargaan dan nyaman satu sama lain. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa adanya budaya organisasi yang baik dan rasa nyaman kekeluargaan membuat para pegawai dapat meminimalisir terjadinya konflik antar pegawai..

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 Mojokerto 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 Mojokerto.

## **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 Mojokerto.
- b. Melatih kemampuan dan percaya diri mahasiswa untuk bekerja baik secara individual maupun berkelompok.

#### **1.3.2 Bagi Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto**

- 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  
Mojokerto

Alamat Perusahaan/ Instansi : Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326

Nomor Telepon : (0321) 337415

Alasan Memilih Tempat KKM : Karena dalam hal ini Jasa Raharja Mojokerto adalah tempat yang sesuai dengan program studi yang penulis tempuh di STIE PGRI Dewantara yaitu Manajemen, sehingga dalam pelaksanaan KKM diharapkan dapat mempraktekkan atau mengamati hal - hal yang berkaitan dengan teori pada Manajemen SDM di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto. Khususnya di bidang Manajemen sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan kinerja pegawai dan pelayanan.

### **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 *Sluyters* 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 perantaraan 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 perantaraan 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 pengembalian 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 Pertanggung Jawaban 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 Mojokerto memiliki tanggung jawab terhadap 3 (tiga) wilayah kerja yang terdiri dari Kota Mojokerto, Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Jombang.

Struktur organisasi yang dipergunakan oleh Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto 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 Mojokerto:



*Gambar 2.1 Struktur Organisasi*

*Sumber: Review Penulis*

Struktur organisasi sesuai dengan gambar 2.1 penjelasannya sebagai berikut:

a. Kepala kantor

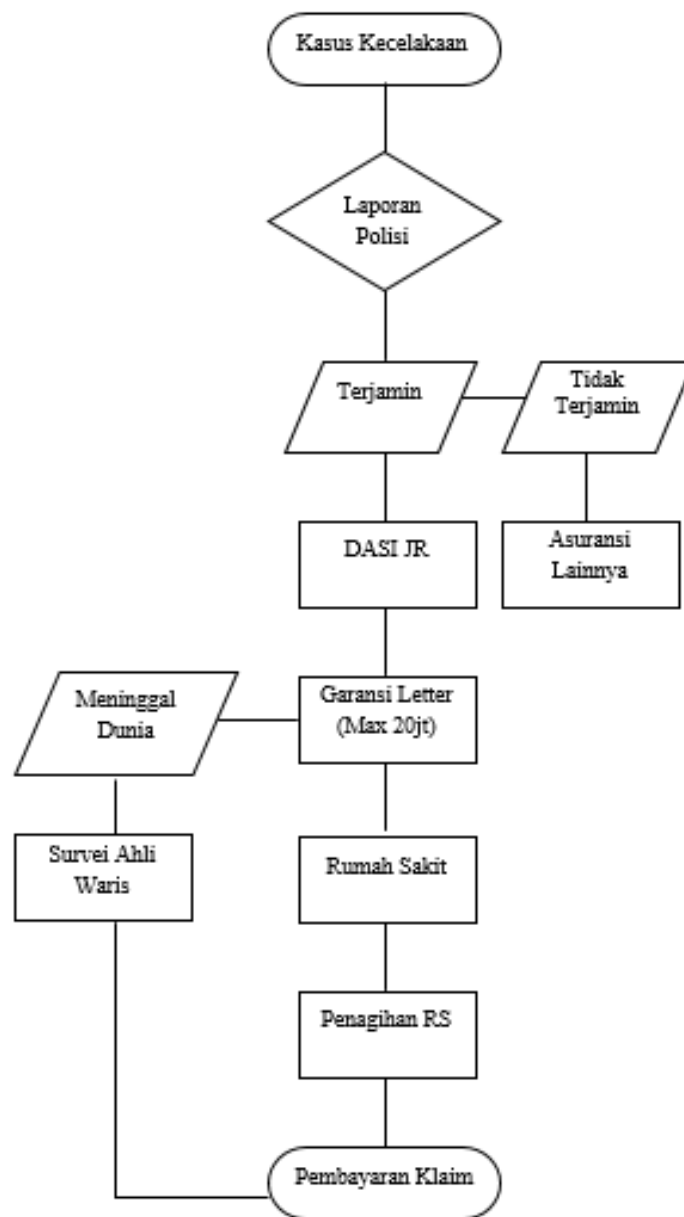
1. Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional di Kantor Pelayanan Jasa Raharja di wilayah Kota Mojokerto, Kabupaten Mojokerto, dan Kabupaten Jombang.
2. Memeriksa dan menandatangani dokumen bidang keuangan
3. Memelihara dan menjaga aset perusahaan
4. Memeriksa dan menandatangani laporan bulanan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

b. *Mobile Service*

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
- c. Kasir
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 Mojokerto:



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 wajib 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 Mojokerto yang beralamatkan di Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilakukan sesuai jam kerja operasional yang berlaku pada setiap Hari Senin sampai dengan Hari Jumat dan dimulai pada pukul 07.30 – 16.30 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 – 29 Juli 2023	Kasir
01 Agustus – 08 Agustus 2023	<i>Mobile Service</i>
09 Agustus – 22 Agustus 2023	Kasir

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Tiap Divisi/ Bagian

Sumber: Review Penulis

- a) Bagian *mobile service*

1. Melakukan pengecekan dokumen yang dibawakan oleh pihak keluarga korban untuk dibantu proses pengajuan santunan. Dalam tugas ini penulis di bawah arahan Pak Dadek selaku penanggung jawab di bagian *mobile service* untuk mengecek dokumen yang dibutuhkan, jikalau sudah lengkap sesuai syarat, maka penulis akan konfirmasi dan menyerahkan dokumen kepada Pak Dadek agar segera diproses.
2. Pengarsipan dokumen baru. Dalam tugas ini penulis membantu mengarsip dokumen yang baru diserahkan ke kantor dengan memasukkan ke dalam map. Jika korban kecelakaan lalu lintas mengalami luka – luka maka penulis akan memasukkan dokumen ke dalam map berwarna kuning, sedangkan jika korban kecelakaan lalu lintas meninggal dunia maka penulis akan memasukkan dokumen ke dalam map berwarna merah. Kode pengarsipan dokumen menggunakan angka.
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. Membuat berita acara. Penulis diberikan tugas membuat berita acara ketika sedang ada acara aksi simpatik guna menekan angka kecelakaan lalu lintas yang cukup tinggi di Jawa Timur. Maka dari itu, penulis membuat berita acara untuk disampaikan kepada Kasat Polres Kab Mojokerto dan Kasat Polres Kota Mojokerto.
5. 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 Dadek 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) Bagian kasir

1. Input berkas keuangan. Berkas keuangan terdiri dari Bukti Pembayaran (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT). Dalam tugas ini penulis di bawah arahan Pak Deffri selaku penanggung jawab bagian kasir membantu menginput berkas keuangan dengan melakukan penamaan pada berkas keuangan.

2. *Mapping and upload document*. Dalam tugas ini penulis menginput 4 kali transaksi, antara lain:

- a. Transaksi *invoice* melalui *account payable*
- b. Transaksi *payment* melalui penyerahan santunan
- c. Transaksi *misc receipt* melalui pembayaran keuangan
- d. Transaksi *bank transfer* melalui penerimaan keuangan

Setelah melakukan *mapping*, proses selanjutnya adalah pengunggahan dokumen di pengarsipan melalui aplikasi Sistem Manajemen Dokumen Digital (SMDD).

3. Mencetak berkas keuangan yang terdiri dari Bukti Pembayaran (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT). Setelah dicetak kemudian diberikan stempel perusahaan, tanggal pembayaran serta paraf sebagai bukti bahwa pengajuan

- santunan telah dibayarkan. Selanjutnya dikelompokkan sesuai nama korban untuk kemudian dimasukkan ke dalam berkas korban.
4. Menscan berkas pelayanan dan berkas keuangan. Berkas yang diserahkan oleh pihak mobile service dan kasir akan discan untuk kemudian disimpan secara sistem. Untuk dokumen bersifat data penulis memberikan kode D sedangkan untuk dokumen bersifat kuitansi penulis memberikan kode KW dan untuk dokumen laporan polisi penulis memberikan kode LP. Tujuannya untuk memudahkan dalam pengelompokan dan unggah dokumen.
  5. Unggah dan verifikasi berkas. Dalam tugas ini penulis mengunggah dokumen secara sistem dan kemudian memverifikasi apabila dokumen yang diunggah telah lengkap.
  6. Merespon Rumah Sakit. Dalam tugas ini penulis melakukan pengecekan secara berkala apakah data kecelakaan sudah ditangani oleh pihak kepolisian atau belum. Jika sudah, maka data kecelakaan akan muncul dan penulis akan melakukan input data respon rumah sakit.

### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Selama menjalani Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Jasa Raharja (Persero) KPJR Mojokerto pada kinerja pegawai dan kualitas pegawai dalam pelayanan, dalam hal ini penulis mengamati bahwa dalam pelayanan pada KPJR Mojokerto ini sangatlah ramah dan murah senyum sehingga membuat para

klaimen merasa nyaman dan kepuasan dalam pelayanan pada pegawai KPJR Mojokerto terbilang sangat puas. Dan terciptanya kepuasan pelayanan dan peningkatan kinerja para pegawai tidak lepas dari beberapa hal yaitu dari lingkungan kerja yang sehat dan kualitas SDM pada KPJR Mojokerto yang baik.

Dari hal tersebut membuat terciptanya rasa kekeluargaan dan kenyamanan kerja bagi para pegawai. Dalam hal ini pentingnya budaya organisasi yang baik dalam bekerja, yang memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja dan pelayanan pegawai. yang bersifat positif. Adanya keseimbangan dalam lingkungan kerja yaitu dengan celetukan lelucon para pegawai yang dilontarkan untuk memecah keheningan dan membuat diri menjadi tidak stress karna tekanan kerja, membuat kinerja dan pelayanan semakin meningkat.

Dengan gambaran pekerjaan karyawan dikantor Jasa Raharja Mojokerto ini adalah lingkungan kerja yang sangat minim terjadinya konflik antar pegawai. Dan dari gambaran pekerjaan karyawan dikantor Jasa Raharja Mojokerto tercipta adanya kerjasama yang baik antar pegawai dan menciptakan budaya organisasi yang positif dalam suatu instansi. Karena kebanyakan pada beberapa instansi memiliki tekanan kerja yang berat dan para pegawai memiliki kejenuhan dalam bekerja yang membuat rentan terjadinya penurunan kinerja dan pelayanan bagi para pegawai. Jadi dari gambaran pekerjaan karyawan yang ada pada lingkungan organisasi (KPJR MOJOKERTO) secara tidak langsung mampu membuat peningkatan kinerja pegawai dan pelayanan pada saat melayani klaimen

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/ Solusi**

Berdasarkan pengamatan tersebut yang telah penulis lakukan, ada yang dapat disimpulkan, yaitu supaya tetap menjaga lingkungan kerja yang sehat dan budaya organisasi yang positif dengan keseimbangan kerja yang baik antar pegawai KPJR Mojokerto agar seterusnya kinerja dan pelayanan pegawai terus meningkat.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dalam kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

- a. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dan program teknis praktis yang ditemukan di lapangan.
- b. Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi yang memberikan jaminan pertama terhadap korban kecelakaan lalu lintas.
- c. 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:
  1. Melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang angkutan umum sesuai dengan Undang – Undang No. 33 Tahun 1964 dan tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas sesuai dengan Undang – Undang No. 34 Tahun 1964.

2. Mengadakan dan menutup perjanjian asuransi kendaraan bermotor dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga dalam hal kecelakaan alat angkutan.
- d. Para pegawai Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto memiliki tim kinerja yang baik dan solid, saling membantu apabila pegawai lainnya memerlukan bantuan. Tidak hanya itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan membuat munculnya ikatan kekeluargaan dalam diri pegawai. Selain itu, para pegawai juga bertanggung jawab penuh sesuai dengan bagian pekerjaannya.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan laporan Kuliah Kerja Magang pada PT Jasa Raharja (Persero) KPJR Mojokerto yang beralamatkan di Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326. Penulis memiliki saran atau pendapat yang dapat disampaikan kepada para pegawai PT Jasa Raharja (Persero) KPJR Mojokerto, yaitu agar selalu mempertahankan kinerja yang telah dilakukan, diharapkan untuk selalu ramah dengan para keluarga korban, diharapkan untuk selalu mempertahankan komitmen kerja sama dengan mitra/kaimen terkait dengan baik, dan paling utama dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan diharapkan dapat meningkat lebih baik lagi.

## 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	Iriilia 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 : Meita Dwi Findianti  
 NIM : 2061191  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat KKM : Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto  
 Bagian/ Bidang : Seluruh bagian/ bidang

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	10/07/2023	Pengenalan lingkungan kerja dan pegawai Jasa Raharja	A
		Menscan dokumen	
		Membuat dokumen AKD	
		Pengenalan mobile service bersama Pak Dadek	
		Input data identifikasi keabsahan berkas	
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
	11/07/2023	Upload data laka	A
		Scan data laka	
		Rekapitulasi penerimaan sumbangan wajib dana kecelakaan	
	12/07/2023	Melakukan upload data laka korban kecelakaan	A
		Mencatat dan mendata berkas suplesi sesuai rumah sakit	
		Input AKD	
		Stor AKD ke samsat Mojokerto	
		Rekapitulasi penerimaan sumbangan wajib dana kecelakaan	
	13/07/2023	Melakukan penyelesaian berkas data kadaluarsa	A
		Melakukan survey kerumah korban MD	
Pengarsipan dokumen			
Input data identifikasi keabsahan berkas			
Verifikasi dokumen			
14/07/2023	Pengarsipan dokumen		

	23/07/2023		
III	24/07/2023	Scan data	A
		Upload data laka	
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
	25/07/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
	26/07/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
	27/07/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
	28/07/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
Upload data keuangan			
Entri data laka			
29/07/2023	LIBUR OPERASIONAL		
30/07/2023			
IV	31/07/2023	Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	A
		Input data identifikasi keabsahan berkas	
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
	01/08/2023	Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	

		Input AKD	f
		Scan data	
		Upload data laka	
		Melakukan respond data laka	
	15/07/2023	LIBUR OPERASIONAL	
	16/07/2023		
II	17/07/2023	Scan data	f
		Upload data laka	
		Pengarsipan dokumen	
		Input data pengesahan berkas	
		Verifikasi dokumen	
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
	18/07/2023	Scan data	f
		Upload data laka	
		Pengarsipan dokumen	
		Melakukan data tuntas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
	19/07/2023	LIBUR TAHUN BARU ISLAM 1445 HJRIAH	
	20/07/2023	Scan data	f
		Upload data laka	
		Pengarsipan berkas sesuai tanggal	
		Input data pengesahan berkas	
		Verifikasi dokumen	
21/07/2023	Scan data	f	
	Upload data laka		
	Membuat AKD		
	Setor AKD ke Samsat Mojokerto		
	Scan data		
	Upload data laka		
	Membuat AKD		
22/07/2023	LIBUR OPERASIONAL		

		Membuat AKD	A
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	09/08/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
		Membuat AKD	
	10/08/2023	Melakukan berkas tuntas	A
		Upload data laka	
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
	11/08/2023	Melakukan penuntasan data kadaluarsa	A
		Upload data laka	
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
	12/08/2023	LIBUR OPERASIONAL	
	13/08/2023		
VI	14/08/2023	Melakukan penuntasan data	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	15/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Entri data laka	
16/08/2023	Upload data laka		
	Mapping data keuangan		

		Upload data keuangan	A
		Entri data laka	
		Membuat AKD	
	17/08/2023	LIBUR HUT KEMERDEKAAN RI KE - 78	
	18/08/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
		Membuat AKD	
	19/08/2023	LIBUR OPERASIONAL	
	20/08/2023		
VII	21/08/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
		Membuat AKD	
	22/08/2023	Upload data laka	A
		Mapping data keuangan	
		Upload data keuangan	
		Entri data laka	
		Membuat AKD	
		Penutupan Kuliah Kerja Magang (KKM)	

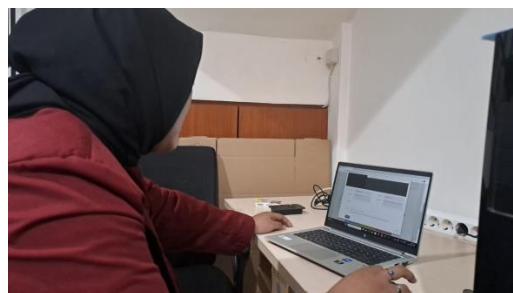
Jombang, 22 Agustus 2023

Pendamping Lapangan,

  
 (Listman Andwi A., ST.)



### Lampiran 3 Dokumentasi



## Lampiran 4 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan



### LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

#### 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 : Meita Dwi Findianti  
NIM : 2061191  
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	86
2.	Motivasi	86
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	86
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	86
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	86
6.	Sistematika laporan	86
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	86
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	86
Jumlah		860
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 )		86


Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 22 Agustus 2023  
Dosen Pembimbing Lapangan,

(.. Rita Mutiarni, 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

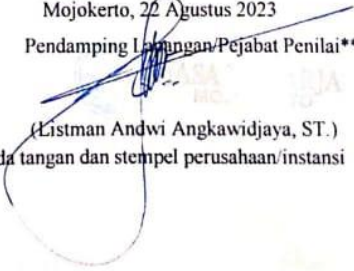
---

**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Nama : Meita Dwi Findianti  
 NIM : 2061191  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto  
 Alamat Tempat Magang : Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326  
 Bagian/ Bidang : Seluruh bagian/ bidang

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	98
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	98
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	98
4.	Kreativitas dan ketrampilan	98
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	98
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	98
7.	Kemampuan berkomunikasi	98
8.	Produktivitas kerja*	98
Jumlah		784
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 )		98

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka  
 \*Peserta magang menghasilkan produk/ karya  
 Catatan:  
 .....

Mojokerto, 22 Agustus 2023  
 Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*  
  
 (Listman Andwi Angkawidjaya, ST.)

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