

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT. JASA RAHARJA DALAM
PEMENUHAN KLAIM SANTUNAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN
LALU LINTAS**

(Suatu Penelitian pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum**



Oleh

**NAMA : FITRAH AZILA
NPM : 2101110016
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2025**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT. JASA RAHARJA
DALAM PEMENUHAN KLAIM SANTUNAN TERHADAP
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS
(Suatu penelitian pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh)**

Banda Aceh, 26 Juli 2025

Pembimbing



Dr. H. Yusri.Z. abidin S.H., M.H.

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT. JASA RAHARJA
DALAM PEMENUHAN KLAIM SANTUNAN TERHADAP
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS
(Suatu Penelitian pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh)**

Oleh

Nama : Fitrah Azila
No. Mahasiswa : 2101110016
Program studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji

Pada Tanggal 19 Juli 2025



Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing : Dr. H.Yusri. Z. Abidin S.H., M.H.
/Penguji I
4. Penguji II : Riza Cadizza, S.H., LLM
5. Penguji III : Nora Mia Azmi, S.H., M.H

()
()
()
()
()

Banda Aceh, 31 Juli 2025
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

**FITRAH
AZILA
2025** **PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT. JASA RAHARJA
DALAM PEMENUHAN KLAIM SANTUNAN TERHADAP
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Suatu Penelitian
pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(vi.62)., pp, tabl, bibl, app.**

Dr. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H

Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 yang menjadi dasar hukum pemberian santunan kepada korban kecelakaan. Ketentuan pelaksanaannya diatur dalam PP Nomor 18 Tahun 1964, khususnya Pasal 4 yang menetapkan bahwa pelaksanaan santunan dilakukan oleh PT. Jasa Raharja, serta Pasal 10 ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan berhak atas santunan dari dana yang disediakan. Namun pada kenyataannya tidak semua korban kecelakaan mendapatkan dana santunan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menjelaskan tanggung jawab PT. Jasa Raharja dalam pembayaran santunan terhadap korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas, untuk menjelaskan kendala yang dihadapi oleh korban dalam menuntut klaim asuransi kecelakaan lalu lintas, untuk menjelaskan upaya korban yang mengalami kecelakaan dalam menuntut haknya untuk mendapat santunan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *yuridis empiris*. Data dikumpulkan melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Data dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan PT Jasa Raharja telah memberikan pelayanan santunan sesuai prosedur, meskipun masih belum sebanyak yang ditentukan oleh UU, baik jumlah santunan maupun proses penyaluran santunan. Kendala utama dalam klaim santunan adalah rendahnya literasi masyarakat tentang prosedur dan syarat klaim. Adapun penyelesaian sengketa antara Pt Jasa Raharja dengan masyarakat dapat dilakukan dengan melalui musyawarah, pengaduan ke kantor PT Jasa Raharja, Pendampingan oleh LSM (Lembaga Perlindungan Konsumen), pengajuan ke BPSK, dan sebagai langkah akhir yaitu menggugat ke pengadilan negeri.

Disarankan kepada PT. Jasa Raharja agar dapat meningkatkan efektivitas layanan santunan dengan memperluas sosialisasi secara langsung kepada masyarakat khususnya di wilayah yang tingkat literasinya masih rendah. Untuk instansi terkait agar ditingkatkan komunikasi yang baik agar mempercepat penyelesaian hak korban tanpa menimbulkan beban tambahan ditengah kondisi darurat, dan diharapkan kepada masyarakat agar lebih proaktif dalam mencari informasi terkait dengan layanan PT Jasa Raharja.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dengan judul **PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT. JASA RAHARJA DALAM PEMENUHAN KLAIM SANTUNAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Suatu Penelitian pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh)** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak yang turut serta dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada Bapak / Ibu :

1. Bapak Dr.H.Yusri. Z. Abidin,S.H.,M.H. selaku pembimbing skripsi yang memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H.,Kes. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Nora Mia Azmi, S.H., M.H Selaku Dosen Wali, penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan selama masa studi.
4. Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan serta pelayanan akademik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Kepada sahabat penulis,tim ambis girls yaitu Intan Rosyida, Wulan suci, Lusi Afrija, Mifta Nadia Ulfa, Gebyolica Ajeng Aulia sebagai sahabat penulis yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai lah dititik ini.

Terima kasih atas kebaikan kawan-kawan terhadap penulis semoga dibalik langkah kita ada jalan menuju kesuksesan.

6. Kepada penyemangat penulis Aldi Irsandi, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kehadiran dan dukungannya sejak awal perjalanan kuliah hingga selesainya skripsi ini.

Yang istimewa kepada kedua orang tua penulis, ibunda Nurhadisah dan ayahanda Munazir untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, dukungan dan pengorbanan tiada henti diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis. Kepada ketiga adinda tersayang penulis, Afifah Dara Meutuah, Asyifa Dara Meutuah dan Ashya Shidqia, terima kasih atas dukungan kalian menjadi penyemangat penulis. Semoga keberhasilan ini bisa menjadi inspirasi bagi ketiga adinda tersayang penulis untuk terus belajar dan meraih impian.

Sangat disadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 5 Mei 2025
Penulis

Fitrah Azila
Npm : 2101110016

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	7
C. Metode Penelitian	8
D. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS DAN TANGGUNG JAWAB PT. JASA RAHARJA DALAM PEMENUHAN KLAIM SANTUNAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS	
A. Pengertian Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas	14
B. Para pihak yang terkait dengan asuransi kecelakaan lalu lintas.....	19
C. Hak dan kewajiban penerima santunan asuransi kecelakaan lalu lintas	23
D. Syarat-syarat Pengajuan Klaim Asuransi Kecelakaan lalu lintas	26
E. Tanggung Jawab PT Asuransi Jasa raharja	30
BAB III PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT ASURANSI JASA RAHARJA DALAM PEMENUHAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS DI KOTA BANDA ACEH	
A. Tanggung jawab PT. Jasa Raharja dalam pembayaran santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas	34
B. Kendala yang dihadapi dalam menuntut klaim asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT Jasa Raharja Banda Aceh	40
C. Upaya korban kecelakaan dalam menuntut haknya untuk mendapatkan santunan klaim asuransi	45
BAB IV PENUTUP	
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Menurut undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Asuransi dalam sudut pandang hukum dan ekonomi merupakan bentuk manajemen risiko utama yang digunakan untuk menghindari kemungkinan terjadinya kerugian yang tidak tentu. Asuransi didefinisikan sebagai transfer yang wajar (adil) atas risiko kerugian, dari satu entitas ke entitas lain. Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa secara umum asuransi adalah suatu penjaminan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk untuk melindungi kemungkinan risiko yang akan terjadi

terhadap kerugian financial dengan cara membagi atau menyebarkan risiko melalui pembayaran sejumlah premi.¹

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Pasal 4 ayat (1) tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, undang-undang ini menetapkan dana untuk memberikan kompensasi kepada korban kecelakaan lalu lintas. Ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan dan bantuan kepada korban serta keluarganya dalam hal kecelakaan.²

Adapun jenis kecelakaan yang dapat diklaim asuransi khususnya dalam konteks santunan dari Jasa Raharja sesuai UU No.34 tahun 1964.

1. Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Yaitu kecelakaan yang melibatkan minimal dua kendaraan atau kendaraan dengan pejalan kaki, penumpang, atau pihak ketiga di jalan raya.

2. Kecelakaan Penumpang Umum.

Yaitu kecelakaan yang terjadi saat korban sedang berada dalam angkutan umum resmi seperti bus, kapal, kereta api, pesawat domestik yang memiliki izin dan trayek jelas.

3. Ditabrak Kendaraan Bermotor

Yaitu orang yang menjadi korban tabrak lari atau tertabrak kendaraan bermotor di jalan, bukan karena kesalahannya sendiri.

¹ Abdul khadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya, Bandung, 2006, hlm, 79.

² Soedjono, *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia*, Balai Puataka, Semarang, 2011, hlm, 117

PP No. 18 Tahun 1964 sebagai pelaksanaan Undang-undang 34 tahun 1964 pasal 10 ayat (1) mengatur bahwa :”setiap orang yang berada di luar alat angkutan lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan, yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut sebagai demikian, diberi hak atas suatu pembayaran dari Dana kecelakaan Lalu lintas Jalan. Jenis kecelakaan yang tidak terjamin Jasa Raharja sesuai dengan UU No 34 Tahun 1964 jo PP No 18 tahun 1965 pasal 13 yaitu pengemudi atau penumpang yang menyebabkan kecelakaan dan yang dengan sengaja menerobos palang pintu kereta api.

Menurut UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa lalu lintas dan angkutan jalan sebagai bagian dari sistem transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas dan Angkutan Jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.³

Selain undang-undang di atas, ada berbagai peraturan pelaksana dan regulasi yang mendukung implementasi undang-undang tersebut. Peraturan ini mencakup detail teknis dan prosedural yang harus diikuti salah satu implementasi dari upaya perlindungan ini adalah melalui asuransi yang disediakan oleh PT Jasa Raharja (Persero). Sebagai lembaga yang bertugas dalam memberikan perlindungan bagi pengguna jalan, PT Jasa Raharja menyediakan asuransi kecelakaan lalu lintas yang bertujuan untuk melindungi

³<https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalmtm/article/download/173/107>.
Diakses pada tanggal 20 juli 2025. Pukul 12.54 WIB.

korban kecelakaan dari risiko finansial. Asuransi ini membantu dalam menyediakan kompensasi untuk biaya pengobatan, perbaikan kendaraan, atau bahkan biaya pemakaman, sehingga mengurangi beban finansial bagi korban atau ahli warisnya.⁴

Dengan adanya regulasi dan produk hukum ini, diharapkan dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang memadai bagi setiap pengguna jalan, serta meningkatkan keselamatan lalu lintas di Indonesia. Regulasi juga dimaksudkan agar perlindungan para pihak pengguna jasa angkutan terlaksana dengan baik.

Penyelesaian bidang pelaksanaan pemberian santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran pemberian santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan bagaimana peristiwa yang terjadi kepada korban ahli waris yang mempunyai hak atas santunan ini. Mengingat luasnya pemberiran santunan yang luas diberikan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) kepada masyarakat, serta adanya waktu ketetapan yang harus dicapai dalam penyelesaian santunan terpadu yang dilaksanakan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik apabila hanya ditangani petugas kolektor cabang/perwakilan saja. Maka dari itu semua pegawai dan pihak samsat yang ada dimanapun mereka saling membantu

⁴ Eko Prasetyo, *Asuransi dan Perlindungan Sosial di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006, hlm, 221.

terhadap penyelesaian pemberian santunan terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan santunan.⁵

Pengguna transportasi sudah sepantasnya mendapat perlindungan, salah satunya melalui asuransi yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu asuransi PT. Jasa raharja. Pemerintah melindungi masyarakat dari kerugian akibat kecelakaan lalu lintas. Melalui PT. Jasa Raharja santunan diberikan kepada anggota masyarakat yang mengalami kecelakaan atau musibah saat menggunakan kendaraan bermotor. Untuk mempermudah penanganan pemberian bantuan terhadap korban kecelakaan. Agar masyarakat yang tertimpa musibah terasa terbantu dengan pemberian dan asantunan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja secara undang-undang.

Biaya yang dikeluarkan pada tahun 2023 oleh PT. Jasa Raharja terbagi dalam kategori meninggal dunia terdapat 635 korban jiwa, luka-luka sebanyak 3.182 korban, cacat tetap sebanyak 7 korban, penguburan sebanyak 16 korban, ambulan sebanyak 10 korban, dan P3K sebanyak 144 korban. Selain dapat dilihat bahwa jumlah korban kecelakaan yang mendapatkan dana santunan asuransi oleh PT. Jasa Raharja mengalami peningkatan. Hal ini diimbangi dengan penyaluran dana santunan yang diberikan kepada korban.

Untuk itu PT. Jasa Raharja memiliki tanggung jawab yang lebih besar lagi setiap tahunnya dalam menyalurkan dana santunan. Sebagai jaminan pertanggungjawaban kepada korban kecelakaan atau ahli waris saat lalu lintas dijalan. Pemerintah kota Banda Aceh terus melakukan upaya untuk

⁵ Aulia Redha Martha Husaini, "Analisis Kualitas Pelaksanaan Klaim Biaya Perawatan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di PT Jasa Raharja Banda Aceh". *Jurnal penelitian Magister Ilmu Administrasi Publik*, Medan : Universitas Medan Area Medan, Vol. 3 No.2 tahun

menangani korban kecelakaan lalu lintas, melalui mekanisme pemberian jaminan sosial (santunan) berupa asuransi kecelakaan sebagai implementasi dari undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 Tentang Dana Penanggungungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas.⁶

Faktanya, dalam pemberian santunan dari PT. Jasa Raharja kepada beberapa masyarakat bahwasanya ada yang mengeluh atas adanya persyaratan atau prosedur yang dirasa sangat menyulitkan para korban kecelakaan lalu lintas jalan. Terutama membuat surat keterangan laporan kecelakaan dan berhubungan dengan pihak kepolisian yang diminta oleh perusahaan PT. Jasa Raharja cabang Banda Aceh, sehingga memperlambat pemberian santunan yang diberikan, karena masyarakat kurang paham tentang hal tersebut dan ada juga masyarakat kurang mengetahui adanya besaran santunan asuransi yang diberikan PT. Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas. Di lain pihak ada korban lalu lintas atau ahli waris korban yang tidak mendapatkan dana klaim santunan dari PT Jasa Raharja dengan berbagai alasan. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti dalam suatu penelitian dengan judul : Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Pemenuhan Klaim Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas (Suatu Penelitian Pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

⁶ Rahardjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, hlm, 35.

1. Bagaimana mekanisme pembayaran santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh Jasa Raharja untuk membayar santunan terhadap korban kecelakaan Lalu Lintas?
3. Apa upaya korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas dalam menuntut haknya untuk mendapat santunan?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan

Sesuai dengan judul yang dipilih “Pelaksanaan Tanggung Jawab PT.Jasa Raharja Dalam Pemenuhan KIAM Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas (Suatu Penelitian Pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh)”. Maka yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini termasuk dalam hukum perdata dengan berkonsentrasi pada bidang Hukum Asuransi Kecelakaan Kendaraan Lalu Lintas dari beberapa kasus terkait penelitian ini dan penelitian ini dilakukan di wilayah Hukum Banda Aceh. Kemudian adapun tujuan penulisan yang ingin ditulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan mekanisme pembayaran santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja.
2. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi oleh Jasa Raharja untuk membayar santunan terhadap korban kecelakaan Lalu Lintas.
3. Untuk menjelaskan upaya korban yang mengalami kecelakaan dalam menuntut haknya untuk mendapat santunan.

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu penelitian ini berfokus pada upaya untuk menghubungkan peraturan-peraturan hukum yang berlaku dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini tidak hanya mengandalkan teori-teori hukum yang tertulis dalam peraturan, tetapi juga meneliti praktik nyata yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

a. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Pelaksanaan Tanggung jawab adalah keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Dalam hal ini, jika dijabarkan tanggung jawab adalah kesadaran seseorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya.⁷
- b. PT. Jasa Raharja adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial, Khususnya dalam memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat atau korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum.
- c. Klaim santunan adalah permohonan atau tuntutan yang diajukan oleh pemegang polis asuransi kepada perusahaan asuransi setelah terjadinya peristiwa yang dilindungi oleh polis asuransi, seperti kecelakaan, kerusakan, atau kerugian lainnya yang sesuai dengan ketentuan dalam kontrak asuransi.

⁷ <https://www.detik.com/edu/detikpedia>. Diakses pada tanggal 20 juli 2025. Pukul 12.08 WIB.

- d. Korban adalah individu atau kelompok yang mengalami kerugian fisik, psikologis, atau materil akibat suatu peristiwa, seperti kecelakaan lalu lintas.
- e. Kecelakaan adalah peristiwa yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga, yang mengakibatkan kerugian fisik, materi, atau bahkan kematian, dan biasanya disebabkan oleh faktor eksternal atau kejadian yang tidak diinginkan.
- f. Lalu lintas adalah gerak kendaraan dan orang di Ruang Lalu Lintas Jalan. Ruang Lalu Lintas Jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah Kendaraan, orang, dan/atau barang yang berupa Jalan dan fasilitas pendukung.⁸

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Banda Aceh untuk meneliti tentang pelaksanaan tanggung jawab PT. Jasa Raharja dalam pemenuhan klaim santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas.

2.2. Populasi Penelitian

Populasi adalah sekelompok objek atau individu yang menjadi fokus dalam suatu penelitian.⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Cabang PT. Jasa Raharja
- b. Korban atau ahli waris korban 4 orang
- c. Ps. Kasubnit I Gakkum Satlantas Polresta

⁸ Soehardi, *Transportasi: Teori dan Praktek*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2012, hlm 117

⁹ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Yogyakarta, 2013, hlm 123

2. Cara Pengambilan Sampel

Penentuan sampel adalah proses memilih sebagian kecil dari populasi yang akan dijadikan objek atau subjek dalam penelitian. Tujuan dari penentuan sampel adalah agar hasil penelitian dapat digeneralisasi atau diterapkan pada seluruh populasi, meskipun hanya sebagian kecil yang diteliti. Sampel yang dipilih harus mewakili populasi dengan baik agar hasil penelitian akurat dan dapat diandalkan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil dengan cara *purposive sampling*. Sampel itu sendiri terdiri dari responden dan informan yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Responden
 - a. Kepala Cabang PT Asuransi Jasa Raharja Banda Aceh
 - b. Korban kecelakaan sebanyak 4 orang
 - c. Petugas klaim PT Asuransi Jasa Raharja
- 2) Informan
 - a. Kanit Lalu Lintas Polresta Banda Aceh
 - b. Dokter atau Rumah Sakit Umum Zainal Abidin

3. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan informasi yang relevan untuk suatu penelitian atau studi. Dalam konteks penelitian, pengumpulan data merujuk pada langkah-langkah untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang diajukan. Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder serta dilengkapi dengan bahan non hukum lain seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, pendapat ahli, artikel yang ada di

internet dan lain sebagainya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

- a. Data primer sering kali diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden. Wawancara bisa dilakukan secara struktur yaitu berdasarkan dengan pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya.¹⁰
- b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang sudah ada sebelumnya dan telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan peneliti itu sendiri. Data sekunder biasanya digunakan untuk melengkapi data primer atau sebagai sumber informasi tambahan dalam penelitian. Data ini sering kali berupa dokumen, laporan, statistik, artikel, atau penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian.¹¹

4. Cara Analisis Data

Dalam proses analisis data penelitian ini, bahan hukum yang diperoleh, baik yang bersumber dari bahan hukum primer maupun sekunder, akan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti akan mempelajari dan mengolah hasil analisis tersebut, kemudian menyusunnya dalam bentuk kalimat yang sistematis. Hasil analisis ini akan dipaparkan secara terstruktur untuk menyajikan temuan-temuan penelitian. Selanjutnya, kesimpulan akan ditarik untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengatasi masalah yang menjadi fokus pembahasan.

¹⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2020, hlm 121

¹¹ J. S. Bahtiar, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2015, hlm 98

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini selanjutnya yaitu:

Bab I, Merupakan Bab Pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II, Merupakan Tinjauan Umum Tentang Asuransi Kecelakaan Lalulintas Dan Tanggung Jawab PT.Jasa Raharja Dalam Pemenuhan Klaim Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas, Yang Menguraikan Tentang Pengertian Asuransi Kecelakaan Lalulintas, Para Pihak Yang Terkait Dengan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas, Hak Dan Kewajiban Penerima Santunan Asuransi Kecelakaan Lalulintas, Syarat-Syarat Pengejuyan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalulintas, Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja.

Bab III, Merupakan Bab Hasil Penelitian Yang Berjudul Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Pemenuhan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalulintas Dikota Banda Aceh, Yang Menguraikan Tentang Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Pembayaran Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas, Kendala Yang Dihadapi Dalam Menuntut Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh, Upaya Korban Kecelakaan Dalam Menuntut Haknya Untuk Mendapatkan Santunan Klaim Asuransi.

Bab IV, Merupakan Bab Penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari keseluruhan Bab.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS DAN TANGGUNG JAWAB PT. JASA RAHARJA DALAM PEMENUHAN KLAIM SANTUNAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS.

A. Pengertian Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

Asuransi menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dalam pasal 1 angka 1, dijelaskan sebagai berikut:

Asuransi adalah suatu perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi (penanggung) dan pihak yang diasuransikan (tertanggung), di mana penanggung berjanji akan memberikan penggantian atau manfaat finansial kepada tertanggung atau pihak ketiga yang ditunjuk, apabila terjadi kerugian atau peristiwa tertentu yang telah disepakati dalam kontrak asuransi.¹²

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian ini mengatur berbagai aspek tentang kegiatan asuransi di Indonesia, termasuk definisi, jenis-jenis asuransi, hak dan kewajiban para pihak, serta pengawasan dan regulasi industri asuransi. Secara umum, asuransi bertujuan untuk membantu seseorang dalam mengantisipasi serta meminimalisir dampak finansial dari berbagai resiko kehidupan yang dapat terjadi kapan saja.¹³

Klaim asuransi adalah permintaan yang diajukan oleh pemegang polis asuransi kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan ganti rugi atau

¹² A. Junaidi Ganie, , *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar grafika, Jakarta, 2023 hlm 301

¹³ <https://www.manulife.co.id/id>. Diakses pada tanggal 21 juli 2025. Pukul 14.03 WIB.

manfaat sesuai dengan ketentuan yang ada dalam polis asuransi. Klaim ini diajukan ketika terjadi suatu kejadian yang dilindungi oleh polis, seperti kecelakaan, kerugian properti, atau sakit, tergantung jenis asuransi yang dimiliki.¹⁴

Proses klaim biasanya melibatkan pemberian bukti-bukti yang diperlukan, seperti laporan polisi, bukti medis, atau foto kerusakan, untuk membuktikan bahwa kejadian yang dialami sesuai dengan yang tercakup dalam polis. Setelah klaim diajukan, perusahaan asuransi akan memverifikasi dan menilai kelayakan klaim tersebut sebelum memutuskan apakah klaim tersebut disetujui atau ditolak.¹⁵

Asuransi dapat digolongkan berdasarkan berbagai kriteria. Berikut adalah beberapa penggolongan asuransi yang umum:

1. Berdasarkan Jenis Perlindungan

- a. Asuransi Jiwa : Melindungi risiko kematian, memberikan santunan kepada ahli waris.
- b. Asuransi Kesehatan : Menanggung biaya perawatan kesehatan dan pengobatan.
- c. Asuransi Kendaraan : Melindungi kendaraan dari risiko kecelakaan, pencurian, atau kerusakan.
- d. Asuransi Properti : Melindungi harta benda, seperti rumah dan barang berharga, dari risiko kebakaran, pencurian, dan kerusakan.

¹⁴ Bambang Soemardjo, *Asuransi dalam perspektif Hukum*, Penerbit Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 11.

¹⁵ Anggar Sigit Pramukti, *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2017, hlm, 117.

- e. Asuransi Perjalanan : Memberikan perlindungan selama perjalanan, seperti pembatalan, kehilangan bagasi, atau kecelakaan.
- f. Asuransi Tanggung Gugat : Melindungi pemegang polis dari tuntutan hukum yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian.

2. Berdasarkan Sumber Pembiayaan

- a. Asuransi Konvensional : Menggunakan prinsip transfer risiko dan pembayaran premi.
- b. Asuransi Syariah : Menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak mengandung unsur riba, gharar, atau maisir.

3. Berdasarkan Waktu Pertanggungan

- a. Asuransi Jangka Pendek : Pertanggungan untuk periode tertentu (misalnya, satu tahun).
- b. Asuransi Jangka Panjang : Pertanggungan yang berlaku untuk jangka waktu lebih dari satu tahun (misalnya, asuransi jiwa seumur hidup).

4. Berdasarkan Tipe Kontrak

- a. Asuransi Individu : Polis yang diambil oleh individu untuk diri sendiri.
- b. Asuransi Kelompok : Polis yang diambil untuk sekelompok orang, seperti karyawan dalam suatu perusahaan.

5. Berdasarkan Bentuk Pembayaran

- a. Asuransi Premi Tunggal : Pembayaran premi dilakukan sekali di awal.

- b. Asuransi Premi Berkala : Pembayaran premi dilakukan secara berkala (bulanan, tahunan).

6. Berdasarkan Risiko yang Ditanggung

- a. Asuransi Umum : Menyediakan perlindungan terhadap risiko kerugian finansial akibat kejadian tertentu.
- b. Asuransi Khusus : Menyediakan perlindungan untuk risiko tertentu yang lebih spesifik, seperti asuransi peternakan atau asuransi pertanian. Penggolongan ini membantu konsumen untuk memahami jenis asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi mereka.¹⁶

Kecelakaan adalah peristiwa atau kejadian yang terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga, dan mengakibatkan kerugian atau cedera pada seseorang, kerusakan pada barang, atau bahkan kematian. Kecelakaan umumnya bersifat tak terencana dan dapat terjadi akibat berbagai faktor, seperti kelalaian, kesalahan manusia, kondisi lingkungan, atau faktor lainnya.

Beberapa ciri utama dari kecelakaan adalah:

1. Tiba-tiba dan Tidak Terduga: Kecelakaan biasanya terjadi tanpa peringatan atau persiapan sebelumnya.
2. Kerugian atau Cedera: Kecelakaan sering kali mengakibatkan kerusakan fisik atau material, baik pada manusia maupun properti.

¹⁶ M. Ali Zainal Abidin, *Asuransi Syariah: Dasar-dasar dan Implementasi*, Penerbit Pustaka Al-Kautsar, Jakarta, 2014 hlm 87

3. Tidak Direncanakan: Kecelakaan terjadi di luar rencana atau kehendak, baik itu akibat kecelakaan lalu lintas, kecelakaan kerja, kecelakaan rumah tangga, atau lainnya.

Contoh jenis kecelakaan yang sering terjadi antara lain:

- a. Kecelakaan Lalu Lintas: Terjadi ketika kendaraan bertabrakan atau mengalami kecelakaan di jalan.
- b. Kecelakaan Kerja: Terjadi di tempat kerja dan melibatkan cedera pada pekerja, seperti terjatuh, terluka oleh mesin, atau kecelakaan terkait bahan kimia.
- c. Kecelakaan Rumah Tangga: Seperti terjatuh, tersiram air panas, atau terhirup gas berbahaya di rumah.

Dalam konteks asuransi, kecelakaan sering kali menjadi salah satu penyebab klaim, seperti asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, atau asuransi kendaraan.¹⁷

Menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 didefinisikan lalu lintas dan angkutan jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas lalu lintas, angkutan jalan, jaringan lalu lintas dan angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan, kendaraan, pengemudi, pengguna jalan, serta pengelolaannya. Lalu lintas adalah gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan. angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang

¹⁷ M. Sudarsono, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 12

dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.¹⁸

Jadi, Asuransi kecelakaan lalu lintas adalah jenis asuransi yang memberikan perlindungan terhadap risiko yang timbul akibat kecelakaan di jalan raya. Biasanya, asuransi ini mencakup biaya perawatan medis, santunan atas cacat atau kematian yang disebabkan oleh kecelakaan lalu lintas, serta kerugian finansial lainnya yang mungkin dialami korban atau ahli warisnya. Tujuan utama dari asuransi ini adalah memberikan keamanan finansial kepada individu yang terlibat dalam kecelakaan lalu lintas, baik sebagai pengemudi, penumpang, maupun pejalan kaki.¹⁹

Jenis manfaat yang dapat diberikan oleh asuransi kecelakaan lalu lintas antara lain:

1. Biaya pengobatan akibat cedera.
2. Santunan cacat tetap atau sementara.
3. Santunan kematian bagi ahli waris.
4. Perlindungan terhadap kendaraan (tergantung pada jenis polis).

B. Para Pihak yang Terkait dengan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

Dalam asuransi kecelakaan lalu lintas, terdapat beberapa pihak yang terlibat atau terkait langsung dalam pelaksanaan dan pengelolaan polis asuransi. Pihak-pihak tersebut antara lain:

¹⁸ <https://e-journal.uajy.ac.id/18992/3/TS159162.pdf>. Diakses pada tanggal 21 juli 2025. Pukul 02.30 WIB.

¹⁹ Rhenald Kasali, *Asuransi Umum dan Asuransi Jiwa*, Gramedia, Jakarta, 2011, hlm 112.

1. Pemegang Polis (Tertanggung)

Pemegang polis adalah individu atau badan hukum yang membeli produk asuransi kecelakaan lalu lintas. Mereka membayar premi asuransi kepada perusahaan asuransi dan berhak menerima manfaat apabila terjadi kecelakaan lalu lintas.

Dalam beberapa kasus, pemegang polis bisa saja merupakan orang yang diasuransikan (seperti pengemudi atau penumpang kendaraan).²⁰

2. Perusahaan Asuransi (Penanggung)

Perusahaan asuransi adalah pihak yang menyediakan produk asuransi dan menanggung risiko. Perusahaan ini bertanggung jawab untuk membayar klaim yang diajukan oleh pemegang polis apabila terjadi kecelakaan lalu lintas sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi.

Perusahaan asuransi juga berperan dalam mengelola premi yang dibayar oleh pemegang polis dan menentukan besaran klaim yang diterima.²¹

3. Ahli Waris

Jika tertanggung (pemegang polis) meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas, ahli waris menjadi pihak yang berhak menerima

²⁰ Agus R. S. dan A.A. Gede Putra, *Daar-dasar Asuransi*, Selemba Empat, Jakarta 2013 hlm 73.

²¹ Handoko, *Manajemen Asuransi*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi (BPFE) Yogyakarta. 2000, hlm 66

santunan kematian atau klaim lainnya sesuai dengan ketentuan polis asuransi.

4. Penyedia Layanan Medis

Dalam kasus cedera akibat kecelakaan lalu lintas, penyedia layanan medis (rumah sakit, klinik, dokter, dll.) terlibat dalam memberikan perawatan medis kepada korban.²²

Perusahaan asuransi biasanya bekerja sama dengan penyedia layanan medis untuk memfasilitasi pembayaran atau penggantian biaya perawatan medis yang dibutuhkan oleh tertanggung.

5. Pengemudi, Penumpang, atau Pejalan Kaki

Pihak ini adalah orang yang terlibat langsung dalam kecelakaan lalu lintas. Mereka bisa menjadi pihak yang dilindungi oleh polis asuransi kecelakaan lalu lintas, baik sebagai pengemudi, penumpang kendaraan, maupun pejalan kaki yang menjadi korban kecelakaan.²³

6. Badan Pengawas Asuransi

Di banyak negara, termasuk Indonesia, ada badan pengawas yang mengatur dan memantau industri asuransi, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia. Badan ini memastikan bahwa perusahaan asuransi

²² Budi Santoso, *Asuransi: Konsep dan Praktik*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm, 46.

²³ Rhenald Kasali, *Op.Cit*, hal, 70

beroperasi sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, dan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik.²⁴

7. Biro Jasa Asuransi (Brokers atau Agen)

Broker atau agen asuransi berperan sebagai perantara antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Mereka membantu menjelaskan produk asuransi, memberikan saran yang sesuai dengan kebutuhan pemegang polis, serta membantu dalam proses pembelian polis dan pengajuan klaim.²⁵

8. Keluarga atau Pihak yang Ditunjuk

Dalam beberapa kasus, keluarga atau pihak yang ditunjuk oleh tertanggung dapat mengambil alih proses klaim atau menjadi penerima manfaat apabila tertanggung tidak bisa melakukannya sendiri karena alasan tertentu.

Dengan berbagai pihak yang terlibat ini, asuransi kecelakaan lalu lintas dapat memberikan perlindungan yang lebih komprehensif terhadap risiko yang timbul akibat kecelakaan di jalan raya.

²⁴ M. Syahrul Anwar, *Prinsip-prinsip Asuransi*, Rineka cipta, Jakarta, 2007, hlm, 87.

²⁵ Soeroso, *Manajemen Resiko dan Asuransi*, Erlangga, Jakarta, 2001, hlm, 74.

C. Hak dan Kewajiban Penerima Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu lintas

Dalam konteks asuransi kecelakaan lalu lintas, penerima santunan (biasanya ahli waris atau orang yang ditunjuk dalam polis) memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan dengan penerimaan manfaat dari asuransi. Berikut adalah **hak** dan **kewajiban** penerima santunan asuransi kecelakaan lalu lintas:

Hak Penerima Santunan:

1. Menerima Santunan:

Penerima santunan berhak menerima pembayaran santunan dari perusahaan asuransi sesuai dengan ketentuan yang ada dalam polis asuransi, apabila tertanggung mengalami kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan cacat atau kematian.

2. Mengetahui Informasi Polis:

Penerima santunan berhak mengetahui semua informasi yang berkaitan dengan polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung, termasuk ketentuan mengenai santunan yang dapat diberikan, besaran manfaat, dan proses klaim.

3. Mendapatkan Proses Klaim yang Adil:

Penerima santunan berhak mendapatkan proses klaim yang transparan dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi, tanpa diskriminasi.

4. Mendapatkan Bantuan dalam Pengajuan Klaim:

Penerima santunan berhak mendapatkan bantuan dalam pengajuan klaim asuransi, terutama jika ada kesulitan atau kebingungan terkait prosedur yang harus dijalani.

Kewajiban Penerima Santunan:

1. Mengajukan Klaim Sesuai Prosedur:

Penerima santunan memiliki kewajiban untuk mengikuti prosedur klaim yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi, seperti menyediakan dokumen yang diperlukan (misalnya, laporan kecelakaan, surat keterangan medis, atau dokumen identitas).

2. Memberikan Informasi yang Akurat:

Penerima santunan wajib memberikan informasi yang benar dan akurat mengenai kejadian kecelakaan serta kondisi tertanggung. Ini termasuk informasi tentang kematian atau kecelakaan yang terjadi dan semua perawatan medis yang diberikan.

3. **Mematuhi Ketentuan Polis:**

Penerima santunan harus mematuhi ketentuan yang tertera dalam polis asuransi, seperti batas waktu pengajuan klaim atau prosedur yang diperlukan untuk klaim tersebut.

4. **Menjaga Kerahasiaan:**

Dalam beberapa kasus, penerima santunan mungkin diminta untuk menjaga kerahasiaan informasi terkait klaim atau perjanjian antara mereka dan perusahaan asuransi, tergantung pada ketentuan dalam polis.

5. **Menyelesaikan Administrasi yang Diperlukan:**

Penerima santunan berkewajiban untuk menyelesaikan administrasi yang diperlukan dalam proses klaim, termasuk mengisi formulir klaim dan menyerahkan dokumen pendukung yang diminta oleh perusahaan asuransi.²⁶

Contoh Santunan yang Diberikan:

1. **Santunan Kematian:** Jika tertanggung meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas, ahli waris berhak menerima santunan kematian yang dapat digunakan untuk keperluan pemakaman atau kebutuhan keluarga.

²⁶ Suharyo, *Asuransi: Teori dan Praktik*, Selemba Empat, Jakarta, 2001 hlm 69

2. **Santunan Cacat:** Jika tertanggung mengalami cacat tetap akibat kecelakaan, penerima santunan berhak menerima uang ganti rugi sesuai dengan tingkat kecacatan yang dialami.
3. **Biaya Pengobatan:** Penerima santunan juga dapat berhak mendapatkan biaya pengobatan untuk perawatan medis yang dibutuhkan akibat kecelakaan.

Penting untuk dicatat bahwa hak dan kewajiban penerima santunan dapat berbeda-beda tergantung pada ketentuan yang ada dalam polis asuransi yang dipilih oleh tertanggung. Oleh karena itu, selalu disarankan untuk membaca dan memahami isi polis secara menyeluruh.

D. Syarat- syarat Pengajuan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu lintas

Untuk mengajukan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas, ada beberapa syarat yang perlu dipenuhi agar klaim dapat diproses dan diterima oleh perusahaan asuransi. Syarat-syarat ini umumnya dapat bervariasi tergantung pada perusahaan asuransi dan jenis polis yang dimiliki, tetapi secara umum, berikut adalah syarat-syarat umum yang diperlukan diantaranya adalah :

1. Laporan Kecelakaan

- a. **Laporan Polisi:** Salah satu syarat utama adalah laporan resmi dari pihak berwajib (polisi) terkait kejadian kecelakaan lalu lintas. Laporan ini

penting untuk memastikan bahwa kecelakaan tersebut tercatat secara resmi dan terjadi sesuai dengan kejadian yang dilaporkan.

- b. Berita Acara Polisi: Berita acara yang mencakup waktu, tempat, dan kronologi kejadian kecelakaan.

2. Formulir Klaim

Pemegang polis atau penerima klaim harus mengisi formulir klaim yang disediakan oleh perusahaan asuransi. Formulir ini biasanya mencakup informasi dasar tentang kecelakaan, pihak yang terlibat, serta kerugian yang dialami.

3. Dokumen Identitas

- a. KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau Kartu Keluarga (KK) sebagai identitas resmi dari pemegang polis atau penerima klaim.
- b. Surat Keterangan Ahli Waris (jika klaim diajukan oleh ahli waris atau keluarga yang ditunjuk).

4. Surat Keterangan Medis

- a. Surat Keterangan Medis atau Laporan Rumah Sakit yang menjelaskan kondisi fisik korban (baik jika korban meninggal atau mengalami cacat akibat kecelakaan).

- b. Riwayat Pengobatan: Jika ada pengobatan lanjutan atau rawat inap, dokumentasi medis yang mencakup diagnosis, tindakan medis, dan biaya yang telah dikeluarkan dapat diminta.

5. Bukti Cacat atau Kematian

- a. Jika klaim terkait dengan kecelakaan yang menyebabkan cacat permanen, dokumen yang menyatakan tingkat cacat permanen (seperti persentase cacat) dari tenaga medis atau rumah sakit harus diserahkan.
- b. Jika klaim terkait dengan kematian, pihak ahli waris perlu menunjukkan surat kematian dari rumah sakit atau lembaga berwenang.

6. Bukti Kepemilikan Polis Asuransi

Polis asuransi asli atau fotokopi polis yang menunjukkan bahwa tertanggung memang terdaftar dalam polis asuransi kecelakaan lalu lintas yang masih berlaku pada saat kejadian.

7. Surat Pernyataan dari Pihak Ketiga (jika diperlukan)

Dalam beberapa kasus, pihak ketiga (seperti saksi atau pihak yang terlibat dalam kecelakaan) mungkin diminta untuk memberikan pernyataan tertulis yang mendukung klaim, terutama jika ada pertanyaan tentang siapa yang bertanggung jawab dalam kecelakaan tersebut.

8. Bukti Lain yang Diperlukan

- a. Foto atau Rekaman CCTV: Jika ada bukti visual yang tersedia, seperti foto kecelakaan atau rekaman CCTV yang menunjukkan kejadian tersebut, ini bisa membantu mempercepat proses klaim.
- b. Bukti Pembayaran Pengobatan: Jika klaim mencakup biaya pengobatan atau rawat inap, bukti pembayaran rumah sakit atau fasilitas medis lainnya juga diperlukan.

9. Batas Waktu Pengajuan Klaim

Setiap polis asuransi memiliki batas waktu tertentu untuk pengajuan klaim setelah kecelakaan terjadi. Biasanya, perusahaan asuransi menetapkan waktu tertentu untuk mengajukan klaim (misalnya 30 hari atau 60 hari) sejak tanggal kejadian. Pastikan klaim diajukan dalam waktu yang ditentukan agar tidak dianggap kedaluwarsa.²⁷

Proses Pengajuan Klaim:

Setelah semua syarat dan dokumen lengkap, proses pengajuan klaim dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Mengajukan klaim ke perusahaan asuransi: Menyerahkan formulir klaim beserta dokumen yang diperlukan.

²⁷ Kasmir, *Asuransi Umum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm 54

2. Verifikasi klaim: Perusahaan asuransi akan memverifikasi kelengkapan dokumen dan melakukan investigasi terhadap kecelakaan.
3. Proses pembayaran: Setelah klaim disetujui, perusahaan asuransi akan memproses pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam polis asuransi.²⁸

E. Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja

PT Jasa Raharja adalah perusahaan negara yang bergerak di bidang asuransi sosial, khususnya untuk kecelakaan lalu lintas. Sebagai badan hukum yang diatur oleh undang-undang, PT Jasa Raharja memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas

Berikut adalah beberapa tanggung jawab utama PT Jasa Raharja:

1. Memberikan Santunan kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas

- **Kecelakaan Lalu Lintas Darat:** PT Jasa Raharja bertanggung jawab untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, baik yang melibatkan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

²⁸ Siti Aisyah, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, Sekenba Empat, Jakarta, 2014, hlm 43

- **Korban Meninggal Dunia:** Jika kecelakaan mengakibatkan korban meninggal dunia, PT Jasa Raharja memberikan santunan kepada ahli waris korban.
- **Korban Cacat atau Luka Berat:** Jika korban mengalami cacat tetap atau luka berat, PT Jasa Raharja memberikan santunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Santunan Kematian

PT Jasa Raharja memberikan santunan kepada ahli waris korban kecelakaan yang meninggal dunia. Santunan ini diberikan untuk meringankan beban keluarga korban.

3. Santunan Biaya Pengobatan

Untuk korban yang mengalami luka-luka akibat kecelakaan, PT Jasa Raharja memberikan santunan berupa biaya pengobatan. Ini mencakup biaya rumah sakit dan perawatan medis lainnya yang diperlukan untuk pemulihan korban.

4. Santunan Cacat Tetap

Jika korban mengalami cacat permanen akibat kecelakaan lalu lintas, PT Jasa Raharja memberikan santunan sesuai dengan tingkat cacat yang dialami. Santunan ini bertujuan untuk membantu korban dalam menghadapi perubahan kondisi fisik yang terjadi.

5. Proses Klaim

PT Jasa Raharja juga memiliki tanggung jawab untuk memproses klaim santunan yang diajukan oleh korban atau ahli waris korban. Proses klaim ini biasanya melibatkan pengumpulan dokumen seperti laporan kecelakaan, surat keterangan medis, dan dokumen identitas korban.

6. Menjamin Kepatuhan Terhadap Undang-Undang

PT Jasa Raharja bertanggung jawab untuk memastikan bahwa santunan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Umum dan Peraturan Pemerintah yang terkait.

7. Pendidikan dan Sosialisasi

Sebagai bagian dari tanggung jawab sosialnya, PT Jasa Raharja juga terlibat dalam edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya asuransi kecelakaan lalu lintas. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan diri melalui asuransi kecelakaan.

8. Tanggung Jawab Terhadap Pengelolaan Dana

PT Jasa Raharja juga bertanggung jawab untuk mengelola dana yang diterima dari kontribusi iuran yang dibayar oleh pemilik kendaraan, untuk

memastikan bahwa dana tersebut digunakan dengan efektif untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan.²⁹

Tanggung jawab PT Jasa Raharja sangat penting dalam memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat, khususnya untuk korban kecelakaan lalu lintas. Santunan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja berperan dalam meringankan beban finansial korban atau keluarga yang ditinggalkan akibat kecelakaan.

²⁹ Muhammad Kamil, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, Alfabeta, Bnadung, 2013, hlm 27-28

BAB III

PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT ASURANSI JASA RAHARJA DALAM PEMENUHAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS DI KOTA BANDA ACEH.

A. Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Pembayaran Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas.

Tanggung jawab PT. Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Indonesia memiliki bentuk yang jelas dan diatur dalam undang-undang. Secara umum, PT. Jasa Raharja bertanggung jawab dalam hal pembayaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas, baik yang mengakibatkan luka-luka maupun meninggal dunia. Berikut adalah rincian tanggung jawab PT. Jasa Raharja:

1. Santunan untuk Korban Meninggal Dunia

PT. Jasa Raharja memberikan santunan kepada ahli waris korban kecelakaan yang meninggal dunia. Besaran santunan ini diatur dalam peraturan yang berlaku dan dapat berubah sesuai dengan kebijakan yang ada. Biasanya, santunan untuk korban meninggal dunia terdiri dari sejumlah uang tunai untuk ahli waris yang sah. Dasar pihak jasa raharja mengeluarkan santunan adalah adanya laporan polisi terlebih dulu dikarenakan apabila tidak adanya laporan maka pihak jasa raharja tidak dapat mengeluarkan jumlah santunan bahkan jika korban meninggal dunia

di tempat sekalipun. Karena yang dapat menentukan bahwasannya korban meninggal karena kecelakaan serta tempat terjadinya kecelakaan adalah pihak kepolisian. Oleh karena itu harus ada laporan kepada pihak kepolisian terlebih dahulu agar PT. Jasa Raharja bisa mengeluarkan santunan.³⁰

2. Santunan untuk Korban Luka-Luka

Korban kecelakaan yang mengalami luka-luka, baik ringan, sedang, maupun berat, juga berhak menerima santunan dari PT. Jasa Raharja. Besaran santunan ini disesuaikan dengan tingkat keparahan luka yang diderita dan biaya perawatan yang dibutuhkan dengan maksimal biaya Rp. 20.000.000.00 karena sifatnya adalah penggantian biaya perawatan.³¹

3. Pembayaran Biaya Pengobatan

PT. Jasa Raharja juga bertanggung jawab untuk menanggung biaya pengobatan korban kecelakaan, baik yang dirawat di rumah sakit maupun yang memerlukan tindakan medis lainnya. Pembayaran ini meliputi biaya perawatan medis dan rumah sakit selama korban menjalani perawatan.³²

³⁰ **Iwan Prasetya Nugroho**, Selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan PT Jasa Raharja Wilayah Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 7 maret 2025.

³¹ **Iwan Prasetya Nugroho**, Selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan PT Jasa Raharja Wilayah Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 7 maret 2025.

³² **Desi Sartika**, Selaku Staff Rumah Sakit Zainal Abidin, *Wawancara* Pada Tanggal 19 Februari 2025

4. Persyaratan dan Prosedur

Untuk mendapatkan santunan dari PT. Jasa Raharja, korban atau pihak keluarga yang bersangkutan harus memenuhi beberapa persyaratan administrasi, seperti melapor kepada pihak berwajib (pihak kepolisian), melengkapi dokumen identitas korban dan keluarga, serta bukti-bukti kecelakaan (misalnya laporan polisi) lalu pihak kepolisian akan melakukan penyidikan ke TKP (tempat kejadian perkara) selanjutnya pihak kepolisian akan mengeluarkan surat keterangan kecelakaan lalu lintas (SKKL) yang akan dikoordinasikan langsung dengan pihak jasa raharja dan pihak rumah sakit tempat korban ditempatkan.³³

5. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

PT. Jasa Raharja juga mengelola program asuransi kecelakaan lalu lintas yang merupakan kewajiban bagi setiap kendaraan bermotor untuk memiliki polis asuransi ini. Dana yang diterima dari asuransi ini kemudian digunakan untuk membayar santunan kepada korban kecelakaan. Melalui tanggung jawab ini, PT. Jasa Raharja berperan dalam memberikan perlindungan dan kepastian bagi korban kecelakaan lalu lintas, sehingga meringankan beban mereka dalam situasi yang sulit.³⁴

³³**Roni Irawan**, Selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan PT Jasa Raharja Wilayah Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 7 maret 2025.

³⁴**Iwan Prasetya Nugroho**, Selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan PT Jasa Raharja Wilayah Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 7 maret 2025.

Tabel 1

Adapun Data Yang Didapatkan Berdasarkan Jumlah Korban Dan Jumlah Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Banda Aceh Selama Tahun 2023.

Tahun	Tipe	Pembagian	Jumlah
	Meninggal Dunia	Korban	635
		Dana santunan	Rp. 32.500.000.000
	Luka-luka	Korban	3.182
		Dana santunan	Rp. 37.731.178.674
	Cacat Tetap	Korban	7
		Dana santunan	Rp. 1.289.250.000
	Penguburan	Korban	16
		Dana santunan	Rp. 72.000.000
	Ambulan	Korban	10
		Dana santunan	Rp. 119.128.380
	P3K	Korban	144
		Dana santunan	Rp. 717.724.411
	Total	Korban	3.994
		Dana santunan	Rp. 72.429.281.465

Sumber Data : PT.Jasa Raharja Kota Banda Aceh Tahun 2023.

Pada tahun 2023 ada 3.994 korban kecelakaan lalu lintas dengan rincian, korban yang meninggal dunia sebanyak 635 korban, luka-luka sebanyak 3.182 korban, korban cacat tetap sebanyak 7 korban, penguburan 16 korban meninggal dunia yang tidak memiliki ahli waris, ambulan 10 korban,

sementara pembayaran klaim untuk jasa rumah sakit atau medis (P3K) sebanyak 144 korban.

Adapun biaya yang dikeluarkan keseluruhan oleh PT. Jasa Raharja RP. 72.429.281.465 untuk biaya klaim santunan korban meninggal dunia sebanyak Rp. 32.500.000.000, untuk korban luka-luka sebanyak Rp. 37.731.178.674, untuk korban cacat tetap sebanyak Rp. 1.289.250.000, untuk biaya penguburan korban meninggal yang tidak memiliki ahli waris sebanyak Rp. 72.000.000, untuk biaya ambulan Rp. 119.128.380, untuk biaya jasa rumah sakit atau medis (P3K) Rp. 717.724.411

Tabel 2

Adapun Data Yang Didapatkan Berdasarkan Jumlah Korban Dan Jumlah Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Banda Aceh Selama Tahun 2024

Tahun	Tipe	Pembagian	Jumlah
2024	Meninggal Dunia	Korban	579
		Dana santunan	Rp. 29.550.000.000
	Luka-luka	Korban	3.220
		Dana santunan	Rp. 37.713.706.188
	Cacat Tetap	Korban	5
		Dana santunan	Rp. 497.250.000
	Penguburan	Korban	27
		Dana santunan	Rp. 116.000.000
		Korban	6

	Ambulan	Dana santunan	Rp. 155.135.440
	P3K	Korban	102
		Dana santunan	Rp. 799.216.672
	Total	Korban	3.939
		Dana santunan	Rp. 68.831.308.300

Sumber Data : PT.Jasa Raharja Kota Banda Aceh Tahun 2024.

Pada tahun 2024 ada 3.939 korban kecelakaan meninggal dunia sebanyak 579 korban, luka-luka sebanyak 3.220 korban, cacat tetap sebanyak 5 korban, Jasa Raharja juga mengeluarkan biaya klaim untuk penguburan korban meninggal dunia yang tidak memiliki ahli waris sebanyak 27 orang, untuk biaya ambulans untuk 6 korban, sementara pembayaran klaim untuk jasa rumah sakit atau medis sebanyak 102 korban.

Adapun keseluruhan biaya yang dikeluarkan oleh PT. Jasa Raharja Rp. 68.831.308.300, untuk biaya klaim santunan korban meninggal dunia sebanyak Rp. 29.550.000.000, untuk korban luka-luka sebanyak Rp. 37.713.706.188, untuk korban cacat tetap Rp. 497.250.000, untuk biaya penguburan korban meninggal dunia yang tidak memiliki ahli waris sebanyak Rp. 116.000.000, untuk biaya ambulans sebanyak Rp. 155.135.440, lalu untuk P3K sebanyak Rp. 799.216.672.

B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Menuntut Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Banda Aceh

Menuntut klaim asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja, khususnya di Banda Aceh, dapat menghadapi beberapa kendala yang perlu diatasi oleh korban atau pihak keluarga korban. Berikut adalah beberapa kendala umum yang sering dihadapi dalam proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas:

1. Proses Administrasi yang Rumit

Salah satu kendala utama adalah proses administrasi yang sering kali dianggap rumit dan memerlukan waktu yang cukup lama. Korban atau keluarga korban harus melengkapi berbagai dokumen penting, seperti:

- a. Laporan polisi yang sah.
- b. Surat keterangan kecelakaan dari pihak berwenang.
- c. Identitas korban dan keluarga.
- d. Bukti perawatan medis (untuk klaim luka-luka).

Kesalahan atau kelengkapan dokumen yang kurang dapat memperlambat atau bahkan menggagalkan klaim.

2. Keterlambatan Pengajuan Dokumen

Salah satu syarat klaim adalah batas waktu tertentu untuk pengajuan klaim setelah kecelakaan terjadi. Jika klaim diajukan setelah batas waktu

yang ditentukan, maka kemungkinan klaim akan ditolak. Hal ini bisa menjadi kendala besar, terutama jika korban atau keluarga korban tidak segera mengajukan klaim karena alasan tertentu (misalnya masih dalam masa berduka atau kesulitan mendapatkan dokumen yang dibutuhkan).

3. Kebingungan Tentang Prosedur Klaim

Beberapa pihak mungkin merasa bingung mengenai prosedur klaim yang harus diikuti. Meskipun PT. Jasa Raharja telah menyediakan informasi terkait proses klaim, ketidaktahuan atau kurangnya pemahaman tentang tahapan yang harus dilakukan dapat menjadi kendala.

4. Verifikasi dan Investigasi Klaim

Terkadang, PT. Jasa Raharja perlu melakukan verifikasi dan investigasi lebih lanjut terhadap klaim yang diajukan. Proses ini dapat memakan waktu yang cukup lama dan memperlambat pencairan santunan. Misalnya, jika terdapat keraguan terkait penyebab kecelakaan atau adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi klaim.

5. Syarat Tertentu yang Tidak Dipenuhi

Klaim hanya dapat disetujui jika korban atau keluarga korban memenuhi seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku. Jika kendaraan tidak terdaftar atau asuransi kendaraan tersebut tidak aktif pada saat kecelakaan terjadi, klaim bisa ditolak. Selain itu, jika kecelakaan terjadi

karena pelanggaran hukum oleh pengemudi (seperti mengemudi dalam keadaan mabuk), klaim juga bisa dipersulit atau ditolak.

6. Kendala Komunikasi dan Informasi

Terkadang, informasi yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja kurang jelas atau sulit diakses oleh korban atau keluarganya, terutama di daerah-daerah tertentu yang belum memiliki akses informasi yang memadai. Hal ini dapat menyebabkan kebingungannya pihak korban mengenai proses yang harus dilalui untuk menuntut klaim.

7. Kendala Birokrasi dan Waktu Proses

Selain itu, seringkali proses birokrasi yang panjang dan waktu yang dibutuhkan untuk pencairan klaim juga menjadi kendala. Meskipun klaim sudah diajukan dengan lengkap, beberapa tahap dalam verifikasi dan proses pencairan bisa memakan waktu yang cukup lama, yang menyebabkan korban atau keluarga korban merasa frustrasi.

8. Kesalahan atau Ketidaksesuaian dalam Pengisian Formulir Klaim

Kesalahan dalam pengisian formulir klaim atau ketidaksesuaian informasi yang disampaikan dengan fakta di lapangan juga dapat menghambat proses klaim. Misalnya, kesalahan dalam mencatat identitas korban atau detail kecelakaan bisa memperpanjang waktu proses klaim.

9. Ketersediaan Bukti Kecelakaan

Untuk mendapatkan klaim yang sah, penting bagi korban atau pihak keluarga untuk memiliki bukti yang kuat, seperti saksi kecelakaan, rekaman kamera, atau bukti lainnya. Dalam beberapa kasus, kurangnya bukti tersebut bisa menjadi masalah dalam mendapatkan klaim asuransi yang sesuai.

10. Kurangnya Sosialisasi Tentang Hak dan Prosedur Klaim

Tidak semua masyarakat di Banda Aceh atau daerah lainnya memiliki pengetahuan yang cukup tentang hak-hak mereka dalam mengajukan klaim asuransi. Sosialisasi yang terbatas terkait proses klaim atau informasi terkait hak asuransi membuat korban atau keluarga korban merasa kurang siap menghadapi prosedur klaim.

Tabel 3

Adapun Data Korban yang mengajukan Klaim santunan kecelakaan lalu lintas kepada PT Jasa araharja

No.	Nama Korban	Jenis Laka	Keterangan
1.	Ahmad Zaki	Kecelakaan Tabrak Lari	Tidak mendapatkan santunan
2.	Ahmad Zakariya	Kecelakaan antar dua kendaraan bermotor	Tidak mendapatkan santunan
3.	Siti rahmah	Kecelakaan lalu lintas karena ditabrak kendaraan bermotor	Tidak mendapatkan santunan
4.	Alm. Abdullah ishak	Kecelakaan antar dua kendaraan bermobil	Tidak mendapatkan santunan

Tabel korban Laka dan penuntut Klaim santunan dari P.T Jasa araharja

Adapun hasil dari beberapa wawancara terhadap korban kecelakaan yang menyatakan bahwasanya kendala dalam pengurusan klaim jasa rahrarja diantaranya adalah :

- a. Tidak adanya CCTV di lokasi kecelakaan sehingga sulit untuk memastikan kronologi kejadian.³⁵
- b. Pelaku tabrak lari belum ditemukan, sehingga laporan polisi memerlukan waktu lama untuk penyelidikan.³⁶
- c. Informasi terkait prosedur klaim kurang konsisten dari petugas yang berbeda.³⁷
- d. Surat keterangan medis sering terlambat keluar, memperlambat proses klaim.³⁸
- e. Proses verifikasi dokumen membutuhkan waktu lama.³⁹
- f. Kesulitan mengumpulkan dokumen lengkap seperti akta kematian, surat keterangan ahli waris dan surat keterangan dari kelurahan.⁴⁰
- g. Kurangnya empati dari petugas.⁴¹
- h. Proses verifikasi yang berbelit dan tidak transparan.⁴²

³⁵ **Ahmad Zaki**, Selaku Korban kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 25 Februari 2025.

³⁶ **Ahmad Zaki**, Selaku Korban kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 25 Februari 2025.

³⁷ **Siti Rahmah**, Selaku Korban kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 8 Maret 2025.

³⁸ **Siti Rahmah**, Selaku Korban kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 8 Maret 2025

³⁹ **Sri Wahyuni**, Selaku Ahli Waris Kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 18 April 2025

⁴⁰ **Sri Wahyuni**, Selaku Ahli Waris Kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 18 April 2025

⁴¹ **Ahmad Zakariya**, Selaku Korban Kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 20 April 2025

Adapun solusi untuk mengatasi kendala yaitu sebagai berikut :

- a. Edukasi dan Sosialisasi: Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang proses klaim melalui media sosial, seminar, atau lokakarya.
- b. Penyederhanaan Proses Administrasi: PT. Jasa Raharja dapat menyederhanakan proses administrasi untuk mempermudah pengajuan klaim.
- c. Dukungan Konsultasi: Memberikan akses konsultasi bagi korban atau keluarga korban terkait prosedur klaim yang lebih jelas.

Dengan mengatasi kendala-kendala tersebut, diharapkan proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas dapat berjalan lebih lancar dan memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh korban.

C. Upaya Korban Kecelakaan Dalam Menuntut Haknya Untuk Mendapatkan Santunan Klaim Asuransi

Untuk mendapatkan santunan klaim asuransi setelah mengalami kecelakaan lalu lintas, korban atau keluarga korban harus melakukan beberapa upaya dan langkah yang sesuai dengan prosedur yang berlaku di PT. Jasa Raharja. Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh korban atau keluarganya dalam menuntut haknya untuk mendapatkan santunan klaim asuransi:

⁴² Ahmad Zakariya , Selaku Korban Kecelakaan Lalu Lintas, *Wawancara* pada tanggal 20 April 2025

1. Segera Melapor ke Pihak Berwenang

Salah satu langkah pertama yang harus dilakukan setelah kecelakaan adalah melapor ke pihak berwenang (polisi). Laporan polisi ini menjadi dasar untuk proses klaim, karena tanpa laporan resmi, klaim asuransi dari PT. Jasa Raharja sulit untuk diproses. Laporan tersebut harus memuat informasi tentang kejadian kecelakaan, identitas korban, dan pihak-pihak yang terlibat.

2. Melengkapi Dokumen yang Diperlukan

Korban atau keluarga korban harus mengumpulkan dan melengkapi berbagai dokumen yang diperlukan untuk klaim, antara lain:

- a. Laporan polisi yang sah.
- b. Kartu identitas korban dan keluarga korban (misalnya KTP, KK, atau akta kematian).
- c. Surat keterangan medis yang menyatakan kondisi korban (untuk luka-luka atau kematian).
- d. Bukti perawatan medis jika korban mengalami luka-luka (seperti kuitansi rumah sakit atau surat rujukan).
- e. Surat keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia, yang bisa berupa akta kematian atau surat keterangan dari kelurahan.

Semua dokumen ini harus lengkap agar proses klaim berjalan lancar.

4. Mengajukan Klaim Sesuai Prosedur

Setelah dokumen lengkap, korban atau keluarga korban harus mengajukan klaim ke PT. Jasa Raharja. Biasanya, klaim diajukan melalui kantor Jasa Raharja terdekat atau melalui aplikasi yang disediakan oleh PT. Jasa Raharja. Dalam pengajuan klaim, sangat penting untuk mengikuti prosedur yang berlaku dan memastikan semua dokumen sudah lengkap.

4. Menyampaikan Informasi yang Akurat

Ketika mengajukan klaim, korban atau keluarga korban harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat dan sesuai dengan fakta yang ada. Jika ada ketidaksesuaian atau kebohongan, klaim bisa ditolak. Kejelasan dalam menjelaskan kronologi kecelakaan dan kondisi korban sangat penting agar klaim dapat diproses dengan cepat.

5. Menjalin Komunikasi dengan PT. Jasa Raharja

Selama proses klaim, penting bagi korban atau keluarga korban untuk menjaga komunikasi dengan pihak PT. Jasa Raharja. Jika ada perkembangan atau pertanyaan seputar klaim, mereka bisa menghubungi pihak Jasa Raharja untuk mendapatkan penjelasan atau bantuan terkait proses klaim yang sedang berjalan.

6. Mengikuti Verifikasi dan Proses Investigasi

Terkadang, PT. Jasa Raharja melakukan verifikasi atau investigasi terkait klaim yang diajukan, terutama jika ada keraguan terhadap kejadian kecelakaan atau dokumen yang diserahkan. Korban atau keluarga korban harus siap untuk mengikuti proses ini dan memberikan informasi tambahan jika diperlukan. Menjaga kejujuran dan kelengkapan bukti sangat penting untuk kelancaran proses ini.

7. Mencari Bantuan Hukum Jika Diperlukan

Jika klaim ditolak atau tidak diproses sesuai dengan harapan, korban atau keluarga korban bisa mencari bantuan dari pengacara atau ahli hukum yang berpengalaman dalam klaim asuransi. Bantuan hukum ini bisa membantu untuk memahami hak-hak yang dimiliki dan langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh untuk mendapatkan hak tersebut.

8. Mengajukan Keberatan atau Gugatan

Jika klaim ditolak atau hasil santunan tidak sesuai dengan yang diharapkan, korban atau keluarga korban dapat mengajukan keberatan atau gugatan ke PT. Jasa Raharja atau pihak yang berwenang. Proses ini mungkin memerlukan bantuan hukum, tergantung pada kompleksitas kasus dan alasan penolakan klaim.

9. Memastikan Tidak Ada Kendala Administratif

Banyak klaim asuransi yang terhambat karena masalah administratif, seperti kesalahan dalam pengisian formulir atau kurangnya dokumen pendukung. Sebelum mengajukan klaim, pastikan seluruh dokumen yang diperlukan sudah lengkap dan benar. Hal ini akan mengurangi kemungkinan klaim tertunda atau ditolak.

10. Memanfaatkan Sosialisasi dan Layanan dari PT. Jasa Raharja

PT. Jasa Raharja sering kali mengadakan sosialisasi atau memberikan layanan informasi kepada masyarakat terkait prosedur klaim dan hak-hak korban kecelakaan. Korban atau keluarga korban sebaiknya memanfaatkan kesempatan ini untuk memahami lebih dalam tentang cara menuntut haknya dan mencegah adanya kesalahan dalam proses klaim.

11. Menghubungi Asosiasi atau Organisasi yang Membantu Korban Kecelakaan

Selain PT. Jasa Raharja, ada juga sejumlah organisasi atau lembaga yang dapat memberikan bantuan kepada korban kecelakaan dalam menuntut klaim atau memberikan informasi terkait hak-hak korban. Menghubungi organisasi ini bisa membantu korban mendapatkan panduan atau dukungan dalam proses klaim.

Dengan mengikuti langkah-langkah di atas, korban kecelakaan atau keluarga korban dapat memiliki peluang lebih besar untuk mendapatkan santunan klaim asuransi dari PT. Jasa Raharja. Tentu saja, kepatuhan terhadap prosedur, kelengkapan dokumen, dan transparansi informasi menjadi kunci utama dalam memperlancar proses klaim tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Pemenuhan Klaim Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di PT. Jasa Raharja Banda Aceh, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. PT. Jasa Raharja telah melaksanakan tanggung jawab dalam bentuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas walaupun tidak semua korban kecelakaan lintas mendapatkan santunan sesuai yang diharapkan korban atau ahli waris korban. Hal ini karena masih terdapat kendala dalam proses pengajuan klaim.
2. Kendala utama dalam pengajuan klaim santunan adalah rendahnya literasi masyarakat tentang prosedur dan syarat klaim, kurangnya edukasi digital, serta koordinasi yang belum maksimal antar pihak terkait. Meski sistem digital sudah tersedia, minimnya edukasi membuat banyak masyarakat kesulitan dalam pengajuan klaim. Diperlukan pelatihan petugas, peningkatan literasi masyarakat, dan penguatan sistem digital yang terintegrasi.

3. Penyelesaian sengketa antara masyarakat dan PT. Jasa Raharja dapat dilakukan melalui beberapa cara:

- a. Musyawarah atau mediasi langsung.
- b. Pengaduan ke kantor Jasa Raharja pusat atau cabang.
- c. Pendampingan oleh LSM atau lembaga perlindungan konsumen.
- d. Pengajuan ke BPSK sebagai jalur hukum non-litigasi.
- e. Menggugat melalui pengadilan negeri sebagai langkah terakhir.

Langkah-langkah ini bertujuan untuk menjamin hak-hak korban terpenuhi secara adil, tepat waktu, dan manusiawi.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis perlu menyarankan beberapa hal terkait permasalahan tersebut diantaranya adalah :

1. Kepada PT Jasa Raharja, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan santunan dengan memperluas sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang tingkat literasinya masih rendah. Selain itu, pemanfaatan aplikasi digital seperti JRKu perlu terus disempurnakan dan dipermudah aksesnya agar masyarakat dapat lebih mudah mengurus klaim tanpa hambatan teknis maupun administratif.
2. Penting untuk meningkatkan literasi masyarakat mengenai prosedur dan syarat klaim melalui sosialisasi dan media digital. Edukasi digital juga perlu diperluas agar layanan online lebih mudah diakses. Koordinasi antar instansi

terkait perlu diperkuat untuk mempercepat proses klaim. Selain itu, pelatihan rutin bagi petugas penting dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan. Terakhir, sistem digital yang digunakan perlu dikembangkan agar lebih terintegrasi dan mudah diakses.

3. Diharapkan PT. Jasa Raharja dapat memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa dengan memperluas akses pengaduan masyarakat, menyediakan pendampingan hukum, serta menjalin kerja sama dengan LSM dan lembaga perlindungan konsumen. Selain itu, perlu adanya sosialisasi yang lebih masif agar masyarakat memahami jalur penyelesaian yang tersedia, baik melalui mediasi maupun jalur hukum, demi menjamin hak-hak korban terpenuhi secara adil dan manusiawi.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya, Bandung, 2006.
- Agus R. S. Dan A.A. Gede Putra, *Daar-Dasar Asuransi*, Selemba Empat, Jakarta, 2013.
- A.Junaidi Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2023.
- Anggar Sigit Pramukti, *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2017.
- Bambang Soemardjo, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum*, Penerbit Kencana, Jakarta, 2009.
- Budi Santoso, *Asuransi: Konsep Dan Praktik*, Grasindo, Jakarta, 2004.
- Eko Prasetyo, *Asuransi Dan Perlindungan Sosial Di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
- Handoko, *Manajemen Asuransi*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi (BPFE) Yogyakarta, 2000.
- J. S. Bahtiar, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* : Alfabeta, Bandung, 2015.
- Kasmir, *Asuransi Umum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014.
- M. Ali Zainal Abidin, *Asuransi Syariah: Dasar-Dasar Dan Implementasi*, Penerbit Pustaka Al-Kautsar, Jakarta, 2014.
- M. Syahrul Anwar, *Prinsip-Prinsip Asuransi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- M. Sudarsono, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Penerbit Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Muhammad Kamil, *Asuransi Dan Manajemen Resiko*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Rahardjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- Rhenald Kasali, *Asuransi Umum Dan Asuransi Jiwa*, Gramedia, Jakarta, 2011.
- Siti Aisyah, *Asuransi Dan Manajemen Resiko*, Sekenba Empat, Jakarta, 2014.
- Soedjono, *Asuransi Dan Hukum Asuransi Di Indonesia*, Balai Pustaka, Semarang, 2011.

- Soehardi, *Transportasi: Teori Dan Praktek*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2012.
- Soeroso, *Manajemen Resiko Dan Asuransi*, Erlangga, Jakarta, 2001.
- Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi & Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian* : Alfabeta, Bandung, 2020.
- Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2013.
- Suharyo, *Asuransi: Teori Dan Praktik*, Selemba Empat, Jakarta, 2001.
- Syamsuddin, *Manajemen Asuransi* : Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.

A. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Umum.
- PP No. 18 Tahun 1964 sebagai pelaksanaan Undang-undang 34/1964 pasal 10 ayat (1).

B. JURNAL

- Aulia Redha Martha Husaini, “Analisis Kualitas Pelaksanaan Klaim Biaya Perawatan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di PT Jasa Raharja Banda Aceh”. *Jurnal penelitian Magister Ilmu Adminstrasi Publik*, Medan : Universitas Medan Area Medan, Vol. 3 No.2 tahun 2020, hal 27.

C. WEBSITE

<https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalmtm/article/download/173/107>.

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

[tikpediahttps://www.detik.com/edu/de](https://www.detik.com/edu/de).

<https://e-journal.uajy.ac.id/18992/3/TS159162.pdf>.

<http://eprints.perbanas.ac.id/8192/51/BAB%20II.pdf>.