

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan Kendaraan dengan atau tanpa Pengguna Jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan kerugian harta benda [1]. Sebagian besar masyarakat menggunakan kendaraan sebagai sarana untuk melakukan berbagai kegiatan, sehingga kecelakaan lalu lintas ini merupakan kasus yang sering terjadi setiap hari dan menjadi salah satu penyebab kematian terbesar di dunia.

Menurut WHO Sekitar 1,35 juta orang meninggal setiap tahun sebagai akibat dari kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan lebih dari 3000 kematian setiap hari. Sekitar 20 – 50 juta orang menderita cedera non fatal akibat kecelakaan lalu lintas dan cedera ini merupakan penyebab utama kecacatan di seluruh dunia. Mayoritas dari mereka yang terkena dampak dari kasus kecelakaan adalah pengguna jalan yang rentan seperti pejalan kaki, pengendara sepeda, dan pengendara sepeda motor terutama kaum muda di negara berkembang salah satunya negara Indonesia [2]

Menurut Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas POLRI) sepanjang tahun 2017 terdapat 103.228 kasus kecelakaan dengan korban meninggal mencapai 30.568 jiwa. Kecelakaan tersebut mengakibatkan 164.908 orang menjadi korban dengan komposisi sebanyak 72,73% mengalami luka ringan, 8,73% mengalami luka berat, dan korban meninggal sebanyak 18,54%. Kasus kecelakaan tersebut menimbulkan kerugian materi sebanyak 215.446 juta rupiah[3]. Dalam rangka menanggulangi kerugian tersebut pemerintah memberikan bantuan berupa asuransi yang di kelola oleh PT. Jasa Raharja. Melalui PT. Jasa Raharja (PERSERO) bantuan diberikan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan saat berkendara [3]

PT. Jasa Raharja (PERSERO) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi dibawah pembinaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya PT. Jasa Raharja Putera (Persero) harus selalu menyesuaikan dengan perkembangan, serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi selain berdampak positif, khususnya di bidang lalu lintas juga berdampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya. Peran PT. Jasa Raharja Putera (Persero) sangatlah penting dalam upaya memberikan jaminan dan perlindungan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya baik yang luka ringan, luka berat dan meninggal dunia, akan tetap mendapatkan santunan dari pihak Jasa Raharja. Dalam kegiatannya PT. Jasa Raharja Putera (Persero) menerima iuran dan sumbangan wajib dari pemilik atau pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum, serta menyalurkan kembali melalui santunan asuransi Jasa Raharja [4]

Menurut penelitian terdahulu dalam melaksanakan tugasnya PT. Jasa Raharja di Kota Semarang telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip 5T dan UU No.34 Tahun 1964. Namun terdapat hambatan yang terjadi saat proses klaim. Hambatan tersebut terjadi karena masyarakat enggan melaporkan kejadian kecelakaan lalu lintas kepada pihak kepolisian, sehingga tidak adanya laporan dari pihak kepolisian sebagai syarat pengajuan klaim [5]

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam kesempatan ini penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan yang terkait dengan masalah proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ke Asuransi Jasa Raharja. Untuk itu dalam penelitian ini penulis memberikan judul penelitian” PELAKSANAAN PROSEDUR KLAIM KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA (*LITERATURE REVIEW*)”

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah disusun dengan menggunakan susunan PICO. P= pelaksanaan prosedur klaim pasien kecelakaan lalu lintas, O= penyebab keterlambatan klaim kepada korban atau ahli waris. Sehingga rumusan masalah atau pertanyaannya adalah

1. Bagaimana tinjauan prosedur pengajuan klaim pada PT. Jasa Raharja?
2. Bagaimana pelaksanaan klaim pada PT. Jasa Raharja?
3. Apa yang menyebabkan terjadi keterlambatan saat proses klaim?

1.3. Tujuan penelitian

1. Mengetahui tinjauan prosedur pengajuan klaim pada PT. Jasa Raharja
2. Mengidentifikasi pelaksanaan klaim pada PT. Jasa Raharja
3. Mengetahui penyebab keterlambatan saat proses klaim

1.4. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan teori bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelaksanaan klaim korban kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja dan sebagai informasi baru terkait penyebab keterlambatan proses klaim pada PT. Jasa Raharja

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang bisa dimanfaatkan oleh peneliti selanjutnya terutama di bidang akademik D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.