

**MEKANISME PENGAJUAN KLAIM MENURUT JENIS JAMINAN DAN
SIFAT CIERA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG D.I.
YOGYAKARTA**

SULISTYANINGSIH

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan (1) prosedur pengajuan klaim kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang DIY, dan (2) proses penyelesaian klaim kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang DIY.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang D.I. Yogyakarta. Penelitian difokuskan pada permasalahan mekanisme pengajuan klaim menurut jenis jaminan dan sifat cedera. Pengkajian dalam penelitian ini menggunakan teori asuransi, teori manajemen risiko, dan perundang-undangan. Data diperoleh dengan teknik membaca dan mencatat laporan data klaim dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang DIY.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) prosedur pengajuan klaim asuransi kecelakaan dilakukan dengan cara menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat, melengkapi persyaratan pengajuan santunan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, dan pencairan dana santunan korban kecelakaan; (2) penyelesaian klaim menurut jenis jaminan dan sifat cedera pada PT. Jasa Raharja dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu verifikasi terhadap pertanggung jawaban yang dimiliki tertanggung, verifikasi terhadap kerugian, penyelidikan terhadap *contestable claim*, dan membuat keputusan klaim, dengan besar dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan sesuai dengan PMK nomor 15/PMK.010/2017 dan 16/PMK.010/2017.

Kata kunci: Asuransi, Manajemen Risiko, Perundang-undangan, Mekanisme Klaim.

**THE MECHANISM OF CLAIM SUBMISSION BY TYPE OF
GUARANTEE AND THE NATURE OF INJURY AT PT. JASA RAHARJA
(PERSERO) BRANCH OF D.I. YOGYAKARTA**

SULISTYANINGSIH

ABSTRACT

This study aims to describe (1) procedures for filing accident claims at PT. Jasa Raharja (Persero) DIY Branch, and (2) the process of settling accident claim at PT. Jasa Raharja (Persero) DIY Branch.

This research is quantitative descriptive. The subject of this research is PT. Jasa Raharja (Persero) D.I. Yogyakarta Branch. The study focused on the issue of claims mechanism according to the type of guarantee and the nature of the injury. Assessment in this study using insurance theory, risk management theory, and legislation. Data obtained by technique of reading and recording report of claim data from PT. Jasa Raharja (Persero) Yogyakarta Branch.

The result of the research indicates that (1) the procedure for filing accident insurance claim is done by contacting the nearest Raharja Service office, completing the requirements for the submission of compensation, examining the completeness of the documents, and collecting funds of accident victims; (2) settlement of claim according to the type of guarantee and the nature of injury at PT. Jasa Raharja is done by several stages, namely verification of coverage owned by the insured, verification against loss, investigation of contestable claim, and making decision of claim, with big donation fund given to accident victim according to PMK number 15 / PMK.010 / 2017 and 16 /PMK.010/2017.

Keywords: Insurance, Risk Management, Legislation, Claim Mechanism.