

**LAPORAN MAGANG PADA BIDANG PELAYANAN
PT JASA RAHARJA CABANG D.I. YOGYAKARTA**

RINGKASA LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Corinna Beatrice Raintung

1120 31221

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
DESEMBER 2023**

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG PADA BIDANG PELAYANAN PT JASA RAHARJA CABANG D.I. YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

CORINNA BEATRICE RAINTUNG

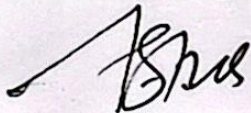
No Induk Mahasiswa: 112031221

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 18 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Astuti Purnamawati, Dra., M.Si.



Penguji



Algifari, Drs., M.Si.

Yogyakarta, 18 Januari 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Dalam laporan ini, penulis akan menjelaskan mengenai kegiatan magang yang telah dijalani selama tiga bulan, dimulai dari tanggal 11 September 2023 hingga 11 Desember 2023, di PT Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta. Selama kegiatan magang berlangsung, penulis ditempatkan pada bagian pelayanan sebagai asisten *front office*. Penulis melakukan magang dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan bagi mahasiswa STIE YKPN. Selama periode magang, kegiatan yang dilakukan mencakup pengecekan kelengkapan berkas pengajuan santunan, melengkapi data tanda terima berkas, melakukan suplesi berkas, memasukkan data pembayaran harian santunan, mengunggah berkas pengajuan, mengelola arsip berkas pengajuan, merangkum survei pascabayar, dan mencetak surat EG (Ex-Gratia). Meskipun menghadapi beberapa masalah dan hambatan selama magang, penulis berhasil meraih pengalaman positif yang bermanfaat untuk mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja.

Kata kunci: Magang, Asuransi, PT Jasa Raharja, Pelayanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Dalam buku “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” (Subagyo et al., 1997) mengatakan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua atau lebih pihak yang mengikatkan pihak penanggung kepada tertanggung dengan membayar premi asuransi. Kesepakatan ini menjadi acuan dalam menentukan jumlah premi yang harus disetor oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi mempunyai kewajiban (a) Menyediakan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis sebagai akibat dari kerugian, kerusakan, biaya, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang mungkin dialami tertanggung atau pemegang polis akibat peristiwa yang tidak dapat diprediksi; atau (b) Menyediakan pembayaran berdasarkan status hidup atau meninggalnya tertanggung dengan manfaat yang telah ditentukan dan/atau hasil pengelolaan dana. Lebih lanjut, kegiatan pengasuransian dilakukan oleh (1) Perusahaan Asuransi, termasuk Perusahaan Asuransi Umum, Perusahaan Asuransi Jiwa, dan Perusahaan Reasuransi, serta (2) Penunjang Usaha Asuransi yang terdiri dari Perusahaan Pialang Asuransi, Perusahaan Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Penilai Kerugian Asuransi.

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 mengenai Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang Umum, dijelaskan bahwa terdapat suatu Program Asuransi Wajib. Program ini merupakan kewajiban bagi seluruh atau kelompok tertentu dalam masyarakat untuk memperoleh perlindungan dari risiko tertentu. Sebagai contoh, PT Jasa Raharja menerapkan Program Asuransi Wajib dengan memberikan perlindungan kepada korban kecelakaan yang terjadi saat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melakukan perjalanan menggunakan kendaraan umum. Di samping itu, terdapat Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 mengenai Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Menurut peraturan tersebut, pihak yang berhak menerima santunan adalah setiap individu yang berada di luar kendaraan yang bergerak di jalan raya. Salah satu perusahaan yang menerapkan program asuransi wajib adalah PT Jasa Raharja.

Sebagai salah satu sarana yang penting dalam mempersiapkan diri untuk dunia kerja, magang adalah kesempatan bagi mahasiswa atau calon pekerja untuk mendapatkan pengalaman praktis dalam lingkungan kerja sebenarnya sebelum mereka memasuki pekerjaan formal. Selama magang, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan khusus yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu. Hal ini mencakup keahlian teknis, seperti pemanfaatan perangkat lunak atau peralatan khusus, serta keterampilan sosial, seperti kemampuan berkomunikasi, manajemen waktu, dan kerjasama dalam tim. Magang dapat membantu seseorang memahami apa yang dibutuhkan dalam dunia kerja, termasuk tanggung jawab, etika kerja, dan ekspektasi yang harus dipenuhi. Magang juga membuat mahasiswa lebih siap untuk menghadapi tugas-tugas yang lebih besar dan tanggung jawab di masa depan.

Profil Organisasi

PT Jasa Raharja (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang fokus pada sektor asuransi, khususnya untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor dan penumpang angkutan umum. Perusahaan ini beroperasi sesuai dengan ketentuan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang tertuang dalam Undang-Undang No. 33/1964 tentang dana pertanggung jawaban wajib untuk kecelakaan kendaraan dan penumpang angkutan umum. Selain itu, kegiatan PT Jasa Raharja juga mengacu pada Undang-Undang No. 34/1964 mengenai dana kecelakaan lalu lintas umum. Dengan nama lengkap PT Jasa Raharja (Persero), perusahaan ini bergerak di bidang asuransi sosial dan sepenuhnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia.

Tugas Utama Perusahaan

PT Jasa Raharja menerima dan mengatur dana masyarakat. Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 mengenai Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Asuransi Tanggung Jawab Hukum kepada Pihak Ketiga yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 mengenai Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, tujuan utamanya adalah memenuhi kewajiban untuk memberikan hak santunan kepada masyarakat akibat kecelakaan.

1. UU No 33 tahun 1964

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang Umum, setiap penumpang yang sah dari angkutan umum yang mengalami cedera akibat kecelakaan berhak atas santunan. Sebagai konsekuensi dari penggunaan angkutan umum, penumpang harus berada di dalam kendaraan umum dari saat mereka naik dari tempat pemberangkatan hingga mereka turun di tempat tujuan. Penumpang bus yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menjadi korban kecelakaan kapal ferry menerima kompensasi dua kali lipat dari penumpang bus lainnya. Pengadilan Negeri memberikan kompensasi jika korban tidak ditemukan atau hilang.

2. UU No 34 tahun 1964

Menurut Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, setiap orang yang berada di luar kendaraan lalu lintas jalan dan menjadi korban akibat kecelakaan yang melibatkan penggunaan alat transportasi di jalan termasuk dalam individu yang berhak menerima santunan. Selain itu, orang-orang yang berada di dalam kendaraan bermotor yang terlibat dalam kecelakaan, termasuk pengemudi kendaraan bermotor yang menjadi penyebab kecelakaan, juga termasuk dalam individu yang berhak menerima santunan.

Aktivitas Magang

1. Melakukan koreksi kelengkapan berkas pengajuan santunan

Penulis ditugaskan untuk mengoreksi kelengkapan berkas pengajuan santunan yang diberikan oleh korban untuk data internal kantor yang dilakukan secara manual. Data yang dikoreksi adalah data berupa validasi data diri KTP, surat laporan kepolisian, formulir pengajuan santunan dari perusahaan dan kwitansi tagihan perawatan.

2. Melengkapi data tanda terima berkas

Penulis ditugaskan untuk melengkapi form tanda terima berkas melalui aplikasi *spreadsheet* yang berisi tanggal terima berkas, data diri penerima santunan,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengirim santunan dan besaran santunan yang diajukan. Data-data tersebut didapatkan dari berkas-berkas lengkap yang diajukan baik dari korban sendiri maupun melalui pihak ketiga yaitu rumah sakit.

3. Melakukan suplesi berkas

Suplesi dilakukan apabila berkas yang diterima menyangkut pembayaran rawat jalan yang artinya bukan pembayaran pertama yang diajukan baik oleh korban maupun rumah sakit. Lembar suplesi berisi detail ringkasan pengajuan yang meliputi data kecelakaan, data pengajuan santunan dan *history* pembayaran santunan.

4. Melakukan input data pembayaran harian santunan

Berkas yang akan dibayarkan harus melewati proses input data yang diperlukan baik oleh pelayanan dan keuangan untuk mempermudah proses pembayaran. Penulis menginput daftar pembayaran santunan yang meliputi nama korban, asal rumah sakit dan jumlah santunan yang harus dibayarkan.

5. Upload berkas pengajuan

Penulis melakukan tugas utama yaitu melakukan upload berkas pengajuan. Upload berkas ini juga merupakan arsip data digital yang digunakan oleh perusahaan yang dapat diakses baik oleh kantor pusat maupun kantor cabang. Arsip data digital ini menggunakan aplikasi komputer yaitu SMDD (sistem manajemen dokumen digital).

6. Melakukan arsip berkas pengajuan

Penulis diberikan tugas melakukan arsip berkas fisik yang artinya proses ini merupakan proses terakhir dari berkas pengajuan santunan yang diterima oleh

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perusahaan. Pada bagian ini penulis mengarsipkan kelengkapan berkas dari bagian keuangan berupa bukti pembayaran dan bukti transfer yang dibayarkan melalui bank terkait untuk diteruskan kepada rumah sakit maupun korban.

7. Melakukan rekapitulasi survei pascabayar

Santunan yang sudah dibayarkan dipilih untuk dilakukan survei pascabayar untuk memastikan bahwa santunan sudah diberikan kepada korban sesuai dengan nilai yang diajukan. Maka untuk menghindari terjadinya *fraud* maka petugas dari Jasa Raharja akan melakukan survei pascabayar. Setelah survei dilakukan, penulis melakukan rekapitulasi hasil survei yang berupa kuesioner untuk kemudian diinput ke dalam form laporan hasil survei pascabayar.

8. Mencetak Surat EG (*Ex-Gratia*)

Salah satu syarat kelengkapan berkas pengajuan untuk diproses oleh PT Jasa Raharja adalah adanya surat EG (*Ex-Gratia*). Surat EG ini merupakan surat yang menyatakan bahwa korban sebenarnya tidak dijamin dalam polis dan bukan merupakan tanggung jawab perusahaan, namun di dalam pelaksanaannya perusahaan memberikan solusi dengan mengajukan surat permohonan klaim *Ex-Gratia*. Surat EG ini meliputi surat pengajuan santunan, lembar disposisi penolakan dan surat permohonan kebijaksanaan pembayaran santunan.

LANDASAN TEORI

Konsep Jasa

Lovelock & Wright (2002) mendefinisikan jasa menjadi suatu metode yang berbeda dari produk, di mana input dimasukkan dan diubah menjadi output. Di sisi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

lain, Kotler & Keller (2006) mendefinisikan jasa sebagai setiap perbuatan atau aktivitas yang dapat disediakan oleh seseorang kepada seseorang yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu objek, baik itu produk fisik maupun non-fisik.

Jasa merupakan entitas non-material di mana tindakan atau kinerja disajikan oleh satu pihak kepada pihak lain, dan tidak berujung pada perpindahan kepemilikan apapun. Dalam konteks produksi, jasa dapat terkait dengan produk fisik, dan keberhasilan perusahaan jasa dapat diukur berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Kualitas Pelayanan

Definisi Pelayanan

Kotler (1996: 578) dalam Laksana (2008) mendefinisikan pelayanan (service) sebagai segala sesuatu yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak ada dan tidak menghasilkan kepemilikan. Produknya dapat memiliki hubungan atau tidak dengan produk fisik. Menurut Sianipar (2006: 6), pelayanan merujuk pada suatu metode untuk memberikan bantuan, membantu, menyediakan, mengurus, dan menangani kebutuhan atau permintaan seseorang atau kelompok orang. Dalam konteks ini, obyek yang mendapatkan pelayanan adalah masyarakat, yang dapat terdiri dari individu, kelompok, atau organisasi.

Bermen (1995: 29), seorang ahli ekonomi, berpikir bahwa pelayanan adalah bagian penting dari bisnis, baik untuk perusahaan dagang maupun perusahaan jasa.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam bisnis jasa, pelayanan dianggap sebagai bagian tambahan dari produk utamanya.

Oleh karena itu, pelayanan sangat penting bagi perusahaan, baik itu perusahaan dagang maupun jasa, yang memiliki perbedaan khusus antara keduanya. Oleh karena itu, komponen ini tidak dapat dipisahkan. Pelayanan diwujudkan melalui keterampilan dan keahlian pelaku pelayanan untuk membantu memenuhi keperluan dan kebutuhan individu atau organisasi.

Asuransi

Pengertian Asuransi

Selama bertahun-tahun, asuransi telah berkembang menjadi bidang bisnis yang menarik yang memainkan peran penting dalam aktivitas ekonomi dan proses pembangunan ekonomi. Asuransi adalah perjanjian antara penanggung atau perusahaan asuransi dan pihak tertanggung atau pelanggan. Setelah pihak tertanggung menyetujui pembayaran premi, pihak penanggung bersedia untuk menanggung semua kerugian yang mungkin terjadi di masa depan.

(Suhendi & Yusuf, 2005) menjelaskan bahwa dari segi bahasa terdapat istilah Inggris "*Insurance*" dan Belanda "*Verzekering*" atau "*Asurantie*" berasal dari kata yang berarti "pertanggung" atau "penjaminan." Asuransi didefinisikan sebagai sebuah perjanjian di mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian atas kerugian, kerusakan, atau keuntungan yang mungkin terjadi karena peristiwa yang tidak pasti, menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Republik Indonesia.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam bukunya "Hukum Asuransi di Indonesia", Wirjono Prodjodikoro menjelaskan asuransi sebagai suatu perjanjian di mana pihak yang memberikan jaminan berjanji untuk membayar premi setiap bulan sebagai kompensasi atas kerugian yang mungkin dialami oleh pihak yang diberi jaminan. Peristiwa yang belum diketahui dapat menyebabkan kerugian tersebut. Menurut definisi ini, asuransi adalah bisnis di bidang jasa keuangan yang mengumpulkan dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, dengan memberikan perlindungan terhadap risiko kehilangan uang karena hal-hal yang tidak dapat diprediksi terjadi.

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi, yang terdiri dari laporan yang terhubung, berperan penting dalam proses bisnis, menurut Damayanti & Hernandez (2018) dan Rahmansyah & Darwis (2002). Berbagai alat, formulir catatan, dan peran tenaga pelaksana digunakan dalam sistem ini. Ini termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi. Menurut Rahmadani et al. (2020), sistem ERP dianggap sebagai salah satu aplikasi sistem informasi akuntansi yang paling banyak digunakan saat ini. Mereka menyatakan bahwa sistem ERP sangat penting untuk mengintegrasikan dan mengotomatisasi berbagai proses internal dan sistem informasi di bidang seperti akuntansi, keuangan, produksi, distribusi, dan logistik.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Analisis

Dalam penyelesaian pembayaran klaim santunan, PT Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta menghadapi beberapa tantangan, di antaranya:

a. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Masyarakat masih belum sepenuhnya memahami sejauh mana cakupan jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja seperti berapa besaran santunan dan lingkup kecelakaan seperti apa yang menjadi jaminan dari Jasa Raharja. Adapun rincian penjaminan dijelaskan dalam peraturan, terutama Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Secara umum, Jasa Raharja menjamin kecelakaan yang terjadi antara dua kendaraan. Namun kurangnya pemahaman masyarakat tersebut sering mengakibatkan adanya masyarakat yang mengajukan klaim atas kecelakaan tunggal dimana hal tersebut diluar lingkup jaminan Jasa Raharja.

b. Kendala Dalam Surat Menyurat

Hambatan dalam komunikasi tertulis terkait dengan pihak ketiga, khususnya kepolisian. Jasa Raharja dalam menerbitkan surat jaminan maupun surat-surat lainnya berdasarkan nomor laporan polisi. Namun sering ditemui dilapangan bahwa masyarakat sering kesulitan menerima surat jaminan dan surat lainnya dari Jasa Raharja karena terkendala oleh surat laporan polisi yang belum terbit. Keadaan ini muncul ketika kejadian tidak memiliki cukup jumlah saksi, yang mengakibatkan kesulitan bagi kepolisian dalam menyusun berita acara.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kendala dalam proses surat menyurat juga dapat terjadi pada surat keterangan ahli waris yang merupakan persyaratan untuk pemberian santunan kepada korban yang meninggal dunia. Sebagai contoh, apabila korban memiliki dua istri tetapi salah satunya menolak, hal tersebut dapat menjadi hambatan dalam proses surat menyurat.

c. Kelengkapan Berkas

Saat mengajukan klaim santunan, penting untuk memastikan kelengkapan dokumen pengajuan. Pengajuan klaim dapat dilakukan secara langsung di kantor Jasa Raharja atau secara daring. Kekurangan berkas dapat menjadi hambatan dalam proses penyelesaian klaim. Oleh karena itu, sebaiknya sebelum mengajukan santunan, masyarakat disarankan untuk berkomunikasi langsung dengan pihak Jasa Raharja. Dengan demikian, saat pengajuan klaim dilakukan, dokumen sudah lengkap, memudahkan jalannya proses klaim.

d. Waktu Pengajuan Klaim

Pengajuan klaim santunan harus dilakukan dalam batas waktu maksimal enam bulan setelah terjadinya kecelakaan lalu lintas. Korban dapat menghadapi kesulitan ketika batas waktu maksimal pengajuan klaim santunan mendekati. Situasi seperti ini dapat membuat tugas lebih sulit dan mengganggu kelengkapan dokumen surat-menyurat, seperti laporan kepolisian dan dokumen pendukung lainnya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

e. Pihak Rumah Sakit

Meskipun PT Jasa Raharja telah menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) di beberapa rumah sakit di DI Yogyakarta, masih belum ada informasi yang diberikan, terutama yang berada di daerah kota. Penandatanganan dilakukan bersama-sama untuk mempercepat pelayanan di rumah sakit. Namun, terkadang pihak rumah sakit juga mengalami keterlambatan dalam memberikan informasi mengenai korban, sehingga memperlambat proses penelitian data oleh pihak Jasa Raharja.

f. *Human Error*

Selama proses pembayaran klaim santunan, risiko kesalahan meningkat karena adanya kecenderungan petugas yang memproses menjadi terburu-buru. Beberapa kasus mencatat kelebihan pembayaran yang kemudian memerlukan langkah-langkah restitusi. Terkadang, proses pembayaran juga mengalami hambatan karena petugas membuat kesalahan pada data pembayaran. *Human error* juga berkaitan dengan penginputan data korban, sering ditemui terjadinya kesalahan input data yang menyebabkan data berbeda.

Kesimpulan

PT Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik dan menjalankan program jaminan sosial untuk korban kecelakaan sesuai dengan aturan yang diberlakukan. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan bahwa kinerja PT Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta belum optimal, antara lain:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- a. Ketepatan waktu: Peningkatan efektivitas pelayanan dapat dicapai dengan optimalisasi Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan meningkatnya jumlah kasus kecelakaan dan pengajuan klaim, bisnis dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih cepat dan tepat..
- b. Tidak cukup pengetahuan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat menyebabkan masyarakat tidak memahami hak dan kewajiban mereka.
- c. Beberapa masyarakat kesulitan untuk mengajukan klaim karena masalah pengurusan surat-menyurat.

Rekomendasi

1. Rekomendasi untuk PT Jasa Raharja

Rekomendasi untuk PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta mencakup perlunya peningkatan upaya penyuluhan kepada masyarakat mengenai layanan yang disediakan oleh Jasa Raharja, termasuk mempromosikan aplikasi *smartphone* JRku yang tersedia pada layanan *Google Play Store* untuk membantu orang-orang dalam penyediaan informasi terkait kecelakaan lalu lintas. Guna menghindari terjadinya *human error* alangkah baiknya jika petugas *front office* tidak kurang dari dua orang sehingga pembagian tugas antara proses pembayaran dan penerima klaim berjalan dengan baik.

2. Rekomendasi untuk masyarakat umum

Rekomendasi untuk masyarakat umum terdiri dari dua elemen utama. Pertama, diharapkan masyarakat lebih proaktif dalam menggali informasi tentang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

prosedur pengajuan santunan di Kantor Cabang Yogyakarta PT Jasa Raharja. Kedua, Disarankan agar masyarakat mengikuti prosedur yang berlaku dengan cermat saat mengajukan klaim terkait kecelakaan lalu lintas. Dengan mengikuti semua prosedur dengan baik, diharapkan proses pengajuan santunan dapat berlangsung lebih efisien dan cepat. PT Jasa Raharja harus lebih banyak mensosialisasikan layanan dan aplikasi online mereka kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam menghadapi kecelakaan lalu lintas.

3. Rekomendasi untuk STIE YKPN

Melakukan magang memiliki makna yang sangat penting karena dapat meningkatkan pemahaman terkait keterampilan dasar yang diperlukan dalam konteks pekerjaan. Penulis berharap dapat memperluas wawasan yang telah diperoleh selama menjalani masa kuliah di STIE YKPN Yogyakarta, untuk mendapatkan pengetahuan yang bermanfaat untuk menghadapi tantangan di tempat kerja. Penulis berharap agar kerjasama antar lembaga ini dapat terus berlanjut sehingga dapat menjadi opsi yang menarik bagi mahasiswa yang berencana untuk menjalani program magang di semester mendatang.

5.1 Refleksi Diri

Selama menjalani program magang di PT Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta, penulis ditempatkan di divisi pelayanan di bawah bimbingan Kasubag Administrasi Pelayanan. Administrasi pelayanan mengacu pada serangkaian kegiatan di perusahaan atau instansi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bantuan, arahan, dan pengaturan terhadap semua kegiatan guna mencapai tujuan perusahaan atau instansi tersebut.

Awal pelaksanaan kegiatan magang, penulis awalnya merasa cemas menghadapi tugas-tugas yang menuntut tingkat ketelitian tinggi, terutama ketika memasukkan data, tetapi ketika melakukan hal-hal ini berulang kali, penulis berhasil memahami dan menjadi terampil dalam pekerjaan yang diberikan. Selama masa magang ini, semangat penulis meningkat untuk meraih berbagai pengalaman baru dan mencoba hal-hal yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Partisipasi dalam kegiatan magang di PT Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta juga memberikan peluang bagi penulis untuk terlibat dalam tugas-tugas yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan, suatu pengalaman yang sebelumnya belum diperoleh selama masa kuliah.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Abd., K. H. P. (2018). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 11(September), 45. <https://media.neliti.com/media/publications/317731-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasaan-na-7debc830.pdf>
- Aida Susanti. (2002). *Ii, B. A. B. and Pustaka, T. (2002) 'BAB II Tinjauan Pustaka , pp. 1–64. BAB II Tinjauan Pustaka. 1–64.* <https://digilib.polban.ac.id/files/disk1/161/jbptppolban-gdl-aidasusant-8010-3-bab2--1.pdf>
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Kualitas Antara Kepuasan Dengan Kualitas Pelayanan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau. July, 1–23.*
- Firdaus, R., & Akmal, N. (2019). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Kasus Pada Pt Asuransi Jiwasraya Persero Area Lhokseumawe). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 93. <https://doi.org/10.29103/jak.v7i2.1848>
- Hasrina, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(3), 132–141. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i3.7373>
- Iv, B. A. B., & Deskriptif, S. (2013). Hasil dan Pembahasan. *Riset Kesehatan Dasar: Riskesdas 2013, 2010*, 32–261.
- Lowry, J. (2014). Utmost good faith. *Insurance Law: An Introduction*, 01(April), 37–78. <https://doi.org/10.4324/9781315189161-11>
- Ruliyanti, S., & Siahaan, M. (2021). Pengaruh sistem informasi akuntansi, pengendalian internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada pt jasa raharja cabang Lampung. *Jurnal Ilmiah PUSDANSI*, 1(2), 1–14.
- Ruwaeda, Z. (2018). *0.3 bab 1, bab 2, bab 3 dan bab 4 [Universitas Islam Indonesia].* [https://dSPACE.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/9992/0.2_cover%2Cpreliminari dan daftar isi.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://dSPACE.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/9992/0.2_cover%2Cpreliminari%20dan%20daftar%20isi.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Santri, S. H. (2017). PRINSIP UTMOST GOOD FAITH DALAM PERJANJIAN ASURANSI KERUGIAN. *Jurnal Hukum*, 01, 78.
- Sidjabat, S. (2022). Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa. In *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)* (p. 21). Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar) - Dwi Ekasari Harmadji, Sonya Sidjabat, Nur Ika Effendi, Dedi Mardianto, Yodi Pratama, Delila Fitri Harahab, Muhammad Umar A, Ristianawati Dwi Utami,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Retno Dewi Prisusanti, Indria Guntarayana, Budi Akhmad Tarigan, Ika Meigawati, Robby Andika Kusumajaya, Tri Andi Eka Putra - Google Buku

Subagyo, Fatmawati, S., Badrudin, R., Astuti, P., & Algifari. (1997). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (1st ed.).

Suhendi, H., & Yusuf, D. K. (2005). *Asuransi Takaful: dari teoretis ke praktis*. Mimbar Pustaka.

Teknik, F., & Ilmu, D. A. N. (2020). *Laporan Praktek Kerja Lapangan Medan*. 1–35.

Tifani, S. (2018). *Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Syariah*. 20–61.

Umami, A., & Syahriza, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 33–42. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(1\).9201](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(1).9201)

Rahmansyah, A. I., & Darwis, D. (2020). Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal Terhadap Penjualan (Studi Kasus: Cv. Anugrah Ps). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 42-49.

Saputra, A., & Puspaningrum, A. S. (2021). Sistem Informasi Akuntansi Hutang Menggunakan Model Web Engineering (Studi Kasus: Haanhani Gallery) . *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1-7.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*, 60.

Jasa Raharja. (n.d.). *Profil Perusahaan*. Jasa Raharja. <https://jasaraharja.co.id/profile/tentangkami>