

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN JASA RAHARJA MOJOKERTO



Oleh:

Irillia Makhfida (2061057)

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

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN JASA RAHARJA MOJOKERTO



Oleh:

Irillia Makhfida (2061057)

Jombang, 22 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

(Listman Andwi A., ST.)

Dosen Pembimbing
Lapangan

(Nurul Hidayati, SE., MM.)

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen

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

KATA PENGANTAR

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

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak dapat berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Nurul Hidayati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Bapak Listman Andwi Angkawidjaya, ST selaku Pimpinan Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto.
5. Para pendamping lapangan di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto.

Penulis menyadari bahwa laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi.

Namun demikian, penulis berharap bahwa laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jombang, 22 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.3.1 Bagi Mahasiswa	3
1.3.2 Bagi Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	5
2.1 Sejarah Perusahaan/ Instansi	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/ Instansi	10
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/ Instansi.....	13
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	15
3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang	15
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	19
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/ Solusi.....	20

BAB IV	KESIMPULAN	22
4.1	Kesimpulan.....	22
4.2	Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25
Lampiran 1	Surat Keterangan Telah Melakukan Magang dari Perusahaan	25
Lampiran 2	Form Aktivitas Harian Magang/ Log Book.....	26
Lampiran 3	Dokumentasi	32
Lampiran 4	Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan	33
Lampiran 5	Penilaian Pendamping Lapangan.....	34

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat dominan dalam kegiatan perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan sehingga pegawai dituntut untuk selalu mampu mengembangkan diri secara proaktif dalam perusahaan. SDM yang diperlukan saat ini adalah SDM yang memiliki kinerja. Kinerja pegawai yang baik dapat dilihat dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penilaian kinerja sangat perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pegawai mampu berperan dalam perkembangan dan pertumbuhan perusahaan.

Hasibuan (2011:10), manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari MSDM adalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan.

PT Jasa Raharja merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi yang memberikan jaminan pertama terhadap korban kecelakaan lalu lintas. Dalam hal ini, tentu perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dibuktikan dengan kinerja yang baik pula. Maka dari itu, terbentuklah Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) di mana penulis melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan melakukan pengamatan. Oleh karena itu, kinerja perusahaan dianggap penting untuk digunakan sebagai tolak ukur dalam peningkatan kualitas layanan yang lebih baik. Semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada para korban dan keluarga korban serta mitra kerja lain yang terkait.

Menimbang hal tersebut, serta berdasar himbauan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang, maka sebagai pelaksana, mahasiswa termotivasi untuk melaksanakan Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

- a. Mahasiswa memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja, khususnya di bidang asuransi kecelakaan lalu lintas.
- b. Memberikan media bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen dalam praktek kerja.
- c. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat mengetahui kondisi lingkungan kerja di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto.
- b. Melatih kemampuan dan percaya diri mahasiswa untuk bekerja baik secara individual maupun berkelompok.

1.3.2 Bagi Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto

- a. Terbentuknya *link and match* antara dunia pendidikan tinggi dengan instansi sebagai *stakeholder*.
- b. Terciptanya hubungan baik antara Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.
- c. Ikut serta membantu program pemerintahan dalam mencerdaskan anak bangsa, khususnya mahasiswa STIE PGRI Dewantara

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di:

Nama Tempat KKM : Kantor Pelayanan Jasa Raharja
Mojokerto

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

Nomor Telepon : (0321) 337415

Alasan Memilih Tempat KKM : Merupakan tempat yang selaras dengan program studi yang penulis tempuh di STIE PGRI Dewantara, sehingga diharapkan dapat mempraktekkan teori di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan kinerja pegawai dan pelayanan.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan selama 30 hari kerja efektif dengan waktu 8 jam per - hari yang dimulai pada tanggal 10 Juli sampai dengan 22 Agustus 2023.

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan/ Instansi

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan Pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan – perusahaan milik Belanda yang tertuang dalam Undang – Undang No. 86 Tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda.

Penjabaran dari Undang – Undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian, pemerintah melakukan nasionalisasi perusahaan – perusahaan asuransi kerugian Belanda berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 06 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan Nasionalisasi. Adapun perusahaan – perusahaan yang dinasionalisasi dimaksud sebagai berikut:

1. Perusahaan Firma *Bekouw & Mijnsen* di Jakarta
2. Perusahaan Firma *Blom & van Der Aa* di Jakarta
3. Perusahaan Firma *Sluyters* di Jakarta

Peraturan pemerintah tersebut ditetapkan tanggal 16 Januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 03 Desember 1957

Selanjutnya, beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasi tersebut ditetapkan dengan status badan hukum Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) sesuai dengan Undang – Undang Nomor 19 Prp Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya, keempat PNAK tersebut yang semula berdasarkan Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.12631/B.U.M. II. Tanggal 9 Februari 1960 yang nama perusahaannya disebut dengan “Ika” menjadi “Eka”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah itu pula, keempat PNAK tersebut yaitu Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti pada tanggal 1 Januari 1961 dilebur untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Dengan peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban, kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNAK Eka Karya.

Namun dalam Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.: 29495/B.U.M.II tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan-perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan tersebut yaitu “Ika Karya”. Adanya perbedaan tersebut disebabkan karena Pengumuman Menteri Keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961.

PNAK Eka Karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar negeri, bergerak dalam bidang usaha perasuransian yaitu:

1. Mengadakan dan menutup segala macam asuransi termasuk reasuransi, kecuali pertanggungan jiwa.
2. Memberi perantaraan dalam penutupan segala macam asuransi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja, mulai 1 Januari 1965 PNAK Eka Karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dan seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja.

Sebagaimana PNAK Eka Karya, PNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, sedangkan untuk agen atau koresponden hanya diperkenankan di dalam negeri.

Berbeda dengan PNAK Eka Karya yang memberikan pertanggungan yang bersifat umum untuk segala jenis asuransi, maka PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggungan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantaraan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang.

Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No. B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggungan Wajib

Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang. Pasal 2 ayat 2 dari UU tersebut menyatakan bahwa PERUM adalah Perusahaan Negara yang didirikan dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam Undang-Undang No. 19 Prp tahun 1960.

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja”, selain mengelola pelaksanaan UU. No.33 dan UU. No. 34 tahun 1964, Jasa Raharja mendapat mandat tambahan untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk *Surety Bond*. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggara *surety bond* di Indonesia, di saat perusahaan asuransi lain umumnya masih bersifat *fronting office* dari perusahaan *surety* di luar negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut.

Kemudian sebagai upaya pengembalian rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam

lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka pada tahun 1980 berdasarkan PP No.39 tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja” menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Anggaran Dasar Jasa Raharja yang semula diatur dalam Peraturan Pemerintah pendiriannya, maka sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.12 tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan (PERSERO) pengaturannya harus dipisahkan. Anggaran Dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam Akta Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981.

Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun ini pula, Pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui penunjukan Jasa Raharja dengan menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk Menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut

mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi nonwajib dan *surety bond* untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU. No.34 tahun 1964.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/ Instansi

Sebelum penulis menjelaskan struktur organisasi, perlu diketahui bahwa Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto memiliki tanggung jawab terhadap 3 (tiga) wilayah kerja yang terdiri dari Kota Mojokerto, Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Jombang.

Struktur organisasi yang dipergunakan oleh Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto adalah garis dan staf, di mana pelimpahan wewenang seluruhnya berasal dari pimpinan tertinggi kepada unit – unit di bawahnya. Berikut struktur organisasi yang ada di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Sumber: Review Penulis

Struktur organisasi sesuai dengan gambar 2.1 penjelasannya sebagai berikut:

a. Kepala kantor

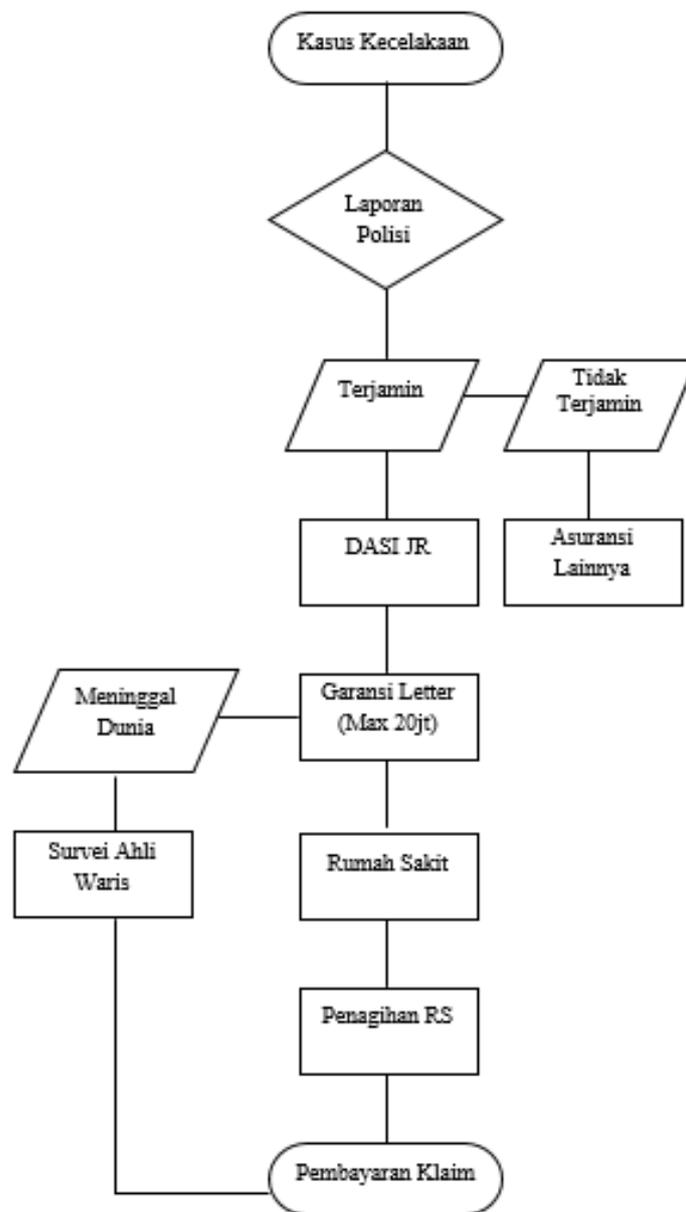
1. Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional di Kantor Pelayanan Jasa Raharja di wilayah Kota Mojokerto, Kabupaten Mojokerto, dan Kabupaten Jombang.
2. Memeriksa dan menandatangani dokumen bidang keuangan
3. Memelihara dan menjaga aset perusahaan
4. Memeriksa dan menandatangani laporan bulanan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

b. *Mobile Service*

1. Pengumpulan data administrasi pembanding sebagai bahan uji silang klaim
2. Koordinasi dan pengendalian pemeriksaan serta penelitian berkas klaim UU No. 33 dan 34/1964

3. Menerima tamu maupun rekan dari mitra kerja
 4. Memberikan/ melayani korban/ ahli waris untuk mendapatkan santunan
- c. Kasir
1. Penyesuaian Data
 - a. Verifikasi berkas dari *mobile service* di pelayanan
 - b. Input berkas keuangan yang terdiri dari Bukti Penerimaan (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT)
 - c. Sinkronisasi dana yang dibutuhkan oleh *mobile service* di pelayanan
 - d. Pencetakan berkas keuangan yang terdiri dari Bukti Penerimaan (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT)
 2. Pengoperasian aplikasi Sistem Manajemen Dokumen Digital (SMDD)
 - a. Scan berkas pelayanan dan berkas keuangan
 - b. *Mapping* dan *upload* berkas keuangan ke SMDD
 - c. Verifikasi ulang berkas keuangan

Berikut penjelasan terkait *flowchart* penjaminan korban kecelakaan lalu lintas sebagai informasi tambahan tentang bagaimana kinerja Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto:



Gambar 2.2 Alur Penjaminan Korban Kecelakaan

Sumber: Review Penulis

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/ Instansi

Dalam melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah di bidang ekonomi, jaminan sosial dan pembangunan nasional, khususnya di bidang

asuransi sosial, berikut kegiatan umum yang ada pada Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto:

- a. Melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang angkutan umum sesuai dengan Undang – Undang No. 33 Tahun 1964 dan tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas sesuai dengan Undang – Undang No. 34 Tahun 1964.
- b. Mengadakan dan menutup perjanjian asuransi kendaraan bermotor dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga dalam hal kecelakaan alat angkutan.

BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan pada tanggal 10 Juli sampai dengan 22 Agustus 2023 di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto yang beralamatkan di Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilakukan sesuai jam kerja operasional yang berlaku pada setiap Hari Senin sampai dengan Hari Jumat dan dimulai pada pukul 07.30 – 16.30 WIB.

Penulis ditempatkan pada seluruh bagian yang ada dalam struktur organisasi perusahaan dengan sistem *rolling* setiap 1 Minggu. Adapun tugas yang penulis ketahui berdasarkan bagian yang telah ditetapkan oleh pendamping lapangan, yaitu:

Waktu	Divisi/ Bagian
10 Juli – 22 Juli 2023	Mobile Service
24 Juli – 22 Agustus 2023	Kasir

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Tiap Divisi/ Bagian

Sumber: Review Penulis

a) *Bagian mobile service*

1. Melakukan pengecekan dokumen yang dibawakan oleh pihak keluarga korban untuk dibantu proses pengajuan santunan. Dalam tugas ini penulis di bawah arahan Pak Dadek selaku penanggung

jawab di bagian *mobile service* untuk mengecek dokumen yang dibutuhkan, jikalau sudah lengkap sesuai syarat, maka penulis akan konfirmasi dan menyerahkan dokumen kepada Pak Dadek agar segera diproses.

2. Pengarsipan dokumen baru. Dalam tugas ini penulis membantu mengarsip dokumen yang baru diserahkan ke kantor dengan memasukkan ke dalam map. Jika korban kecelakaan lalu lintas mengalami luka – luka maka penulis akan memasukkan dokumen ke dalam map berwarna kuning, sedangkan jika korban kecelakaan lalu lintas meninggal dunia maka penulis akan memasukkan dokumen ke dalam map berwarna merah. Kode pengarsipan dokumen menggunakan angka.
3. Input data korban kecelakaan lalu lintas. Penginputan data korban dilakukan secara manual dan sistem. Secara manual penulis menuliskan data korban pada buku register kecelakaan sedangkan secara sistem penulis menginput data melalui *website* DASI. Secara manual data yang penulis masukkan adalah:
 - a. Kode berkas/ dokumen
 - b. Tanggal dan tempat kejadian kecelakaan
 - c. Keterangan singkat kejadian kecelakaan
 - d. Nama dan alamat lengkap korban kecelakaan
 - e. Nama instansi POLRES yang menangani
 - f. Undang – Undang penjamin 32/1964

- g. Keterangan ditangani rumah sakit mana atau meninggal dunia

Sedangkan secara sistem melalui DASI, penulis melakukan input data sebanyak 5 kali, di antaranya:

- a. Input diidentifikasi keabsahan berkas
 - b. Input di otorisasi
 - c. Input di penyelesaian pengajuan
 - d. Input di verifikasi berkas
 - e. Input di pengesahan berkas
4. Membuat berita acara. Penulis diberikan tugas membuat berita acara ketika sedang ada acara aksi simpatik guna menekan angka kecelakaan lalu lintas yang cukup tinggi di Jawa Timur. Maka dari itu, penulis membuat berita acara untuk disampaikan kepada Kasat Polres Kab Mojokerto dan Kasat Polres Kota Mojokerto.
5. Survei rumah duka untuk korban kecelakaan yang meninggal dunia. Untuk pemberian santunan bagi korban kecelakaan meninggal dunia, maka perlu dilakukan survei ke rumah korban guna dibantu proses pengajuan santunan. Penulis bersama Pak Dadek mendatangi rumah korban dan kemudian menjelaskan alasan kedatangan kami ke rumah korban untuk kemudian membantu keluarga atau pihak ahli waris melengkapi dokumen syarat yang dibutuhkan.

- b) Bagian kasir

1. Input berkas keuangan. Berkas keuangan terdiri dari Bukti Pembayaran (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT). Dalam tugas ini penulis di bawah arahan Pak Deffri selaku penanggung jawab bagian kasir membantu menginput berkas keuangan dengan melakukan penamaan pada berkas keuangan.
2. *Mapping and upload document*. Dalam tugas ini penulis menginput 4 kali transaksi, antara lain:
 - a. Transaksi *invoice* melalui *account payable*
 - b. Transaksi *payment* melalui penyerahan santunan
 - c. Transaksi *misc receipt* melalui pembayaran keuangan
 - d. Transaksi *bank transfer* melalui penerimaan keuanganSetelah melakukan *mapping*, proses selanjutnya adalah pengunggahan dokumen di pengarsipan melalui aplikasi Sistem Manajemen Dokumen Digital (SMDD).
3. Mencetak berkas keuangan yang terdiri dari Bukti Pembayaran (BP), Persetujuan Pembayaran (PP), dan Surat Perintah Transfer (SPT). Setelah dicetak kemudian diberikan stempel perusahaan, tanggal pembayaran serta paraf sebagai bukti bahwa pengajuan santunan telah dibayarkan. Selanjutnya dikelompokkan sesuai nama korban untuk kemudian dimasukkan ke dalam berkas korban.
4. Menscan berkas pelayanan dan berkas keuangan. Berkas yang diserahkan oleh pihak mobile service dan kasir akan discan untuk

kemudian disimpan secara sistem. Untuk dokumen bersifat data penulis memberikan kode D sedangkan untuk dokumen bersifat kuitansi penulis memberikan kode KW dan untuk dokumen laporan polisi penulis memberikan kode LP. Tujuannya untuk memudahkan dalam pengelompokan dan unggah dokumen.

5. Unggah dan verifikasi berkas. Dalam tugas ini penulis mengunggah dokumen secara sistem dan kemudian memverifikasi apabila dokumen yang diunggah telah lengkap.
6. Merespon Rumah Sakit. Dalam tugas ini penulis melakukan pengecekan secara berkala apakah data kecelakaan sudah ditangani oleh pihak kepolisian atau belum. Jika sudah, maka data kecelakaan akan muncul dan penulis akan melakukan input data respon rumah sakit.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Selama menjalani Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto pada bagian pelayanan, penulis mengamati beberapa hal yang bersifat positif. Pertama, terletak pada pelayanan yang begitu ramah sehingga membuat keluarga korban maupun ahli waris yang datang ke kantor untuk pengajuan santunan menjadi lebih nyaman. Selain pelayanan yang ramah juga pelayanan yang menurut penulis cepat dikarenakan para pegawai selalu sigap untuk melayani selama jam kantor. Bahkan tidak jarang, Pak Dadek selaku bagian *mobile service* di pelayanan mendahulukan memberikan pelayanan kepada

keluarga korban di atas tugas utama lainnya. Kedua, terletak pada tata letak ruang tunggu yang ditata dengan rapi dengan sajian camilan dan minuman serta fasilitas ruangan ber-AC untuk mengutamakan kenyamanan. Keduanya menurut penulis dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan. Namun penulis juga menemukan pengamatan yang negatif, di mana kapasitas ruangan tunggu menurut penulis kurang luas, sehingga ketika sedang mendapatkan antrean banyak, tidak sedikit di antaranya mengharuskan berdiri karena tidak mendapatkan tempat untuk menunggu.

Selanjutnya di bagian kasir, penulis mengamati hal yang positif di mana segala fasilitas sudah lengkap dan tentu hal ini akan mempengaruhi kinerja dari seorang kasir menjadi lebih fokus dan meningkat. Terakhir, untuk melakukan kegiatan scan berkas berada di ruang tengah. Penulis mengamati ruangan bagian tengah cukup luas, akan tetapi fasilitas seperti PC dan *printer* menurut penulis kurang mendukung dikarenakan lemot dan sering mengalami kendala eror serta kerusakan kecil pada bagian *printer* akibat wadah tinta yang bocor.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/ Solusi

Berdasarkan pengamatan sebelumnya yang telah penulis lakukan, ada beberapa masalah yang dapat disimpulkan, yaitu:

- a. Kurangnya pegawai di bagian *mobile service*
- b. Ruang tunggu yang kurang luas
- c. Fasilitas yang kurang mendukung

Menanggapi permasalahan di atas, berikut penulis sampaikan usulan pemecahan atau solusi yang ditawarkan:

1. Adanya penambahan kuota pegawai di bagian *mobile service* guna peningkatan kinerja yang lebih baik agar bisa memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan tanggap. Dengan adanya penambahan kuota, lebih memuaskan pihak yang mengajukan santunan. Dengan demikian, tugas pelayanan dan tugas utama *mobile service* lainnya bisa dikerjakan secara bersamaan.
2. Adanya penambahan ruang tunggu dengan menambahkan fasilitas kursi tunggu bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih baik dengan tolak ukur kepuasan pihak yang mengajukan santunan. Selain itu ada solusi lain yang ditawarkan di mana pelayanan dilakukan secara *online* dengan membuat aplikasi pelayanan, sehingga proses pengajuan dapat dilakukan lebih efektif dan efisien.
3. Dengan adanya faktor eror yang ada pada fasilitas kantor seperti PC dan *Printer* menurut penulis perlu diajukan pengadaan barang kepada bagian yang terkait agar segera dilakukan penggantian PC dan *printer*. Dengan demikian, kinerja para pegawai tidak terhambat dan mampu menyelesaikan target yang telah ditentukan secara tepat waktu.

BAB IV KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

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

- a. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dan program teknis praktis yang ditemukan di lapangan.
- b. Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi yang memberikan jaminan pertama terhadap korban kecelakaan lalu lintas.
- c. Dalam melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah di bidang ekonomi, jaminan sosial dan pembangunan nasional, khususnya di bidang asuransi sosial, berikut kegiatan umum yang ada pada Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto:
 1. Melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang angkutan umum sesuai dengan Undang – Undang No. 33 Tahun 1964 dan tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas sesuai dengan Undang – Undang No. 34 Tahun 1964.
 2. Mengadakan dan menutup perjanjian asuransi kendaraan bermotor dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga dalam hal kecelakaan alat angkutan.

- d. Para pegawai Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto memiliki tim kinerja yang baik dan solid, saling membantu apabila pegawai lainnya memerlukan bantuan. Tidak hanya itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan membuat munculnya ikatan kekeluargaan dalam diri pegawai. Selain itu, para pegawai juga bertanggung jawab penuh sesuai dengan bagian pekerjaannya.

4.2 Saran

Berdasarkan laporan Kuliah Kerja Magang pada Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto yang beralamatkan di Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326. Penulis memiliki saran atau pendapat yang dapat disampaikan kepada para pegawai Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto, yaitu diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan cara penambahan kuota pegawai di bagian *mobile service* guna peningkatan kinerja yang lebih baik. Selain itu diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang masih kurang, seperti penambahan fasilitas kursi tunggu. Terakhir, diharapkan adanya pengajuan pengadaan barang kepada bagian yang terkait untuk segera dilakukan penggantian PC dan *printer* guna mendukung kegiatan operasional kantor.

DAFTAR PUSTAKA

BUMN UNTUK INDONESIA. (t.thn.). Diambil kembali dari PT Jasa Raharja:

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

Pedoman Kuliah Kerja Magang Tahun 2023 Program Studi Manajemen. (2023).

Jombang.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Magang/ Referensi dari Perusahaan



Mojokerto, 22 Agustus 2023

Nomor : AS/R/8/2023
Sifat : Biasa
Hal : Keterangan Praktik Kerja Lapangan

Yth. Ketua
Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang

Bersama ini kami sampaikan bahwa 6 (enam) orang Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

No.	Nama Mahasiswa	NIM
1	Lili Rizki Amalia	2061012
2	Mey Lani Artika	2061043
3	Dyah Anjar Satiti	2061048
4	Iriilia Makhfida	2061057
5	Dita Kharisma Putri	2061070
6	Meita Dwi Findianti	2061191

Telah melaksanakan magang di Kantor Pelayanan Jasa Raharja Tk. I Mojokerto terhitung sejak 10 Juli s/d 22 Agustus 2023..

Demikian Surat Keterangan Magang ini kami buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

PT Jasa Raharja Mojokerto

Listman Andwi Angkawidjaya, ST
Kepala Kantor

Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Magang/ Log Book

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Irillia Makhfida
 NIM : 2061057
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto
 Bagian/ Bidang : Seluruh bagian/ bidang

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	10/07/2023	Pengenalan lingkungan kerja dan pegawai Jasa Raharja	
		Menscan dokumen	
		Membuat dokumen AKD	
		Pengenalan mobile service bersama Pak Dadek	
		Input data identifikasi keabsahan berkas	
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
		11/07/2023	
	Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan		
	Input data identifikasi keabsahan berkas		
	Input data otorisasi berkas		
	Input data penyelesaian pengajuan		
	Input data verifikasi berkas		
	Input data pengesahan berkas		
	12/07/2023	Pengarsipan dokumen	
		Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	
		Input data identifikasi keabsahan berkas	
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
	13/07/2023	Pengarsipan dokumen	
		Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	

		Input data identifikasi keabsahan berkas	A
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
		Survei ke rumah korban meninggal dunia	
	14/07/2023	Pengarsipan dokumen	
		Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	
		Input data identifikasi keabsahan berkas	
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
	15/07/2023	LIBUR OPERASIONAL	
	16/07/2023		
II	17/07/2023	Pengarsipan dokumen	A
		Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	
Input data identifikasi keabsahan berkas			
Input data otorisasi berkas			
Input data penyelesaian pengajuan			
Input data verifikasi berkas			
Input data pengesahan berkas			
Verifikasi dokumen			
Upload dokumen			
Membuat AKD			
		18/07/2023	
	Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan		
	Input data identifikasi keabsahan berkas		
	Input data otorisasi berkas		
	Input data penyelesaian pengajuan		
	Input data verifikasi berkas		
	Input data pengesahan berkas		
	Membuat berita acara		
	Membuat AKD		
	19/07/2023	LIBUR TAHUN BARU ISLAM 1445 HIJRIAH	

III	20/07/2023	Pengarsipan dokumen	f
		Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	
		Input data identifikasi keabsahan berkas	
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
	21/07/2023	Pengarsipan dokumen	f
		Pencatatan data korban di buku register pengajuan santunan	
		Input data identifikasi keabsahan berkas	
		Input data otorisasi berkas	
		Input data penyelesaian pengajuan	
		Input data verifikasi berkas	
		Input data pengesahan berkas	
22/07/2023	LIBUR OPERASIONAL		
23/07/2023			
III	24/07/2023	Menscan dokumen	f
		Upload dokumen	
	25/07/2023	Menscan dokumen	f
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	26/07/2023	Menscan dokumen	f
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Input AKD	
	27/07/2023	Menscan dokumen	f
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	28/07/2023	Menscan dokumen	f
Upload dokumen			
Verifikasi dokumen			

		Membuat AKD	A
		Input AKD	
	29/07/2023	LIBUR OPERASIONAL	
	30/07/2023		
IV	31/07/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Verifikasi dokumen	
		Membuat AKD	
		Input AKD	
	01/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Verifikasi dokumen	
		Membuat AKD	
		Input AKD	
	02/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
Input AKD			
Menulis buku rekapitulasi			
03/08/2023	Menscan dokumen	A	
	Upload dokumen		
	Mapping dan upload berkas keuangan		
04/08/2023	Menscan dokumen	A	
	Upload dokumen		
	Mapping dan upload berkas keuangan		
05/08/2023	LIBUR OPERASIONAL		
06/08/2023			
	07/08/2023	IZIN	
V	08/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	

VI	09/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	10/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	11/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
12/08/2023	LIBUR OPERASIONAL		
13/08/2023			
VI	14/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	15/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	16/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
Setor AKD ke Samsat Mojokerto			
Input AKD			
17/08/2023	LIBUR HUT KEMERDEKAAN RI KE - 78		
18/08/2023	SAKIT		
19/08/2023	LIBUR OPERASIONAL		

	20/08/2023		
VII	21/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
	22/08/2023	Menscan dokumen	A
		Upload dokumen	
		Membuat AKD	
		Setor AKD ke Samsat Mojokerto	
		Input AKD	
		Penutupan Kuliah Kerja Magang (KKM)	

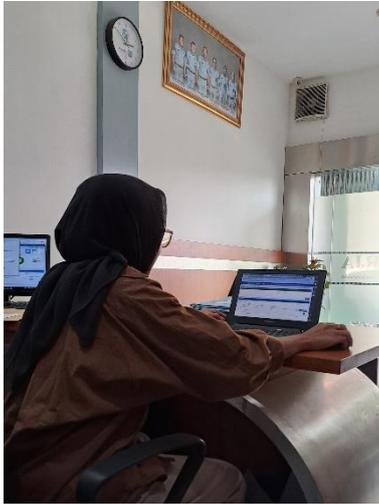
Jombang, 22 Agustus 2023

Pendamping Lapangan



(Listnan Andwi A., ST.)

Lampiran 3 Dokumentasi



Lampiran 4 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Irillia Makhfida
NIM : 2061057
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto
Bagian/Bidang : Seluruh bagian/ bidang

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	80
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	95
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	95
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	95
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	95
Jumlah		740
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		92,5

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 22 Agustus 2023
Dosen Pembimbing Lapangan,

(..Nurul Hidayati, SE., MM..)

Lampiran 5 Penilaian Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI) PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Irillia Makhfida
NIM : 2061057
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Kantor Pelayanan Jasa Raharja Mojokerto
Alamat Tempat Magang : Jl. Prajurit Kulon No. 06, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61326
Bagian/ Bidang : Seluruh bagian/ bidang

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

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Mojokerto, 22 Agustus 2023

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

(Listman Andwi Angkawidjaya, ST.)

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