

LAMPIRAN 1

LEMBAR WAWANCARA

1. Bagaimana sistem akuntansi pembayaran klaim asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang?
“Sistem akuntansi pembayaran klaim kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang yaitu Korban atau Ahli waris datang membawa Surat Keterangan Kecelakaan dari Unit Laka, Selanjutnya Petugas memeriksa di data IRSMS jika ada, apabila korban masih berada di rumah sakit maka mendapatkan jaminan langsung dengan menerbitkan “Guarantee Letter” senilai maksimal Rp20.000.000,- untuk perawatan korban di rumah sakit.
Adapun seperti korban sudah melapor ke polisi, tetapi belum di terbitkan laporan sampai korban tersebut keluar dari rumah sakit. Maka dapat mengklaim “Reimburs” ke PT Jasa Raharja. Jadi biaya pribadi yang telah dikeluarkan korban akan diganti oleh PT Jasa Raharja.
Apabila Korban kecelakaan Meninggal dunia maka Ahli waris datang dengan membawa surat dari unit laka, kemudian kita mensurvei ahli waris, selanjutnya ahli waris dapat melengkapi berkas- berkas yang dibutuhkan, maka akan mendapatkan jaminan sebesar Rp50.000.000,-.
Berikut adalah sistem akuntansi pencairan klaim, jadi data / berkas yang diproses di awal setelah diproses disistem secara otomatis masuk ke sistem ERP Keuangan di Kasir. Di ERP kasir hanya tinggal megambil nomor berkasnya, maka langsung muncul datanya, selanjutnya klik akan keluar “Jurnal” terus masuk ke sistem CMS (Program BRI). Setelah disetujui oleh kasir dilanjutkan ke bagian Keuangan untuk memeriksa kembali kelengkapan data-data dan memeriksa nominal setelah disetujui, lanjut ke Kepala Perwakilan untuk memverifikasi data, setelah di setuju lanjut untuk mentransfer .”
2. Siapa saja yang berperan dalam sistem akuntansi pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT JasaRaharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang?
“1. Penanggung Jawab Layanan
2. Mobile Servis
3. Kasir
4. Penanggung Jawab Keuangan
5. Kepala Perwakilan ”
3. Apakah pernah terjadi masalah dalam sistem akuntansi pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas (persero) kantor perwakilan Malang?
“Pernah, yaitu pada saat Sistem ERP Error, maka tidak dapat mengeluarkan Jurnal. Jadi kita harus membuat laporan di “Servis Desk” untuk di TL Ke Kantor Pusat di Jakarta, setelah kita TL baru berkas dapat kita Jurnal.
Sama juga di CMS, Ketika Pihak BRI Error maka di ERP dijurnal, setelah itu masuk di CMS dapat diproses, terkait eror sistem di Eksternal. Maka solusinya biasanya laporan melalui Whatsapp Group antara PT Jasa Raharja dan BRI, untuk menginformasikan berkas tersebut jurnal CMS sedang eror, maka pihak BRI yg TL. ”

4. Bagaimana Prosedur pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT Jasa Raharja (persero) Kantor Perwakilan Malang?
 1. Datang ke kantor Jasa Raharja untuk lapor dan sudah terdaftar / data di unit Laka dan sistem Jasa Raharja.
 2. Menerbitkan Guarante Letter
 3. Menandatangani surat kuasa untuk mencairkan santunan.”
5. Apa syarat mendapatkan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang ?

“1. Lapor Polisi

 2. Laporan dari Polisi terbit
 3. IRSMS
 4. Mendapat Jaminan dari PT Jasa Raharja.”
6. Siapa saja yang berperan dalam prosedur pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT JasaRaharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang?

“1. Penanggung Jawab Layanan

 2. Mobile Servis
 3. Samsat.”
7. Apa saja dokumen yang di butuhkan dalam prosedur pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang?

“A. PRIBADI

 - 1) Fotokopi Rekening korban
 - 2) KTP Korban
 - 3) Blangko Resume Medis
 - 4) Blangko Jasa Raharja yang harus diisi pihak Rumah Sakit
 - 5) Kuitansi Rumah Sakit

(Jika Korban tidak memiliki Rekening dapat dialihkan ke anggota keluarga dengan surat kuasa di lengkapi dengan KTP)

B. SISTEM PENJAMINAN

 - 1) Surat Tagihan dari Rumah sakit
 - 2) Nomor rekening rumah sakit
 - 3) Surat kuasa dari pasien dan korban ke rumah sakit
 - 4) Surat kuasa rumah sakit
 - 5) KTP korban dan KTP petugas rumah sakit
 - 6) Formulir pengajuan santunan
 - 7) Blangko resume medis
 - 8) Kuitansi
 - 9) Keterangan singkat kejadian kecelakaan
 - 10) Lampiran Guarantee letter”
8. Berapa lama pencairan dana santunan pada PT Jasa Raharja?
 - A. Meninggal : 0 – 3 Hari (Santunan harus diterima Ahli Waris)
 - B. Luka-luka : kurang lebih 3-7 Hari

9. Apakah pernah terjadi masalah dalam Prosedur pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas (persero) kantor perwakilan Malang?
“Sejauh ini tidak pernah terjadi masalah dalam Prosedur pembayaran klaim asuransi pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang.”



JASA RAHARJA
MALANG