

**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB JASA RAHARJA
DITINJAU DARI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK,
PELAKSANAAN CSR DAN PEMBERIAN
DANA SANTUNAN
(Studi Kasus PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

Disusun Oleh :
SEFIYANA ARIYANTI
B300152030 / I000152030

**TWINNING PROGRAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS DAN FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Tugas Akhir dengan judul :
**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB JASA RAHARJA DITINJAU
DARI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK, PELAKSANAAN CSR
DAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN
(STUDI KASUS PT. JASA RAHARJA CABANG JAWA TENGAH)**

TUGAS AKHIR

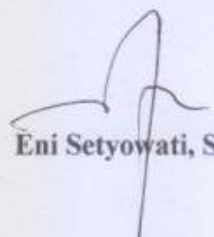
Yang ditulis oleh :

SEFIYANA ARIYANTI

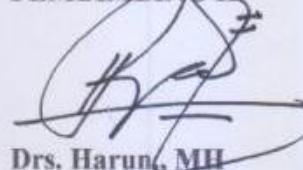
B300152030 / I000152030

Telah diperiksa dan dipersetujui untuk diuji Oleh :

PEMBIMBING I


Eni Setyowati, SE., Msi

PEMBIMBING II


Drs. Harun, MH

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB JASA RAHARJA DITINJAU
DARI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK, PELAKSANAAN CSR
DAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN
(STUDI KASUS PT. JASA RAHARJA CABANG JAWA TENGAH)**

Yang ditulis oleh :

SEFIYANA ARIYANTI
B300152030 / I000152030

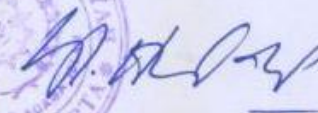
**Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Hari Jumuah, 08 November 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Dewan Penguji:**

1. Eni Setyowati, SE.M.Si
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Harun, MH
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. Ir. Maulidyah IH, MS
(Anggota I Dewan Penguji)
4. Azhar Alam, S.Ec.,M.SEI
(Anggota III Dewan Penguji)

()
()
()
()

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Syamsudin, M.M)
NIDN 017025701

Dekan Fakultas Agama Islam

(Dr. Syamsul Hidayat, M.Ag)
NIDN.0605096402



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **SEFIYANA ARIYANTI**
NIM : **B300152030 / I000152030**
Jurusan : **TWINNING PROGRAM**
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB JASA RAHARJA
DITINJAU DARI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK,
PELAKSANAAN CSR DAN PEMBERIAN DANA
SANTUNAN (STUDI KASUS PT. JASA RAHARJA
CABANG JAWA TENGAH)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ini telah saya sertakan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 8 November 2019

Pembuat Pernyataan

(SEFIYANA ARIYANTI)
NIM. B300152030 / I000152030

MOTTO

“Katakanlah: “Dia-lah Allah, yang Maha Esa.”

(QS. Al-Ikhlās: 1)

“Bukanlah ilmu yang seharusnya mendatangimu, tetapi kamulah yang harus
mendatangi ilmu itu.”

(Imam Malik)

“Sebarkan pengetahuanmu, tetapi hati – hati lah dengan popularitas.”

(Sufyan al-Thawri)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat dan karunia serta hidayah-Nya, sehingga sefi bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan target yang tepat.
- ❖ Rasulullah SAW semoga shalawat serta salam selalu tercurah kepada beliauNabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat.
- ❖ Mama Murpiyati dan Ayah Sukardi, terimakasih telah mendukung serta selalu mendorong apapun yang ingin adek lakukan selama ini, terimakasih selalu mengingatkan adek untuk tidak menyerah terhadap keadaan apapun.
- ❖ Adik – adik ku tercinta, Sefiani Irawati dan Gio Prasetyo, terimakasih sudah menyemangati dan menghibur kakak selama ini.
- ❖ Sahabat – sahabat ku satu prodi twinning yang sudah ku anggap saudari yaitu Anisa, Tika, dan Azza yang selalu membantu, dan menemani ku selama 4 tahun ini. Terimakasih atas segala kebaikan yang telah kalian berikan. Terimakasih telah mendegar keluh kesah ku selama ini, maafkan bila selama ini aku belum bisa membalas kebaikan kalian.
- ❖ Sahabat terhebat Bela Guruh S, yang senantiasa mendampingi di setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terimakasih atas segala semangat, perhatian, dan motivasi yang telah kamu berikan sehingga ku sampai pada tahap ini

- ❖ Pegawai – pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) abang Utama Jawa Tengah dan pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surakarta terimakasih atas bimbingan, dukungan dan pengalaman kerja selama enam bulan sehingga sefi sampai pada tahap ketahap ini.
- ❖ Kawan – kawan MENWA, terimakasih atas suka dukanya selama ini. Terima kasih juga telah mengajarkan serta memberikan ku pengalaman yang berharga sehingga aku bisa sampai ketahap ini.
- ❖ Sahabat-sahabat hebat ku dan inspirasiku (Twinning Ekonomi Syariah dan IESP Tahun 2015).
- ❖ Almamaterku yang telah mendidikku tentang banyak hal.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan, dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB JASA RAHARJA DITINJAU DARI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK, PELAKSANAAN CSR DAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN (STUDI KASUS PT. JASA RAHARJA CABANG JAWA TENGAH)”** dengan lancar. Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Sarjana Hukum Syariah (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Syamsul Hidayat, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Ir. Maulidiyah Indira H, MS selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Azhar Alam, SE., M.SEI., Lc selaku Ketua Program Jurusan Ekonomi Syariah selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Ibu Eni Setyowati, SE., Msi dan Drs. Harun, MH selaku dosen Pembimbing Akademik dan sebagai dosen pembimbing tugas akhir yang selalu memberi arahan, kesabaran dan bimbingan dalam studi penulis.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Seluruh Dosen Program Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moral maupun material dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati penulis, mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 2019
Penulis

Sefiyana Ariyanti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Tanggung Jawab Jasa Raharja Ditinjau Dari Pelaksanaan Pelayanan Publik, Pelaksanaan CSR Dan Pemberian Dana Santunan . Penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan langsung dari hasil wawancara di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Utama Jawa Tengah. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi tanggung jawab PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah dalam melaksanakan pelayanan publik telah terlaksana dengan baik berdasarkan pada UU No 33 Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan UU No 34 Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan tahun 1964 Pelaksanaan CSR Program Kemitraan dan Bina Lingkungan sudah teralisasi dengan baik sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan. Penyaluran dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan berdasarkan peraturan yang ada yaitu tetap sasaran, tepat jaminan. Sedangkan penyaluran adana santunan untuk korban meninggal dunia disalurkan berdasarkan hukum kewarisan yang berlaku di Indonesia.

Kata kunci: *Pelayanan, Pelaksanaan CSR, Dana Santunan.*

ABSTRACT

The Implementation of Jasa Raharja's Responsibility in Terms of Public Implementation, CSR Implementation and Providing Compensation Funds. Descriptive qualitative critical research. The data used are primary data obtained directly from interviews at PT. Jasa Raharja (Persero) Main Branch of Central Java. Based on the results of this study it can be concluded that in implementing the responsibilities of PT. Jasa Raharja (Persero) Branch of Central Java in carrying out public services has been carried out well based on Law No. 33 of the Mandatory Accident Funds for Passenger Accidents and Law No. 34 of the Road Traffic Accident Fund in 1964 The implementation of the Partnership and Community Development CSR Program has been well realized in accordance with the budget which has been specified. Distribution of compensation funds given to victims of accidents based on the following regulations is a fixed target, right Guarantee. While the distribution of compensation for death victims is provided based on inheritance law in force in Indonesia.

Keywords: Services, CSR Implementation, Compensation Funds.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pelayanan Publik.....	7
B. <i>Coorporate Social Responsibility</i>	9
C. Dana Santunan.....	14

	D. Fiqh Mawaris.....	16
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
	A. Variabel Penelitian	31
	B. Jenis dan Sumber Data	32
	C. Metode Pengumpulan Data	34
	D. Analisis Data	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
	A. Gambaran Umum PT. Jasa Raharja (Persero).....	36
	1. Sejarah PT. Jasa Raharja (Persero)	36
	2. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Utama Jawa Tengah..	39
	3. Visi Misi.....	40
	B. Pembahasan.....	40
	1. Implementasi Pelayanan Jaminan Sosial Kecelakaan	40
	2. Prosedur Pengajuan Jaminan Sosial Kecelakaan	41
	3. Pelayanan Jaminan Sosial Kecelakaan berdasarkan jenis perlindungan.....	42
	4. Sistem Pelayanan.....	48
	C. Implementasi Pelaksanaan CSR.....	49
	1. Penyaluran Dana PKBL	51
	2. Realisasi Pelaksanaan Program PKBL.....	51
	3. Resiko dan Kendala.....	56
	4. Implementasi Pelaksanaan Pemberian Dana Santunan kepada Ahli Waris.....	57

5. Ahli Waris yang berhak menerima jaminan sosial meninggal dunia	59
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Presentasi Perhitungan Cacat Tetap	44
Tabel 4.2. Presentasi Tarif Santunan Cacat Tetap bagi korban kidal.....	45
Tabel 4.1. Presentase Perhitungan Cacat Tetap menurut Manual Administrasi	45
Tabel 4.4. Realisasi Dana Penyaluran Bina Lingkungan	52
Tabel 4.5. Realisasai Dana Penyaluran Mitra Binaan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Jenis Jaminan dan Besarnya Jaminan Sosial	42
Gambar 4.2. Realiasi Dana Penyaluran BL Tahun 2017 – 2019.....	53
Gambar 4.3. Persentase Realisasi Dana Penyaluran Mitra Binaan	55