

ANALISA SISTEM INFORMASI PERMOHONAN DANA SANTUNAN

Riya Widayanti
riyawidayanti@yahoo.com

ABSTRAK

Perkembangan jaman yang semakin meningkat akan berdampak pada naiknya segala kegiatan manusia, salah satu di antaranya adalah kebutuhan angkutan. Kini semakin mudah orang bepergian dari satu tempat ke tempat lainnya dengan cepat. Hampir tidak ada lagi tempat-tempat yang tidak terjangkau oleh hadirnya alat-alat angkutan yang semakin meningkat. Pada gilirannya keadaan ini sangat menunjang pertumbuhan pembangunan khususnya di bidang perekonomian.

Namun demikian tidak dapat dihindari dampak dari kemajuan tersebut, yakni timbulnya kecelakaan-kecelakaan yang diakibatkan kendaraan bermotor penumpang umum serta kendaraan bermotor lainnya. Keadaan ini tentu saja sangat memprihatinkan kita semua. Berangkat dari situasi inilah, maka pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan jalan memberikan jaminan sosial berupa dana santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan kendaraan umum, baik di darat (seperti bis dan kereta api), di laut (seperti kapal laut) maupun di udara (seperti pesawat terbang). Melalui sistem informasi yang menghasilkan data flow diagram maka akan mencatat semua masukan data yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Sistem, Informasi, Data Flow Diagram*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pemberian jaminan itu tertuang dalam Undang-undang No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dengan Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 1965 dan Undang-undang No.34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dengan Peraturan Pemerintah No.18 tahun 1965 sebagai ketentuan-ketentuan pelaksanaannya.

Pelaksanaan kedua Undang-undang tersebut di atas, oleh Pemerintah dipercayakan kepada Badan Usaha Milik Negara di bawah Departemen Keuangan, yakni PT. Jasa Raharja (Persero). Misi dan tugas yang diemban oleh PT. Jasa Raharja adalah melaksanakan dan mengelola dana sesuai dengan undang-undang tersebut di atas yakni Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan berupa pemberian dana santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan kendaraan bermotor

penumpang umum dan kecelakaan lalu lintas jalan (ditabrak kendaraan di jalan umum).

Batasan Masalah

Dalam penulisan ini, penulis membatasi masalah pada analisis sistem informasi permohonan dana santunan yang sedang berjalan

PEMBAHASAN

Analisis Sistem Permohonan Dana Santunan Hasil Analisis

Globalisasi telah memberikan perubahan yang luar biasa terhadap cara perusahaan untuk berkompetisi, walaupun demikian esensinya tetap sama yaitu hanya perusahaan yang dapat memberikan layanan prima bagi para langganannya yang akan bertahan dan tumbuh. Peta persaingan global dan pasar yang ditandai dengan fenomena yang kompetitif, komitmen terhadap service dan kualitas tidak hanya sekedar slogan tanpa makna, tetapi sudah merupakan keharusan. Salah satu layanan yang sangat penting berkaitan dengan

kenyamanan dalam melayani korban-korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang alat angkutan adalah bagaimana agar waktu tunggu pada saat penyelesaian dana santunan dilakukan dalam waktu yang pendek.

PT. JASA RAHARJA dengan mottonya “*Terkemuka dalam perlindungan, prima dalam pelayanan*” selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada para korban, sehingga target yang dituju bisa tercapai. Dua divisi yang terkait dalam proses pelayanan yaitu:

1. Divisi pelayanan

Divisi ini memberikan pelayanan dalam proses pengajuan santunan baik yang diakibatkan kecelakaan lalu lintas maupun kecelakaan penumpang umum.

2. Divisi Keuangan

Divisi ini secara umum bertugas mencatat kas keluar yang ditimbulkan karena adanya permohonan santunan yang diajukan oleh klaimant.

Dana santunan yang diberikan kepada korban berasal dari masyarakat itu sendiri yang dihimpun dan dikoordinasi oleh pihak PT. JASA RAHARJA, dimana divisi yang terkait dalam penghimpunan dana adalah Divisi Asuransi, yang selanjutnya dijadikan sebagai sumber dana bagi PT. JASA RAHARJA. Sumber dana yang telah diperoleh dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu iuran dan sumbangan wajib, masing-masing sumber dana tersebut diatur dalam Undang-undang, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Iuran Wajib (I W 2000)

Iuran wajib ini diperoleh dari masyarakat pada saat pembelian karcis atau tiket alat angkutan umum yang diatur dalam UU no. 33 Tahun 1964 dan ketentuan-ketentuan pelaksanaannya diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965. Undang-undang ini berisi

tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang yang memberikan perlindungan kepada setiap penumpang yang sah dari alat angkutan penumpang umum terhadap kecelakaan yang diakibatkan oleh angkutan tersebut, meliputi kendaraan bermotor umum, kereta api, kapal laut/sungai/danau/penyeberangan, serta pesawat udara dari perusahaan penerbangan nasional.

2. Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SW DKL J)

SWDKLLJ diatur dalam Undang-undang No. 34 Tahun 1964 dan ketentuan-ketentuan pelaksanaannya diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965. UU no. 34 Tahun 1964 berisi tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang mewajibkan setiap pemilik kendaraan untuk memberikan sumbangan wajib setiap tahun dalam hal ini pada saat perpanjangan atau membuat baru Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Besarnya sumbangan wajib tersebut di atas ditentukan oleh menteri Keuangan menurut tarif yang bersifat progresif. Undang-undang ini menjamin bagi setiap orang yang berada di luar alat angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari alat angkutan lalu lintas jalan untuk diberi hak atas suatu pembayaran dari Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Penjelasan tentang sumber dana di atas dapat disimpulkan bahwa pembiayaan untuk asuransi kecelakaan penumpang bersumber dari iuran wajib melalui pengusaha atau pemilik angkutan umum, Sedangkan pembiayaan untuk asuransi tanggung jawab hukum berasal dari sumbangan wajib setiap pengusaha dan pemilik kendaraan bermotor. Sistem pengutipan iuran dan sumbangan dilakukan melalui kantor bersama Sistem

Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT). Santunan asuransi kecelakaan penumpang umum diberikan kepada korban atau ahli waris korban yang bersangkutan dalam bentuk biaya ganti rugi untuk perawatan medis, santuna cacat, atau santunan kematian.

Pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas di jalan maka pihak yang berwenang untuk memberikan keterangan dan mengisi Berita Acara adalah pihak Kepolisian, untuk kecelakaan yang terjadi di atas rel kereta api maka pihak yang berwenang adalah Pejabat PJKA, sedangkan kecelakaan yang terjadi di pelabuhan baik udara ataupun laut yang berwenang membuat berita acara adalah pejabat yang berada di bandar Pelabuhan. Selain ketiga instansi tersebut di atas yang terlibat dalam permohonan dana santunan kecelakaan adalah Pamong Praja dan Pejabat Rumah Sakit. Pamong praja (pejabat kecamatan ataupun kelurahan) yang berwenang memberikan surat keterangan bahwa korban berada/berdomisili di lingkungan pemerintahannya, sedangkan pihak rumah sakit memberikan keterangan status korban apakah dia cedera ringan, berat (cacat tetap) atau meninggal dan memberikan keterangan biaya perawatan.

Kegiatan operasional yang dijalankan oleh divisi Pelayanan dalam memberikan pelayanan pada proses pengajuan santunan, divisi Asuransi yang menghimpun dana dari masyarakat serta divisi Akuntansi yang melakukan pencatatan baik untuk kas keluar ataupun kas yang masuk dilakukan hanya pada kantor-kantor cabang ataupun kantor-kantor perwakilan, sedangkan untuk kasus-kasus yang menelan banyak korban jiwa sehingga membutuhkan biaya yang sangat besar ditangani langsung oleh kantor pusat,

misalnya musibah tabrakan pesawat terbang ataupun tabrakan antar bus.

Sistem Permohonan Dana Santunan

Berita acara tentang terjadinya kecelakaan yang telah diisi oleh pejabat yang berwenang, dalam hal ini kasus yang sering terjadi adalah kecelakaan di jalan raya, oleh karena itu pihak yang berwenang memberikan keterangan adalah polisi, disebut sebagai laporan kepolisian. Setiap laporan yang dikeluarkan oleh polisi dicatat dalam buku agenda polisi, di mana pihak PT. Jasa Raharja mengkopi data tersebut, sehingga pada saat mengajukan permohonan dana santunan ini, pertama yang dilakukan adalah pengecekan kasus tersebut dengan agenda polisi, apakah kasus tersebut pernah diajukan atau belum dan melihat kebenaran kasus tersebut. Laporan polisi merupakan langkah awal dalam proses permohonan santunan, kemudian pemohon diberi berkas sesuai dengan klasifikasi sebagai berikut, untuk kecelakaan penumpang umum diberi berkas formulir K2 dan untuk kecelakaan lalu lintas jalan diberi berkas formulir K1, kedua berkas tersebut diberikan kepada pemohon dana santunan (KLAIMENT). Formulir yang telah diisi oleh pejabat yang berwenang selanjutnya diserahkan kembali kepada petugas *front office* dengan dilampirkan berkas-berkas yang diperlukan. Proses selanjutnya setelah *menerima berkas* adalah pemberian nomor untuk setiap berkas yang diterima, sebagai kunci penyimpanan data berkas santunan ke dalam file komputer. Komponen-komponen nomor berkas menggunakan format yang standarisasi oleh kantor pusat yang masing-masing memiliki tujuan sebagai berikut :



Gambar 1
Komponen Nomor Berkas

Proses *entry* pengajuan santunan adalah proses lanjut setelah berkas diterima oleh petugas *front office*, mengingat proses ini merupakan rangkaian proses sebelumnya, entri data pengajuan santunan hanya dapat dilakukan apabila proses *entry* penerimaan berkas dijalankan serta semua berkas atau dokumen yang diperlukan sudah dilengkapi. Setelah semua berkas telah lengkap proses selanjutnya *mengotorisasi berkas* pengajuan santunan, sebelumnya dilakukan beberapa *penelitian*:

- Penelitian terhadap kasus
Petugas survei meneliti kasus kecelakaan dari tempat kejadian dengan bantuan pihak kepolisian dan saksi-saksi kejadian untuk memastikan kebenaran suatu kecelakaan dari unsur-unsur kesengajaan (bunuh diri) dan melihat kondisi korban sebelum terjadi kecelakaan, baik kondisi mental atau jasmani, dalam hal ini memastikan si korban tidak dalam keadaan mabuk.
- Penelitian terhadap kuitansi (bukti-bukti pembayaran)
Bukti pembayaran yang telah diserahkan kemudian diteliti kebenarannya sehingga tidak ada kasus pemalsuan kuitansi. Penelitian dilakukan dengan mengkonfirmasi pihak rumah sakit yang mengeluarkan kuitansi, hal ini dimaksudkan untuk mengantisipasi kuitansi yang dibuat dengan tidak sebenar-benarnya, untuk mendukung penelitian tersebut pihak perusahaan menyediakan Dokter Ahli

yang bertugas memeriksa kondisi korban dan mengestimasi biaya yang dikeluarkan.

- Penelitian terhadap Kebenaran ahli waris

Keterangan ini dibuat oleh pamong praja (pejabat yang berwenang) di mana korban berdomisili. Kondisi kasus yang disengaja, mabuk ataupun pemalsuan bukti pembayaran, berkas akan diberikan status tidak terjamin, selain itu berkas tersebut diberi status terjamin.

Suatu berkas santunan yang telah diyakini mendapatkan status terjamin oleh pejabat yang berwenang proses selanjutnya adalah *pencetakan kuitansi santunan*. Proses pencetakan kuitansi santunan hanya dapat dilakukan apabila berkas yang bersangkutan telah diberikan kode sandi bahwa berkas tersebut telah diotorisasi. Hasil cetakan kuitansi santunan dan berkas yang lengkap diteruskan kepada Pejabat keuangan untuk dilakukan *pengesahan*.

Proses selanjutnya adalah pemberian nomor *bukti pengeluaran kas* oleh petugas dari divisi keuangan, untuk selanjutnya diberikan dana santunan.

Selain pembayaran dana santunan sebagai penyelesaian berkas, masih terdapat empat jenis penyelesaian santunan yaitu :

1. Penolakan

Terjadi penolakan bila terdapat unsur-unsur kesengajaan seperti bunuh diri atau memang benar-benar korban

melakukan kesalahan seperti mabuk ataupun pemalsuan bukti pembayaran. Untuk kasus-kasus tertentu, misalkan yang menjadi korban adalah anak seorang pejabat, yang seharusnya berkas tersebut tidak mendapatkan jaminan tetapi dia mendapatkan hak istimewa, hak tersebut diberikan langsung oleh Direksi, kasus tersebut dimasukkan ke dalam golongan kasus EX-GRATIA. Kasus lain yang sebenarnya tergolong kasus ex-gratia adalah musibah nasional yang terjadi dalam angkutan lalu lintas, misalnya pada kecelakaan kapal laut, di mana karcis yang terjual berjumlah 200 lembar, ternyata setelah diperiksa jumlah penumpang yang tewas dalam peristiwa itu berjumlah 300 orang, sehingga bisa dikatakan 100 orang tersebut adalah penumpang gelap sehingga tidak mendapatkan jaminan atas hak terhadap dana kecelakaan penumpang umum, sesuai dengan Undang-undang No. 33 Tahun 1964, bahwa penumpang membeli tiket saja yang akan mendapat jaminan. Karena dianggap musibah nasional dan pihak PT. JASA RAHARJA diberi mandat untuk memberikan jaminan bagi seluruh korban, maka untuk 100 penumpang gelap ini dimasukkan dalam kasus Ex-Gratia, besarnya dana tentunya berbeda dengan penumpang yang mempunyai hak atas jaminan, tetapi tergantung pada perjanjian yang dibuat.

2. Pelimpahan berkas

Terjadinya kecelakaan berada di luar wilayah tempat tinggalnya, misalnya korban sebenarnya tinggal di Jakarta (penduduk Jakarta) si korban mendapat kecelakaan di Medan maka berita acara dibuat oleh Kepolisian setempat dan selanjutnya diproses di Kantor Cabang

setempat setelah diotorisasi berkas tersebut dikirimkan ke Kantor Cabang Jakarta untuk selanjutnya diotorisasi kembali, kemudian berlanjut pada proses selanjutnya.

3. Pelimpahan Pembebanan

Pelimpahan pembebanan ini adalah pelimpahan beban atas pembayaran yang telah dikeluarkan oleh pihak yang bertanggung jawab terhadap si korban, yang sebenarnya si korban mempunyai hak atas dana santunan tapi karena si penabrak bertanggung jawab untuk memberikan biaya atas perawatan korban, maka hak tersebut dilimpahkan kepada si penabrak, yang sebelumnya terdapat perjanjian di antara keduanya.

4. Deponir

Terjadi bila setelah kasus tersebut mendapatkan status terjamin tapi dalam waktu yang telah ditentukan belum melengkapi berkas sampai 3 bulan maka berkas tersebut dianggap kadaluwarsa.

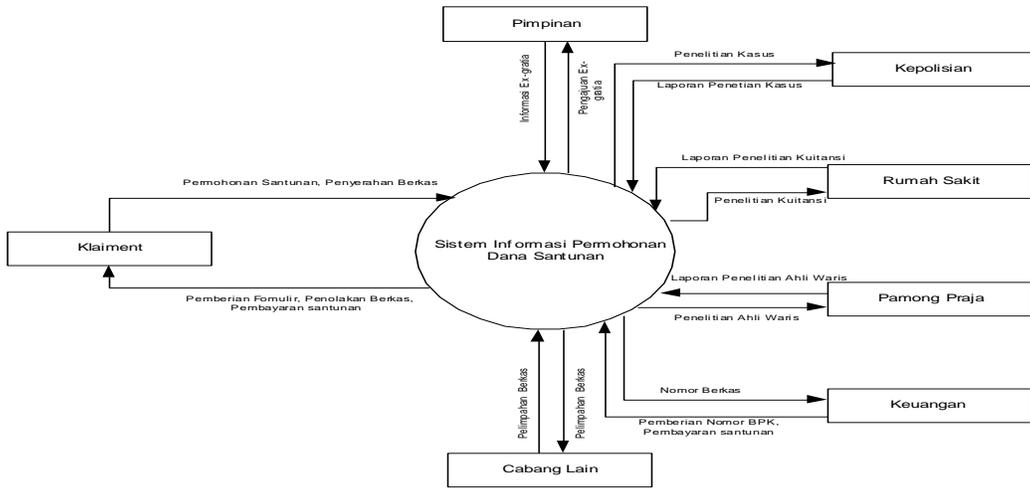
Besarnya santunan untuk kecelakaan di jalan raya :

- Bila korban meninggal akan diberi santunan sebesar Rp. 5.000.000,00.
- Bila korban luka-luka pihak PT. Jasa Raharja akan memberi santunan maksimal sebesar Rp. 2.500.000,00.
- Besarnya santunan untuk kecelakaan Pesawat Terbang :
- Bila korban meninggal akan diberi santunan sebesar Rp. 40.000.000,00.
- Bila korban luka-luka pihak PT. Jasa Raharja akan memberi santunan maksimal sebesar Rp. 20.000.000,00.

Data Flow Diagram Sistem Permohonan Dana Santunan Diagram Konteks

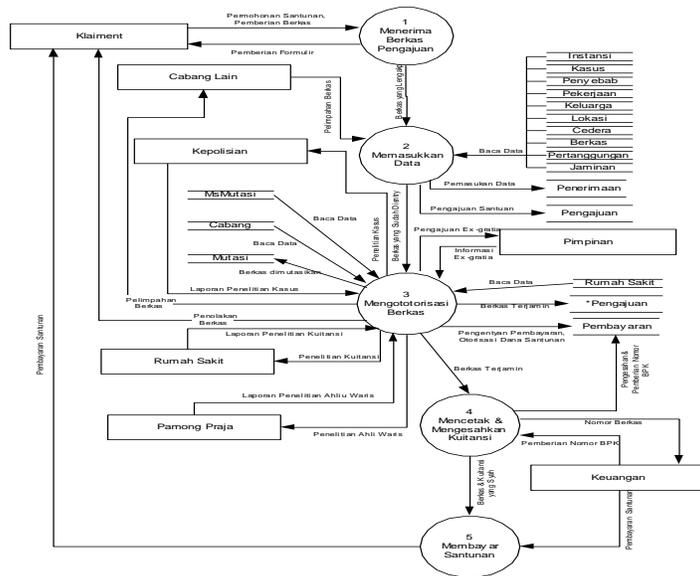
Dari sistem permohonan dana santunan di atas dapat digambarkan aliran arus datanya dengan DFD. Pada diagram

konteks atau diagram level 0 di bawah ini keseluruhan. menggambarkan sistem secara



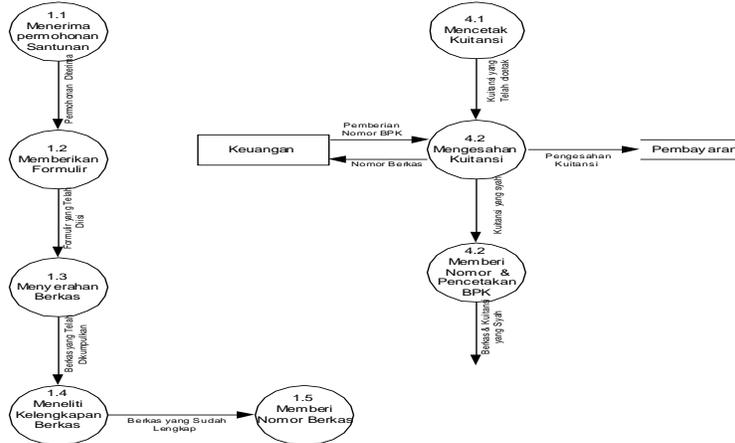
Gambar 2
Diagram Konteks Sistem yang Berjalan

Diagram Zero dengan hanya menggambarkan proses utamanya saja. Diagram Zero menjabarkan proses utamanya secara keseluruhan dari sistem tersebut,



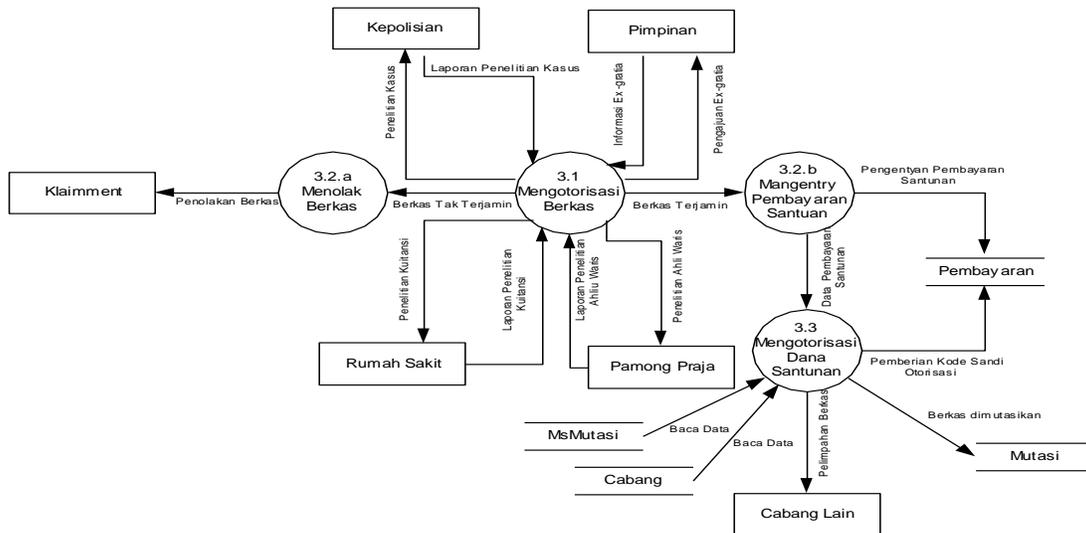
Gambar 3
Diagram Zero Sistem yang Berjalan

Diagram Rinci diuraikan lagi, dimana menggambarkan proses rinci dari proses utama pada paling bawah dari DFD dimana tidak dapat diagram zero.



Gambar 4
Diagram Rinci

Proses 1 dan Proses 4 Sistem yang Berjalan



Gambar 5
Diagram Rinci
Proses 3 Sistem yang Berjalan

Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan penulis, sistem permohonan santunan yang berjalan sekarang ini cukup memadai, walaupun demikian masih ada kelemahan-kelemahannya, yaitu belum terdapat file tentang agenda polisi, sehingga dalam

pengambilan keputusan pada saat klaimant mengajukan permohonan pertama kali, petugas *front office* tidak bisa mengecek kebenaran laporan tersebut, karena harus mencari di dalam sebuah buku agenda polisi sehingga membutuhkan waktu yang lama. Kelemahan lain dari sistem yang

sedang berjalan ini terletak pada saat peng-entry-an penerimaan santunan yang hanya dapat dilakukan bila berkas-berkas sudah lengkap, sehingga pada saat klaim ingin melengkapi berkas-berkas tersebut, pihak Jasa Raharja kesulitan dalam mencari berkas-berkas yang sebelumnya telah diterima dan belum terdokumentasi dengan baik tanpa tanda bukti penerimaan berkas.

Pemecahan Masalah

Menghadapi permasalahan di atas, penulis mencoba untuk merancang suatu sistem informasi permohonan dana santunan yang ditunjang dengan peralatan secara lengkap menggunakan komputer. Sistem informasi yang akan dirancang ini akan mengolah data yang lebih cepat untuk mendukung kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Petugas front office tidak perlu kebingungan mencari berkas-berkas tersebut karena informasi kekurangan berkas sudah terdapat pada layar dan tidak perlu mencari data kecelakanan di buku agenda polisi karena informasi tersebut dapat dilihat langsung pada layar sebagai file kontrol.

KESIMPULAN

Efek dari kemajuan yang tidak dapat dihindari adalah meningkatnya angka kecelakaan, akibatnya pelayanan klaim pengajuan santunan pada PT. Jasa Raharja akan meningkat, sehingga sistem permohonan dana santunan yang diajukan oleh klaim merupakan hal yang sangat penting, untuk itu dibuat suatu sistem informasi yang efektif dan efisien bagi klaim.

Sistem yang ada saat ini mengalami kesulitan untuk mencari berkas-berkas yang sebelumnya telah diserahkan, karena proses entry penerimaan berkas, baru dilakukan apabila berkas-berkas tersebut

telah lengkap. Dalam sistem perancangan ini penulis menambahkan satu proses baru yang hanya untuk memberikan informasi layanan, dimaksudkan agar pelayanan lebih efektif dan efisien, selain itu pada perancangan sistem ini terdapat file kontrol yaitu file agenda polisi yang digunakan untuk mengantisipasi pengajuan klaim yang lebih dari satu. Pada penulisan akhir ini penulisan memberikan program aplikasi untuk rancangan sistem informasi dengan memakai bahasa pemrograman Visual Basic.

DAFTAR PUSTAKA

- Atansyah, *Basis Data*, Penerbit INFORMATIKA, Bandung, 1999
- Jogiyanto H.M., *Sistem Informasi Berbasis Komputer*, Edisi 2, Penerbit BPFE Yogyakarta, 1999
- Jogiyanto H.M., *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*, Penerbit ANDI OFFSET, Yogyakarta, 1995
- Konsep & Tuntunan Praktis Basis Data*, Penerbit ANDI OFFSET, Yogyakarta, 1999
- Raymond McLeod, Jr., *Sistem Informasi Manajemen Jilid I*, Penerbit PT Prenhallindo Jakarta, 1996
- Raymond McLeod, Jr., *Sistem Informasi Manajemen Jilid II*, Penerbit PT Prenhallindo Jakarta, 1996
- Sentanoe Kertonegoro, *Manajemen Risiko dan Asuransi*, Penerbit PT. Toko Gunung Agung, Jakarta, 1996