

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian	6
1.5.2 Waktu Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Prosedur	8
2.1.2 Jenis-Jenis Prosedur	9
2.1.3 Manfaat Prosedur	9
2.1.4 Karakteristik Prosedur	10
2.2 Santunan	11

2.2.1 Pengertian Santunan	11
2.2.2 Jenis-Jenis Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	12
2.2.3 Pengertian Pemberian Santunan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan Lalu Lints Jalan	15
2.3 Asuransi	16
2.3.1 Pengertian Asuransi	16
2.3.2 Manfaat Asuransi	17
2.3.3 Tujuan Asuransi	19
2.4 Pendekatan Masalah	21
BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	23
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	23
3.1.1 Sejarah Umum Perusahaan PT. Jasa Raharja	23
3.1.2 Tugas Utama PT. Jasa Raharja	27
3.1.3 Visi dan Misi PT. Jasa Raharja	31
3.1.4 <i>Statment</i> Budaya Perusahaan	31
3.1.5 Logo dan Makna PT. Jasa Raharaja	32
3.1.6 Struktur Organisasi	34
3.1.7 <i>Job Description</i>	35
3.2 Metode Penelitian	42
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	43
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.3 Teknik Anlisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Syarat dan Ketentuan Pemberian Santunan Kepada Korban Cacat Tetap	48
4.1.2 Prosedur Pemberian Santunan Kepada Korban Cacat Tetap di PT. Jasa Raharja Perwakilan Kota Tasikmalaya	53

4.1.3 Hambatan Prosedur Pemberian Santunan Cacat Tetap di PT. Jasa Raharja Perwakilan Kota Tasikmalaya	62
4.1.4 Penyelesaian yang dihadapi dalam Hambatan Pemberian Santunan Korban Cacat Tetap	62
4.2 Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Matriks Jadwal Penelitian	7
Tabel 3.1	Nilai Santunan Kecelakaan Penumpang	28
Tabel 3.2	Nilai Santunan Kecelakaan lalu lintas jalan	29
Tabel 3.3	Santunan Ahli Waris dan Kedaluwarsa Santunan	30
Tabel 4.1	Flowchart Prosedur Pemberian Santunan Korban CT	54
Tabel 4.2	Presentase Tarif Santunan Cacat Tetap	57
Tabel 4.2	Presentase Tarif Santunan Cacat Tetap	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Budaya Perusahaan PT. Jasa Raharja	31
Gambar 3.2	Logo PT. Jasa Raharja	32
Gambar 3.3	Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Laporan Polisi	70
Lampiran 2	Lembar Disposisi Dokter Perusahaan	72
Lampiran 3	Formulir Pengajuan Santunan	73
Lampiran 4	Surat Keterangan Cacat Tetap	74
Lampiran 5	Data Pendukung Penyelesaian Santunan (DP2S)	75
Lampiran 6	Surat Tanda Terima	76
Lampiran 7	Foto Copy Rekening Korban	77
Lampiran 8	Foto Korban Cacat Tetap	78