

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Korban Kecelakaan Kereta Api pada PT. Jasa Raharja Cabang Padang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api pada PT. Jasa Raharja Cabang Padang diawali dengan adanya laporan kecelakaan dari pihak berwenang, kemudian dilakukan pendataan korban, verifikasi kelengkapan dokumen, serta penyaluran santunan kepada korban atau ahli waris yang sah. Proses klaim dilakukan untuk korban luka-luka melalui penjaminan/pembayaran biaya perawatan, sedangkan korban meninggal dunia melalui pembayaran santunan kepada ahli waris.
2. Hambatan dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api pada PT Jasa Raharja Cabang Padang terdiri atas hambatan internal dan hambatan eksternal.
3. Hambatan internal berasal dari aspek pelaksanaan di lingkungan PT Jasa Raharja Cabang Padang, terutama terkait proses verifikasi dan penetapan penerima santunan. Hambatan ini muncul ketika terdapat permasalahan dalam menentukan pihak yang benar-benar berhak menerima santunan, khususnya apabila terdapat lebih dari satu pihak yang mengaku sebagai ahli waris, sehingga PT Jasa Raharja harus bersikap hati-hati dan menunggu

kejelasan serta dokumen resmi agar tidak menimbulkan permasalahan hukum di kemudian hari.

4. Sementara itu, hambatan eksternal berasal dari luar PT Jasa Raharja Cabang Padang, terutama dari masyarakat sebagai penerima manfaat. Hambatan eksternal yang dominan adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengajuan klaim, sehingga sering terjadi keterlambatan pengajuan klaim dan ketidaklengkapan dokumen administrasi yang diperlukan, yang akhirnya menyebabkan proses pencairan santunan menjadi terhambat. Upaya yang dilakukan PT. Jasa Raharja Cabang Padang untuk mengatasi hambatan pelaksanaan klaim dilakukan melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur klaim, peningkatan koordinasi dengan instansi terkait (kepolisian, rumah sakit, dan PT KAI), serta verifikasi data secara cermat agar penyaluran santunan tepat sasaran dan menghindari kesalahan dalam penetapan penerima santunan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada PT Jasa Raharja Cabang Padang, diharapkan dapat terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan klaim asuransi jiwa akibat kecelakaan kereta api.
2. Kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero), diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan pertukaran informasi dengan PT Jasa Raharja, kepolisian, serta fasilitas pelayanan kesehatan terkait laporan kecelakaan kereta api,

agar proses pendataan korban dan pelayanan klaim dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.

3. Kepada Pemerintah dan Dinas Perhubungan, diharapkan dapat memperkuat pengawasan keselamatan perkeretaapian, khususnya di perlintasan sebidang, serta meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung transparansi dan percepatan penanganan kecelakaan serta pelayanan klaim santunan.
4. Kepada masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum dan kedisiplinan dalam berlalu lintas di sekitar jalur kereta api, serta segera melaporkan kejadian kecelakaan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan agar proses klaim dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Arioen, Refi, dkk. 2021. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Eureka Media Aksara.

Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). 2025. *Hidup Cerdas dengan Asuransi Jiwa*. Jakarta: Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia.

Auzi, Wetria. 2019. *Hukum Asuransi di Indonesia*. Padang: Andalas University Press.

Balaka, Muh. Yani. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Idayani, Soesi, dkk. 2020. *Hukum Asuransi*. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.

Saat, Sulaiman, dan Sitti Mania. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Muda*. Makassar: Pustaka Almaida.

Sahir, Syafrida Hafni. 2022. *Metodologi Penelitian*. Medan: Universitas Medan Area.

Subagiyo, Dwi Tatak, dan Fries Melia Salviana. 2016. *Hukum Asuransi*. Surabaya: PT Revka Petra Media.

Suhardi. 2021. *Asuransi Jiwa Konvensional dan Syariah*. Yogyakarta: Gava Media.

Widjaja, A. 2018. *Manajemen Risiko Asuransi*. Bandung: Penerbit ITB.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4754.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

C. Sumber Lain

Allianz Indonesia. 2025. Jenis-jenis Asuransi Beserta Manfaat yang Didapat untuk Kamu. Diakses dari <https://www.allianz.co.id/explore/jenis-jenis-asuransi-beserta-manfaat-yang-di-dapat-untuk-kamu.html>

Antara Sumbar. 2025. "96 Persen Kecelakaan Kereta Api di Sumbar Terjadi di Perlintasan Sebidang." AntaraNews.com. Diakses 22 Oktober 2025 dari <https://sumbar.antarane.ws.com/berita/585204/kecelakaan-ka-di-sumbar-96-persen-di-perlintasan-sebidang>

AntaraNews.com. 2025. Kecelakaan Kereta Api Tewaskan Dua Penumpang Minibus di Padang. Diakses dari <https://www.antarane.ws.com/berita/5055053/kecelakaan-kereta-api-tewaskan-dua-penumpang-minibus-di-padang>

Blog Kajian Asuransi. 2024. Sejarah, Tugas, dan Fungsi Perusahaan Asuransi Jasa Raharja. Diakses dari <https://kajianasuransi.blogspot.com/2017/07/sejarah-tugas-dan-fungsi-perusahaan-asuransi-jasa-raharja.html>

DetikSumut. 2025. "Terjadi 21 Kasus Kecelakaan, KAI Tutup 9 Perlintasan Ilegal di Sumbar." Detik.com Diakses 22 Oktober 2025 dari <https://www.detik.com/sumut/berita/d-7861751/terjadi-21-kasus-kecelakaan-kai-tutup-9-perlintasan-ilegal-di-sumbar>

Gomulia, Oscar. 2024. "Perlindungan Hukum dalam Pelaksanaan Asuransi yang Berkepastian Hukum." *Jurnal Sosial dan Sains*, 4(9), 928.

Hanami, Tiara Angela dkk. 2023. "Pengelompokan Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Padang Menggunakan Analisis Cluster dengan Metode Non Hirarki." *Journal of Mathematics UNP*, 8(2), 73.

Jasa Raharja. 2024. Tentang Kami. Diakses dari <https://jasaraharja.co.id/id/about>

Mashable Indonesia. 2025. Jenis-Jenis Kecelakaan yang Ditanggung oleh Jasa Raharja dan Prosedur Klaimnya. Diakses dari <https://id.mashable.com/otomotif/5414/jenis-jenis-kecelakaan-yang-ditanggung-oleh-jasa-raharja-dan-prosedur-klaimnya>

Nst, Nurul Hafizah dkk. 2023. “Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Gagal Klaim Asuransi pada PT Prudential Life Assurance Cabang Binjai.” *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2), 1368.

Primawati, Andien Muarifah dan Arief Suryono. 2024. “Tanggung Jawab PT KAI (Persero) terhadap Kecelakaan Kereta Api pada Keselamatan Penumpang.” *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(2), 180.

PT Jasa Raharja. 2023. Integrated Claim System (ICS). Jakarta: PT Jasa Raharja.

RRI Sumatera Barat. 2025. Pemko Padang Akan Bantu Sosialisasi Program Jasa Raharja. Diakses dari <https://rri.co.id/sumaterabarat/darah/1069592/pemko-padang-akan-bantu-sosialisasi-program-jasa-raharja>

Sudrajat, Wahyu Agus. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya di Kantor PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Riau.