

PELAKSANAAN PEMBERIAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN
DIRI DALAM PERJALANAN TERHADAP ANGKUTAN SEWA UMUM
OLEH PT. JASA RAHARJA PUTERA
(STUDI KASUS CV. BUNGO INDAH GROUP)

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

RAHMI PERMATA SARI
1410012111106

Bagian Hukum Perdata

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG

2018

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

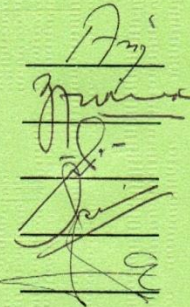
PENGESAHAN SKRIPSI
Reg. No: 264/Pdt/02/II-2018

Nama : RAHMI PERMATA SARI
Nomor : 1410012111106
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PEMBERIAN SANTUNAN
ASURANSI KECELAKAAN DIRI DALAM
PERJALANAN TERHADAP ANGKUTAN SEWA
UMUM OLEH PT.JASA RAHARJA PUTERA
(STUDI KASUS CV.BUNGO INDAH GROUP)


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada hari Jumat Tanggal Sembilan Bulan Februari Tahun Dua Ribu Delapan Belas dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI :

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| 1. As Subaiti Arief, S.H., M.Hum | (Ketua) |
| 2. Elyana Novira, S.H., M.Hum | (Sekretaris) |
| 3. Adri, S.H., M.H | (Anggota) |
| 4. Syafriil, S.H., M.Hum | (Anggota) |
| 5. Yansalzisatry, S.H.,M.Hum | (Anggota) |



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta


(Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H.)

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

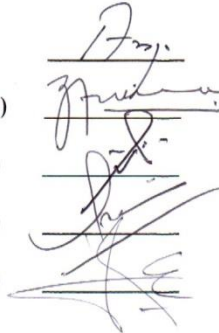
Reg. No: 264/Pdt/02/II-2018

Nama : RAHMI PERMATA SARI
Nomor : 1410012111106
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PEMBERIAN SANTUNAN
ASURANSI KECELAKAAN DIRI DALAM
PERJALANAN TERHADAP ANGKUTAN SEWA
UMUM OLEH PT.JASA RAHARJA PUTERA
(STUDI KASUS CV.BUNGO INDAH GROUP)

Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Perdata** pada
hari **Jumat** Tanggal **Sembilan** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Delapan Belas**
dan dinyatakan **LULUS**

SUSUNAN TIM PENGUJI :

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| 1. As Suhaiti Arief, S.H., M.Hum | (Ketua) |
| 2. Elyana Novira, S.H., M.Hum | (Sekretaris) |
| 3. Adri, S.H., M.H | (Anggota) |
| 4. Syafril, S.H., M.Hum | (Anggota) |
| 5. Yansalzisatry, S.H.,M.Hum | (Anggota) |



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H.)

**PELAKSANAAN PEMBERIAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN
DIRI DALAM PERJALANAN TERHADAP ANGKUTAN SEWA UMUM
OLEH PT. JASA RAHARJA PUTERA
(STUDI KASUS CV. BUNGO INDAH GROUP)**

Rahmi Permata Sari¹, Syafril¹, Yansalzisatry¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: Rahmips166@gmail.com

ABSTRAK

Pengguna jasa angkutan sewa umum diasuransikan terhadap bahaya kecelakaan penumpang berdasarkan perjanjian antara pihak angkutan sewa umum dengan perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja Putera. Permasalahannya adalah 1) Bagaimanakah pelaksanaan pemberian santunan asuransi bagi korban kecelakaan diri dalam perjalanan terhadap pengguna jasa angkutan sewa umum oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group)? 2) Apakah hambatan-hambatan dalam pemberian santunan asuransi kecelakaan diri dalam perjalanan oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group)? 3) Bagaimanakah upaya penyelesaian pemberian santunan asuransi kecelakaan diri dalam perjalanan oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group)? Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis, yaitu melakukan wawancara dengan responden dan data dianalisis secara kualitatif. Kesimpulan 1) Pelaksanaan pemberian santunan untuk korban cacat tetap, dalam hal biaya perawatan, dan meninggal dunia penggantian kerugian telah terlaksana 2) Hambatan-hambatan dalam pemberian asuransi kecelakaan adalah: a) korban tidak berobat ke rumah sakit sehingga tidak mendapat kwitansi; b) korban tidak melengkapi syarat-syarat sesuai isi polis 3) Upaya penyelesaian terhadap hambatan pemberian asuransi kecelakaan adalah: a) korban diharuskan berobat ke rumah sakit untuk mendapatkan kwitansi; b) korban diharuskan melengkapi syarat-syarat sesuai isi polis.

Kata Kunci : Santunan, Kecelakaan, PT. Jasa Raharja Putera.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PEMBERIAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN DIRI DALAM PEJALANAN TERHADAP ANGKUTAN SEWA UMUM OLEH PT. JASA RAHARJA PUTERA (STUDI KASUS CV. BUNGO INDAH GROUP)”**.

Skripsi ini diselesaikan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) pada program studi ilmu hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, bagian hukum perdata. Dalam penulisan skripsi ini telah banyak mendapat bantuan dari pembimbing, untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada Bapak Syafril, S.H., M.Hum., selaku pembimbing I dan Ibu Yansalzisatry, S.H., M.Hum., selaku pembimbing II. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi tata bahasa, metode penulisan maupun isinya. Hal itu tidak lain adalah karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak kepada penulis, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Adri S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
4. Kepada seluruh bapak/ibu dosen yang telah bekerja keras demi kelangsungan dan kejayaan bersama untuk fakultas hukum universitas bung hatta dan atas pengabdian dan dedikasinya dalam mendidik penulis selama duduk dibangku perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
6. Bapak Abi Prabata S.H., selaku pelayanan administrasi pelayanan klaim pada PT. Jasa Raharja Putera
7. Bapak Hendra Irawan selaku pemilik Angkutan Sewa Umum CV. Bungo Indah Group
8. Korban dan Ahli Waris Korban yang telah membantu memberikan data dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulis hanya manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, sehingga dalam penulisan ini jauh dari sempurna. Namun penulis berharap semoga semua penulisan ini dapat bermanfaat dan dapat membantu dalam memperoleh pengetahuan sebagaimana mestinya.

Hormat penulis

Padang, 2018

Penulis

Rahmi Permata Sari
NPM: 1410012111106

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Penumpang dan Angkutan Sewa Umum	
1. Pengertian Penumpang.....	10
2. Pengertian Pengangkut.....	10
3. Kewajiban dan Hak Para Pihak.....	11
4. Angkutan Sewa Umum	11
B. Tinjauan Tentang Asuransi	
1. Pengertian Asuransi	12
2. Jenis-jenis Asuransi	16
3. Pihak-pihak dalam Asuransi	23
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	25
5. Prinsip-prinsip Asuransi.....	27
6. Fungsi Asuransi	29
7. Tujuan Asuransi	31

8. Premi Asuransi.....	34
9. Pertanggungungan Untuk Kepentingan Pihak Ketiga	34
C. Tinjauan Tentang Asuransi Kecelakaan Penumpang	36
1. Asuransi Kecelakaan Penumpang.....	36
2. Pihak-pihak dalam Asuransi Kecelakaan Penumpang.....	37
3. Risiko Asuransi Kecelakaan Penumpang	38
4. Jenis-jenis Polis Asuransi Kecelakaan Penumpang.....	40

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pemberian Asuransi Bagi Korban Kecelakaan Diri dalam Perjalanan Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Sewa Umum Oleh PT. Jasa Raharja Putera (Studi kasus CV. Bungo Indah Group).....	42
B. Hambatan-hambatan Dalam Pemberian Asuransi Kecelakaan Diri Dalam Perjalanan Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Sewa Umum Oleh PT. Jasa Raharja Putera (Studi Kasus CV. Bungo Indah Group).....	49
C. Upaya Penyelesaian Terhadap Hambatan-hambatan Pemberian Asuransi Kecelakaan Diri Dalam Perjalanan Oleh PT. Jasa Raharja Putera (Studi Kasus CV. Bungo Indah Group)	50

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	53
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu hal yang hakiki dalam kehidupan di dunia ini ialah adanya sifat yang tidak kekal atau abadi. Oleh karena tidak kekalnya sifat-sifat kehidupan manusia itu maka lazim dikatakan bahwa kehidupan itu adalah fana¹. Karena fana maka kehidupan ini mempunyai sifat yang tidak pasti atau tidak tetap. Kedatangan kerugian, dan kemalangan akan silih berganti dengan keuntungan dan kebahagiaan. Jadi pada hakikatnya, kehidupan manusia itu selalu berkisar pada dua hal yang menyenangkan atau yang positif dan yang tidak menyenangkan atau yang negatif². Keadaan yang selalu berkisar pada dua kemungkinan termaksud di atas akhirnya akan menciptakan suatu keadaan yang tidak pasti yang selalu menyertai semua kegiatan manusia.

Seseorang yang memiliki rumah, kemungkinan akan mengalami suatu peristiwa yang tidak diinginkan, seperti kalau rumah itu tiba-tiba terbakar maka akan mengalami kerugian yang besar. Atau kalau saat seseorang saat berkendara tiba-tiba terjadi tabrakan di jalan yang mengakibatkan seseorang luka, atau sakit maka seseorang itu akan memerlukan biaya yang cukup besar untuk perawatannya. Terhadap hal itu bagi yang tidak siap memikul risiko tersebut, maka seseorang itu akan mengalihkan risiko itu pada pihak lain yaitu pihak asuransi.

¹Sri Rejeki Hartono, 2008, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, cetakan ke-4, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 56..

²*Ibid*

Asuransi dalam bahasa Belanda disebut *verzekering* yang berarti pertanggungan. Istilah pertanggungan umumnya di pakai dalam literatur hukum dan kurikulum perguruan hukum di Indonesia. Sedangkan istilah *assurance* (Inggris) lebih banyak dikenal dan digunakan oleh kalangan pelaku usaha (bisnis). Di Inggris, selain istilah *assurance*, juga terdapat istilah pendampingnya, yaitu *insurance*. Bila istilah *assurance* cenderung digunakan untuk mengidentifikasi jenis asuransi jiwa, maka istilah *insurance* digunakan untuk jenis asuransi kerugian (umum).³

Menurut Mulhadi, berdasarkan sudut pandang yuridis, asuransi dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Asuransi kerugian adalah suatu perjanjian asuransi yang berisikan ketentuan bahwa penanggung mengikatkan dirinya untuk melakukan prestasi berupa pemberian ganti kerugian kepada tertanggung seimbang dengan kerugian yang diderita oleh pihak tertanggung. Contohnya asuransi pencurian, asuransi pembongkaran, dan asuransi kebakaran⁴.
2. Asuransi jumlah(*sommen verzekering*) adalah suatu perjanjian asuransi yang berisi ketentuan, bahwa penanggung terikat untuk melakukan prestasi berupa pembayaran sejumlah uang yang sudah ditentukan sebelumnya. Contohnya asuransi jiwa⁵.
3. Asuransi varia (campuran) adalah suatu jenis asuransi yang merupakan campuran (kombinasi) unsur-unsur yang ada dalam asuransi kerugian dan asuransi sejumlah uang⁶. Contohnya asuransi kecelakaan.

³Mulhadi, 2017, *Dasar-dasar Hukum Asuransi*, cetakan ke-1, P.T. RajaGrafindo Persada, Depok, hlm. 1.

⁴*Ibid*, hlm. 93.

⁵*Ibid*, hlm. 94.

⁶*Ibid*, hlm. 96.

Menurut Abdulkadir Muhammad, dilihat dari sifat perikatannya asuransi dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Asuransi wajib adalah asuransi yang ditentukan oleh pemerintah bagi warganya yang bersifat wajib dan ditentukan oleh undang-undang. Misalnya, Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang Kendaraan Umum (Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964), dan Jaminan Sosial Nasional (Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004)⁷.
2. Asuransi sukarela adalah asuransi secara bebas tanpa ada paksaan yang dilakukan antara penanggung dan tertanggung sesuai dengan perjanjian secara sukarela. Contohnya asuransi kerugian dan asuransi jiwa⁸.

Berdasarkan sifat perikatan ini asuransi kecelakaan untuk angkutan penumpang umum yang plat kuning digolongkan dalam asuransi wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang. Sedangkan untuk angkutan penumpang tidak plat kuning tidak diatur dalam undang-undang ini. Dalam perjanjian pengangkutan tanggung jawab pengangkut adalah mengantarkan penumpang atau barang yang diangkutnya sampai tujuan dengan selamat, jika terjadi risiko maka itu menjadi tanggung jawab dari pihak pengangkut dan tanggung jawab terhadap risiko kecelakaan penumpang inilah yang dialihkan kepada pihak asuransi PT. Jasa Raharja Putera dengan membuat suatu perjanjian yang disebut dengan polis. Dalam hal ini pengangkut mengasuransikan penumpang yang mana itu termasuk dalam pertanggunganaan untuk pihak ketiga.

⁷Abdulkadir Muhammad, 2015, *Hukum Asuransi Indonesia*, cetakan ke-5, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 135.

⁸*Ibid.*

Apabila terjadi kecelakaan maka pihak korban atau ahli waris harus memenuhi persyaratan yang diminta oleh pihak PT. Jasa Raharja Putera untuk mengajukan klaim :

1. Dalam hal kematian
 - a. Laporan kecelakaan dari kepolisian atau pejabat lain, yang berwenang tentang kecelakaan yang menimpa tertanggung.
 - b. Keputusan hakim atau pejabat lain yang berwenang tentang penentuan ahli waris.
 - c. Surat keterangan dokter atau bukti-bukti lain yang dianggap perlu guna pengesahan fakta kematian tertanggung, hubungan sebab musabab kematian.
2. Dalam hal cacat tetap atau cedera
 - a. Laporan kecelakaan dari kepolisian atau pejabat lain yang berwenang tentang kecelakaan yang menimpa tertanggung.
 - b. Surat keterangan dokter tentang jenis cacat tetap, cedera dan tingkat cacat yang dideritanya.
 - c. Surat-surat bukti lain yang dianggap perlu guna pengesahan dan memperkuat atas kecelakaan yang dideritanya.
3. Untuk biaya pengobatan/perawatan dokter
 - a. Laporan kecelakaan dari kepolisian atau pejabat lain yang berwenang tentang kecelakaan yang menimpa tertanggung.
 - b. Kwitansi asli atas biaya yang telah dikeluarkan untuk perawatan/pengobatan dokter jika tertanggung telah mengeluarkan biaya untuk itu.

- c. Surat-surat bukti lain yang dianggap perlu menurut keadaan.

Walaupun sudah diatur syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan ganti kerugian, namun berdasarkan wawancara penulis dengan pihak pelayanan klaim pada PT. Jasa Raharja Putera, diketahui bahwa, didalam praktik pengurusannya sering mendapat kendala, sehingga korban tidak mendapat santunan. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PELAKSANAAN PEMBERIAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN DIRI DALAM PEJALANAN TERHADAP ANGKUTAN SEWA UMUM OLEH PT. JASA RAHARJA PUTERA (STUDI KASUS CV. BUNGO INDAH GROUP)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dirumuskan di atas, maka ada beberapa permasalahan yang ingin penulis ketahui jawabannya melalui penelitian, yaitu :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pemberian santunan asuransi bagi korban kecelakaan diri dalam perjalanan terhadap angkutan sewa umum oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group)?
2. Apakah hambatan-hambatan dalam pemberian santunan asuransi kecelakaan diri dalam perjalanan terhadap angkutan sewa umum oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group)?
3. Bagaimanakah upaya penyelesaian terhadap hambatan-hambatan pemberian santunan asuransi kecelakaan diri dalam perjalanan terhadap angkutan sewa umum oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian santunan asuransi kecelakaan diri dalam perjalanan terhadap angkutan sewa umum oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group).
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pemberian santunan asuransi kecelakaan diri dalam perjalanan terhadap angkutan sewa umum oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group)
3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian terhadap hambatan-hambatan pemberian santunan asuransi kecelakaan diri dalam perjalanan terhadap angkutan sewa umum oleh PT. Jasa Raharja Putera (studi kasus CV. Bungo Indah Group).

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis sosiologis (*socio Legal Research*). Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari data di lapangan untuk mendapatkan data primer. Disamping itu dilakukan penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak terkait di lapangan melalui wawancara. Adapun pihak-pihak yang diwawancara adalah

- 1) Bapak Abi Prabatabagian klaim pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera
 - 2) Bapak Hendra Irawan selaku pemilik jasa angkutan sewa umum CV. Bungo Indah Group
 - 3) Ibu Inong (ahli waris dari Anissa)
 - 4) Galuh Admaja (korban cacat tetap)
 - 5) Abdika (korban luka-luka)
- b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari undang-undang, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dan digunakan untuk melengkapi data primer. Data sekunder terdiri dari:

1) Bahan hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat :

Bahan hukum primer dalam penelitian ini terdiri dari :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- c) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional

- d) Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang
- e) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- f) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas
- g) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- h) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek

2) Bahan hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah undang-undang, buku-buku, literatur, polis dari PT. Jasa Raharja Putera, dan dokumen-dokumen yang terkait dengan objek penelitian ini. Bahan hukum sekunder kegunaannya untuk memberikan petunjuk kepada peneliti untuk melangkah dan membantu peneliti dalam proses pemahaman dan penganalisaan bahan hukum primer⁹.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden. Sebelum melakukan wawancara, penulis menyiapkan daftar pertanyaan dalam bentuk semi terstruktur, yaitu

⁹Soejono Soekanto & Sri Mamudji, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 33.

ada daftar pertanyaan yang telah dibuat, dan disamping itu tidak tertutup kemungkinan pada saat wawancara berlangsung ada pertanyaan baru yang timbul untuk mendukung kesempurnaan data.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku literatur, hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan yang akan diteliti dan dokumen-dokumen tentang klaim asuransi di PT. Jasa Raharja Putera.

4. Analisis Data

Data primer dan data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan mengelompokkan data sesuai aspek yang diteliti, disimpulkan, kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat sesuai dengan masalah penelitian.