

---

## Bagaimana Adaptasi Sistem Keringanan Pembayaran PT Jasa Raharja Madiun Saat Covid-19?

Selvia Angger Sari, Supri Wahyudi Utomo, Elana Era Yusdita

Universitas PGRI Madiun

[elaradita@unipma.ac.id](mailto:elaradita@unipma.ac.id)

DOI: 10.32815/ristansi.v3i2.1185

---

### Informasi Artikel

Tanggal Masuk	07 Juli, 2022
Tanggal Revisi	11 November, 2022
Tanggal diterima	29 November, 2022

### Keywords:

Income  
JR-Ku  
application  
system  
Jasa Raharja

### Abstract:

*This study aims to determine the application system for IWKBU payment relief and the implementation of the tax relief system during the pandemic for taxpayers for 3 months to ease the payment of SWDKLLJ at PT Jasa Raharja (Persero) Madiun Branch Representative Office during the Covid-19 period. The type of research used is descriptive qualitative, researchers conducted interviews with informants, namely employees of PT Jasa Raharja (Persero) Madiun Branch. The results of this research are Jasa Raharja Madiun employees that income during this pandemic is very low, as well as a system of asking for waivers for PO Buses and a 3 month tax relief system is applied for taxpayers because with the pandemic the community's economy is declining and the PO Bus cannot operate. Then the JR-Ku application can make payments easier and can be more effective and efficient in time.*

---

### Kata Kunci:

Pendapatan  
Sistem aplikasi  
JR-Ku  
Jasa Raharja

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengajuan keringanan pembayaran IWKBU dan pemberlakuan sistem pemutihan selama pandemi bagi wajib pajak selama 3 bulan untuk meringankan pembayaran SWDKLLJ pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Cabang Madiun pada masa Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, peneliti melakukan wawancara kepada tiga orang informan yaitu karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Madiun. Hasil dari penelitian ini adalah pegawai Jasa Raharja Kota Madiun bahwa pendapatan dimasa pandemi ini sangat menurun, begitu juga diberlakukan sistem meminta keringanan untuk PO Bus dan diberlakukan sistem pemutihan selama 3 bulan untuk wajib pajak karena dengan adanya pandemi perekonomian masyarakat menurun dan pihak PO Bus tidak dapat beroperasi. Kemudian adanya aplikasi JR-Ku dapat mempermudah pembayaran dan dapat lebih efektif dan efisien dalam waktu.

---

## **PENDAHULUAN**

PT Jasa Raharja disingkat Jasa Raharja merupakan suatu perseroan yang bergerak di bidang asuransi sosial. Tugas Jasa Raharja merupakan membagikan proteksi dasar kepada penumpang angkutan umum serta pula kepada pihak ketiga di luar kendaraan pemicu musibah. Tidak hanya memberikan perlindungan tetapi juga memberikan santunan untuk korban yang mengalami musibah. Santunan yang diberikan Jasa Raharja buat korban musibah telah didapatkan buat tiap orang yang hadapi musibah dengan membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di setiap wajib pajak membayar pajak di Samsat. Sumbangan wajib sudah tertera di STNK wajib pajak. Wajib pajak mendapatkan santunan ketika terjadi kecelakaan. Tidak hanya untuk kecelakaan pribadi, kecelakaan kendaraan umum juga mendapatkan santunan dari Jasa Raharja, karena penumpang membayar Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU) pembayaran diterapkan lewat karcis yang diberikan kepada penumpang buat menjamin kala terjalin musibah laka lintas.

Jasa Raharja Madiun tidak hanya menangani di Kota Madiun saja, tetapi Jasa Raharja juga menangani beberapa daerah yaitu mulai dari daerah Pacitan, Ponorogo, Madiun Kabupaten, Ngawi, Widodaren, dan Magetan. Dari ketujuh daerah ini berpusat pada cabang Jasa Raharja Kota Madiun sehingga pengumpulan data dan pendapatan dari wajib pajak disetorkan ke pada Jasa Raharja Madiun. Karena Jasa Raharja merupakan BUMN satu-satunya yang menangani asuransi kecelakaan. Dalam hal ini masyarakat masih belum sadar akan bahaya yang akan terjadi di jalan, banyak ditemui kasus kecelakaan yang terjadi akibat tidak berhati-hati dan faktor-faktor lain dalam berkendara. Kecelakaan lalu lintas bisa terjadi karena kecerobohan pengemudi itu sendiri maupun dari pihak lain. Tetapi tanpa sadar masyarakat saat terjadi kecelakaan masih belum paham dengan langkah-langkah apa saja yang wajib dilakukann buat memperoleh santunan dari Jasa Raharja. Ketika kecelakaan tunggal ataupun kecelakaan beruntun terjadi, sebagian masyarakat masih mencari bergantung dari biaya rumah sakit padahal ketika kecelakaan itu terjadi seluruh biaya sudah ditanggung oleh Jasa Raharja untuk biaya santunan.

Sumber dana yang diterima oleh Jasa Raharja diperoleh dari pembayaran yang dibayarkan setiap tahun oleh wajib pajak. Pembayaran yang dibayarkan meliputi SWDKLLJ dan IWKBU. Terdapat perbedaan tarif disetiap kendaraan. Kendaraan motor membayarkan Rp35.000, Bus dan Elf Rp90.000, Mobil pribadi Rp143.000, Bus Reguler

sheet 40 Rp125.000/bulan, dan Bus Pariwisata Rp100.000/bulan. Menurut Wahyu Wibowo, pada saat pandemi Covid-19 memberi pengaruh besar terhadap pemasukan Jasa Raharja secara agregat. Hal ini dikarenakan banyaknya nasabah yang mengalami kesulitan dalam pembayaran akibat dampak Covid-19 dikutip Retno (2020). Permasalahan ini juga terjadi di Jasa Raharja Perwakilan Madiun, dimana terdapat penurunan dalam pemasukan selama Covid-19. Pendapatan yang diperoleh dari SWDKLLJ dan IWKBU keduanya berdampak mengalami penurunan. Karena adanya diskon pajak dari Bulan Juni-Agustus, penghapusan denda pada Bulan Juni-September, dan pemutihan pada Bulan September-November.

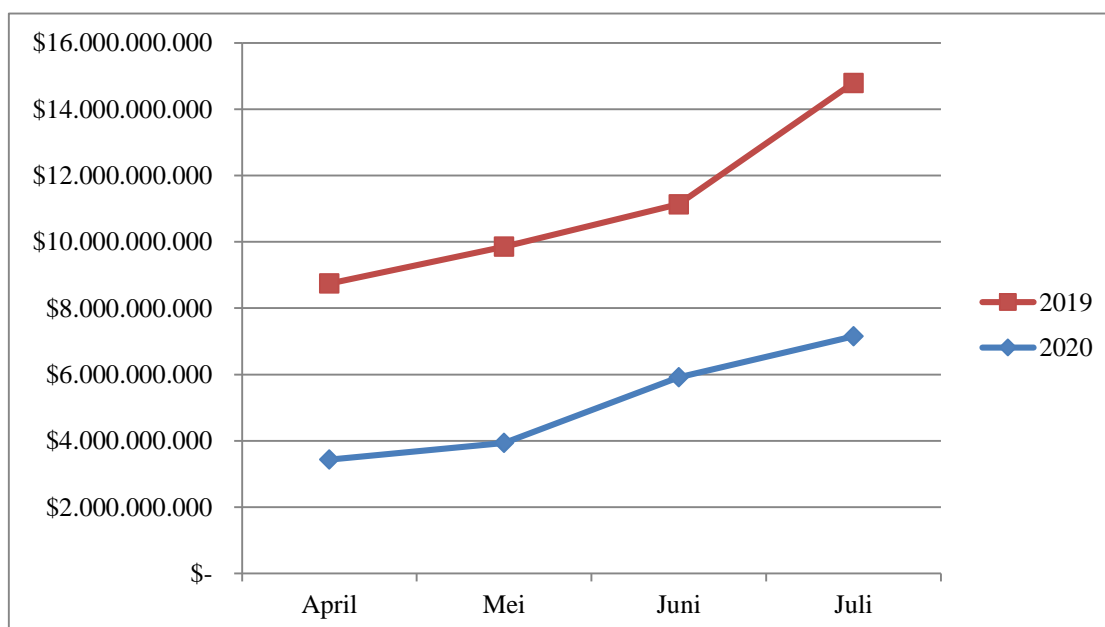
Pemasukan selama Bulan April-Mei mengalami penurunan drastis dikarenakan pada periode tersebut merupakan awal penyebaran Covid-19 di Indonesia. Bahkan sampai sekarang pemasukan di Jasa Raharja masih belum juga stabil karena kebijakan pemutihan masih berlaku. Terdapat potongan selama 3 bulan dari kantor pusat untuk keringanan wajib pajak yang menyebabkan penurunan pemasukan selama pandemi Covid-19 ini. Perbandingan pemasukan dari sebelum terdampak covid-19 dan sesudah terdampak covid-19 sangat jauh. Sumber data yang peneliti lampirkan ini hanya bersumber dari daerah cabang Madiun saja. Bisa dilihat pada Gambar 1.

Usaha yang dilakukan Jasa Raharja agar pemasukan menjadi stabil lagi dengan cara berkomunikasi melalui telepon dan mengunjungi ke PO bus, setelah dari pihak Jasa Raharja berkomunikasi langsung dengan pihak yang bersangkutan. Bila pihak yang bersangkutan tidak dapat membayar lewat transfer hingga pihak Jasa Raharja langsung terjun ke lapangan untuk menagih tagihan yang harus dibayar.

Hasil penelitian Fauzi (2018) menyatakan bahwa pengakuan pendapatan premi selama periode yang bersangkutan sangat penting untuk menciptakan profitabilitas yang sangat bermanfaat bagi pemangku kepentingan. Oleh karena itu, untuk mengatasi semua risiko dari tertanggung, perusahaan asuransi membutuhkan dana yang cukup besar untuk menutupi semua tanggungan sehingga perusahaan tetap dapat memperoleh keuntungan yang diharapkan. Hasil penelitian Putri (2015) menyatakan bahwa sistem dan prosedur penagihan kas yang diterapkan perusahaan mendukung penuh pengendalian internal dan mendukung pelaksanaan prosedur pembayaran klaim kecelakaan. Setiap kwitansi dari kantor Samsat diotorisasi dan disetujui oleh penanggung jawab perwakilan, kemudian diproses oleh kasir. Jadi sistem penerimaan kas yang baik mendukung ketersediaan dana klaim yang memadai. Hasil penelitian Suratno et al.,

(2016) menyatakan bahwa pemasukan di Jasa Raharja terdiri dari penerimaan Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Perkembangan kendaraan sektor penumpang umum terus menyusut serta berbanding lurus dengan penyusutan pemasukan pada bagian IWKBU, sebaliknya buat bagian penerimaan dari SWDKLLJ mengalami peningkatan perkembangan rata-rata 8% sd. 10% masing-masing tahun. Hal ini tidak didukung dengan pendataan jumlah aktual kendaraan penumpang umum yang disumbangkan untuk sebagian pendapatan IWKBU. Hasil penelitian Sugiastuti et al., (2014) menyatakan bahwa sistem dan prosedur pembayaran klaim yang memadai perlu diterapkan untuk mendukung pengendalian internal yang efektif dan efisien untuk melindungi aset perseroan. Pengendalian internal ialah sesuatu metode buat membimbing, mengawasi serta berfungsi berarti dalam menghindari bermacam wujud kecurangan yang bisa merugikan kepentingan perseroan. Hasil penelitian Riftiasari dan Sugiarti (2020) menyatakan bahwa asuransi merupakan hal yang wajib dimiliki oleh warga negara Indonesia dan memiliki arti perlindungan diri, salah satunya adalah asuransi kecelakaan lalu lintas yang berfungsi sebagai perlindungan terhadap risiko kecelakaan saat berkendara. Serta pada dikala korban membutuhkan santunan itu hingga wajib membayar SWDKLLJ pada dikala membayar pajak bermotor.

**Gambar 1**  
**Perbandingan pemasukan di PT Jasa Raharja pada saat sebelum Covid-19 dan sesudah Covid-19**



Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan peneliti sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang pengakuan pendapatan premi pada Jasa Raharja. Adapun perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu belum membahas tentang sistem keringanan IWKBU di Jasa Raharja. Jadi tujuan penelitian ini untuk mengetahui sistem pengajuan keringanan IWKBU dan pemberlakuan sistem pemutihan selama pandemi bagi wajib pajak selama 3 bulan untuk meringankan pembayaran SWDKLLJ pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Cabang Madiun.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti fokus meneliti tentang sistem pengajuan keringanan pembayaran IWKBU dan pemberlakuan sistem pemutihan selama pandemi bagi wajib pajak selama 3 bulan untuk meringankan pembayaran SWDKLLJ pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Cabang Madiun. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sistem pengajuan keringanan pembayaran IWKBU dan pemberlakuan sistem pemutihan selama pandemi bagi wajib pajak selama 3 bulan untuk meringankan pembayaran SWDKLLJ pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Cabang Madiun pada masa Covid-19.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada bagian teknik, bagian kasir dan penanggung jawab di SAMSAT Madiun dan Magetan dengan mengajukan pertanyaan yang sesuai kriteria masalah yang diteliti. Ketiga informan tersebut berinisial (E), (A), dan (S). Informan (E) merupakan bagian teknik dan juga bagian penerimaan pendapatan di PT Jasa Raharja. Informan (E) mengetahui bagaimana prosedur penerimaan selama di PT Jasa Raharja dan menerima pendapatan dari berbagai Samsat dengan bukti Laporan Harian Penerimaan Samsat (LHP). Ada 7 Samsat yang setiap sore hari setor pemasukan yaitu dari Samsat Madiun Kota, Samsat Madiun Kabupaten, Samsat Ponorogo, Samsat Pacitan, Samsat Magetan, Samsat Ngawi, Samsat Widodaren. Wawancara penelitian ini juga mewawancarai informan (A) merupakan bagian penanggung jawab di SAMSAT Madiun Kabupaten bekerja dibagian penerimaan pendapatan dari wajib pajak di SAMSAT yang kemudian disetorkan ke PT Jasa Raharja. Alasan peneliti memilih informan (A) karena bersangkutan dengan penerimaan

pendapatan. Selanjutnya ada informan (S) bekerja dibagian kasir juga bersangkutan dengan penerimaan pendapatan yang diterima dari bagian teknik untuk dimasukkan kedalam sistem komputer. Peneliti mendapat informasi dari beberapa sumber, seperti konsultasi yang dilakukan dengan pihak yang bersangkutan pada PT Jasa Raharja (Persero) cabang Madiun. Sumber dokumentasi didapat dari data Jasa Raharja (Persero) cabang Madiun yang berhubungan dengan adanya permasalahan pendapatan saat terjadi Covid-19 dan perubahan sistem pendapatan. Bukti dokumentasi lain didapat dari hasil wawancara yang berupa rekaman wawancara dan transkrip hasil wawancara. Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan dimulai bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021.

## HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa kualitatif, dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi di perusahaan PT Jasa Raharja yang disusun menurut kenyataan dilapangan dan membentuk definisi data yang sudah di triangulasi.

Pendapatan pada PT Jasa Raharja, Pendapatan yang diterima Jasa Raharja dilihat dari hasil wawancara dan triangulasi data dengan jawaban yang sama.

*"Sumber pemasukan yang diterima Jasa Raharja itu dari SWDKLLJ dan IWKBU. Jadi SWDKLLJ itu dari wajib pajak yang membayar di SAMSAT setiap tahunnya yang tertera dilembar STNK untuk disetor di Jasa Raharja. Untuk IWKBU itu pembayaran yang dilakukan oleh kendaraan roda 4 atau angkutan umum."*(Informan E)

*"Ada perbedaan setiap tarif kendaraan, dimana kendaraan bermotor membayarkan Rp35.000, Bus dan Elf Rp90.000, Mobil pribadi Rp143.000, Bus regular sheet 40 Rp125.000, Bus pariwisata Rp100.000/bulan."*  
(Informan A)

*"Prosedur penerimaan untuk Jasa Raharja itu pertama disetorkan ke bagian teknik setelah semua terkumpul baru disetorkan ke bagian kasir."*(Informan S)

Dari semua informasi yang peneliti dapat dari informan, peneliti simpulkan bahwa pendapatan di Jasa Raharja (Persero) Cabang Madiun ini bersumber dari SWDKLLJ dan IWKBU, pembayaran yang dilakukan wajib pajak yang sudah diterterakan di masing-

masing STNK. Sudah ada tarif paten yang harus dibayarkan oleh wajib pajak yang diterterakan di STNK masing-masing wajib pajak. Setiap prosedur penerimaan untuk Jasa Raharja ada beberapa langkah, mulai dari pembayaran di SAMSAT kemudian disetorkan kepada bagian teknik melalui sistem dan langkah terakhir baru disetorkan kepada pihak kasir untuk dicatat.

Ancaman pemasukan pada PT Jasa Raharja itu dikarenakan adanya pandemi saat ini. Bukan hanya pendapatan SWDKLLJ, tetapi pendapatan dari IWKBU juga mengalami penurunan drastis. Diberlakukannya diskon pajak dan penghapusan denda selama pandemi adalah salah beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan.

*“Kondisi penerimaan saat ini sangatlah menurun karena adanya pandemi.”*

(Informan E)

*“Semua (SWDKLLJ dan IWKBU) mengalami penurunan drastis, pemasukan belum stabil karena adanya pandemi.”* (Informan A)

*“Faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan itu diberlakukan diskon pajak selama 3 bulan, dan penghapusan denda selama 3 bulan.”* (Informan S)

Dari semua informasi yang peneliti dapat dari informan, peneliti simpulkan bahwa untuk meringankan wajib pajak diberlakukan sistem pemutihan selama masa pandemi. Karena selama pandemi semua masyarakat diisolasi mandiri selama 2 minggu, dan kebanyakan pekerja dirumahkan atau diliburkan sementara untuk mencegah penyebaran Covid-19. Dari semua informasi yang peneliti dapat dari informan, peneliti simpulkan bahwa tidak hanya untuk wajib pajak saja tetapi untuk PO Bus pariwisata yang tidak beroperasi juga mendapatkan keringanan.

*“Tentunya ada (keringanan), diberlakukan sistem pemutihan selama 3 bulan pada bulan September-November.”* (Informan E)

*“Dengan cara mengajukan surat keringanan dari pihak yang ingin meminta keringanan disertai foto, disposisi, dan surat keterangan disertai tanda tangan dari atasannya.”* (Informan A)

Sistem aplikasi JR-Ku mempermudah pembayaran untuk pihak PO Bus dan angkutan umum. Mereka tidak perlu susah payah datang ke tempat untuk melakukan pembayaran, cukup dengan melalui aplikasi JR-Ku maka semua sudah bisa terproses cukup mudah dan tidak perlu keluar rumah. Begitupun dengan adanya sistem ini juga akan mudah dipantau dari kantor pusat sehingga tidak ada kecurangan yang dilakukan.

*“Untuk penggunaan aplikasi JR-Ku sebenarnya bisa mempermudah melakukan pembayaran karena melalui via gadget langsung pemilik, pengurus PO Bus dan pemilik kendaraan angkutan umum. Berhubung selama masa pandemi ada yang jalan dan ada yang tidak.”*  
(Informan E)

*“Iya, dengan menggunakan aplikasi JR-Ku maka PO Bus dapat melakukan pembayaran untuk premi IWKBU secara lebih mudah dan bisa dilakukan setiap saat tanpa ada batasa waktunya.”* (Informan A)

*“Iya, diterapkannya aplikasi JR-Ku disini dapat mempermudah pengolahan pendapatan sehingga tidak ada kecurangan dalam melakukan penyetoran pembayaran.”* (Informan S)

Aplikasi JR-Ku resmi diterbitkan pada bulan Mei 2019 dan masa percobaan sampai dengan 2020, kehadiran aplikasi JR-Ku saat ini dinilai cukup optimal karena dapat melayani masyarakat secara digital, seperti pengajuan santunan secara online, selain itu aplikasi ini juga melayani pembayaran IWKBU untuk pemilik otobus, pengecekan masa berlaku SWDKLLJ, serta sejumlah fitur lain. Selain itu, lewat aplikasi ini masyarakat dapat melaporkan apabila ada kecelakaan alat angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas yang terjadi. Masyarakat juga bisa memberikan informasi daerah rawan kecelakaan agar pengguna lain dapat berhati-hati apabila melalui daerah tersebut. Dengan adanya aplikasi JR-Ku juga mempermudah untuk melakukan pembayaran dan lebih efisiensi waktu, tidak perlu susah payah keluar rumah pun tetap bisa membayar. Adanya aplikasi ini juga ketika ada masyarakat yang membayar pun langsung tersistem ke pusat, jadi juga mengurangi kecurangan dalam hal pendapatan ataupun penyetoran.

## **PEMBAHASAN**

### **Sistem Kas Penerimaan Normal pada PT Jasa Raharja**

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti bahwa di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Madiun penerimaan kas berasal dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU) yang diperoleh dari wajib pajak yang membayar pajak setiap tahunnya di SAMSAT. Alur pembayaran SWDKLLJ dapat dilihat pada Gambar 2, sedangkan alur pembayaran IWKBU ada pada Gambar 3. Nominal yang harus ditanggung wajib pajak sudah diterteraan di STNK wajib pajak. Dalam sistem penerimaan kas di PT Jasa Raharja (Persero) cabang



Madiun terdapat fungsi yang terkait yaitu sebagai berikut : (1) Fungsi Penagihan, Di PT Jasa Raharja penagihan dilakukan di setiap SAMSAT di 7 wilayah yaitu wilayah Pacitan, Ponorogo, Madiun Kota, Madiun Kabupaten, Ngawi, Widodaren, dan Magetan. Kemudian pendapatan yang diperoleh langsung masuk ke bagian pendapatan di PT Jasa Raharja. Fungsi dari penagihan ini bertujuan agar masyarakat ketika membutuhkan sumbangan dari Jasa Raharja bisa mengeklamkan dana dan diberikan kepada masyarakat. (2) Fungsi Kas, Fungsi kas di PT Jasa Raharja untuk menerima pendapatan dari berbagai wilayah yang telah masuk dalam pembagaian wilayah yang telah ditentukan. (3) Fungsi Akuntansi, Fungsi akuntansi di PT Jasa Raharja yaitu untuk mencatat semua penerimaan kas dari berbagai wilayah yang telah ditentukan beserta bukti yang di bawa untuk membuat laporan keuangan. (4) Fungsi Dokumentasi/Arsip, Fungsi dokumentasi/arsip di PT Jasa Raharja yaitu untuk mengarsip dokumen dan laporan keuangan yang telah dibuat dari bagian kasir dan ditanda tangani oleh kepala perwakilan.

Dalam sistem penerimaan kas di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Madiun dokumen yang digunakan yaitu : (1) Slip Tagihan, Slip tagihan ini berupa lembaran STNK dari wajib pajak, slip tagihan ini digunakan untuk memberitahukan kepada wajib pajak agar masyarakat tau berapa jumlah tagihan yang harus dibayarkan. (2) Bukti Penerimaan Kas, Bukti penerimaan kas ini dibuat dengan memerlukan laporan harian penerimaan SWDKLLJ dan IWKBU dari pegawai SAMSAT, bukti setor bank, tanda terima uang dan cash register. (3) Kwitansi, Kwitansi dibuat dari bagian kasir untuk mencatat dan mencetak bukti penerimaan kas.

Catatan akuntansi yang digunakan oleh PT Jasa Raharja (Persero) cabang Madiun dalam sistem penerimaan kas yaitu: (1) Jurnal Penerimaan Kas, Pengelolaan jurnal penerimaan kas di PT Jasa Raharja dilakukan oleh bagian tehnik kemudian disetorkan pada bagian kasir untuk mencatat penerimaan kas dari berbagai SAMSAT. (2) Jurnal Rekonsiliasi Bank, Dalam jurnal rekonsiliasi bank ini digunakan oleh pihak bagian teknik dan kasir untuk mencocokkan catatan perusahaan dengan catatan bank.(3) Kartu Piutang, Kartu piutang digunakan oleh bagian tehnik kemudian dilaporkan pada bagian kasir untuk mencatat berkurang atau bertambahnya piutang di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Madiun. Jika wajib pajak mengalami keterlambatan dalam pembayaran SWDKLLJ dan IWKBU maka PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Madiun akan mengalami penurunan pendapatan. Maka ketika itu terjadi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Madiun akan meminta bantuan dana ke PT. Jasa Raharja Pusat.

Unsur pengendalian internal yang sudah diterapkan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Madiun yaitu: (1) Pencatatan dalam catatan akuntansi sudah diberlakukan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Madiun, dengan adanya dokumen dan surat-surat yang valid dan ditandatangani oleh pihak yang bersangkutan. (2) Jumlah pendapatan yang diterim dari wajib pajak maupun PO Bus disetor seluruhnya ke bank pada setiap sore hari sebelum bank tutup. (3) Perhitungan saldo pendapatan yang ada di bagian kasir secara periodik dan secara mendadak oleh fungsi internal.

### **Sistem Meminta Keringanan Melalui Aplikasi SIAP JR dan JR-Ku**

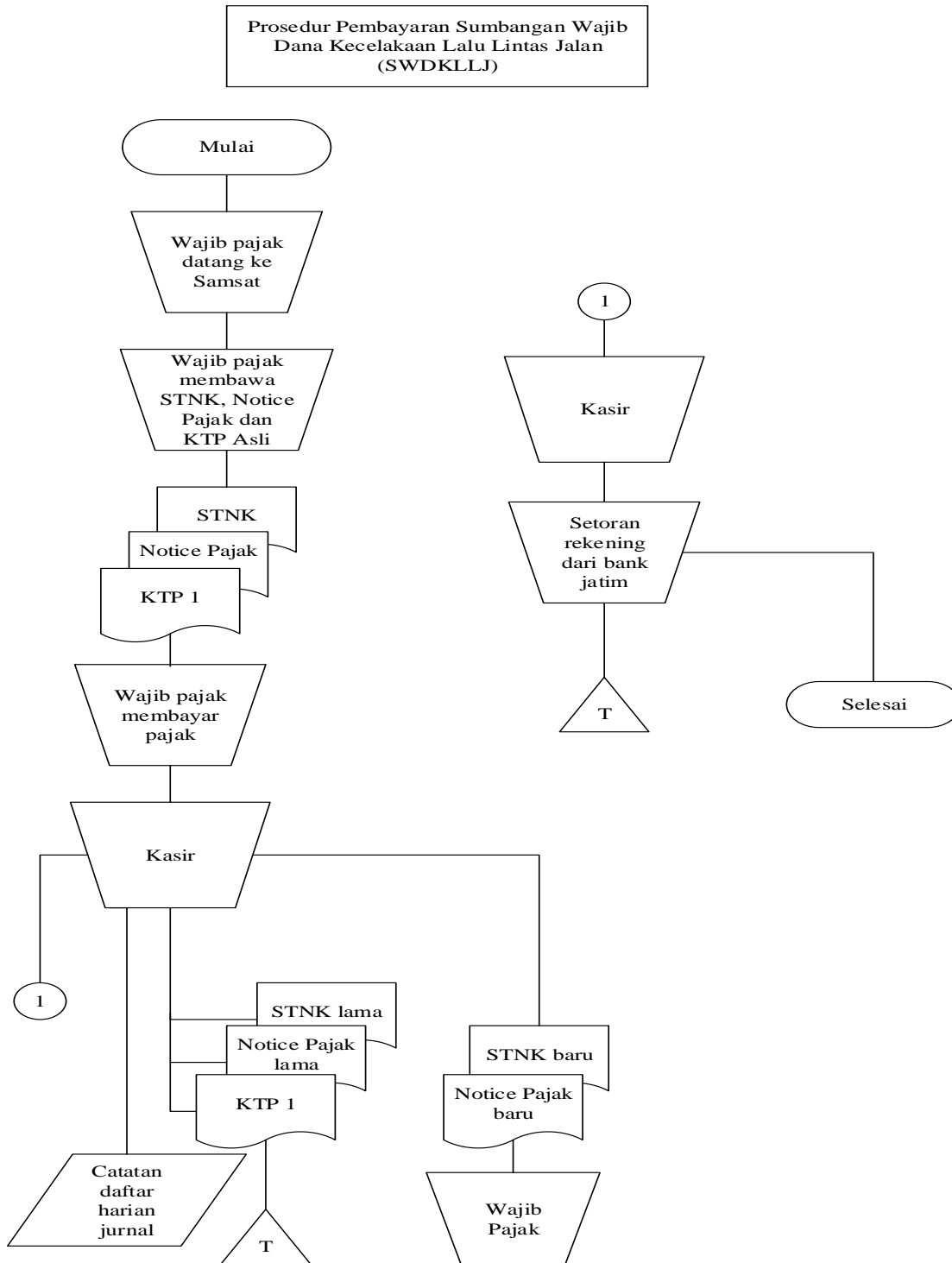
Dokumen yang di-*entry* pihak PO Bus melalui SIAP JR: (1) Disposisi, Disposisi adalah lembar yang dikeluarkan oleh PO Bus untuk permohonan penangguhan pembayaran IWKBU yang berisi tentang adanya dilakukan survei, data dan kelengkapan persyaratan, melakukan negoisasi, kemudian disetujui sebagai persyaratan di masa pandemi. (2) Surat keterangan meminta keringanan pembayaran IWKBU, Surat keterangan meminta keringanan pembayaran IWKBU dikeluarkan oleh pihak PO Bus sebagai pengajuan awal utuk mendapatkan keringanan membayar setengah dari pembayarn penuh. (3) Foto Kendaraan/ Bus, Foto kendaraan ini bertujuan untuk memberikan bukti bahwa selama masa pandemi Bus tidak bisa beroperasi. Jika ketiga dokumen itu sudah dimasukkan ke dalam aplikasi SIAP JR kemudian pihak PO Bus membayar melalui aplikasi JR-Ku.

Dokumen yang dicek pihak Jasa Raharja melalui aplikasi SIAP JR dan JR-Ku. (1) Disposisi, (2) Surat keterangan, (3) Foto kendaraan, (4) Pembayaran pajak dari pihak PO Bus. Setelah dokumen-dokumen itu lengkap dan sudah dicek bagian teknik maka diserahkan kepada kepala perwakilan untuk diotorisasi dan ditanda tangani dilembar surat keterangan meminta keringanan pembayaran IWKBU. Kemudian dokumen-dokumen pengajuan keringanan akan diotorisasi melewati sistem SIAP JR. Kemudian setelah semua dokumen-dokumen lengkap dan sudah diotorisasi dari kepala perwakilan maka kembali kebagian teknik untuk diarsipkan untuk membuktikan bahwa sudah pernah mengajukan surat keringanan pembayaran IWKBU. Alur pengajuan keringanan melalui aplikasi dapat dilihat pada Gambar 4.

Perbedaan antara alur normal dengan aplikasi JR-Ku : (1) Alur normal mengharuskan pemilik PO Bus datang langsung ke SAMSAT untuk membayar IWKBU dengan membawa dokumen fisik atau *hardfile*, sedangkan melalui sistem aplikasi JR-Ku

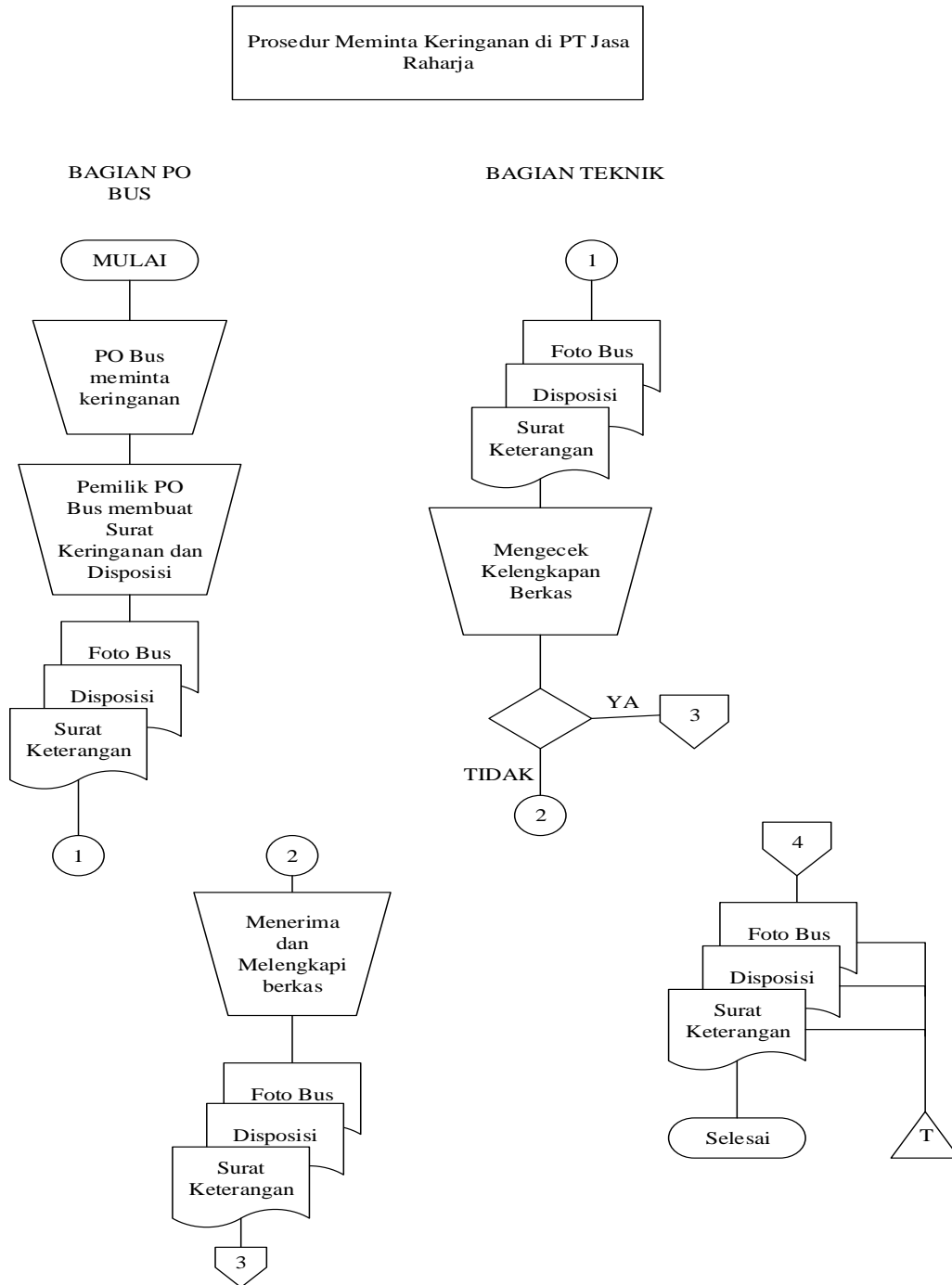
PO Bus dapat melakukan transaksi dari rumah melalui aplikasi dengan mengirimkan *softfile*. (2) Sebelum pandemi pihak Jasa Raharja mendatangi langsung ke lokasi pemilik PO Bus, sedangkan sesudah adanya aplikasi JR-Ku petugas dengan mudah memantau siapa yang menunggak karena dalam aplikasi tersebut menyertakan nomor telepon. Maka petugas dapat menindaklanjuti dengan cara menelepon langsung dengan pihak yang bersangkutan. Manfaat adanya aplikasi JR-ku, Adanya pandemi semua berdampak dan tidak beroperasi secara lancar, dengan diterapkan sistem aplikasi JR-Ku maka akan mempermudah pembayaran untuk pihak PO Bus dan angkutan umum. Maka mereka tidak perlu susah payah datang ke tempat untuk melakukan pembayaran, cukup dengan melalui aplikasi JR-Ku maka semua sudah bisa terproses cukup mudah dan tidak perlu keluar rumah. Begitupun dengan adanya sistem ini juga akan mudah dipantau dari kantor pusat sehingga tidak ada kecurangan yang dilakukan.

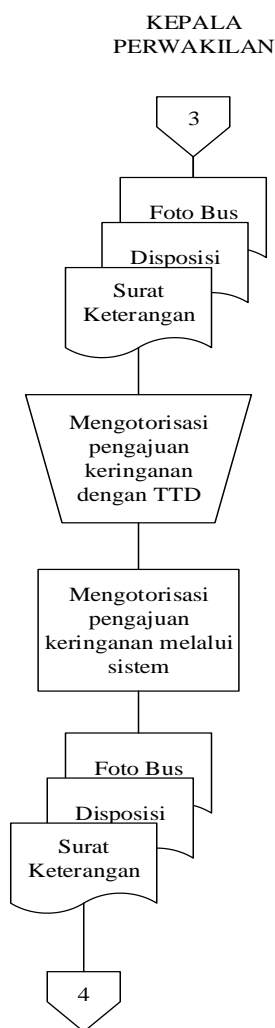
**Gambar 2**  
**Prosedur Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)**





**Gambar 4**  
**Prosedur Meminta Keringanan di PT Jasa Raharja**





### Sistem pemutihan selama pandemi untuk wajib pajak

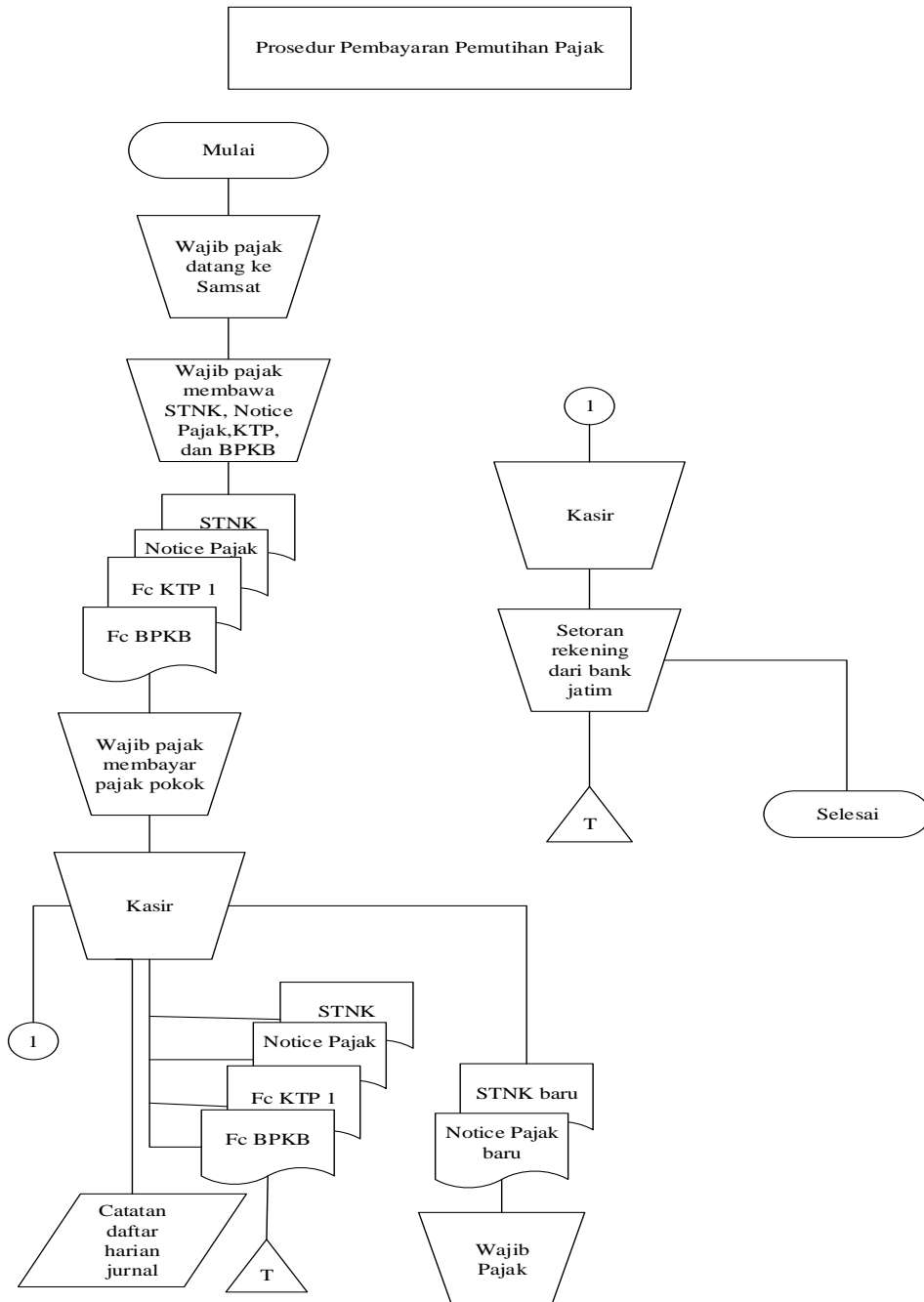
Alur untuk sistem pemutihan selama pandemi untuk wajib pajak ada pada Gambar 5. Dokumen yang harus di bawa untuk mendapatkan pemutihan pajak adalah (1) STNK, STNK fotokopi digunakan sebagai syarat saat melakukan pembayaran pajak di SAMSAT, sedangkan STNK yang asli akan diminta oleh bagian kasir yang akan digunakan sebagai arsip, (2) KTP, KTP asli disertakan saat pemilik kendaraan melakukan pembayaran pajak kendaraan satu tahun maupun lima tahun, (3) BPKB, BPKB digunakan sebagai syarat melakukan pembayaran pajak, yang digunakan sebagai bukti pemilik kendaran bermotor. Jika ketiga dokumen itu sudah dimasukkan ke dalam map kemudian diserahkan ke kasir untuk membayar pajak.

Dokumen yang dicek oleh pihak SAMSAT, yaitu: (1) STNK, (2) KTP, (3) BPKB. Dokumen-dokumen yang sudah dicek dibagian kasir akan langsung diproses. Setelah pemrosesan, bagian kasir akan memberitahu jumlah pajak yang harus dibayarkan. Setelah melakukan pembayaran, kasir akan memunculkan STNK baru. Wajib pajak yang

ingin mendapatkan pemutihan hanya perlu membawa dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai syarat dan tidak memerlukan surat permohonan. Pemutihan pajak hanya berlaku untuk kendaraan bermotor dan mobil. Dalam sistem pemutihan, Jasa Raharja memiliki keterlibatan pada bagian administrasi. Apabila SAMSAT telah mengupload data pendapatan yang tersistem oleh Bapenda, dimana setiap pendapatan yang diterima dari pembayaran pajak akan dihitung oleh bagian kasir Bank Jatim dan bagian kasir Bapenda, sesuai dengan slip setor yang dibuat. Selanjutnya data itu akan ditarik oleh sistem Dasi JR untuk melihat pendapatan hari itu juga.



**Gambar 5**  
**Sistem Pemutihan Selama Pandemi untuk Wajib Pajak**



Perbedaan antara alur normal dengan adanya sistem pemutihan, Sebelum adanya pandemi wajib pajak membayar pajak secara penuh, wajib pajak akan dikenakan denda jika telat membayar pajak sehingga besaran tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak adalah sejumlah pokok pajak beserta dendanya. Sedangkan saat pandemi, diberlakukan sistem pemutihan selama 3 bulan. Dimana dengan adanya pemutihan pajak ini maka wajib pajak akan dibebaskan dari denda pajak dan hanya akan membayarkan sejumlah pokok pajak yang terutang.

## **KESIMPULAN**

Peneliti menyimpulkan bahwa PT Jasa Raharja memiliki sistem pendapatan yang terdiri dari dua, yaitu pendapatan dari IWKBU dan SWDKLLJ. Sebelum adanya pandemi tidak diberlakukan pengajuan sistem keringanan untuk IWKBU karena pada saat sebelum adanya pandemi PO Bus dan angkutan umum dapat beroperasi dan pendapatan stabil sehingga bisa untuk membayar pajak, sedangkan untuk wajib pajak kendaraan bermotor dan mobil pribadi juga dapat membayar pajak tepat waktu dikarenakan masih bisa beroperasi dalam bekerja dan melakukan aktifitas diluar rumah. Pada saat pandemi covid-19 tahun 2020, IWKBU terdapat pengajuan keringanan dan SWDKLLJ diberlakukan sistem pemutihan. Sistem pengajuan keringanan IWKBU yaitu dengan cara mengirimkan dokumen soft file yang berisi dokumen surat keterangan, disposisi, dan foto kendaraan melalui aplikasi Siap JR dan pembayaran dilakukan melalui aplikasi JR-Ku.

Untuk wajib pajak yang ingin mendapatkan sistem pemutihan dokumen yang dibutuhkan dokumen fisik atau hard file sebagai prosedur yang harus dipenuhi yaitu STNK, Notice Pajak, KTP, BPKB dan pembayaran dilakukan dengan datang ke SAMSAT. Perbedaan dengan masa normal yaitu pada aspek pembayaran. Sedangkan perbedaan untuk sistem pemutihan SWDKLLJ dengan masa normal yaitu pada aspek besaran tarif yang harus dibayar. Keunggulan dari sistem pengajuan keringanan IWKBU adalah dapat mempermudah pembayaran untuk pihak PO Bus dan angkutan umum, dimana saat ingin melakukan pembayaran tidak harus bersusah payah datang ke tempat untuk melakukan pembayaran. Cukup dengan melalui aplikasi JR-Ku maka semua sudah bisa diproses selain itu sistem JR Ku yang sederhana, cepat, tepat dan mudah. Sedangkan sistem pemutihan SWDKLLJ adalah wajib pajak akan mendapat keringanan pada saat membayar pajak dimana pembayaran hanya membayarkan pokok pajak tanpa membayar denda, hal ini dikarenakan pada masa pandemi perekonomian masyarakat tidak normal.

Keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah peneliti tidak bisa secara langsung mewancarai pemilik PO Bus untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan untuk meminta keringanan pembayaran IWKBU pada masa pandemi.

Saran kepada pihak Jasa Raharja adalah sebaiknya sistem aplikasi JR-Ku tetap diberlakukan dan terus ditingkatkan, mengingat pandemi masih terus berlangsung. Selain itu aplikasi ini dapat mempermudah dan lebih efisien waktu pada saat melakukan pembayaran IWKBU. Untuk peneliti selanjutnya karena adanya keterbatasan peneliti

dalam melakukan wawancara kepada pemilik PO Bus diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik PO Bus.

## REFERENSI

- Respati, A. (2019). Jasa Raharja Gencar Lakukan Inovasi Digital, ini Alasannya. Retrieved Sept 04, 2019, from <https://keuangan.kontan.co.id/news/jasa-rahajarja-gencar-lakukan-inovasi-digital-ini-alasannya/?page=2>
- Arianita, L. (2016). Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Studi Kasus pada Koperasi Karyawan PT. Epson Bantam. *Measuremen*, 3(2), 98–113.
- Bimantara, Zeska, A., & Dwiatmanto. (2017). Analisis Pengendalian Intern Dalam Sistem Akuntansi Pasien Umum ( Studi Pada Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 45(1), 203–209. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1775/2147>
- Fauzi, A. (2018). Pengaruh Pendapatan Premi Asuransi Dan Hubungannya Dengan Beban Klaim Terhadap Laba Bersih Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Jasa Raharja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, IV(1), 164–180. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jiap/article/view/5676/4940>
- Fitriani, A., & Rosdiana, W. (2018). Efektifitas Program Pemberian Keringanan Insentif Pajak Daerah Tahun 2017 Di Kabupaten Mojokerto (Studi Tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Roda 2 Di Kecamatan Kranggan). *Publika*, 6(8), 1–7.
- Kandouw, V. (2013). Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Pada P.T Catur Sentosa Adiprana Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 433–442. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2058>
- Mulyadi. (2017). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Putri, S. E. (2015). Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Sistem Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Pt. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Bogor. *Jurnal Akuinida*, 2(1), 27–42.
- Retno. (2020). Jasa Raharja:Asuransi Perlu Adopsi Teknologi Digital. Retrieved Sept 09, 2020, from <https://republika.co.id/berita/qgchw7370/jasa-raharja-asuransi-perlu-adopsi-teknologi-digitalc>
- Riftiasari, D., & Sugiarti, S. (2020). Analisis Faktor Mempengaruhi Laba Bersih Perusahaan Asuransi Pt Jasa Raharja (Persero). *Jurnal Akuntansi*, 9(1), 37–46. <https://doi.org/10.37932/ja.v9i1.79>
- Sastri, I. A. I. P., Sujana, E., & Sinarwati, N. K. (2017). Pengaruh Pendapatan Premi, Hasil Underwriting, Hasil Investasi Dan Risk Based Capital Terhadap Laba Perusahaan Asuransi. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1), 1–11.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta
- Suratno, Margono, & Puspaningrum. A. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Value, Trust Dan Loyalitas Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja (Persero) Jakarta. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 40-35.
- Sugiastuti, R.H, Dzulkirom, M, dan Dwiatmamto. (2014). Analisis Sistem Dan Prosedur Pembayaran Klaim Kecelakaan Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Kasus pada PT.Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 13(1), 1–10.