

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang asuransi. Menurut Setiadi (2016), tahun 2016 tingkat penetrasi asuransi sekitar 11,8% dari total jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 261,1 juta penduduk, naik dari tahun sebelumnya dan paling banyak didominasi asuransi dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan suatu kebutuhan, karena setiap orang mengawali kegiatannya dengan menggunakan transportasi. Hal ini menyebabkan setiap orang menggunakan alat transportasi untuk melakukan kegiatannya.

Aktivitas transportasi yang berada di seluruh wilayah Indonesia sangatlah banyak dan juga padat. Di Sumatera Barat, hampir semua warga masyarakatnya menggunakan alat transportasi untuk beraktivitas. Seperti yang digunakan untuk berkerja, hingga pelajar yang digunakan untuk bersekolah. Penggunaan transportasi juga menimbulkan resiko, seperti terjadinya kecelakaan, menurut Setiyadi (2017), tercatat pada tahun 2016 lalu, di Indonesia telah terjadi 105.374 kasus kecelakaan. Dari jumlah tersebut korban meninggal dunia mencapai 25.859 orang, korban luka berat 22.939 dan korban luka ringan sebanyak 120.913 orang.

Pengguna kendaraan bermotor sudah selayaknya mendapatkan perlindungan, salah satunya dengan melalui jasa asuransi. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan pihak penanggung yang mengikatkan diri kepada pihak

tertanggung, dengan menerima premi asuransi yang diberikan kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang disebabkan oleh suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal.

Salah satu upaya untuk melindungi warga negara Indonesia, khususnya dari risiko kecelakaan lalu lintas jalan adalah memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas atau kepada ahli warisnya. Dana kecelakaan lalu lintas jalan diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Pada dasarnya Undang-Undang bertujuan untuk memberikan suatu perlindungan kepada masyarakat luas terhadap kerugian-kerugian yang timbul karena adanya kecelakaan lalu lintas jalan. serta menunjuk PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai Badan Penyelenggara.

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah suatu perusahaan asuransi yang menawarkan salah satu produk asuransi kepada masyarakat yaitu produk asuransi kerugian. PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah pembinaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Menurut Lukman (2013), BUMN adalah instansi milik pemerintah yang paling banyak diketahui masyarakat dengan beragam layanan usaha mulai dari layanan keuangan (perbankan, asuransi, dan dana pensiun) yang dilakukan oleh bank-bank BUMN ataupun perusahaan asuransi milik pemerintah.

PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai alat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab sosial untuk menghimpun dan menyalurkan dana santunan jasa raharja sebagai jaminan pertanggung jawaban kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya. PT. Jasa Raharja (Persero) yang paling bertanggung jawab atas asuransi kecelakaan di jalan raya. Santunan tersebut berasal dari iuran dan sumbangan wajib pemilik pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum, oleh karenanya dilakukan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak, dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar iuran dan sumbangan wajib, guna memenuhi tuntutan santunan jasa raharja terhadap korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya.

Menurut Tjiptono (2014), layanan pelanggan adalah segala bentuk aktivitas yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan. Tjiptono (2016) menyatakan bahwa *service* merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut survei pada tahun (2017) terhadap nasabah, adanya kekecewaan dan keluhan para korban kecelakaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi saat menangani klaim. Nasabah juga merasa kecewa terhadap pihak asuransi yang dianggap tidak terlalu cepat saat menangani klaim, dan pengajuan klaim juga sering dipersulit oleh pihak asuransi, pihak asuransi meminta berbagai persyaratan yang harus dipenuhi dulu, setelah semua persyaratan yang diajukan sudah dipenuhi, pemegang polis masih harus menunggu klaim yang

akan dibayarkan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, untuk bisa mendapatkan dana santunan korban kecelakaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi pertimbangan penulis untuk membahas suatu penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Santunan Kecelakaan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Sumatera Barat”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan yang akan di bahas, adalah bagaimana kualitas pelayanan santunan kecelakaan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan santunan kecelakaan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat.

### **1.4 Metode Penelitian**

Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian. Metode observasi biasa dikatakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode observasi: pertama, observasi partisipasi, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara terlibat langsung dalam interaksi dengan objek

penelitiannya. Dengan kata lain, peneliti ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang teliti. Kedua, observasi non partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara tidak melibatkan dirinya dalam interaksi dengan objek penelitian.

### **1.5 Manfaat Magang**

Adapun manfaat dari magang ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan juga memberikan sumbangan terhadap penelitian serupa yaitu mengenai kualitas pelayanan santunan kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat, dalam meningkatkan kualitas pelayanan santuan pada korban kecelakaan.

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Waktu dan tempat magang dilaksanakan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat, JL. HR Rasuna Said No.1, Jati Baru, East Padang, dengan waktu 40 hari terhitung mulai dari tanggal 12 Februari 2018 sampai dengan 12 April 2018.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar pembahasan studi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berisikan pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk penelitian.

## **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini lebih membahas mengenai gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan juga kegiatan yang ada pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang kualitas pelayanan santunan kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir ini merupakan kesimpulan dan saran-saran perbaikan pembahasan studi yang disertai dengan saran-saran perbaikan yang sekiranya bermanfaat bagi PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat.

