

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.I Latar Belakang

Bisnis asuransi masuk ke Indonesia pada waktu penjajahan Belanda saat negara Indonesia masih disebut Nederlands Indie. Keberadaan asuransi di negeri Indonesia ini terjadi sebagai akibat berhasilnya bangsa Belanda dalam sektor perkebunan dan perdagangan di negeri jajahannya. Untuk menjamin kelangsungan usahanya, maka asuransi mutlak diperlukan. Dengan demikian, usaha perasuransian di Indonesia dapat dibagi dalam dua kurun waktu yakni zaman penjajahan sampai tahun 1942 dan zaman sesudah Perang Dunia II atau zaman kemerdekaan. Jenis asuransi yang diperkenalkan di Hindia Belanda pada waktu itu masih sangat terbatas dan sebagian besar terdiri dari asuransi kebakaran dan pengangkutan. Asuransi kendaraan bermotor masih belum memegang peran karena jumlah kendaraan bermotor masih sangat sedikit dan hanya dimiliki oleh bangsa Belanda dan bangsa asing lainnya. Pada zaman penjajahan, tidak tercatat adanya perusahaan asuransi kerugian (Sigma 2011:10).

Menurut Cammack (2011:7) asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi resiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit exposure dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung.

Asuransi yang bergerak di bidang sosial merupakan asuransi yang diwajibkan oleh undang-undang, bukan berdasarkan perjanjian para pihak. Pemerintah merupakan penyelenggara asuransi di bidang sosial yang didelegasikan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikarenakan asuransi di bidang sosial merupakan jenis asuransi wajib (*compulsory insurance*) dimana dananya dihimpun dari masyarakat dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Asuransi sosial mengenai kecelakaan lalu lintas di Indonesia terdiri dari Asuransi Sosial Kecelakaan Penumpang (ASKEP) dan Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (ASKEL). Kedua asuransi sosial tersebut diatur di dalam undang-undang yang berbeda tetapi diamanatkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero).

Pemberian pelayanan dalam bidang asuransi yang dimaksud dapat mengurangi resiko maupun kejadian kecelakaan, maka PT. Jasa Raharja bisa melakukan kerjasama dengan pihak kepolisian maupun pemerintahan dan masyarakat. Sebagai salah satu instansi pemerintahan PT. Jasa Raharja (Persero) adalah instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam bidang transportasi termasuk dalam pengurusan pelayanan asuransi sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Masyarakat yang mengalami kecelakaan seharusnya menerima pelayanan yang terbaik, karena sudah terjamin dalam UU Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 tentang Pembayaran Dana Santunan Kecelakaan Lalu Lintas. Dalam hal pengurusan dana santunan banyak sekali masyarakat yang belum terlayani dengan baik, sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparat PT. Jasa Raharja (Persero). Selain itu masyarakat belum mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya yang telah di atur oleh undang-undang tersebut. Hal ini menjadi tanggung

jawab bagi aparaturnya PT. Jasa Raharja (Persero). Jika permasalahan ini tidak segera diatasi maka dapat memicu adanya tindakan kurang percaya dari masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh aparaturnya PT. Jasa Raharja (Persero). Dengan adanya pelayanan prima (*service excellence*) yang diterapkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

*Service excellence* pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, yang merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Dalam hal ini *service excellence* harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apapun. Sebab perusahaan saat ini pada hakikatnya adalah menyediakan jasa yang harus tumbuh dan berkembang agar tetap bisa bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Agar bisa bertahan, perusahaan perlu memelihara dan meningkatkan jumlah pelanggan yang dimiliki. *Service excellence* berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan serta menambah pelanggan baru, sehingga kepuasan pelanggan dan tujuan perusahaan dapat tercapai. *Service excellence* yang dibutuhkan oleh semua anggota perusahaan jika berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pelanggan serta melaksanakan tugas dalam bekerja sama dengan orang lain, sehingga dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan diri dalam mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan. *Service excellence* juga bukan sekedar memberikan layanan, akan tetapi dapat memenuhi harapan pelanggan. Karyawan perusahaan perlu melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hal diatas, maka penulis membahas lebih lanjut dalam usulun penyusunan yang berjudul **“Penerapan *Service Excellence* Pada Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat”**.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada pemulihan judul dan informasi yang telah diuraikan diatas, maka dapat di ambil suatu perumusan masalahnya yaitu bagaimana Penerapan *Service Excellence* pada Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat ?

## **I.3 Tujuan Magang**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Service Excellence* pada Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

## **I.4 Manfaat Magang**

Dengan adanya program magang bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan di program Diploma III Ekonomi akan memberikan manfaat berikut :

### **a. Bagi Perusahaan**

Bagi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyelesaikan suatu masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan



pertimbangan dalam kemajuan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

b. Bagi Pembaca

Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah ilmu. Bagi penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan memberikan sumbangan terhadap penelitian serupa mengenai penerapan service excellence pada kualitas pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

## I.5 Metode Penelitian

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

Pada tahap awal metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

Terdapat dua jenis metode observasi : Pertama, observasi partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara terlibat langsung dalam interaksi dengan objek penelitiannya. Dengan kata lain, peneliti ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti. kedua, observasi non partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara tidak melibatkan dirinya dalam interaksi dengan objek penelitian.

## **I.6 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang Penerapan *Service Excellence* pada Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

## **I.7 Tempat dan Waktu Magang**

Magang dilaksanakan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat yang beralamat di JL. HR Rasuna Said No. 1. Jati Baru, East Padang. Pelaksanaan magang dilaksanakan dari tanggal 12 Februari 2018 sampai dengan selesai selama 40 hari kerja sesuai permintaan.

## **I.8 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini terdiri dari 5 BAB sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, manfaat magang terdiri dari manfaat bagi perusahaan, manfaat bagi pembaca, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengetahui landasan teori yang meliputi perilaku konsumen, segmentasi pasar, konsep pemasaran, pemasaran jasa, dan BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat yang meliputi sejarah singkat PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat, struktur organisasi dan ruang lingkup kegiatan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

## BAB IV PEMBAHASAN

Merupakan uraian dari Penerapan *Service Excellence* pada Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

## BAB V PENUTUP

Merupakan bab penutup yang memberikan suatu kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.

