

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah Departemen Keuangan adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang asuransi sosial. Sebagai lembaga di bidang asuransi sosial, PT. Jasa Raharja (Persero) tak pernah berhenti dalam memaksimalkan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu PT. Jasa Raharja juga melayani pembayaran klaim santunan atas kecelakaan lalu lintas.

Salah satu penerapan strategi tersebut adalah dengan di terapkannya kualitas pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) yang bernama nilai keadilan yang di rasakan pelanggan. Hal ini menimbulkan adanya keluhan bagi pelanggan terhadap perusahaan sebagai respon atas kegagalan pada pemberian pelayanan di sektor jasa. Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang dilakukan perusahaan pada sektor jasa.

Dalam hal ini pelanggan yang melakukan komplain terhadap perusahaan secara langsung atas kegagalan servis yang diterima oleh pelanggan, Sehingga dibutuhkan penanganan atas keluhan yang di ajukan oleh pelanggan terhadap perusahaan. Penanganan yang efektif dibutuhkan oleh perusahaan untuk memberikan solusi terbaik bagi permasalahan pelanggan dan hubungan timbal balik yang meliputi kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016), Keadilan interaksional terjadi ketika pelanggan diperlakukan dengan baik, ramah, empati, jujur, perhatian, sopan, dan hormat disertai permintaan maaf dalam proses pemulihan kegagalan Pelayanan tanpa adanya pemenuhan

syarat bentuk keadilan ini. proses pemulihan kegagalan pelayanan tidak akan berhasil dalam menjaga hubungan penyedia layanan dengan pelanggan, Dan hasil dari proses pemulihan itu akan tetap buruk, bahkan dapat lebih buruk dari awalnya bahwa keadilan interaksional berpengaruh positif pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan..

Menurut Greenberg (2010) keadilan interaksional adalah keadilan yang dirasakan dari perlakuan interpersonal yang digunakan untuk menentukan hasil organisasi. Ketika membuat penilaian tentang keadilan, orang memperhitungkan tidak hanya hasil yang diterima dan prosedural yang digunakan, tetapi juga kualitas perlakuan interpersonal yang diterima dari pengambilan keputusan. Penilaian jenis ini dikenal sebagai keadilan interaksional.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2010) Keadilan interaksional adalah keadilan yang berkaitan dengan kualitas perlakuan antar pribadi yang orang terima ketika prosedur diterapkan. Bentuk keadilan tidak berhubungan dengan hasil atau prosedur yang berhubungan dengan pengambilan keputusan, melainkan berfokus pada apakah sopan dan hormat atau tidak seseorang.

Menurut Sigma (2011), asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi risiko yang melakat pada perekonomian, dengan cara mnggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena resiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlahnya yang cukup besar, agar *probabilitas* kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugiannya dapat diramalkan terjadi, akan dibagi secara *proporsional* oleh semua pihak dalam gabungan itu.

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.

Salah satu langkah yang dilakukan adalah menambahkan nilai keadilan bagi konsumen dalam meningkatkan kepuasan konsumen di PT. JASA RAHARJA (PERSERO) Milik BUMN.

Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi pertimbangan penulis untuk membahas suatu penelitian dengan judul **“Penerapan Keadilan Interaksional Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) di Kota Padang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana penerapan keadilan interaksional pada PT. Jasa Raharja (persero) di kota padang.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian yang hendak di capai adalah untuk mengetahui penerapan keadilan interaksional dalam meningkatkan kepuasan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Kota Padang.

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 dari 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 penelitian melakukan penelitian dengan cara terlibat langsung dalam interaksi dengan objek yang penelitiannya. Dengan kata lain, penelitian ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti. Kedua, observasi non partisipan, yaitu penelitian 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. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan memberikan sumbangan terhadap penelitian serupa mengenai nilai keadilan interaksional dari perusahaan BUMN di PT. Jasa Raharja (persero) di kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada PT. Jasa Raharja. Dalam meningkatkan keadilan interaksional pada pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor usaha BUMN.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Waktu dan tempat magang dilaksanakan di PT. JASA RAHARJA (Persero) Jalan H.R Rasuna Said Nomor 1 cabang Di Kota Padang dengan waktu 40 hari terhitung mulai dari tanggal 12 februari 2018 sampai dengan 12 april 2018

1.7 Sistematis 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

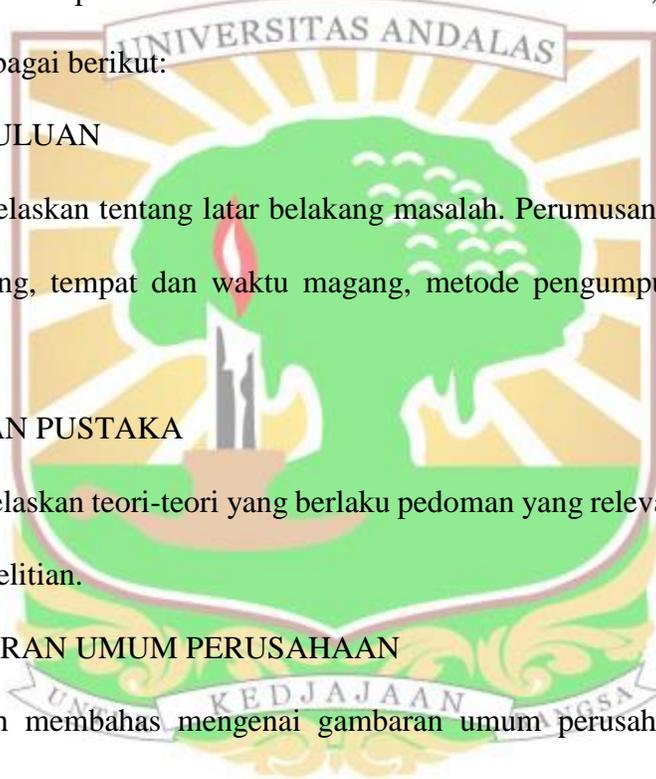
Bab ini menjelaskan teori-teori yang berlaku pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk penelitian.

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 kota padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang keadilan interaksional pada sektor usaha BUMN di PT Jasa Raharja (Persero) cabang di kota padang.



BAB V : PENUTUP

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

