
KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT JASA RAHARJA PUTERA PALEMBANG

¹Siti Khoiriyah, ²Dina Mellita

¹Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, sitikhoiriyah062020@gmail.com

²Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma, dinamelita@binadarma.ac.id

Abstract - PT Jasa Raharja Putera Palembang is a company engaged in social insurance services. There has been a decline in the quality of PT Jasa Raharja's services so far, due to Jasa Raharja's services that are still not optimal in terms of coordination with the police because of the requirements for the social security claim process which requires a police report in case of an accident. The second is socialization to the community that has not been optimal because many people do not know the process of getting insurance compensation so that sometimes people think it is still being complicated by Jasa Raharja. This study aims to analyze the quality of service in providing traffic accident insurance compensation at the PT Jasa Raharja Putera Palembang office. This type of research uses qualitative analysis, with the research informants of the Head of Jasa Raharja Palembang, Public Relations of Jasa Raharja Palembang, Public Relations of the Palembang Police and the public / victims / heirs of traffic accident victims.

Keywords: Quality of Service, Compensation, Insurance, Traffic Accident.

Abstrak - PT Jasa Raharja Putera Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi sosial. Adanya penurunan kualitas jasa PT Jasa Raharja selama ini, disebabkan pelayanan Jasa Raharja yang masih belum optimal terkait dengan koordinasi dengan pihak kepolisian karena persyaratan untuk proses klaim jaminan sosial yang mengharuskan adanya laporan polisi jika terjadi kecelakaan. Yang kedua adalah sosialisasi ke masyarakat yang belum maksimal karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui proses untuk mendapatkan santunan asuransi sehingga terkadang masyarakat beranggapan masih dipersulit oleh pihak Jasa Raharja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada Kantor PT Jasa Raharja Putera Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, dengan informan penelitian Kepala Jasa Raharja Palembang, Humas Jasa Raharja Palembang, Humas Kepolisian Palembang dan Masyarakat/korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Santunan, Asuransi, Kecelakaan Lalu Lintas.

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lopiadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang asuransi terutama dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan suatu kebutuhan, setiap orang mengawali kegiatannya dengan menggunakan transportasi. Terlepas dari berbagai resikonya, mereka tetap akan

menjalannya. Baik itu risiko dari diri sendiri ataupun dari orang lain. Salah satu upaya untuk melindungi warga negara khususnya dari resiko kecelakaan lalu lintas jalan adalah memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas atau kepada ahli warisnya. Pemungutan dana untuk Jasa Raharja dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, serta menunjuk PT. Jasa Raharja Putera (Persero) sebagai Badan Penyelenggara.

Hal ini menimbulkan adanya keluhan bagi pelanggan terhadap perusahaan sebagai respon atas kegagalan pada pemberian pelayanan disektor jasa raharja. Pada pengolahan data nasabah pembayaran premi dan pengajuan klaim pada Asuransi kecelakaan diri pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang terkadang terjadi kesalahan sehingga mengakibatkan terlambatnya proses pengolahan data. Jumlah data yang diolah sangat banyak, sehingga data-data yang disajikan menjadi kurang akurat, terjadinya penumpukan antrian nasabah asuransi kecelakaan diri pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang yang akan mendaftar pada pembuatan laporan dibagian administrasi masih dilakukan dengan manual yang mengakibatkan penyajiannya lambat dari waktu yang ditentukan. Proses pengajuan klaim yang kurang efektif mengakibatkan dari pihak nasabah sering mengalami keterlambatan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui aktivitas fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan administrasi yang diberikan oleh petugas pelayanan secara langsung yang bertujuan guna mencapai kepuasan pelanggan sebab tujuan utama dari pelayanan adalah untuk menghasilkan nilai tambah bagi instansi [1].

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain [2]. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun dimensi kualitas untuk mengukur bagaimana kualitas itu sendiri yang dijelaskan oleh Parasuraman elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari [3] :

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*): Meliputi fasilitas fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik (gedung, gudang dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*reliability*): Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*): Atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*assurance*): Atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff.

-
- 5) Empati (*empathy*): Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan lalu lintas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh jumlah nasabah yang ada di PT. Jasa Raharja Putera pada bagian santunan asuransi kecelakaan lalu lintas yang berjumlah 1.756 nasabah. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sampel menurut ketentuan Solvin yaitu memasukkan unsur kelonggaran ketidaktekelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, persentase dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah 10% [4].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut [4] : 1. Kuesioner (Angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. 2. Dokumentasi, merupakan informasi umum dari instansi seperti sejarah umum perusahaan, struktur organisasi dan job description di PT Jasa Raharja Putera Palembang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner (angket), dan dokumentasi. Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang dilakukan dengan menyebar kepada responden. Sedangkan, Dokumentasi yaitu informasi umum dari instansi seperti sejarah umum perusahaan, visi misi, struktur organisasi dan job description di PT Jasa Raharja Putera Palembang.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

Tugas dan tanggung jawab pokok PT. Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, dengan cara menghimpun dan mengelolah iuran wajib dari penumpang alat angkutan umum darat, laut dan udara serta sumbangan wajib dari pemilik kendaraan bermotor kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan raya [5] .

Adapun SOP yang ditetapkan oleh PT. Jasa Raharja yang harus dipenuhi oleh korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya adalah sebagai berikut :

1. Korban kecelakaan meninggal dunia
 - a. Menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat
 - b. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan :
 - Laporan Polisi tentang kecelakaan Lalu Lintas dari Unit Laka Satlantas Polres setempat dan atau dari instansi berwenang lainnya.
 - Keterangan kesehatan dari dokter / RS yang merawat
 - KTP / Identitas korban/ ahli waris korban.
2. Korban kecelakaan cacat tetap/rawat inap
 - a. Menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat
 - b. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan :
 - Laporan Polisi tentang kecelakaan Lalu Lintas dari Unit Laka Satlantas Polres

setempat dan atau dari instansi berwenang lainnya.

- Keterangan rumah sakit/klinik
- KTP / Identitas korban / ahli waris korban.

Adanya perbedaan besar santunan antara angkutan darat/laut dengan udara mengacu kepada besaran pembayaran premi iuran wajib yang harus dibayar oleh penumpang angkutan umum pada saat membeli tiket penumpang serta besaran sumbangan wajib yang harus ditanggung oleh pemilik kendaraan umum pada saat pembayaran pajak umum. Besar jumlah santunan dana tersebut merupakan dana yang akan diterima oleh korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas.

Menurut Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 serta Peraturan Menteri Keuangan RI No.37/PMK.010/2008, yang berhak mendapatkan santunan adalah sebagai berikut :

1. Penumpang kendaraan bermotor angkutan umum yang sah seperti : Bus, Kereta Api, Kapal Angkutan Sungai, Danau dan Kapal Ferri.
2. Korban yang ditabrak kendaraan bermotor seperti : pejalan kaki, penumpang kendaraan ditabrak kendaraan lain, ditabrak kereta Api.
3. Penumpang mobil plat hitam, yang mendapat izin resmi sebagai alat angkutan umum, seperti pariwisata, mobil sewa yang di jamin, Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964.
4. Korban kecelakaan yang mayatnya tidak ditemukan. Untuk penyelesaian santunan kasus tersebut, didasarkan pada putusan Pengadilan Negeri.

Sedangkan yang tidak berhak mendapatkan santunan menurut Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 serta peraturan Menteri Keuangan RI No.37/PMK.010/2008 adalah sebagai berikut :

1. Korban yang mengalami kecelakaan tunggal seperti jatuh sendiri atau kecelakaan akibat kesalahan sendiri, dan
2. Penumpang alat angkutan umum yang tidak resmi yang tidak terdaftar pada Dinas Perhubungan.

4.2 Profil Responden

Dalam bab ini diuraikan jumlah nasabah santunan asuransi kecelakaan lalu lintas yang terdaftar pada PT Jasa Raharja Putera Palembang yaitu sebanyak 1.756 nasabah. Dari 1.756 nasabah santunan kecelakaan lalu lintas yang terdaftar pada kantor Jasa Raharja Palembang tersebut hanya diambil 95 responden sebagai sampel yang akan diteliti. Pengambilan sampel tersebut dengan menggunakan rumus *Solvin* dimana taraf kesalahan 10% dalam penelitian telah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Sebanyak 95 responden yang tersebar PT Jasa Raharja Putera Palembang yang menjadi sampel penelitian ini, setiap yang menjadi responden dalam penelitian ini diberi 1 (satu) eksemplar kuesioner yang berinstruksi, pertanyaan, dan materi penelitian dengan pilihan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Ragu-Ragu (RG), Kurang Baik (KB), dan Sangat Tidak Baik (STB).

Metode untuk mengetahui kelompok responden yang paling banyak jumlahnya. Nilai presentase tertinggi dapat dilihat dari karakteristik responden berupa jenis kelamin dan pekerjaan.

Tabel 1. Kelompok Koresponden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Pria	44 orang	44%
2.	Wanita	51 orang	51%
	Total	95 orang	95%

Dari data tersebut dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan pria.

Tabel 2. Kelompok Koresponden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi (%)	Presentase (%)
1.	Mahasiswa	2 orang	2%
2.	Tni/Polri	2 orang	2%
3.	Pns	4 orang	4%
4.	Buruh	4 orang	4%
5.	Bumn	2 orang	2%
6.	Ibu Rumah Tangga	7 orang	7%
7.	Honoror	3 orang	3%
8.	Wiraswasta	12 orang	12%
9.	Tenaga Kesehatan	3 orang	3%
10.	Dll	61 orang	61%
Total		95 orang	95%

Dari data tersebut dilihat bahwa pekerjaan responden terbanyak adalah dan lain-lain sebanyak 61 orang, sebagai Wiraswasta sebanyak 12 orang, sebagai Mahasiswa sebanyak 5 orang, sebagai Pns sebanyak 4 orang, sebagai Buruh sebanyak 4 orang, sebagai IRT sebanyak 4 orang, sebagai Honoror sebanyak 3 orang, sebagai Tenaga Kesehatan sebanyak 3 orang, sebagai Bumn sebanyak 2 orang, dan sebagai Tni/Polri sebanyak 2 orang.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara mengisi kuesioner kepada 95 responden penelitian yang merupakan analisis kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja Putera Palembang didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

1) Tangible

Tabel 3. Persepsi Responden terhadap Sarana dan Prasarana

Persepsi	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	8	8%
Baik	12	12%
Ragu-ragu	30	30%
Kurang Baik	45	45%
Sangat Tidak Baik	-	-
Total	95 Responden	95 %

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 45 responden (45%) mempersepsikan tentang sarana dan prasarana dikantor pelayanan sangat kurang baik dengan keluhan mereka. Sedangkan sejumlah 45 responden (45%) mempersepsikan kurang baik, 30 responden (30%) mempersepsikan ragu-ragu dan 12 responden (12%) mempersepsikan ragu-ragu dan 8 responden (8%) mempersepsikan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang kurang baik terhadap sarana dan prasarana dikantor pelayanan.

2) Reliability

Tabel 4. Persepsi Registrasi Tepat Waktu

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	7	7%
Baik	7	7%
Ragu-ragu	4	4%
Kurang Baik	42	42%

Sangat Tidak Baik	35	35%
Total	95 Responden	95%

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 42 responden (42%) mempersepsikan tentang registrasi yang tepat waktu dikantor pelayanan kurang baik dengan keluhan mereka. Sedangkan sejumlah 42 responden (42%) mempersepsikan kurang baik, 35 responden (35%) mempersepsikan sangat tidak baik, 4 responden (4%) mempersepsikan ragu-ragu dan 7 responden (7%) mempersepsikan sangat baik dan 7 responden (7%) mempersepsikan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang kurang baik terhadap registrasi tepat waktu dikantor pelayanan.

3) Responsiveness

Tabel 5. Persepsi Responden terhadap Informasi yang Jelas dan mudah dimengerti

Persepsi	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	44	44%
Baik	40	40%
Ragu-ragu	-	-
Kurang Baik	10	10%
Sangat Tidak Baik	1	1%
Total	95 Responden	95%

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 47 responden (47%) mempersepsikan tentang informasi dikantor pelayanan sangat baik dengan kepuasan mereka. Sedangkan sejumlah 10 responden (10%) mempersepsikan kurang baik, 1 responden (1%) mempersepsikan sangat tidak baik, dan 40 responden (40%) mempersepsikan baik dan 44 responden (44%) mempersepsikan sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap informasi dikantor pelayanan.

4) Assurance

Tabel 6. Persepsi Responden terhadap Keamanan saat Berinteraksi

Persepsi	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	41	41%
Baik	50	50%
Ragu-ragu	-	-
Kurang Baik	3	3%
Sangat Tidak Baik	1	1%
Total	95 Responden	95%

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 50 responden (50%) mempersepsikan tentang keamanan saat bertransaksi pelayanan sangat baik dengan kepuasan mereka. Sedangkan sejumlah 3 responden (3%) mempersepsikan kurang baik, 0 responden (0%) mempersepsikan ragu-ragu dan 50 responden (50%) mempersepsikan baik dan 41 responden (41%) mempersepsikan sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap keamanan saat bertransaksi dikantor pelayanan.

5) Emphaty

Tabel 7. Persepsi Responden terhadap memperlakukan Pelanggan Penuh Perhatian.

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	36	36%
Baik	42	42%
Ragu-ragu	-	-
Kurang Baik	14	14%
Sangat Tidak Baik	3	3%
Total	95 Responden	95%

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 42 responden (42%) mempersepsikan tentang memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian pelayanan baik dengan kepuasan mereka. Sedangkan sejumlah 14 responden (14%) mempersepsikan kurang baik, 0 responden (0%) mempersepsikan ragu-ragu dan 36 responden (36%) mempersepsikan sangat baik dan 42 responden (42%) mempersepsikan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian dikantor pelayanan.

5. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Dari dimensi Tangible, PT Jasa Raharja Putera Palembang dapat dinyatakan kurang baik.
2. Dari dimensi Reability, PT Jasa Raharja Putera Palembang dapat dinyatakan kurang baik.
3. Dari dimensi Responsiveness, PT Jasa Raharja Putera Palembang sudah dinyatakan sangat baik.
4. Dari dimensi Assurance, PT Jasa Raharja Putera Palembang sudah dinyatakan baik.
5. Dari dimensi Emphaty, PT Jasa Raharja Putera Palembang sudah dinyatakan baik.

Referensi

- [1] Daft, Richards L, (2006 : 45) ,*Manajemen Pelayanan* .PT. Salemba Empat, Jakarta
- [2] Kotler, Philip. 2008. *Principle Of Marketing 12th Edition*. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed). Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- [3] Tandjung, W , (2004). *Marketing Management Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang: Banyumedia.
- [4] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 33 dan Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang.