



Peran Serta Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan Dalam Mensosialisasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu - Lintas Jalan Dan Penumpang Umum Kepada Masyarakat Kota Medan

Dea Rahmadiani¹ Rahmi Syahriza²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Jl. Williem Iskandar Ps. V, Medan Estate , Kec. Percut Sei Tuan,
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara
rahmadianidea22@gmail.com rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

Received : March 25, 2022; Accepted : April 16, 2022

DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(1).9184

Abstract

The research method in this research is using a qualitative method with a descriptive approach. To analyze research data, use interactive model data analysis, and then make comparisons to the data that has been collected. From the results of the study, the authors conclude that the contribution of public relations at PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan to publish road traffic accident insurance and public transportation services to the people of Medan City has been quite successful, as evidenced by the level of public understanding of social insurance managed by PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan. There is also the contribution of public relations that has been given in publishing insurance services to the people of Medan City in the form of improving services, informing, communicating and taking full responsibility both in terms of time, place, and conditions and oriented to the priority of the public interest.

Keywords: PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan, Public Relations, Insurance Services

Abstrak

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Untuk menganalisis data penelitian, digunakan analisis data model interaktif kemudian dibandingkan dengan data yang terkumpul. Berdasarkan temuan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa humas berkontribusi pada PT. Jasa Raharja Divisi Sumatera telah cukup berhasil dalam mendistribusikan asuransi kecelakaan lalu lintas dan pelayanan angkutan umum kepada masyarakat Kota Medan, benar dari tingkat kesadaran masyarakat terhadap jaminan sosial yang diselenggarakan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan. Humas juga turut andil dalam melancarkan pelayanan asuransi kepada masyarakat Kota Medan berupa peningkatan pelayanan, pemberitahuan, komunikasi dan pertanggungjawaban penuh dalam waktu, tempat dan kondisi, dengan mengutamakan kepentingan umum.

Kata Kunci: PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan, Humas, Pelayanan Asuransi

Pendahuluan

Dengan semakin berkembangnya zaman, segala aktivitas manusia juga meningkat untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satunya adalah kebutuhan akan transportasi. Sekarang lebih mudah bagi orang untuk bepergian dari satu daerah ke daerah lainnya dengan lugas. Nyaris tidak ditemukan lagi daerah yang tidak bisa dijangkau oleh kendaraan umum yang semakin berkembang. Keadaan ini pada dasarnya sangat mendukung perkembangan pengerjaan khususnya di bidang ekonomi, tapi dampak dari kemajuan tersebut tidak dapat dihindarkan yaitu terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh kendaraan umum, penumpang umum dan angkutan lainnya. Kondisi ini tentu sangat mengkhawatirkan.

Dari keadaan tersebut, pemerintah berusaha menjaga masyarakat dengan memberikan jaminan sosial berupa asuransi kecelakaan kepada korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum, jadi peran humas pemerintah dalam menangani kasus ini sangatlah penting demi meningkatkan kualitas pelayanan ini dikarenakan keberannya masyarakat masih awam mengenai asuransi sosial ini khususnya bagi masyarakat Kota Medan, oleh sebab itu perlu adanya sosialisasi informasi tentang jasa asuransi, maka dari itu perlu adanya sosialisasi ini yang dilakukan oleh humas pemerintah.

Sebagaimana dikemukakan Seksi perlengkapan Taufiq Arifin, untuk meningkatkan citra perusahaan di mata *stakeholders*. "Peningkatan citra ini juga didasari kenyataan bahwa persepsi atau pemahaman masyarakat terhadap Jasa Raharja masih di bawah 50%. Karena itu, teman-teman yang ditugaskan di Humas

cabang ini harus benar-benar mampu mengemban tugas sebaikbaiknya," ujar Taufiq. Apalagi mereka dituntut berperan maksimal dalam memberikan informasi tentang Jasa Raharja pada masyarakat sebab Jasa Raharja adalah perusahaan layanan asuransi masyarakat Indonesia korban kecelakaan lalu-lintas dan penumpang umum (Media Raharja, Juni 2011).

PT.Jasa Raharja perwakilan Medan dalam upaya mesosialisasikan pelayanan asuransi kecelakaan yang melayani masyarakat yang lebih luas, terutama penduduk kota Medan. Jaminan ini ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan Penumpang dengan peraturan pemerintah No.17 Tahun 1965 dan Undang-Undang No. No. 34 dari 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dengan peraturan Pemerintah No. 18 dari 1965 sebagai ketentuan pelaksanaannya, dan di sini PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu perusahaan pemerintah (BUMN) di bawah kepemimpinan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Berdasarkan undang- Undang No. 19/Prp/1960 tentang Perusahaan Negara yang diperbaharui dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN), untuk mengelola 3 Asuransi Sosial yang mengedepankan pelayanan masyarakat, terutama yang menjadi korban kecelakaan lalulintas jalan dan penumpang umum (Media Raharja, Juni 2011).

Kehadiran humas yang amat penting dalam lembaga atau lembaga milik pemerintah, itu suatu kewajiban manfaat dalam mensosialisasikan suatu rangkaian atau kegiatan lembaga yang berhubungan, baik untuk masyarakat

dalam (internal) maupun masyarakat luar pada umumnya (eksternal).

Tinjauan Pustaka

a. Kontribusi

Kontribusi adalah pemberian andil sesuatu kegiatan peranan, masukan ide dan lain sebagainya (Badudu, 1994:346) Kontribusi adalah sumbangan (Patter dan Yenny, 1991:768). Yang biasa dikenal dengan peranan, sedangkan menurut GrossMason dan Mceachern peran adalah sebageian perangkat harapan-harapan yang di kenal pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu (Soejono,1999:99).

b. Public Relations/Humas

Public relations/humas adalah fungsi menejemen yang berdiri membantu membentuk dan memelihara jalannya komunikasi mutual, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara suagstu organisasi publicnya, melibatkan menejemen terhadap bebagai masalah atau isu, membantu mejemen tetap terinformasi dan responsife terhadap opini publicnya, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab menejemen untuk melayani kepentingan public, membantu manajemen terhadap spontan dan secara efektif menyesuaikan perubahan, menyediakan sistem peringatan dini, untuk membantu mengantisipasi perluasan, dan menggunakan penelitian dan penyuarakan teknik komunikasi etis sebagai alat-alat dasarnya (Cutlip, 2007: 6).

Adapun ruang lingkup tugas PR/humas dalam sebuah organisasi atau lembaga antara lain meliputi aktifitas sebagai berikut :

a) Membina hubungan kedalam (publik internal)

b) Membina hubungan keluar (publik eksternal)

Pada dasarnya peran seorang publik relations lebih kepada penghubung sebuah perusahaan tempatnya bekerja kepada publik, baik internal (ke dalam)maupun eksternal (ke luar). Sehingga dapat terjalin sebuah hubungan yang harmonis dan positif yang dapat saling pengertian antara kedua belah pihak, tentu saja hal ini akan berefek pada citra perusahaan tempatnya bekerja

c. Publikasi

Secara terminologi, publikasi berarti penyiaran, pengumuman atau penerbitan kertapati menjelaskan dalam bukunya “Dasar-dasar Publisistik dalam Perkembangannya di Indonesia Menjadi Ilmu Komunikasi”, bahwa istilah publisistik berasal dari kata kerja bahasa latin *publicare* yang berarti mengumumkan, Agar tidak terjadi kebingungan atau pertanyaan-pertanyaan mengenai perbedaan publikasi dan publisistik, maka sudah seharusnya penulis menjelaskan mengenai hal ini sebelum penulis membahasnya lebih jauh lagi. Yang dimaksud publisistik di sini adalah ilmu tentang publikasi dan tentunya publikasi berarti aplikasi dari keilmuan tersebut.

d. Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Tjiptono,1996:145) pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain atau kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen (kostemer/yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki (Sutopo,

2003:8) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan layanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak layanan terhadap sasaran

e. Indikator kontribusi Public Relations/Humas dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Indikator kontribusi Public Relations/Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan

Dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Kota Medan yaitu: 1. Adanya kegiatan penyebaran informasi layanan asuransi melalui media massa, baik media cetak maupun elektronik. 2. Adanya kegiatan memberikan layanan semaksimal mungkin kepada masyarakat (nasabah) 3. Public Relations/Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Medan bertanggung jawab penuh baik dari segi waktu, keamanan, dan tempat dalam menjalankan layanan asuransi 4. Public Relations/Humas PT.Jasa Raharja Perwakilan Medan mampu memberikan komunikasi yang efektif baik dari segi internal maupun eksternal dalam mempublikasikan layanan asuransi sosial yang melayani masyarakat/nasabah (www.jasaraharja.co.id).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll

secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2005:6)

Pada saat yang sama penelitian ini juga menggunakan penelitian deskriptif, dimana peneliti secara jujur dan hati-hati secara sistematis menggambarkan fakta dan karakteristik kelompok orang tertentu atau bidang tertentu. (Ishak dan Michael, 1981 : 18)

Dalam kegiatan penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan dan para pegawainya sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah Peran *public relations/humas* dalam mensosialisasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Kota Medan.

Sumber data dalam kegiatan penelitian ini adalah humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan, dan para pegawai staf humas lainnya yang berjumlah 3 orang, penentuan sumber data tersebut didasarkan pada asumsi bahwa subjek yang menjadi sumber data mengetahui pelaksanaan proses kegiatan dan kontribusi humas di PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Serta Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan dalam Mengumumkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu - lintas Jalan dan Angkutan umum kepada masyarakat Kota Medan

Kontribusi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan dalam mengedukasi masyarakat Kota Medan tentang

pelayanan asuransi lalu lintas dan angkutan umum:

Pelayanan Hal ini terlihat pada kualitas layanan pelanggan/masyarakat, layanan ini diberikan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas fisik yang berhubungan dengan bangunan. Demikian pula penampilan karyawan harus profesional dan menarik, serta ramah dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh humas raharja Perwakilan Medan berupaya semaksimal mungkin untuk memastikan tercapainya tujuan perusahaan dalam pelayanan jaminan sosial.

Pemberitahuan Perwakilan Jasa Raharji Medan juga dimaklumkan tentang berbagai acara program yang berkaitan dengan pengenalan kewajiban dan tanggung jawab Perwakilan Jasa Raharji (Persero) Medan dalam berbagai media, baik cetak dan elektronik, serta tentang organisasi berbagai acara sosial di sekolah dan kolej, lembaga-lembaga pemerintah dan bahkan motorklub dan sekolah-sekolah Islam-international bertujuan untuk menyebarkan pemberitahuan tentang keberadaan PT Jasa Raharja (Persero) sebagai perusahaan pemerintah, yang tugas utamanya adalah untuk memberikan kompensasi kepada korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang biasa.

Perwakilan PT yang bertanggung jawab Jasa Raharja Perwakilan Medan memberikan kepercayaan dan bertanggung jawab sepenuhnya untuk apa yang telah diberikan kepada komunitas, setiap proses tidak memerlukan sepotong pun. Termasuk materi yang kami berikan. Kedua, uang yang diperoleh, kami pastikan, pada hari yang sama akan masuk ke rekening korban atau pewaris. Oleh karena itu, tidak ada kemungkinan

untuk tindak kecurangan baik dari internal maupun eksternal.

PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan sangat penting Keberadaannya menjadi telinga dan mulut instansi terkait, serta respon dan keahlian instansi ini dalam menanggapi dan mengkomunikasikan pesan dari instansi ini. Tujuan PT. Jasa Raharja Medan adalah membantu masyarakat sebagai komunikator yang bersimpati kepada masyarakat agar dapat berhasil menjalankan misinya melayani kecelakaan lalu lintas dan jaminan sosial angkutan umum yang merupakan ibu kota.

Faktor pendukung dan penghambat Humas Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Medan dalam mempromosikan pelayanan asuransi kecelakaan lalu - lintas jalan dan angkutan umum

Jasa Raharja Perwakilan Medan telah melakukan inovasi untuk terus meningkatkan pelayanan masyarakat agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Sebagai layanan asuransi masyarakat Indonesia khususnya Kota Medan, menjadikan perusahaan ini bagian penting bagi masyarakat. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan santunan. Jasa Raharja tentunya dapat memposisikan diri terdepan dalam memberikan pelayanan asuransi tersebut, dengan memperhatikan pelayanan asas – asas pelayanan publik, yakni klaim, ahli waris/ keluarga korban kecelakaan. Santunan cepat yang dilakukan oleh perusahaan ini hendaknya terus diinovasi dan wajib mencapai puncak tertinggi pelayanan prima.

Sementara yang menjadi penghambat dalam mempromosikan pelayanan asuransi kecelakaan lalu – lintas dan penumpang ada dua faktor : a. Faktor internal, yang menjadi faktor

penghalang internal adalah masih minimnya jumlah tenaga ahli profesional yang memadai. b. faktor eksternal, yang menjadi penghalang adalah munculnya dari aparat pemerintah setempat yang tidak bertanggung jawab selalu mencari cela untuk pengurusan asuransi. Solusi dari masalah tersebut Humas Jasa Raharja Perwakilan Medan membentuk suatu tim khusus yang mengurus administrasi seperti surat keterangan kematian dari rumah sakit, kepolisian dan kelurahan.

Berdasarkan observasi penulis di lokasi penelitian pelayanan yang disuguhkan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan sangat bagus dalam melayani nasabah atau pengujung, dalam meningkatkan pelayanan Jasa Raharja Perwakilan Medan mengembangkan lima dimensi yang menjadi acuan pokok pegawai. Kelima dimensi tersebut, pertama adalah pembenahan kualitas fisik berkaitan dengan gedung. Dalam dimensi ini kami mengutamakan juga kebersihan dan kenyamanan sehingga tamu baik klaimen maupun pelanggan bisa lebih nyaman. Pun demikian dengan penampilan pegawai, harus profesional dan menarik.

Dimensi kedua adalah keandalan atau reliabilities. Jasa Raharja Perwakilan Medan terus meningkatkan kemampuan karyawan. Misalnya soal bagaimana meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Dengan begitu, masyarakat yang datang benar-benar bisa dilayani dengan baik. Apalagi, kata Sudiasa, masyarakat yang datang dalam kondisi berduka.

Dimensi ketiga, berusaha memberikan pelayanan yang cepat. Tidak berbelit-belit, dari mulai berkas masuk hingga pembayaran di kasir dan proses transfer ke bank. "Soal kecepatan pembayaran, dari jadwal yang ditargetkan

perusahaan empat jam, untuk berkas lengkap kami bisa di bawah satu jam. Mulai dari pemeriksaan hingga proses ke bank dan uang masuk ke rekening korban atau ahli waris," ujar Sudiasa.

Responsibilitas menjadi dimensi keempat yang dikembangkan Jasa Raharja Perwakilan Medan. Terkait kecepatan merespons, lanjut Sudiasa, misalnya ketika ada telepon masuk, tidak boleh berdering lebih dari tiga kali. Alhasil, seluruh pegawai harus cekatan karena kalau sampai lebih, Pak Kacab ini pun akan langsung menegurnya. Begitu juga jika ada laporan kecelakaan, petugas Jasa Raharja segera turun. Termasuk petugas mobile service yang melakukan jemput bola untuk mengecek data korban sehingga korban bisa ditangani dengan cepat. Dengan responsibilitas yang tinggi itu, Jasa Raharja ingin membuktikan pada masyarakat bahwa pengurusan santunan tidak sulit.

Dimensi kelima, lanjut Kacab, terjadi di Riau. Hal tersebut dibuktikan dengan terus meningkatnya santunan yang dibayarkan setiap tahunnya. Pada periode Januari hingga September 2012 ini saja, Jasa Raharja Perwakilan Medan telah membayarkan santunan sebesar Rp19.180.599.590. Berbagai peningkatan kualitas pelayanan dan upaya pencegahan, sebagaimana dikatakan Sudiasa, tentu tak terlepas dari keinginan Jasa Raharja memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Tak hanya masyarakat di Medan tapi juga masyarakat Indonesia. "Kan Jasa Raharja nasabahnya seluruh penuduk Indonesia," pungkasnya. Kecepatan pelayanan dan suasana kantor yang nyaman menjadi prioritas bagi Jasa Raharja Riau (Media Raharja, Juni 2012)

Dari kelima unsur tersebut penulis menilai sangat terrealisasi dengan baik dalam sistem pelayanan yang diterapkan oleh Jasa Raharja Cabang Riau sebab

selama penulis mengadakan penelitian penulis merasa tidak ada kendala yang penulis hadapi bahkan penulis merasa dilayanin dengan sebaik mungkin selama dua bulan lebih penulis terus menerus mengadakan observasi dalam satu minggu kadang kala tiga atau empat kali di lokasi penelitian.

Media apa saja yang dijadikan alat humas dalam proses publikasi asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum ?

Diantara media yang dijadikan humas alat dalam proses publikasi adalah Koran Medan, Medan Pos, Metro Medan, Harian Umum Tribun Medan, dan media elektronik adalah TVRI Medan, RRI Medan. Dilingkungan perusahaan juga dilengkapi dengan jaringan internet. Sementara untuk kalangan perusahaan terdapat suatu bagian khusus untuk Pengelola Data Elektronik (PDE). Dengan perangkat yang ada dan media pendukung dalam proses publikasi hendalah masyarakat tahu dan mengerti tentang tugas dan kewajiban jasa raharja perwakilan medan dalam menjalankan kan tugasnya yaitu menjalankan pasal 33 dan pasal 34 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Kesimpulan

Bahwa peran serta Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan untuk mempromisokan pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Kota Medan sudah berhasil, terbukti dari meningkatnya pemahaman masyarakat tentang asuransi sosial berkat kerja keras humas dalam mempublikasikan layana asuransi diberbagai media masa maupun elektronik dan kegitan lainnya untuk

mengenalkan lebih jauh tugas dan tanggung jawab PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, Soejono. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Press
- Anggoro M, Linggar. (2001). *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badudu, J.S. (1994). Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta: Bali Pustaka
- Kertapati, Ton. (1986). *Dasar-dasar Publisistik dalam Perkembangan di Indonesianesia Menjadi Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Bina Aksara
- Kotler, Philip. (1993). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dalam Pengendalian*. Jakarta: Erlangga
- L.Rivers, Wiiliam & jay W Jensen Theodere Paterson. (2003) *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Remaja Rosda Karya
- Salim Peter, Yenni. (1991). *Kamus Bahasa Indonesia Kontenporer Modern English*. Jakarta: Pess
- Sutopo Adi, (2003). *Pelayanan prima, lembaga administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.