



## **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara**

**Afifa Umami<sup>1</sup> Rahmi Syahriza<sup>2</sup>**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Jl. William Iskandar Ps V, Deli serdang Sumatera Utara,  
afifaumami10@gmail.com rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

Received : March 28, 2022; Accepted : April 13, 2022  
DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(1).9201

### **Abstract**

*This study aims to determine the quality of service provided by PT Jasa Raharja, North Sumatra Branch to the claimants or customers who are victims of road traffic accidents. The method used in this study is a qualitative method, which produces research in words and based on the results obtained in the field. This research was conducted at the North Sumatra Branch of the Jasa Raharja Office, which is located at Jl. Jendral Gatot Subroto No. 142 Medan. Types and sources of data used in this study are: Primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and literature study. This study shows the results of the factors that hinder the quality of service, namely: many people do not understand the scope of guarantees borne by Jasa Raharja, communication to partners is not evenly distributed and external obstacles such as correspondence. The factor of the company is the lack of human resources that result in less effective and timely.*

**Key Words** : Service Quality, Social Insurance, Traffic Accident

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja Cabang Sumut terhadap klaimen atau nasabah korban kecelakaan lalu lintas jalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan memperoleh hasil secara langsung dilapangan serta pengetahuan mengenai masalah yang ada dilingkungan sosial. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Jasa Raharja Cabang Sumut yang beralamat Jl. Jendral Gatot Subroto No. 142 Medan. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka. Penelitian ini menunjukkan hasil adanya faktor – faktor yang menghambat kualitas pelayanan, yaitu: banyak masyarakat kurang memahami ruang lingkup jaminan yang ditanggung Jasa Raharja, komunikasi kepada mitra yang belum merata serta kendala eksternal seperti surat-menyurat. Faktor dari perusahaan yaitu minimnya sumber daya manusia yang mengakibatkan kurang efektif dan tepat waktu.

**Key Words** : Kualitas Pelayanan, Asuransi Sosial, Kecelakaan Lalu Lintas

## Pendahuluan

Transportasi merupakan sarana penting dalam melakukan berbagai aktivitas dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi terutama pada bidang transportasi membawa dampak yang positif terkhusus bagi masyarakat yang melakukan aktivitas bepergian, namun juga memiliki dampak negatif, seperti permasalahan kecelakaan lalu lintas di bidang transportasi. Korban kecelakaan baik itu korban luka-luka maupun meninggal dunia, membutuhkan uang untuk membayar biaya pengobatan dan pemakaman. Fenomena Ini adalah suatu keadaan yang tidak abadi dan bersifat alami dan keadaan ini tidak dapat diprediksi kepastiannya. Situasi seperti peristiwa kecelakaan lalu lintas di jalan raya yang merupakan suatu yang tidak pasti yang berarti tidak diketahui kapan dan dimana akan terjadi. Keadaan seperti ini difaktorkan oleh manusia. Setiap masyarakat membutuhkan perlindungan salah satunya saat berkendara, dan kebutuhan akan risiko pasti berbeda pada masing-masing orang, tergantung bagaimana masyarakat itu sendiri berkembang.

Asuransi sosial merupakan asuransi yang dibentuk oleh pemerintah dan menyediakan jaminan sosial bagi masyarakat sesuai dengan peraturan yang mengatur hubungan antara perusahaan asuransi dengan seluruh golongan masyarakat. Asuransi sosial adalah berasal dari iuran masyarakat yang dananya dikumpulkan bersifat wajib, serta penggunaannya untuk perlindungan risiko yang menimpa peserta atau keluarganya.

Prinsip dari asuransi sosial ialah kegotong – royongan yang efektif, keterbukaan, serta pemanfaatan optimal untuk

pengembangan untuk peserta atau masyarakat.

Beberapa Asuransi Sosial yang ada di Indonesia, yaitu : Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), asuransi kecelakaan lalu lintas, Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (Asabri), BPJS Kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan.

Perlindungan risiko jenis ini hanya berlaku untuk para pengguna jalan raya, baik itu angkutan maupun kendaraan pribadi sesuai aturan jaminan yang berlaku. Asumsi dari risiko kecelakaan laka lintas yang mungkin terjadi seperti:

- Luka ringan
- Luka berat
- Cacat sementara
- Cacat permanen
- Kematian
- Biaya pengobatan dan perawatan rumah sakit.

Asuransi kecelakaan lalu lintas sendiri terbagi atas:

- Asuransi kecelakaan diri
- Asuransi kecelakaan motor
- Asuransi kecelakaan mobil

Hadirnya jaminan kerugian terkhusus kecelakaan lalu lintas disebabkan faktor besarnya kejadian kecelakaan serta kasus kematian di lalu lintas atau jalan raya. Penyebab kecelakaan itu sendiri ada beberapa faktor, yaitu kelalaian mengendarai kendaraan, kerusakan pada kendaraan. Dan faktor alamiah yaitu cuaca yang buruk.

Salah satu perusahaan penyedia layanan asuransi kecelakaan lalu lintas ialah PT Jasa Raharja. Jasa Raharja sendiri merupakan perusahaan pengelola asuransi untuk

setiap pengguna lalu lintas jalan seperti penumpang transportasi umum, kendaraan pribadi, dan pejalan kaki. Namun, tidak semua peristiwa kecelakaan yang terjadi akan dijamin oleh Jasa Raharja. Korban yang mendapat jaminan ialah, ketika terjadinya kecelakaan penumpang yang mengalami tersebut merupakan penumpang yang sah dan penumpang tersebut berada didalam transportasi umum itu. Selain itu, korban yang berhak atas perlindungan dan ganti rugi, yaitu dampak kecelakaan yang mengakibatkan warga yang berada diluar kendaraan transportasi umum, serta yang berada didalam kendaraan yang ditabrak, dan pengemudi kendaraan, termasuk juga penumpang serta pemilik kendaraan pribadi. Seperti yang diketahui warga Negara Indonesia sudah terjamin dengan asuransi kecelakaan dari PT Jasa Raharja. Pengguna alat angkutan umum serta pengguna kendaraan pribadi juga mendapatkan jaminan.

Tujuan pelayanan jaminan bersifat sosial ini bermaksud agar berkurangnya risiko terjadinya kecelakaan. Untuk memudahkan proses pelayanan dan mendapatkan laporan serta informasi yang jelas dan valid, PT. Jasa Raharja dapat melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah, kepolisian dan juga warga sipil atau masyarakat. Jenis proteksi yang dijamin berupa santunan kematian, cacat tetap, perawatan, biaya penguburan jika tidak mempunyai ahli waris, serta penggantian biaya ambulans jika mengalami kecelakaan transportasi di seluruh wilayah Indonesia.

UU No 33 Tahun 1964 Jo PP No 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggunggaan Wajib Kecelakaan Penumpang Umum menguraikan bahwa korban yang mendapatkan jaminan ialah setiap penumpang yang sah dan mengalami

kecelakaan, yang diakibatkan menggunakan transportasi umum, dan penumpang tersebut berada didalam angkutan. Terkhusus penumpang bus yang mengalami kecelakaan saat berada di dalam kapal seperti tenggelamnya kapal, maka penumpang bus tersebut mendapatkan santunan yang bersifat ganda. Pada kasus penumpang yang jasadnya tidak ditemukan, maka penyelesaiannya disesuaikan dengan Putusan Pengadilan Negeri.

UU No 34 Tahun 1964 Jo PP No 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan menjelaskan bahwa korban yang mendapatkan jaminan ialah setiap orang yang mengalami peristiwa laka lantas yang berada diluar angkutan serta pengguna kendaraan yang ditabrak. Pada UU No 34/1964 jo PP No 18/1965 untuk pengemudi yang mengalami peristiwa laka lantas namun menjadi penyebab peristiwa tersebut, maka pengemudi juga penumpang tidak akan mendapatkan jaminan sesuai aturan yang berlaku. Begitu juga dengan pejalan kaki atau pesepeda motor yang melanggar aturan seperti menerobos lampu merah, palang pintu kereta api. Ini dianggap lalai serta tidak mematuhi aturan yang berlaku sehingga menyebabkan kecelakaan.

Peraturan *Mentri Keuangan RI No.15 dan 16 /PMK.10/2017* Tanggal 13 Februari 2017, besarnya santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan adalah Rp 50.000.000 Untuk Korban Meninggal Dunia, Maksimal Rp 50.000.000 Untuk Korban Cacat Tetap, Maksimal Rp 20.000.000 Untuk Biaya Perawatan korban Kecelakaan di darat dan Air, Maksimal Rp 25.000.000 Untuk biaya perawatan korban kecelakaan di Udara, serta manfaat tambahan P3K sebesar Rp1.000.000 dan Biaya Ambulance sebesar Rp 500.000.

Pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain secara langsung dengan fisik dan berkomunikasi. Aktivitas pelayanan tidak berwujud dan atau tak kasat mata dikarenakan tujuan sebuah organisasi memberikan pelayanan melalui interaksi ialah membantu untuk memecahkan suatu permasalahan pelayanan yang telah diberikan karyawan/pegawai kepada konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari pemberian pelayanan tersebut.

Pendapat Moenir mengenai pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang didapat secara langsung dari aktivitas orang lain. Pelayanan yang baik telah ditentukan dengan tolak ukur yang sesuai estándar, serta terdapat mutu pelayanan yang baik. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis dan atau tingkat kesempurnaan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pelayanan yang prima merupakan aspek penting sebagai penentu keberhasilan komersial, terkhusus pada organisasi yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau organisasi kepada pelanggan secara maksimal, dimana akan menjadi suatu penilaian serta citra sebuah organisasi atau perusahaan dimata pelanggan. Perencanaan pelayanan sebuah perusahaan harus matang, dan sesuai estándar kualitas pelayanan dimana tujuannya untuk memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen.

Ada 3 prinsip yang mendasari pelayanan yang baik : *Attitude*, yaitu kepribadian yang ada pada orang tersebut. Berdasarkan attitude pelayanan yang diberikan berupa penampilan yang menarik, sikap dalam

melayani yang ramah dan sopan serta menghargai pelanggan. *Attention*, pelayanan yang diberikan tulus, memahami tingkat kebutuhan pelanggan. *Action*, tindakan dalam melayani baik, cakap dalam melayani dan cekatan.

## Tinjauan Pustaka

Penelitian sebelumnya (Ahmad, 2021) menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, hasil yang didapat dimana kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai menjadi penilaian pelanggan atau nasabah yang menerimanya.

Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam. Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama seperti hubungan antara pohon dan akar, jika tidak ada salah satunya maka yang lain tidak akan berkembang. Islam tidak mengakui atau menyangkal keyakinan yang tidak menghasilkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, yaitu profesionalisme, amanah dan menjaga etika profesi. Beberapa penjelasannya sebagai berikut:

- a. Bersikap profesional. Selain memerintahkan bekerja, Islam juga membimbing setiap muslim untuk bekerja secara profesional dalam bidang apapun. Setidaknya dicirikan oleh tiga hal : (1) Kafa'ah, yaitu ahli dalam bidang pekerjaan yang sedang digeluti, (2) himmatul-'amal, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, (3) amanah, yaitu bertanggung jawab dan dapat

dipercaya disetiap menjalankan tugas dan kewajiban. Bersikap amanah.

*“Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.”*(HR. Ad- Dailami).

- b. Memelihara etos kerja/ Bersungguh-sungguh. *“Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri.”* (HR. Baihaqi).

### **Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas, yaitu kondisi dinamis yang berafiliasi menggunakan produk, jasa manusia, proses, serta lingkungan dimana evaluasi kualitas dipengaruhi diwaktu terjadi proses pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008).

Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau implisit (Kotler, 1997).

Melayani pelanggan adalah suatu keharusan seperti melayani seorang raja, tetapi hal ini bukan bermaksud menyerahkan seluruhnya pada pelanggan. Demi memaksimalkan pelayanan kebutuhan pelanggan juga harus menggunakan cara yang menguntungkan. Demi mempertahankan eksistensi suatu produk, dalam hal ini kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur atau kunci. Pada industry jasa, pelanggan sangat berharap untuk menerima pelayanan yang baik, sementara itu pihak penyedia layanan pun memiliki ukuran standar dalam memberi pelayanan jasa.

PT Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan yang terbaik dengan melakukan penerapan metode PRIME (Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja khususnya Cabang Sumatera Utara.

### **Metode**

Penggunaan metode dalam penelitian ini dengan cara kualitatif, dengan memperoleh hasil secara langsung dilapangan serta pengetahuan mengenai masalah yang ada dilingkungan sosial.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Jasa Raharja Cabang Sumut yang beralamat Jl. Jendral Gatot Subroto No. 142 Medan. Responden penelitian ini ialah nasabah yang telah menerima santunan periode 01 Januari 2022 – 30 Januari 2022 sebanyak 20 orang.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan : Data primer dan data sekunder. Melakukan analisis data dengan mengolah data, menjabarkan kedalam bagian-bagian, melakukan sintesa, menyusun ke dalam sistem, memilah data yang penting dan yang akan ditelaah lebih dalam, serta menghasilkan konklusi yang dapat diceritakan kepada orang lain.

#### **Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang memperoleh data secara spontan, yaitu dengan mengumpulkan data melalui teknik observasi dan wawancara. Dalam hal ini observasi yang dilakukan ialah secara terang-terangan, dengan memberitahukan bahwasanya dilakukan penelitian terkait subjek.

#### **Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang mana data-datanya sudah

tersedia. Data ini dikumpulkan dengan teknik dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

Defenisi jasa ialah sebagai suatu bentuk produk atau tindakan/perbuatan yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang sifatnya tidak berwujud serta tidak bisa diidentifikasi dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Armstrong, 2012). Dapat disimpulkan jasa ialah kinerja (performance), tidak berwujud, dan lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Dengan ini perkembangan jasa akan dipengaruhi oleh penilaian konsumen atau pelanggan dari kinerja yang diberikan produsen.

Karakteristik jasa menurut Kotler dan Armstrong (2012:260) adalah : *Intangibility*, adalah jasa yang tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, maupun dicium sebelum dibeli dan dikonsumsi atau tidak bersifat fisik. Dapat diartikan seperti, pengakuan merk dagang, hak paten dan atau hak cipta. *Inseparability*, adalah jasa yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan dan tidak bisa dipisahkan dari penyedia jasanya, misalnya: praktik dokter, seperti praktek klinik kecantikan praktek tersebut tidak akan terlaksana tanpa adanya kehadiran pasien. *Variability*, karakteristik *variability* adalah kualitas jasa sesuai pada siapa yang menyediakannya, kapan, serta di mana, dan bagaimana jasa tersebut diproduksi. Contohnya, salah satu penginapan ternama yang pelayanannya sangat diakui berkualitas baik dalam memberikan layanan, resepsionis yang tidak diragukan lagi dalam memberikan layanan selain ramah juga tanggap dalam melayani customer, namun pegawai dibagian divisi lain misalnya pengangkat

barang, terkesan jutek ataupun tidak ramah dalam melayani. *Perishability*, karakteristik jasa ini mengilustrasikan bahwa jasa tidak bisa disimpan serta tidak bertahan lama dan direncanakan untuk digunakan di hari kedepan, juga tidak mempunyai stok. Jenis jasa juga tergantung permintaan. Dapat dimisalkan seperti kursi penumpang yang kosong, atau jadwal suatu acara yang terlewat.

Sesuai Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Sementara Nomor II/MPRS/1960, Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang, serta Iuran Dana Pertanggung Jawaban Terhimpun, dianjurkan wajib melakukan pengumpulan dana tersebut untuk digunakan jika tidak/belum ada penggantian rugi, maka dipergunakan untuk biaya perencanaan pembangunan. Ini sebagai wujud pengurusan Negara dimana memberikan perlindungan kepada rakyat sebagai pengguna jalan, transportasi umum dan sarana jalan raya lainnya.

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik tidak cukup berdasarkan perspektif pihak penyedia jasa pelayanan, tetapi juga berdasar perspektif pelanggan yang menerima pelayanan. Gespersz (1997:2), dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa dimensi dan atribut yang perlu diperhatikan.

*“Kenapa sampai saat ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwasanya orang tersebut bisa mengajukan klaim atau mempunyai hak santunan dari PT Jasa Raharja?”*

*“Pihak Jasa Raharja juga selalu melakukan edukasi kepada masyarakat, apalagi seperti sekarang sudah canggih, media sosial juga menjadi salah satu sumber berbagi*

informasi. Tapi memang tidak semua lokasi dapat kita jangkau, dengan adanya mahasiswa dan pelajar yang melaksanakan PKL di kantor kami, menjadi harapan kami bisa membantu menyebarluaskan kepada masyarakat apasiah Jasa Raharja itu dan hak apa saja yang didapat oleh masyarakat. Dengan masih banyaknya masyarakat yang kurang paham, kami mempunyai strategi dalam memberikan pelayanan yaitu Jemput Bola. Jadi bukan nasabah yang datang ke kantor Jasa Raharja, melainkan kita yang datang ke kediamannya. Dan apabila ada masyarakat yang mengetahui lokasi kecelakaan lalu lintas mereka juga bisa lapor kepada pegawai PT Jasa Raharja sehingga kami bisa cek langsung ke lokasi kejadian. Kami juga membantu kemudahan untuk proses pengurusan berkas, bekerja sama dengan pihak berwajib serta rumah sakit. Dengan metode ini juga penyelesaian santunan dapat dilakukan 1 (satu hari)."

#### **(wawancara pegawai PT Jasa Raharja cabang Sumut)**

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa selain edukasi secara langsung kepada masyarakat dan juga media sosial, metode jemput bola juga sebagai salah satu kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi.

"Berapa lama jangka waktu proses pelayanan klaim nasabah, dan ketepatan waktu PT Jasa Raharja Cabang Sumut?"

"Seperti yang diketahui setiap cabang pasti ada kantor perwakilannya, setiap hari juga selalu ada berkas yang masuk padahal sedikit sekali nasabah yang datang kesini. Jadi cabang menerima berkas dari kantor perwakilan seperti dari stabat, tebing tinggi, bahkan kisanan. Untuk lamanya waktu proses klaim dari mulai pemberian berkas serta kelengkapannya pihak jasa raharja menekankan untuk menyelesaikan proses klaim secepat mungkin. Dan dari perusahaan sendiri bahkan

mempunyai target. Tapi seperti yang dilihat dengan banyaknya kasus kecelakaan dan klaim masyarakat, namun SDM khususnya bagian pelayanan yang sedikit jadi kinerjanya terhambat dan memakan waktu, namun sebisa mungkin diselesaikan tepat waktu dengan SDM yang ada."

#### **(wawancara pegawai Jasa Raharja Cabang Sumut Divisi Pelayanan)**

Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan perlu didukung dengan kecukupan SDM Jasa Raharja Cabang Sumut sehingga efektivitas proses pelayanan bisa terlaksana dengan tepat dan cepat.

#### **Akurasi pelayanan**

Menyangkut prosedur dan ketentuan yang jelas dan tujuan program santunan pelayanan seluruh pegawai PT Jasa Raharja Cabang Sumut, maupun nasional melakukan penerapan prinsip Good Corporate Governance, yang memiliki 5T, yaitu: tepat waktu, tepat tempat, tepat informasi, tepat jaminan, dan tepat subyek. Demi kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya penerapan prinsip ini diupayakan maksimal.

#### **2. Faktor Penghambat Pelayanan**

Dalam pelaksanaan pembayaran klaim santunan, terdapat beberapa hambatan yang dialami PT jasa Raharja Cabang Sumut, antara lain:

##### **a. Kurangnya pemahaman masyarakat**

Masyarakat kurang memahami bagaimana ruang lingkup jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Lingkup jaminan sudah diatur dalam undang-undang, yaitu: Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Pemerintah

Nomor 18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan – Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Masyarakat yang kurang memahami mengajukan klaim atas kecelakaan tunggal yang terjadi. Sesuai lingkungannya, Jasa Raharja tidak memberikan santunan kepada pemilik kendaraan pribadi atas kecelakaan tunggal.

### b. Kendala dalam surat menyurat

Hambatan dalam surat menyurat adalah seperti surat keterangan ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia. Korban memiliki dua istri, dalam pengurusan surat salah satu istri tidak setuju dan itu menghambat proses surat menyurat. Selain itu pengurusan laporan polisi.

Seperti wawancara yang dilakukan pada salah satu klaimen PT Jasa Raharja pada Januari 2022, sulitnya mengurus laporan polisi. Kendala yang dihadapi apabila kurangnya saksi pada saat kejadian. Sehingga pihak polisi juga kesulitan membuat verita acara.

### c. Kelengkapan Berkas

Dokumen pengajuan klaim harus lengkap. Saat ini pengajuan klaim bisa dilakukan dengan cara offline dengan datang langsung ke kantor Jasa Raharja, dan juga secara online. Berkas yang kurang lengkap akan menghambat proses pelaksanaan pembayaran santunan. Sebaiknya tanyakan secara langsung kepada pihak Jasa Raharja, agar ketika pemberian berkas tidak ada yang kurang dan tertinggal sehingga proses klaim berjalan lancar.

### d. Waktu pengajuan klaim

Batas waktu pengajuan klaim maksimal 6 (enam) bulan setela kecelakaan lalu lintas terjadi. Hambatannya bila korban mengajukan klaim mendekati batas

maksimal waktu pengajuan klaim. Hal ini menyulitkan, ini akan berpengaruh terhadap kelengkapan dokumen surat-menyurat seperti laporan polisi dan dokumen pendukung lainnya.

PT Jasa Raharja melakukan survey kuesioner kepada nasabah atau korban yang mengajukan klaim pengajuan santunan.

Tabel 1  
Nilai Kuesioner

NILAI KUESIONER 1 - PENGISIAN VIA APLIKASI MOBILE SEBELUM SANTUNAN DIBAYARKAN			
Total Skor Responden Real	688	$\times 100 = \frac{688}{720} = 96,77$	==> Predikat Nilai : SANGAT MEMUASKAN
Total Skor Responden Maksimal	720		
NILAI KUESIONER 2 - PENGISIAN VIA APLIKASI MOBILE SESUDAH SANTUNAN DIBAYARKAN			
Total Skor Responden Real	138,858	$\times 100 = \frac{138,858}{147,338} = 94,11$	==> Predikat Nilai : SANGAT MEMUASKAN
Total Skor Responden Maksimal	147,338		
NILAI KUESIONER 3 - PENGISIAN VIA PC TOUCHSCREEN SESUDAH SANTUNAN DIBAYARKAN			
Total Skor Responden Real	384,830	$\times 100 = \frac{384,830}{397,824} = 96,68$	==> Predikat Nilai : SANGAT MEMUASKAN
Total Skor Responden Maksimal	397,824		
NILAI KUESIONER OVERALL			
Grand Total Skor Responden Real	623,884	$\times 100 = \frac{623,884}{645,880} = 96,59$	==> Predikat Nilai : SANGAT MEMUASKAN
Grand Total Skor Responden Maksimal	645,880		

Sumber: Laporan Tahunan Jasa Raharja 2021

## Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja Cabang Sumut sudah baik, serta pelaksanaan jaminan sosial bagi korban laka lantas dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku.

Namun ada beberapa indikator yang menyebabkan kinerja PT Jasa Raharja Cabang Sumut kurang maksimal, yaitu:

- Ketepatan waktu. Efektivitas pelayanan akan lebih baik apabila SDM yang dimiliki maksimal, dengan banyaknya kasus kecelakaan dan pengajuan klaim, target perusahaan



akan terlaksana dengan tepat dan cepat.

- b. Pelayanan dalam pemberian informasi dan edukasi kepada masyarakat yang kurang, menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajibannya.
- c. Pengurusan surat-menyurat yang sulit membuat beberapa masyarakat enggan mengajukan klaim.

**Faktor – faktor yang menghambat, yaitu:** banyak masyarakat kurang memahami ruang lingkup jaminan yang ditanggung Jasa Raharja, komunikasi kepada mitra yang belum merata serta kendala eksternal seperti surat-menyurat. Faktor lain ialah informasi yang didapat masyarakat kurang jelas atau detail, baik itu mengenai kelengkapan berkas pribadi serta jangka waktu pengajuan klaim yang membunyai batas. Kendala yang paling sering ditemui dari sudut pandang korban ialah kendala pengurusan laporan polisi. Laporan polisi menjadi berkas yang paling penting sebagai pengecekan status terjadinya kecelakaan.

#### **Saran**

Saran yang diberikan kepada PT Jasa Raharja, sebaiknya memaksimalkan dalam segi SDM di setiap divisi yang ada. Dengan SDM yang maksimal dan terampil, tugas dan target yang akan dicapai serta pelayanan Jasa Raharja kepada masyarakat bisa dijalankan dengan efektif.

Membuat strategi baru dalam memberi informasi dan edukasi agar seluruh masyarakat terutama yang didaerah pelosok memahami apa itu Jasa Raharja dan tugas-tugasnya, serta hak dan kewajiban masyarakat. Memahami ruang lingkup jaminan Jasa Raharja.

Meningkatkan strategi jemput bola agar memudahkan korban melakukan proses

administrasi, serta mempercepat proses pembayaran klaim.

#### **Daftar Pustaka**

Ariyanti, S. (2019). *Implementasi Tanggung Jawab Jasa Raharja Ditinjau dari Pelaksanaan Pelayanan Publik, Pelaksanaan CSR dan Pemberian Dana Santunan (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Asri, K. N., Saptono, H., & Njatrijani, R. (2017). Pelaksanaan Asuransi Sosial pada PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1-17.

Hasrina, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(3), 132-141.

Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA*, 6(1), 54-57.

Jonatan, S., Kadir, A., & Siregar, N. S. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 1-13.

Malini, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

- Nasabah Pada Asuransi Kecelakaan (Studi Kasus PT Jasa Raharja Perwakilan TK 1 Medan)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Oktaviana, H. (2020). Tanggung Jawab Hukum PT. Jasa Raharja (Persero) Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Raya (Studi Kasus di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, 18(1), 31-38.
- Peraturan Menteri Keuangan RI No.15 dan 16 /PMK.10/2017 Tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Alat Angkutan Penampungan Umum di Darat, Sungai/ Danau, Ferry/ Penyebrangan, Laut dan Udara
- PT Jasa Raharja. *Profil*. (<https://www.jasaraharja.co.id/page/detail/profil>)
- Putra, A. Y., & Yuniati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(10).
- Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungangan Wajib Kecelakaan Penumpang
- Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas
- Yulhendrik, A. (2013). *Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada PT. Jasa Raharja Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas Berkendara Di Hubungkan Dengan UU No. 33 Tahun 1964 Tentang Dana*
- Pertanggungangan Wajib Kecelakaan Penumpang Dan UU No. 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Cabang Ciceri Serang)* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).