

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang ingin tumbuh dan bertahan harus selalu dapat menawarkan kepada pelanggannya suatu produk, baik barang maupun jasa, dengan kualitas yang lebih baik, harga yang kompetitif, pengiriman yang lebih cepat, dan layanan yang lebih baik dari pesaing. Untuk memuaskan kepuasan pelanggan dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk mengelolanya dengan baik.

Menurut **Sunyoto (2012)**, kualitas yakni ukuran untuk menilai apakah suatu benda atau jasa yang telah memiliki nilai guna yang diinginkan, yaitu suatu benda atau jasa dianggap bermutu jika berfungsi sesuai dengan yang diinginkan atau memiliki nilai guna. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir yakni produk dan jasa, tetapi juga kualitas manusia, kualitas proses serta kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas tinggi.

Berdasarkan pertimbangan di atas, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan dan pembelajaran kepada masyarakat. Oleh karena itu peran serta berbagai pihak sangat diperlukan, karena bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi semua elemen bangsa. Selain itu, pemerintah harus mengatur dan mengurus kepentingan warganya dalam berbagai aspek kehidupan pemerintahan, baik dalam bidang pelayanan, pengaturan, maupun pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan publik ialah salah satu tugas pemerintah serta dilaksanakan oleh lembaga negara baik di pusat, di daerah maupun di lingkungan perusahaan negara. Artinya publik lebih terbuka untuk mengkritisi pelayanan publik. Oleh karena itu, substansi administrasi memegang peranan yang sangat penting dalam pengaturan dan pengendalian semua kegiatan organisasi jasa untuk mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh negara adalah untuk memenuhi kebutuhan asuransi masyarakat. Pemerintah memiliki Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Jaminan Kecelakaan Penumpang Wajib dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Jalan Raya serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.010/2008 tentang Ganti Rugi dan Iuran Wajib Dana Kecelakaan Wajib. bagi penumpang angkutan umum darat, sungai atau danau, penyeberangan atau penyeberangan, laut dan udara, memiliki perusahaan asuransi negara yaitu PT. Jasa Raharja. Seputar harapan terciptanya perusahaan asuransi agar masyarakat korban dan ahli waris korban kecelakaan lalu lintas memiliki hak yang adil atas ganti rugi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peran dan tanggung jawab utama PT. Jasa Raharja, yaitu santunan kecelakaan lalu lintas sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 melalui pemungutan dan penatausahaan tarif wajib penumpang angkutan umum darat, laut dan udara, serta iuran wajib kendaraan bermotor kepada korban kecelakaan dan ahli waris pemiliknya Korban kecelakaan lalu lintas. Kecelakaan yang terjamin di PT. Jasa Raharja diantaranya yaitu :

1. Kecelakaan antara kendara.

2. Kecelakaan kendaraan menabrak pejalan kaki.
3. Kecelakaan angkutan umum.
4. Kecelakaan tabrak lari.

PT Jasa Raharja menargetkan premi atau iuran meningkat 5%. *Pembayaran premi dalam program asuransi kecelakaan pada PT. Jasa Raharja dikenal dengan 2 bentuk yaitu Iuran Wajib (IW) dan Sumbangan Wajib (SW). Iuran Wajib dikutip atau dikenakan kepada penumpang alat transportasi umum seperti kereta api, pesawat terbang, bus dan sebagainya. Sedangkan khusus penumpang kendaraan bermotor umum didalam kota dan kereta api jarak pendek (kurang dari 50km) dibebaskan dari pembayaran iuran wajib tersebut. Sumbangan Wajib dikutip atau dikenakan kepada pemilik atau pengusaha kendaraan bermotor.*

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini kedalam bentuk laporan dengan judul **“Pelaksanaan Sosialisasi Klaim Asuransi Pada PT. Jasa Raharja Cabang Jambi”**.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, dapat diuraikan masalah pokok laporan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan sosialisasi klaim asuransi pada PT. Jasa Raharja?
2. Apa saja yang menjadi hambatan PT. Jasa Raharja dalam pelaksanaan sosialisasi klaim asuransi?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Dari uraian latar belakang dan masalah pokok laporan diatas, maka tujuan penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan pelaksanaan sosialisasi serta syarat-syarat dan ketentuan dari PT. Jasa Raharja Cabang Jambi dalam mengajukan klaim santunan.
2. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi PT. Jasa Raharja dalam pelaksanaan sosialisasi klaim asuransi.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Penulis berharap agar penulisan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak antara lain:

1. Bagi Penulis, sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya dibidang Manajemen Pemasaran dan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian komprehensif dalam menyelesaikan studi untuk mendapat gelar Ahli Madya Prodi Manajemen Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi.
2. Bagi Perusahaan, laporan ini di harapkan sebagai bentuk informasi dan tolak ukur bagi perusahaan.
3. Bagi Pembaca, laporan ini di harapkan dapat menambah pengetahuan atau wawasan tentang strategi pelayanan PT. Jasa Raharja.

1.4 Metode Penulisan

Data yang dipergunakan dalam penulisan laporan ini dikelompokkan sebagai berikut :

1.4.1 Jenis Data

1. Data Primer

Data yang dibutuhkan di dalam penulisan laporan tugas akhir ini antara lain dengan melakukan wawancara bersama staff dan pegawai kantor PT.Jasa Raharja, serta pengamatan secara langsung aktivitas ditempat magang.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh sebagai pendukung berupa buku-buku, peraturan serta sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis pengumpulan data yang dilakukan penulis terdiri atas beberapa bagian :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab terhadap beberapa pihak terkait dalam kegiatan praktek kerja magang bersama petugas atau pejabat yang berwenang dan berkaitan langsung dengan objek penulisan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung atas keadaan, peristiwa, serta proses yang berkaitan dengan objek penulisan di kantor PT. Jasa Raharja .

3. Data kepustakaan

Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul dan masalah yang dibahas dalam laporan tugas akhir untuk memperoleh data yang didapat dipergunakan sebagai landasan teori.

1.4.3 Metode Analisis

Menurut **Sugiyono (2010:335)** yang diartikan dengan metode analisis data, yaitu suatu proses pencarian data, penyusunan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan menggunakan metode pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori. harus dibagi menjadi unit-unit, sintesis dibuat, dirangkum dalam suatu pola, Anda memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan dapat menarik kesimpulan sehingga dapat dengan mudah memahaminya.

Metode analisis data yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah metode analisis data deskriptif, dimana peneliti selain mengolah dan menyajikan data juga melakukan analisis data.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Lokasi magang berada di PT. Jasa Raharja Cabang Jambi Jl. Prof. Sri Soedewi MS., SH , No.19 Kota Jambi. Aktivitas yang dilakukan selama dua bulan terhitung dari tanggal 8 Februari 2021 sampai 8 April 2021.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memperoleh gambaran secara jelas untuk laporan ini, maka penulis membuat sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu ini berisi latar belakang, masalah pokok laporan, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan lokasi magang, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab dua ini berisi uraian tentang landasan teori atau konsep yang digunakan untuk pembahasan materi laporan serta deskripsi mengenai data yang ditemui selama praktek kerja lapangan, yang relevan dan sangat membantu dalam penjelasan pokok pembahasan laporan ini.

BAB III PEMBAHASAN

Bab tiga ini penulis akan membahas mengenai penerapan strategi pelayanan pada PT. Jasa Raharja Cabang Jambi.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab empat ini akan berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pelaksanaan magang yang telah dilaksanakan.