

**STRATEGI HUMAS PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN  
TK II PADANGSIDIMPUAN DALAM MENINGKATKAN  
PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KLAIM  
KECELAKAAN LALU LINTAS**

**Oleh:**

**RIZKY PRIMA SUCI HARAHAP**  
**NIM. 0505163063**

**Program Studi**

**ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

**STRATEGI HUMAS PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN  
TK II PADANGSIDIMPUAN DALAM MENINGKATKAN  
PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KLAIM  
KECELAKAAN LALU LINTAS**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas  
Islam Negeri Sumatera Utara**

**Oleh:**

**RIZKY PRIMA SUCI HARAHAP  
NIM. 0505163063**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rizky Prima Suci Harahap  
NIM : 0505163063  
Tempat Tanggal Lahir : Ulak Tano, 10 Oktober 1997  
Program Studi : Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Ulak Tano Kecamatan Simangambat

Menyatakan Skripsi yang berjudul **“STRATEGI HUMAS PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN TK II PADANGSIDIMPUAN DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KLAIM KECELAKAAN LALU LINTAS”** adalah benar karya asli sendiri dan bukan karya orang lain. Kecuali kutipan” yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan 23 Februari 2021



**RIZKY PRIMA SUCI HARAHAP**  
**NIM. 0505163063**

**PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul

**STRATEGI HUMAS PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN  
TK II PADANGSIDIMPUAN DALAM MENINGKATKAN  
PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KLAIM  
KECELAKAAN LALU LINTAS**

Oleh :

**RIZKY PRIMA SUCI HARAHAP**  
**NIM. 0505163063**

Dapat Disusun Sebagai Salah Satu  
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekoomi (SE) Pada Program Studi  
Asuransi Syariah

**Pembimbing I**



**Dr. Andri Soemitra, MA**  
**NIDN. 2007057602**

**Pembimbing II**



**Nurbaiti, M.Kom**  
**NIDN. 0108087908**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Asuransi**  
**Syariah**



**Tri Inda Fadhila-Rahma, S.E.I, M.E.I**  
**NIDN. 2029019101**

## Lembar Pengesahan

Skripsi berjudul “STRATEGI HUMAS PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN TK II PADANGSIDIMPUAN DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KECELAKAAN LALU LINTAS”. Rizky Prima Suci Harahap, NIM. 0505163063 Prodi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 23 Februari 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada prodi Asuransi Syariah.

Medan, 23 Februari 2021  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Asuransi Syariah

Ketua,



**Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I**  
NIDN. 202901910

Sekretaris,



**Rahmi Syahriza, S. Thi. MA**  
NIDN. 2003018501

Pembimbing I



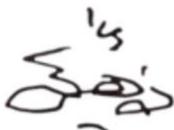
**Dr. Andri Soemitra, MA**  
NIDN. 2007057602

Pembimbing II



**Nurbaiti, M.Kom**  
NIDN. 0108087908

Penguji I



**Dr. Zuhrinal M. Nawawi, MA**  
NIDN. 2018087601

Penguji II



**Rahmi syahriza, S.Thi. MA**  
NIDN. 2003018501

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara Medan



**Dr. Muhammad Yafiz, MAg**  
NIDN. 2023047602

## **ABSTRAK**

**Rizky Prima Suci Harahap, "Strategi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas"** di bawah bimbingan pembimbing Skripsi I Bapak Dr. Andri Soemitra, MA dan ibu Nurbaiti, M.Kom sebagai pembimbing skripsi II.

PT. Jasa Raharja adalah sebuah Badan Milik Negara yang bergerak di bidang asuransi sosial. Dari itu jaminan keselamatan merupakan suatu bentuk tanggungan yang diberikan karena suatu keadaan yang tidak diinginkan, namun masih ada masyarakat padangsidempuan yang tidak paham tentang jaminan keselamatan yang diberikan PT. Jasa Raharja, untuk itu kegiatan sosialisasi dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang jaminan keselamatan. Penelitian ini dilatar belakangi permasalahan bahwa pemahaman masyarakat tentang pentingnya asuransi berada di persentasi rendah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tehknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi, dan purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Jasa Raharja menerapkan strateginya melalui pendekatan operasional, kerja sama, dan tanggung jawab sosial, adapun peran dalam meningkatkan citra klaim asuransi kecelakaan lalu lintas sosialisasi dan program kemitraan, publikasi media, mengotrol data kecelakaan lalu lintas di santlas, dan menangani korban kecelakaan. Strategi tersebut berperan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap asuransi kecelakaan lalu lintas.

**Kata kunci: Strategi Humas, Klaim Asuransi, Kecelakaan Lalu Lintas**

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada seluruh makhluk hidup sehingga penulis dapat diberi kemudahan dan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, seorang suri teladan yang mulia dan beserta keluarga, sahabat, serta umatnya yang setia kepada ajarannya hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dalam rangka mencapai gelar sarjana, pada Prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan. Adapun judul skripsi ini adalah **“Strategi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang secara langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih atas sebesar-besarnya dari hati yang paling dalam kepada orang tua penulis ini, yaitu kepada **Ayah handa Yahya Harahap dan Ibu Tercinta Sitiani Siregar** atas doa, kasih sayang, dan motivasi yang tak pernah putus hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sampai bangku sarjana. Saya akan mendoakan kalian semoga Allah SWT memberikan balasan yang tak terhingga dengan surga yang mulia.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Syahrin, MA** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Muhammad Yafiz, MA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Ibu **Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I.** dan Ibu **Rahmi Syahriza, S. Thi. MA** selaku ketua dan sekretaris jurusan program studi asuransi syariah UIN sumatera utara.
4. Bapak **Dr. Andri Soemitra, MA** selaku pembimbing skripsi I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk bimbingan, serta memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis ini dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ucapan terimakasih kepada Ibu **Nurbaiti, M.Kom** selaku pembimbing skripsi II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk bimbingan, serta memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ucapan terimakasih kepada Penasehat Akademik (PA) **Dr. Chuzaimah Batubara, MA** yang selalu memberikan motivasi.
7. Bapak/Ibu dosen serta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah yang telah banyak mengarahkan penulis selama perkuliahan.
8. Ucapan terimakasih kepada Bapak Perwakilan Jasa Raaharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan yaitu bapak **Soni Somono, SH** serta karyawan-karyawan yang telah memberikan data dan informasi kepada penulis untuk mendukung penyelesaian skripsi.
9. Ucapan terimakasih Teristimewa kepada ayahanda tercinta **Yahya Harahap** dan Ibunda tercinta **Siti Ani Siregar** serta Abang Tercinta **Ahdin Mara Saleh Harahap, Muhammad Mahyuddin Harahap** serta kakak tercinta **Hasnah Harahap**, dan Adik–Adik tercinta **Samsudin Harahap, Ikhsan Hanafi Harahap** dan **Anugrah Akbar Harahap** yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan pengertian yang tulus kepada penulis ini.
10. Ucapan Terimakasih untuk seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi moral dan materiil dan turut ikut menunjang selesainya pendidikan ini, mudah mudahan Allah SWT membalas seluruh kebaikan mereka.

11. Yang tersayang penulis ucapkan kepada sahabat “orang satu dinding” yang penulis anggap seperti keluarga sendiri yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa untuk kalian begitu juga dengan saya serta memberikan semangat dan berusaha menemani, membantu selama ini yaitu **Risma Khadizah Sagala, Riska Azizah, Dwi Ratna Sari, Wilda Adha, Siti Wahyuni Nasution, dan Musriana Silitonga** terimakasih atas semuanya.
12. Terimakasih sebanyak-banyaknya kepada kawan sekelas Asuransi Syariah (A) stambuk 2016 yaitu **Siti Amalia, Dani Suryani, Marianun Harahap, Fitri Diana Tanjung, Putri Maharani, Muhammad Rozali, Selvionita, Idama**, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih sudah banyak membantu penulis selama perkuliahan, mudah-mudahan persahabatan dan silaturahmi kita sampai seterusnya.

Medan, 20 Januari 2021

**RIZKY PRIMA SUCI HARAHAP**  
**NIM. 0505163063**

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Persetujuan .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Batasan Istilah .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
<b>A. Strategi .....</b>	<b>10</b>
1. Pengertian Strategi .....	10
2. Tahapan Strategi .....	11
3. Humas .....	11
<b>B. Klaim Asuransi .....</b>	<b>14</b>
1. Klaim Asuransi .....	14
2. Klaim Ganti Rugi .....	16
3. Dokumen Asuransi .....	17
4. Pembatalan Klaim .....	17
5. Brakhirnya Asuransi .....	18
<b>C. Kecelakaan Lalu Lintas .....</b>	<b>18</b>
1. Faktor Penyebab Kecelakaan .....	19
2. Faktor Penyebeb Kendaraan .....	19
3. Faktor Kendaraan .....	21
4. Dana Kecelakaan Lalu Lintas.....	21
5. Pengertian Lalu Lintas.....	24
6. Dana Santunan Atau Klaim PT. Jasa Raharja .....	25
7. Kerangka teori .....	27
<b>D. Kajian Terdahulu .....</b>	<b>28</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis penelitian .....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32

C. Subjek Penelitian .....	32
D. Jenis Dan Sumber Data .....	33
E. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data .....	33
F. Tehnik Analisis Data .....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>39</b>
1. Sejarah Umum PT. Jasa Raharja(Persero) .....	39
2. Logo Pperusahaan .....	42
3. Sturuktur Organisasi .....	44
4. Deskriptip Tugas PT. Jasa Raharja .....	46
<b>B. Pembahasan penelitian .....</b>	<b>55</b>
1. Strategi Humas PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan Perwakilan TK II Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas .....	52
2. Strateg Pengguna Media Yang Dipilih Oleh Jasa Raharja Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Linta .....	61
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 1.1 Besaran santunan yang di berikan oleh Jasa Raharja
- Tabel 1.2 Data kecelakaan lalu lintas
- Tabel 2.1 Jumlah Pembayaran Santunan
- Tabel 3.1 Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas
- Tabel 3.2 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas
- Tabel 4.1 Hasil Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas
- Tabel 4.2 Hasil Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Wawancara Dengan Kepala Perwakilan TK II**

**Lampiran 2 : Wawancara Masyarakat Bapak Ahmad Haris**

**Lampiran 3 : Wawancara Masyarakat Bapak Lingga**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan meningkatnya perkembangan zaman, maka meningkat pula segala kegiatan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan dan keperluannya. Salah satu diantaranya adalah kebutuhan angkutan. Kini semakin mudah orang berpergian dari suatu tempat ke tempat lainnya dan cepat. Hampir tidak ada lagi tempat-tempat yang tidak terjangkau oleh adanya alat-alat transportasi yang semakin meningkat. Pada hakikatnya keadaan ini sangat menunjang pertumbuhan pembangunan khususnya dibidang perekonomian.

Namun demikian tidak dapat dihindari dampak dari kemajuan tersebut yakni timbulnya kecelakaan-kecelakaan yang diakibatkan kendaraan bermotor, penumpang umum serta kendaraan lainnya. Keadaan ini tentu saja sangat memperhatikan. Berangkat dari situasi inilah, maka pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan jalan memberikan jaminan sosial asuransi kecelakaan dari PT. Jasa Raharja kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas penumpang umum dan lalu lintas jalan.

Kemudian kontribusi seorang humas pemerintah/BUMN sangat penting demi penunjang pelayanan yang lebih efektif sebab kenyataan di lapangan masyarakat belum begitu paham dan mengerti masalah asuransi sosial yang diperuntukan bagi orang yang banyak khususnya masyarakat padangsidempuan maka dari itu perlu adanya publikasi tentang layanan asuransi. peran humas pemerintah/BUMN tersebut humas berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi kepada masyarakat umum melakukan komunikasi timbal balik dan mempengaruhi masyarakat dengan tujuan

Sasaran instansi/lembaga yang diwakili.<sup>1</sup> Yang mana pemahaman masyarakat terhadap asuransi Jasa Raharja masih 40% yang tidak mengenal produk asuransi sosial Jasa Raharja sementara 60% masyarakat mengetahui. Sebab masyarakat belum banyak memahami akan asuransi ini, operasional maupun produk asuransi serta keberadaan divisi/kantor cabang asuransi pada asuransi konvensional disebabkan sosialisasinya yang dilakukan masih kurang intens, akibat kurang pemahaman akan asuransi.<sup>2</sup>

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat yang bernama Bapak Ahmad Haris mengatakan” Bahwa Asuransi Jasa Raharja sulit untuk diklaim di karenakan terlalu banyak proses yang harus di lewati, dan di satu sisi bahwa banyak masyarakat yang belum paham tentang asuransi dikarenakan kurangnya pengetahuan atau informasi, dan banyak juga masyarakat yang tidak tahu masalah jasa raharja di sebabkan sosialisai kurang dari pihak jasa raharja tersebut.<sup>3</sup> Sementara menurut Bapak Soni Sumono selaku ketua dari Jasa Raharja (Persero) di padangsidimpuang Jl. Raja Inal Siregar No 34. Mengatakan bahwasanya jasa raharja tidak sulit untuk diklaim dikarenakan mereka sudah melakukan pencairan terhadap para korban yang menerima santunan dan ahli warisnya sudah merasakan mudah dan cepat.<sup>4</sup> Sementara menurut saya sependapat dengan masyarakat di karenakan Smelihat sendiri bahwa setiap masyarakat melakukan pengklaim asuransi sulit dikarenakan dari pihak jasa raharja bahwasanya terlalu merumikan prosedur pengklaim yang telah dilaksanakan, apalagi berurusan dengan pihak kepolisian dan rumah sakit sulit mengeluarkan tanda bukti kwitansi pelunasan pembayaran klaim.

Dengan melihat fenomena kecelakaan yang terjadi di Indonesia, maka pemerintah membentuk peraturan undang-undang untuk meringankan beban yang

---

<sup>1</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen public Relation dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 327.

<sup>2</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Media, Cetakan Keempat, 2014), h. 129

<sup>3</sup>Bapak Ahamd Haris, Masyarakat PadangSidimpuan, Wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2020, Jam 14.00 WIB.

<sup>4</sup>Bapak Soni Sumono, Ketua PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan, Wawancara Pada Tanggal, 23 Maret 2020, Jam 10.00 WIB.

di derita oleh korban kecelakaan dengan memberikan santunan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 Tentang Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 memuat peraturan-peraturan yang khususnya ditujukan kepada korban mati atau cacat akibat kecelakaan yang disebabkan oleh alat angkutan diluar lalu lintas dan angkutan jalan bersumberkan dari iuran wajib yang di bayar oleh setiap pengusaha angkutan umum setiap tahunnya dengan pengecualian kendaraan ambulance, kereta jenazah dan pemadam kebakaran.<sup>5</sup>

Untuk memperoleh santunan tersebut PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki system dan prosedur pembayaran klaim yang telah diatur perusahaan. Korban atau ahli waris yang ingin mengajukan klaim terlebih dahulunya harus melengkapi, korban atau ahli waris mengajukan berkas kebagian pelayanan akan melakukan pengecekan untuk memastikan kelengkapan berkas. Tidak hanya kelengkapan berkas, untuk memastikan kebenaran kejadian dan agar tidak terjadi penipuan kepada sub bagian administrasi pelayanan juga akan melakukan penelitian tersebut.<sup>6</sup>

Dalam prakteknya, pembayaran klaim asuransi seringkali terbentur banyak kendala sehingga pembayaran klaim tersebut sulit diterima oleh pihak korban/ahli waris akan syarat-syarat yang mesti di ajukan serta kurangnya sosialisasidari pihak Jasa Raharja (Persero) kepada masyarakat luas. Selain itu, pihak instansi pemerintah seperti kelurahan kecamatan yang mengeluarkan KTP, surat keterangan ahli waris, kartu keluarga terkadang juga mempersulit masyarakat baik itu untuk memperoleh atau melegalisir dokumen tersebut. Sehingga proses pengajuan klaim waktu yang lama.

Selain itu tidak hanya dari pihak korban atau ahli waris dan instansi pemerintah, kendala juga di temukan pada Mitra Jasa Raharja (Persero) yakni pihak kepolisian dan pihak rumah sakit. Ada beberapa pihak yang sangat sulit

---

<sup>5</sup>Radiks purba, *Mengenal Asuransi Angkutan Darat Dan Udara*, (Jakarta: Djambatan 1997), h. 178.

<sup>6</sup>Buku Panduan Manual Adminitrasi Bidang pelayanan Jasa Raharja, (Penerbit Jakarta: Balai Pustaka, 2014), h. 214.

mengeluarkan tanda bukti kwitansi pelunasan pembayaran klaim.lain halnya pada pihak polisi sehingga takut untuk melaporkan kasus kecelakaan. Padahal syarat utama untuk pengajuan klaim adalah surat keterangan kecelakaan lalu lintas dari polisi setempat.<sup>7</sup>

Disaat semua berkas sudah lengkap dan telah diajukan oleh pihak korban atau ahli waris, masih ada kendala yang dihadapi dalam pengajuan berrkas. Kendala tersebut dialami oleh PT. Jasa Raharja selaku pemberi santunan. Salah satu kendala yang mungkin saja terjadi hilannnya atau tercecernya berkas korban. Walaupun kendala yang diatas terjadi, namun jika terjadi maka kana memperlambat proses pemebrian dana santunan dan membuat pihak korban atau ahli waris kecewa terhadap pelayana pihak perusahaan. Dimana PT. Jasa Raharja bertugas sebagai pemupuk, penghimpunan dana penyalur dana dari iuran wajib dan sumbangan wajib pemilik/perusahaan angkutan umum untuk korban kecelakaan.

Bila ada penumpang yang mengalami kematian atau kecelakaan di sebabkan alat pengangkut di timpah bahaya, maka PT. Jasa Raharja memberi santunan (ganti rugi) kepada penumpang yang bersangkutan, yaitu sejumlah uang santunan bagi yang meninggal (diberikan kepada ahli warisnya), demikian juga bagi yang menjadi cacat parmanen. Sedangkan bagi yang luka–luka atau penyakit lain yang tidak cacat parmanen, di berikan biaya pengobatan. Negara memberikan kewenangan kepada PT. jasa raharja (persero).

Dari UU Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang dan UU Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana PertanggungananWajib Kecelakaan Lalu Lintas. Untuk korban kecelakaan yang merupakan penumpang dari kendaraan umum, terjamin atau tidaknya didasarkan pada UU Nomor 33 Tahun 1964. Sedangkan untuk korban kecelakaan lalu lintas yang bukan merupakan penumpang kendaraan umum. Besaran santunan yang di berikan oleh Jasa Raharja berdasarkan Ketetapan Menteri Keuangan RI, sesuai

---

<sup>7</sup>[Http:www, Jasar Raharja.co.id](http://www.JasarRaharja.co.id) *Tentang Jasa Raharja, Layanan, dan Tata kelola*, diakses 6 September 2020.

dengan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 15 dan 16/PMK.10/2017 tanggal 13 februari 2017. Yaitu:<sup>8</sup>

**Tabel 1.1**  
**Besar Dana Santunan PT. Jasa Raharja (Persero)**

Sifat Cidera	UU No. 33 Tahun 1964 dan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor: 15/PMK.010/2017 Tgl 13 Feb 2017	UU NO. 34 Tahun 1964 dan, Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor: 16/PMK.010/2017 Tgl 13 Feb 2017	
	Penumpang Umum di Darat dan Laut	Penumpang Umum di Pesawat Udara	Lalu Lintas Jalan
Meninggal	50.000.000	50.000.000	50.000.000
Luka-luka	20.000.000	25.000.000	20.000.000
Cacat Tetap	50.000.000	50.000.000	50.000.000
Penguburan	4.000.000	4.000.000	4.000.000
Ambulance	500.000	500.000	500.000
P3K	1.000.000	1.000.000	1.000.000

Dari peralihan resiko tersebut maka pengusaha angkutan atas penumpangnya kepada pihak asuransi dengan adanya pengutipan baik iuran wajib dari setiap penumpang yang di setor ke PT. Jasa Raharja (Persero). Sehingga setiap bulannya ataupun sumbangan wajib dari pihak pemilik kendaraan yang dibayar pada saat Pendaftaran atau perpanjangan surat tanda nomor kendaraan setiap tahunnya. Kemudian untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permintaan atas hak PT. Jasa Raharja (Persero) menyediakan formulir kecelakaan yang di isi oleh petugas jasa raharja setelah mendapatkan laporan polisi, dan ditanda tangani, kedudukan PT. Jasa Raharja dalam asuransi kecelakaan lalu lintas adalah sebagai penanggung, sedangkan pengusaha/pemilik angkutan lalu lintas jalan dan penumpang kendaraan umum adalah tertanggung. Adapun data

---

<sup>8</sup>Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : 15 Dan 16/PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017 Tentang Santunan Dan Iuran Wajib Dana Pertanggunganaan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum Di Darat ,Laut Dan Udara.

kecelakaan lalu lintas yang di ambil dari PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan Pada Tahun 2018 dan 2019 yaitu:

**Tabel 1.2**  
**Data kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan 2018**

No.	Bulan	Jumlah Korban		
		MD	LL	Jumlah
1.	Januari	20	50	70
2.	Februari	32	40	72
3.	Maret	10	65	75
4.	April	22	70	92

*Sumber Data: PT. Jasa Raharja (Persero) PadangSidimpuan*

Kemudian data kecelakaan lalu lintas yang di ambil dari perusahaan PT. Jasa Raharaja PadangSidimpuan pada tahun 2019 yaitu:

**Tabel 1.3**  
**Data kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan 2019**

No.	Bulan	Jumlah Korban		
		MD	LL	Jumlah
1.	Januari	30	70	100
2.	Februari	22	80	102
3.	Maret	13	75	88
4.	April	20	50	70

*Sumber Data: PT. Jasa Raharja (Persero) Padang Sidimpuan*

Untuk itu, PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki tanggung jawab peran yang lebih besar lagi pada setiap tahunnya dalam menyalurkan dana santunan. Sebagai jaminan pertanggung kepada si korban kecelakaan atau ahli waris saat lalu lintas di jalan. Pemerintah kota padangsidimpuan terus melakukan upaya untuk

menangani korban kecelakaan lalu lintas, melalui mekanisme pemberian jaminan social (santunan).

Pada faktanya, dalam pengklaiman untuk mendapatkan dana santunan dari PT. Jasa Raharja (Persero) kepada beberapa masyarakat bahwasanya ada yang mengeluh atas adanya persyaratan/prosedur yang ada dirasa sangat menyulitkan para korban kecelakaan lalu lintas. Terutama membuat surat keterangan laporan kecelakaan dan berhubungan dengan pihak kepolisian yang diminta oleh perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) padangsisimpua.

Sehingga memperlambat santunan yang diberikan. Karena masyarakat kurang faham tentang hal itu dan juga masyarakat kurang mengetahui adanya besaran asuransi yang diberikan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” **Strategi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana Strategi Humas PT. Jasa Raharja perwakilan TK II Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas?
2. Bagaimana Hasil Analisis Media Strategi Humas PT. Jasa Raharja Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini :

1. Untuk Mengetahui Strategi Humas PT. Jasa Raharja perwakilan TK II Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.
2. Untuk Mengetahui Hasil Analisis Media Strategi Humas PT. Jasa Raharja Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas?

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti  
Dapat menambah wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan peneliti lebih mendalam mengenai Strategi Humas PT. Jasa Raharja perwakilan TK II Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

## 2. Bagi perusahaan

Memberikan informasi dan bahan masukan yang dapat di jadikan bahan pertimbangan untuk PT. Jasa Raharja perwakilan TK II Kota PadangSidimpuan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan Strategi Humas PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

## 3. Bagi Akademis

Hasil peneliti ini semoga bermanfaat bagi pembaca baik secara langsung maupun tidak langsung bagi keputakaan sehingga dapat menambah bahan kajian perbandingan dan referensi informasi dalam bidang ini.

## **E. Batasan Istilah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka peneliti ini tidak menyimpang dari inti pembahasan, dengan mempertimbangkan keterbatasan penulis maka diperlukan batasan istilah dari permasalahan. Permasalahan ini di fokuskan di **PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II PadangSidimpuan** agar lebih memfokuskan pembahasan serta kejelasan sehingga tidak terjadi kesalahan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi**

##### **1. Definisi Strategi**

Strategi menjadi bagian terpadu dari suatu rencana dan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan. Perencanaan yang cermat dan matang merupakan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau program kegiatan. Kegiatan yang dilakukan tidak akan tercapai dengan baik tanpa adanya strategi dan perencanaan yang digunakan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia disebutkan strategi adalah ilmu siasat perang: muslihat untuk mencapai sesuatu. Dengan kata lain, seni atau ilmu dalam menggunakan sumber daya yang ada untuk melaksanakan kebijakan tertentu.

Menurut JI. Thomson yang diikuti Sandra Oliver dalam bukunya Strategi Public Relations mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah “hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strategi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. Sementara itu, strategi fungsional mendorong secara langsung strategi kompetitif. Pernyataan strategi secara eksplisit merupakan kunci keberhasilan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis.

Strategi memberikan kesatuan arah bagi semua anggota organisasi. Bila konsep strategi tidak jelas, maka keputusan yang diambil akan bersifat subjektif atau berdasarkan intuisi belaka dan mengabaikan keputusan yang lain. Dalam suatu perusahaan terdapat tiga level strategi, yaitu: level korporasi, level unit bisnis atau ini bisnis, dan level fungsional. Strategi juga melakukan berbagai tahapan dalam prosesnya.

##### **2. Tahapan strategi**

- a. Perumusan Strategi Langkah pertama yang dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan. Sudah termasuk didalamnya adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal,

menetapkan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objektivitas, menghasilkan strategi alternative dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Didalam strategi juga ditemukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari dan melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan. Didalam strategi juga ditemukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari dan melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

- b. Implementasi Strategi Setelah kita merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, maka langkah berikutnya adalah melaksanakan strategi yang ditetapkan tersebut. Dalam tahap pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerjasama dalam pelaksanaan strategi, jika tidak maka proses formulasi dan analisis strategi hanya akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan.
- c. Evaluasi Strategi Tahap terakhir dari strategi adalah evaluasi implementasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang dapat diukur untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah tercapai.

### **3. Humas**

Salah satu definisi humas yang diambil dari The British Institute of Public Relations berbunyi humas adalah ilmu mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya dengan praktiknya adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya. Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun masyarakat

menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun masyarakat terkait.<sup>1</sup>

Sedangkan R. Sudiro Muntahar mengartikan humas sebagai suatu kegiatan usaha yang berencana yang menyangkut itikad baik, rasa simpati, saling mengerti, untuk memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai manfaat dan kesepakatan bersama. Setelah mengkaji banyak definisi Humas, Dr. Rex Harlow menyatakan bahwa definisi dari Humas adalah sebagai fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama, dan membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik. Berdasarkan pendapat di atas pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama mengenai humas, yaitu humas merupakan komunikasi yang terencana dengan menggunakan media kepada khalayaknya dan digunakan untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi. Rosady Ruslan menjelaskan secara rinci empat fungsi utama hubungan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Communicator Artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (spoken person) atau tatap muka dan sebagainya. Di samping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuader.
- b. Relationship Kemampuan peran Humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan public internal dan
- c. eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.
- d. Back up Management Melaksanakan dukungan dalam fungsi manajemen organisasi atau menunjang kegiatan lain seperti manajemen promosi,

---

<sup>1</sup> Oliver, Sandra, *Strategi Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h.10.

<sup>2</sup> Sudiro Muntahar, *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1985), h. 5.

pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan.

- e. Good Image Maker Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas Humas dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga yang diwakilinya.

Berdasarkan pendapat di atas, fungsi utama dari hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik dengan publiknya baik internal maupun eksternal sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan lembaga/organisasi terkait. Menurut Cutlip dan Center proses fungsi humas sepenuhnya mengacu kepada pendekatan manajerial. Proses ini terdiri dari fact finding, planning, communication, dan evaluating. Kasali mengadaptasinya menjadi pengumpulan fakta, definisi permasalahan, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, serta evaluasi. Rosady Ruslan mengatakan bahwa humas berfungsi untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara praktisi humas dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama. Fungsi tersebut dapat diwujudkan melalui beberapa aspek-aspek pendekatan sebagai berikut:<sup>3</sup>

1. Strategi Operasional Melalui pelaksanaan program humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini public atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat di berbagai media massa. Artinya pihak humas mutlak bersikap, berkemampuan untuk mendengarkan (*listening*), dan bukan sekadar mendengar (*hear*) mengenai aspirasi yang ada di masyarakat, baik mengenai etika, moral maupun nilai-nilai kemasyarakatan

---

<sup>3</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 142-144.

yang dianut.dengan strategi ini perusahaan mampu membangun pemahamn melalui informasi strategy tersebut.<sup>4</sup>

2. Pendekatan Persuasif dan Edukatif Menciptakan komunikasi dua arah (timbal balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, toleransi dan lain sebagainya.
3. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasarnya (masyarakat), namun untuk memperoleh keuntungan bersama.
4. Pendekatan Kerjasama Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam (*internal relation*) maupun hubungan ke luar (*eksternal relation*) untuk meningkatkan kerjasama. Humas berkewajiban memasyarakatkan misi instansi yang diwakili agar diterima atau mendapat dukungan masyarakat.

## **B. Defenisi Klaim Asuransi**

### **1. Klaim**

Klaim adalah suatu yang mana tertanggung menyatakan kerugian dan memberikan bukti yang di perlukan, dan perusahaan asuransi menerima klaim serta memberikan manfaat untuk menggambarkan prose tersebut. Klaim asuransi juga dapat di defenisikan adalah suatu tuntunan pengajuan permintaan pembayaran ganti rugi dari pihak penanggung yang timbul dari hubungan perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Tuntunan atau pengajuan ini timbul karena adanya kejadian atau kecelakaan yang menimbulkan kerugian tertanggung atas barang objek asuransi karena risiko yang dijamin polis asuransi.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Nurbaiti, *Buku Diktat Sistem Informasi Keuangan*, 2019, h, 11

<sup>5</sup> Ilyas Yasli, *Manajemen klaim dan kecurangan Asuransi (Fraund )*, 2006, h , 25

Adapun cara mengajukan klaim santunan Jasa Raharja:

- a. Meminta surat keterangan kecelakaan dari unit lakalantas polres setempat atau instansi serupa yang dimiliki wewenang.
- b. Membuat surat keterangan kesehatan atau kematian dari rumah sakit.
- c. Membawa identitas pribadi korban(aslifotocopi) seperti ,kartu keluarga(KK), kartu tanda penduduk (KTP), surat nikah.
- d. Mengunjungi kantor Jasa Raharja dan mengisi formulir, diantaranya formulir pengajuan santunan, formulir keterangan singkat kecelakaan, formulir kesehatan korban, keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia.
- e. Menyerahkan formulir serta melampirkan dokumen pendukung kepada petugas.
- f. Untuk korban luka-luka mendapatkan perawatan harus memiliki:
  1. Laporan polisi berikut sketsa tempat kejadian perkara (TKP) atau laporan kecelakaan pihak berwenang lainnya.
  2. Kuintasi biaya perawatan, kuitansi obat-obatan yang asli dan syah yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit.
  3. Fotocopi korban.
  4. Surat kuasa dari korban kepada penerima santuan( bila dikuasai) di lengkapi dengan fotocopi KTP korban penerima santunan.
  5. Fotocopi surat rujukan bila korban pindah ke Rumah Sakit lain.
- g. Untuk korban luka-luka hingga mengalami cacat:
  1. Laporan polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan pihak berwenang lainnya.
  2. Keterangan cacat tetap dari dokter yang merawat korban.
  3. Fotocopi korban.
  4. Foto diri yang menunjukkan dari kondisi cacat tetap.
- h. Untuk korban luka-luka kemudian meninggal dunia.
  1. Laporan polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan pihak berwenang lainnya.

2. Surat kematian dari Rumah Sakit/ surat kematian dari kelurahan, jika korban tidak dibawa ke Rumah Sakit.
3. Fotocopi KTP korban dan ahli waris juga fotocopi kartu keluarga(KK).
4. Fotocopi surat nikah bagi korban yang telah menikah.
5. Fotocopi akta kelahiran, bagi korban yang belum menikah.
6. Kuitansi asli dan syah baiaya perawatan dan kitansi obat-obatan.
7. Fotocopi surat rujukan bila korban pindah rawat ke Rumah Sakit lain.

## 2. Klaim Ganti Rugi

Bila terjadi kerugian atau kerusakan kendaraan bermotor yang di asuransikan, tertanggung diwajibkan memberitahukan kepada penanggung dalam jangka waktu selambat-lambatnya 72 jam setelah terjadi kecelakaan. Tuntutan ganti rugi dari pihak ketiga kepada tertanggung, dalam waktu selambat-lambatnya 72 jam setelah di ketahui adanya tuntutan dari pihak ketiga itu, memberitahukan kepada penanggung di sertai dengan penjelasan mengenai Sebab-sebab dan macam kerugian atau kerusakan yang di derita oleh pihak ketiga, dan segera mengirim kepada penanggung dokumen pendukung tuntutan dari pihak ketiga tersebut.<sup>6</sup> Dalam hal terjadi kerugian atau kerusakan atau pencurian atas kendaraan bermotor yang di asuransikan, yang dapat di jadikan dasar penuntutan ganti rugi kepada penanggung, maka tertanggung wajib segera memberitahukan kejadian tersebut kepada yang berwajib.

## 3. Dokumen Ganti Rugi

Dokumen yang wajib di sampaikan oleh tertanggung kepada penanggung dalam rangka mengajukan tuntutan ganti rugi adalah sebagai berikut:

- a. Surat isian laporan kerugian di mana blankonya di sediakan oleh penanggung.

---

<sup>6</sup> Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen resiko*, Jakarta:PT,Grafindo persada, 2012.  
Ibid Abbas salim, h.101- 102

- b. Surat keterangan kecelakaan atau kehilangan dari pihak yang berwajib.
- c. Surat tuntunan ganti rugi dari pihak ketiga dik kerugian dalam kecelakaan itu.
- d. Surat tuntunan dari tertanggung kepada pihak ketiga bila kerugian di sebabkan pihak ketiga.
- e. Surat- surat pemilikan kendaran bermotor.
- f. Polis asli bila yang di derita adalah kerugian total (total loss).
- g. Dan lain- lain yang di perlukan.

#### 4. Pembatalan Klaim

Hak-hak tertanggung atas penggati kerugian hilangnya adalah sebagai berikut:

- a. Tertanggung tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan syarat- syarat polis.
- b. Tuntunan ganti rugi tidak di ajukan kepada penanggung dalam jangka waktu 12 bulan setelah peristiwa yang menimbulkan kerugian terjadi.
- c. Ganti rugi yang di setujui oleh penanggung tidak di tagih dalam jangka waktu 3 bulan sejak ganti rugi di setujui oleh penanggung.
- d. Tuntunan ganti rugi di tolak oleh penanggung, maka dalam jangka waktu 3 bulan sejak penolakan itu tertanggung harus mengajukan suatu acara penyelesaian arbital.

#### 5. Berakhirnya Asuransi

- a. Asuransi berakhir bila jangka waktu berlakunya polis telah abis.
- b. Pertanggungan berakhir bila telah di lakukan penggantian kerugian.
- c. Pertanggungan apabila kendaraan bermotor yang di asuransikan tidak lagi dalam kekuasaan tertanggung sebagai akibat dari peristiwa yang tidak terjamin oleh polis atau secara sah tidak lagi dalam pemilikan tertanggung.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا

اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۗ

dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.<sup>7</sup>

Dalam konteks bisnis asuransi, ayat tersebut dapat dipahami bahwa dengan adanya lembaga asuransi, seseorang dapat dengan mudah untuk menyiapkan dan merencanakan kehidupannya dimasa yang akan datang dan dapat melindungi kepentingan ekonominya dari sebuah kerugian yang tidak disengaja. Karena asuransi ini sangat penting untuk dimasa akan datang jadi setiap orang harus ada asuransinya. Pada hakikatnya, konsep Asuransi adalah konsep klasik yang telah lama dipakai dalam sejarah tatanan sosial. Konsep ini muncul bersamaan dengan munculnya konsep tolong-menolong antar individu. Walaupun konsep asuransi tidak ada nash al-Qur'an atau Hadits Nabi yang menjelaskan tentang teori dan praktek operasional asuransi yang difahami seperti saat ini, sehingga timbul wacana tentang asuransi syariah termasuk dalam hukum Islam kontemporer. Pada zaman awal Islam, yaitu pada zaman Nabi Muhammad Saw dan periode Islam berikutnya, belum di kenal institusi keuangan asuransi.<sup>8</sup>

### C. Kecelakaan Lalu Lintas

#### 1. Pengertian Kecelakaan Lalu Lintas

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, kecelakaan lalu-lintas adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak

<sup>7</sup>QS. Al-Maidah : 2

<sup>8</sup>Kuat Ismanto, *Asuransi Syariah Tinjauan Asas-Asas Hukum Islam*, Putaka Pelajar: Yogyakarta , 2009, h, 73.

diduga dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Untuk menekan angka kecelakaan lalu-lintas yang dirasakan sangat tinggi, upaya ke depan diarahkan pada penanggulangan secara komprehensif yang mencakup upaya pembinaan, pencegahan, pengaturan, dan penegakan hukum. Upaya pembinaan tersebut dilakukan melalui peningkatan intensitas pendidikan berlalulintas dan penyuluhan hukum serta pembinaan sumber daya manusia. di Indonesia penyebab utama besarnya angka kecelakaan adalah faktor manusia, baik karena kelalaian, keteledoran maupun kelengahan para pengemudi kendaraan dan pengguna jalan lainnya dalam berlalu-lintas atau sengaja maupun tak sengaja tidak menghiraukan sopan santun dan aturan berlalu-lintas di jalan umum. Tingginya angka kecelakaan lalu-lintas dan besarnya biaya kerugian yang diakibatkan oleh banyaknya permasalahan yang dihadapi dalam peningkatan keselamatan lalulintas dan angkutan jalan sangat perlu pengamanan serius.<sup>9</sup> Menurut Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1993 tentang Prasarana dan Sarana Lalu-lintas Jalan, menyatakan bahwa Korban kecelakaan lalu-lintas sebagaimana dimaksud dalam ayat 91, dapat berupa:

- a. Korban mati Korban mati adalah korban yang dipastikan mati sebagai akibat kecelakaan lalu-lintas dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah kecelakaan tersebut.
- b. Korban luka berat Korban luka berat adalah korban yang karena luka-lukanya menderita cacat tetap atau harus dirawat dalam jangka waktu lebih dari 30 (tiga puluh) hari sejak terjadi kecelakaan.
- c. Korban luka ringan Korban luka ringan adalah korban yang tidak termasuk dalam korban mati dan korban luka berat. Kecelakaan menurut sifatnya juga dapat dijelaskan seperti Kecelakaan lalu-lintas sebagai kejadian yang jarang Didefinisikan bersifat jarang, karena pada prinsipnya kecelakaan relatif jarang dengan pengertian kecil bila dibandingkan dengan jumlah pergerakan kendaraan yang

---

<sup>9</sup>David Wal Ikroom, *Mengurangi Kecelakaan Lalu Lintas Melalui Audit Keselamatan Jalan*, (Skripsi, Universitas Bengkulu 2014), h. 5.

Kecelakaan lalu-lintas bersifat acak (random) Didefinisikan bersifat acak karena kejadian kecelakaan tersebut dapat terjadi kapan dandimana saja, tanpa memandang waktu dan tempat. Berdasarkan pengertian ini ada duahal yang berkaitan kejadian kecelakaan yaitu waktu dan lokasi kejadian yang bersifat acak Kecelakaan lalu-lintas bersifat multifaktor Didefinisikan bersifat multi faktor, dengan perkataan lain melibatkan banyak faktor. Secara umum ada tiga faktor utama penyebab kecelakaan yaitu manusia, kendaraan dan faktor jalan dan lingkungan.

## 2. Faktor Penyebab Kecelakaan

Kecelakaan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan Pasal 12 Ayat 1, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan perbuatan yang mengakibatkan terganggunya fungsi jalan adalah setiap bentuk tindakan atau kegiatan yang dapat mengganggu fungsi jalan, seperti terganggunya jarak atau sudut pandang, timbulnya hambatan samping yang menurunkan kecepatan atau menimbulkan kecelakaan lalu-lintas, serta terjadinya kerusakan prasarana, bangunan pelengkap, atau perlengkapan jalan, kecelakaan disebabkan oleh banyak faktor, tidak sekedar oleh pengemudi yang buruk, atau pejalan yang tidak berhati-hati.<sup>10</sup>

Di antara faktor- faktor pokok penyebab kecelakaan adalah kerusakan kendaraan, rancangan kendaraan, cacat pengemudi, permukaan jalan, dan rancangan jalan. Kecelakaan karena rancangan jalan adalah penyebab kecelakaankecelakaan sebagian atau seluruhnya, seperti tikungan, penjajaran, persimpangan, dan tanda-tanda, dan teknik lalu-lintas adalah bagian daripadanya. Berbagai gejala lalu-lintas yang penting di daerah perkotaan di negara-negara yang belum berkembang dapat dikemukakan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Keadaan prasarana jalan raya pada umumnya kurang memuaskan, yaitu sempit dan kualitasnya di bawah standar.

---

<sup>10</sup>Ibid David Wal Ikroom, h. 6.

- b. Jumlah kendaraan bermotor bertambah terus setiap tahunnya dengan laju pertumbuhan yang sangat pesat, tidak sebanding dengan jalan raya yang tersedia.
- c. Banyaknya kendaraan yang berkecepatan lambat seperti dokar dan becak seringkali menimbulkan terjadinya kemacetan dan kecelakaan lalu-lintas.
- d. Kedisiplinan, kesopanan, dan kesadaran berlalu-lintas para pemakai jalan raya masih kurang, sehingga kerap kali mengakibatkan kesemrawutan lalu-lintas.
- e. Sebahagian pengaturan lalu-lintas masih dirasakan belum mampu menjamin kelancaran arus lalu-lintas. Dari beberapa penelitian dan pengkajian dilapangan dapat disimpulkan bahwa kecelakaan lalu-lintas dapat dipengaruhi oleh faktor manusia, kendaraan dan lingkungan jalan, serta interaksi dan kombinasi dua atau lebih faktor tersebut.

### **3. Faktor Kendaraan**

Kendaraan bermotor sebagai hasil produksi suatu pabrik, telah dirancang dengan suatu nilai faktor keamanan untuk menjamin keselamatan bagi pengendaranya. Kendaraan harus siap pakai, oleh karena itu kendaraan harus dipelihara dengan baik sehingga semua bagian mobil berfungsi dengan baik, seperti mesin, rem kemudi, ban, lampu, kaca spion, dan sabuk pengaman. Dengan demikian pemeliharaan kendaraan tersebut diharapkan dapat:

- a. Mengurangi jumlah kecelakaan.
- b. Mengurangi jumlah korban kecelakaan pada pemakai jalan lainnya.
- c. Mengurangi besar kerusakan pada kendaraan bermotor. Kendaraan dapat menjadi faktor penyebab kecelakaan apabila tidak dapat dikendalikan sebagaimana mestinya yaitu sebagai akibat kondisi teknis yang tidak laik jalan ataupun penggunaannya tidak sesuai ketentuan

#### 4. **Kecelakaan berdasarkan Korban Kecelakaan.**

Kecelakaan berdasarkan korban kecelakaan menitik beratnya pada manusia itu sendiri, kecelakaan ini dapat berupa luka ringan, luka bera maupun meninggal dunia. Menurut pasal 93 dari peraturan pemerintah NO. 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan lalu lintas jalan, sebagai peraturan pelaksanaan dari Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, mengklasifikasi korban dari kecelakaan sebagai berikut:

- a. Kecelakaan luka fatal atau meninggal adalah korban yang dipastikan mati sebagai akibat kecelakaan lalu lintas dalam waktu 30 hari setelah kecelakaan tersebut.<sup>11</sup>
- b. Kecelakaan luka berat adalah korban yang karena luka-lukanya menderita cacat tetap atau harus di rawat dalam jangka waktu 30 hari sejenak terjadinya kecelakaan. Yang dimaksud cacat tetap adalah apabila sesuatu anggota badan hilang atau tidak dapat digunakan sama sekali dan tidak dapat sembuh/pulih untuk selama-lamanya.
- c. Kecelakaan luka ringan adalah keadaan korban mengalami luka-luka yang tidak membahayakan jiwa/tidak memerlukan pertolongan atau perawatan lebih lanjut di rumah sakit.

#### 5. **Dana kecelakaan lalu lintas jalan**

Maksud dari dana adalah uang yang terkumpul dari sumbangan wajib yang di bayar oleh pemilik atau perusahaan alat angkutan jalan lalu lintas jalan, untuk menutup kerugian yang di karenakan kecelakaan lalu lintas jalan kepada korban atau ahli waris sumbangan wajib menurut Pasal 2 Ayat 1 Undang–Undang No. 34 Tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas adalah sumbangan tahunan yang wajib di bayar oleh tiap pemilik atau pengusaha alat angkutan lalu lintas untuk

---

<sup>11</sup>Muhammad Syaeful Fajar, *Analisis Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kota Makassar* Skripsi-Universitas Negeri Semarang, 2015), h. 9.

dana kecelakaan lalu lintas jalan. Jumlah sumbangan wajib tersebut di tentukan menurut menteri sesuai tarif progresif.<sup>12</sup>

Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan (SWDKLLJ) dalam hukum asuransi sama halnya dengan premi, yaitu sejumlah uang yang harus dibayar tertanggung kepada penanggung sebagai imbalan risiko yang ditanggungnya. Mengenai sumbangan wajib ini diatur di dalam pasal 5 ayat 2 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 416/KMK.06/2001 yang menyatakan bahwa “pelunasan Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan (SWDKLLJ) sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 3 selambat-lambatnya 3 (tiga) hari jam kerja, setelah tanggal jatuh tempo pengesahan ulang tahunan atau pendaftaran/perpanjangan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan (SWDKLLJ), merupakan sumbangan wajib kecelakaan yang dibayar oleh pemilik atau pengusaha angkutan lalu-lintas jalan kepada korban maupun ahli waris pada saat pengesahan ulang/pendaftaran/perpanjangan STNK paling lambat dibayar bulan Juli yang dilakukan oleh perusahaan negara yang ditunjuk oleh Menteri yaitu kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Menurut pasal 19 Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 Jo pasal 7 Undang-Undang No. 34 tahun 1964 mengenai ketentuan hukuman bagi pemilik atau pengusaha angkutan lalu-lintas jalan yang melalaikan kewajibannya membayar sumbangan wajib, maka dihukum dengan hukuman denda Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah). Selain hukuman denda, pemerintah juga melakukan hukuman administrasi.

Ketentuan-ketentuan mengenai jumlah Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan (SWDKLLJ), menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 416/KMK.06/2001 pasal 3 sebagai berikut:

- a. Sepeda motor 50 cc ke bawah, mobil ambulance, mobil pemadam kebakaran dan mobil jenazah dibebaskan dari sumbangan wajib.

---

<sup>12</sup>Ibid Vickry Reza Sallamada, h. 20.

- b. Traktor buldozer, forklif, mobil derek, eskavator, crone dan sejenisnya membayar sumbangan wajib sebesar Rp 10.000, 00 (sepuluh ribu rupiah).
- c. Sepeda motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50 cc sampai dengan 250 cc dan kendaraan bermotor roda tiga membayar sumbangan wajib sebesar 19.000,00 (sembilan belas ribu rupiah).
- d. Sepeda motor dan scooter di atas 250 cc membayar sumbangan wajib sebesar Rp 40.000, 00 (empat puluh ribu rupiah).
- e. Pick up atau mobil barang sampai 2400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan angkutan umum membayar sumbangan wajib sebesar Rp 70.000, 00 (tujuh puluh ribu rupiah).
- f. Bis dan mikro bis angkutan umum, serta mobil penumpang angkutan umum lain di atas 1600 cc membayar sumbangan wajib Rp 50,00 (lima puluh rupiah); 9. Truk, mobil tangki, mobil barang di atas 2400 cc, truk kontainer dan sejenisnya **sumbangan** wajib Rp 80, 00 (delapan puluh rupiah)

## 6. Pengertian lalu lintas

Menurut Pasal 1 Angka 2 Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan lalu lintas adalah gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan artinya, dalam berlalu lintas tidak hanya ada kendaraan melainkan juga ada orang yang berperan menjalankan perlintasan tersebut. Sehingga berlalu lintas yaitu manusia sebagai pengguna kendaraan yang memenuhi persyaratan kemudian pengemudi mengikuti aturan lalu lintas yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang–undangan yang menyangkut lalu lintas dan angkutan jalan melalui jalan yang memenuhi<sup>13</sup>.

Sumber hukum fiqh lalu lintas di dasarkan pada teks Al-Quran, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al- Quran surah An-Nisa ayat 59

---

<sup>13</sup>Pasal 1 Angka 2 Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Lalu Lintas.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ

ص  
مِنْكُمْ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. (QS. An-Nisa:59).<sup>14</sup>

Maksud dari ayat di atas menjelaskan bahwa kita taat kepada pemimpin artinya, bahwa kita di perintahkan untuk mentaati seluruh kebijakan dan peraturan yang telah dibuat oleh pemimpin, dalam hal ini pemerintah, selama peraturan tersebut tidak didasari oleh keaksiatan kepada Allah. Peraturan lalu lintas di buat oleh pemerintah dalam menerbitkan, memberi rasa nyaman, dan keselamatan dalam berkendara. Tujuan ini tentu sangat sejalan dengan apa yang telah digariskan dalam maqasid syariah (tujuan-tujuan syariat), yang diantaranya adalah untuk menjaga jiwa(hifd al-nafs). Jika tidak ada peraturan lalu lintas, jiwa manusia yang berkendara menjadi terancam, maka keberadaan lalu lintas merupakan sebuah keharusan, dan mentaati adalah sebuah kewajiban.<sup>15</sup>

#### 7. Dana Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja.

Dana santunan atau klaim yang diberikan oleh PT Jasa Raharja (Persero) mengacu kepada 2 (dua) Undang-undang Perasuransian yang dikeluarkan oleh Pemerintah, yaitu Undang-undang Nomor. 33 tahun 1964 Tentang Dana Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang Nomor. 34 tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu Lintas jalan. UU Nomor. 33 tahun 1964 tentang dana wajib kecelakaan penumpang Nomor.17 tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan pelaksanaan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang merupakan UU yang membahas program asuransi dimana setiap penumpang angkutan umum membayar premi yang diistilahkan dengan Iuran

<sup>14</sup> Sumber hukum fiqih lalu lintas teks Al-Quran, QS. An-Nisa:59

<sup>15</sup> Muhammad Lathoif Ghozali Dkk, *Fiqih Lalu Lintas Tuntunan Islam Dalam Berkendara Secara Aman*, 2019, h. 4

Wajib untuk mendapatkan jaminan pertanggung jawaban dari PT Jasa Raharja (Persero) dari risiko kecelakaan yang mungkin terjadi selama berada dalam angkutan umum mulai saat naik kendaraan sampai turun ditempat tujuan. UU No. 33 tahun 1964 mengatasi klaim kecelakaan terbatas pada kecelakaan yang disebabkan pengoperasian langsung dari alat angkutan penumpang umum.<sup>16</sup>

Sedangkan UU No. 34 tahun 1964 dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas Jalan juncto PP No. 18 tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan pelaksanaan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas Jalan merupakan UU yang membahas program Asuransi tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga khusus Bodily Injury (cedera badan).

Adapun Pembayaran Santunan Perwakilan Padang Sidempuan Priode Tahun 2018 s/d 2019 UU No. 33 dan 34 Tahun 1964 yaitu:

**Tabel 2.1**

**Pembayaran Santunan Perwakilan TK II Padang Sidempuan**

Santunan	Tahun 2018	Tahun 2019
Meninggal	16.921.000.000	15.971.000.000
Luka-luka	3.121.214.606	3.068.956.737
Cacat Tetap	203.250.000	157.500.000
Penguburan	20.000.000	24.000.000
Ambulance	1.800.000	3.000.000
P3K	72.472.952	41.442.524
Total	20.339.737.558	19.265.899.261

*Sumber Data: PT. Jasa Raharja Padang Sidempuan*

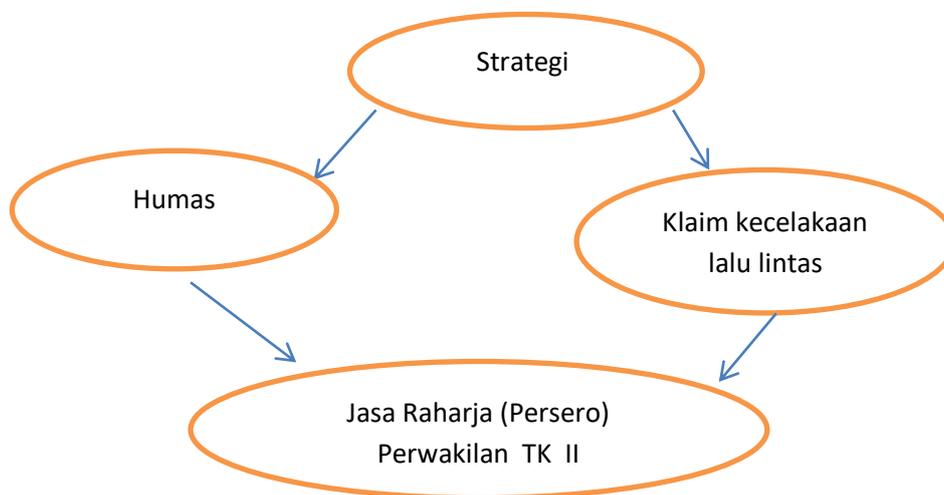
<sup>16</sup><https://www.Jasaraharja.co.id/Tentang-Kami/Profit-Perusahaan> di akses Tanggal 20 November 2019.

## 8. Kerangka Teori

Secara umum, teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu memahami sebuah fenomena. Sehingga bisa dikatakan bahwa suatu teori adalah kerangka kerja konseptual untuk mengatur pengetahuan dan menyediakan suatu untuk melakukan beberapa tindakan selanjutnya. Dalam studi peneliti ini perlu adanya kejelasan titik tolak atau landasan berpikir untuk memecahkan dan membahas masalah.

Untuk itu perlu disusun suatu kerangka teori sebagai pedoman yang menggambarkan dari mana sudut itu disorot<sup>17</sup>. Maka dari sini perlu di buat kerangka teoriitis sebagai bahan dasar penelitian ini. Kerangka yang dimaksud yaitu guna untuk mengarahkan penulis untuk menemukan data dan informasi dalam penelitian ini. Adapun kerangka teori dalam penelitian dapat dijelaskan pada bagan dibawah ini:

**Tabel 2.1 Kerangka Teori**



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

<sup>17</sup>Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, (Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press, 1992), h. 149.

#### D. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan uraian berikut akan memaparkan sebuah penelitian dan judul yang sudah di serta di lakukan, sehingga jelas peneliti ini relevan dan penting di lakukan.

1. Eko Septian Saputra, Nurdin<sup>18</sup> melakukan penelitian dengan judul strategi humas dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang pada Pt. Jasa Raharja cabang riau.metode yang digunakan deskriptif kualitatif. Adapun hasil penilitian yang dilakukan PT Jasa Raharja menerapkan beberapa strategi seperti sosialisasi dan program kemitraan, publikasi media, mengotrol data lalu lintas disatlantas, dan menangani korban kecelakaan dirumah sakit. Strategi tersebut berperan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum.
2. Novi Sri Purnamasari 2016<sup>19</sup> dengan judul Strategi komunikasi PT. Jasa Raharja cabang banten dalam membangun pemahaman masyarakat tentang jamninan keselamatan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan strategi komunikasi Arifin Anwar yakni menganalisis khalayak, strategi menyusun pesan, strategi menggunakan metode komunikasi dan strategi seleksi pengguna media.
3. Putry dya Nawasanty 2016<sup>20</sup> melakukan penelitian dengan judul strategi public relations Jasa Raharja jawa timur dalam memnginformasikan produk asuransi sosial kepada publik. Metode penelitian ini yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif, Hasil

---

<sup>18</sup>Eko Septian Saputra, Nurdin, *Strategi Humas dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Penumpang Pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau*, Vol 1, No. 4, September 2019.

<sup>19</sup>Novi Sri Purnamasari” *Strategi komunikasi PT. Jasa Raharja cabang banten dalam membangun pemahaman masyarakat tentang jamninan keselamatan*-Skripsi, Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa 2016.

<sup>20</sup>Putry Dya Nawasanty” *Strategi Public Relations Jasa Raharja Jawa Timur Dalam Menginformasikan Produk Asuransi Sosial Kepada Publik*Skripsi, Fakultas Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Almamater Wartawan Surabaya 2016.

penelitian yang dilakukan public relation Jasa Raharja melakukan strategi public relation melalui formative research terlebih dahulu yaitu dengan cara analysing the situation (menganalisis situasi yang terjadi di masyarakat) dan analysing public (menganalisis public yang menjadi saranan dan prioritas) Jasa Raharja Jawa Timur.

4. Taufik Ilham Dewantoro 2019<sup>21</sup> melakukan penelitian dengan judul manajemen public relation PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam meningkatkan image positif kepada masyarakat Pekanbaru. Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui manajemen public relation PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan image positif masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa adanya manajemen public relation sangatlah penting untuk memperoleh citra positif karena seorang public relation memiliki fungsi sebagai manajemen yang menilai sikap-sikap public relation dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan public dengan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengakuan public.
5. Bambang Irawan<sup>22</sup> melakukan penelitian dengan judul kontribusi humas PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian bertujuan untuk mengetahui kontribusi humas PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum. Adapun kontribusi humas yang telah diberikan dalam mempublikasikan layanan asuransi kepada masyarakat berupa peningkatan pelayanan, bertanggung jawab penuh baik dari segi waktu, tempat, serta keadaan dan berorientasikan keutamaan kepentingan masyarakat. Karena keberadaan humas sangat penting disebuah

---

<sup>21</sup>Taufik Ilham Dewantoro, *Manajemen Public Relation PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Meningkatkan Image Positif Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru*, Skripsi, 2019.

<sup>22</sup>Bambang Irawan, *Kontribusi Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Dan Penumpang Umum Kepada Masyarakat Pekanbaru*, Vol II No. 3 Januari-Juni 2012.

lembaga atau instansi dalam upaya menyebarluaskan kegiatan-kegiatan yang dilakukan guna mengenalkan dan menyadarkan masyarakat untuk lebih tertib berlalu lintas. Dan senantiasa memberikan keberhasilan dan mewujudkan vis-misi dan citra baik perusahaan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah lapangan (*fiel research*) yaitu penelitian yang bertujuan melakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Strategi Humas Pt. Jasa Raharja Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

Penelitian deskriptif kualitatif disini bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit tersebut. Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong mendefenisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini, bentuk penelitian yang di gunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara (Interviuw) secara mendalam. Peneliti ini memilih penelitian tersebut karena penelitian kualitatif bersifat menyeluruh (Holistic). Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang melihat bagaimana Strategi Humas PT. Jasa Raharja perwakilan TK II Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.yang merupakan sebuah fenomena sosial yang mana di perlukan informasi secara mendalam dan menyeluruh dari masing-masing informasi kunci maupun utama supaya terlihat jelas apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.<sup>1</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang akan dilakukan untuk memperoleh data yang di butuhkan oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini. Tempat penelitian

---

<sup>1</sup>Lexy J. Moleong *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2007), h. 4.

di lakukan di PT. Jasa Raharja perwakilan TK II Kota PadangSidimpuan Jl. Raja Inal Siregar No 34 Kota PadangSidimpuan. Adapun waktu penelitian ini di lakukan dimulai dari Februari 2020 s/d November.

### **C. Subjek Penelitian**

Subjek peneliti ini adalah orang yang di jadikan sumber data atau sumber informasi oleh peneliti untuk riset yang di lakukan.<sup>2</sup> Subjek penelitian adalah kualitatif yang disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang di inginkan oleh peneliti yang berkaitan dengan peneliti yang di dilaksanakan. Adapun subjek penelitian ini adalah Masyarakat serta Staff Perusahaan PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan.

### **D. Jenis Dan Sumber Data**

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder yang di peroleh dari dokumentasi perusahaan.

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data utama yang diperoleh dari peneliti dilapangan yang di lakukan dengan wawancara langsung kepada masyarakat serta staff di PT. Jasa Raharja perwakilan TK II PadangSidimpuan yang mengenai Strategi Humas Pt. Jasa Raharja Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data data yang diperoleh melalui bahan-bahan laporan, tulisa-tulisan, data instansi serta dokumen lain, pada Perusahaan

---

<sup>2</sup>Budi Trianto. *Modeling: Teori, Konsep dan prosedur Melakukan Penelitian* (Pekan baru: Adh-Duha Institute, 2016), h. 60

PT. Jasa Raharja perwakilan TK II PadangSidimpuan.<sup>2</sup> Sedangkan untuk data yang berbentuk dokumen dan literatur adalah data yang diperoleh peneliti dari buku dan internet, buku-buku referensi, jurnal, internet atau website, serta sumber-sumber yang mendukung dalam penelitian ini.

#### **E. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, instrumen atau alat penelitian yang digunakan adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap dan mampu melakukan penelitian yang selanjutnya akan terjun ke lapangan. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Wawancara(Interview)

Teknik pengumpulan data perusahaan dengan mengadakan Tanya jawab mengenai objek yang di teliti secara langsung.<sup>3</sup>

2. Observasi

Observasi adalah salah satu tehnik instrumen pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung segala kegiatan yang berhubungan dengan Strategi Humas Pt. Jasa Raharja Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

3. Dokumentasi

Peneliti ini memanfaatkan data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti mengenai tentang Strategi Humas Pt. Jasa Raharja Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

---

<sup>2</sup>Azhari Akmal Tarigan, et.al. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam* (Medan: Wal Azhari Publising, 2013), h. 76

<sup>3</sup>Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), h. 372.

#### 4. Rumus Dean J. Champion

Penelitian yang penulis lakukan adalah jenis penelitian deskriptif. Oleh karena itu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh secara sistematis kemudian dianalisis untuk mencapai kejelasan. Penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan metode komparatif. Metode komparatif merupakan suatu analisis yang dilakukan dengan cara membandingkan jawaban responden berdasarkan kategori dengan jumlah jawaban informan.

Dan hasil analisis digunakan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian dan diproses dengan cara dijumlahkan, kemudian dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan dan diperoleh persentase. Dalam pengolahan data hasil pertanyaan observasi yang penulis sajikan menggunakan pertanyaan tertutup yang memungkinkan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu. Pilihan jawaban yang diberikan adalah Terlaksana, Kurang Terlaksana dan Tidak Terlaksana.

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden, dilakukan analisis statistik dengan menggunakan rumus Dean J. Champion. Untuk keperluan interpretasi hasil perhitungan persentase, Dean J. Champion mengemukakan sebagai berikut:

- a. 0%-34%: berarti item penilaian tanggapan responden tidak terlaksana.
- b. 35%-50%: berarti item penilaian tanggapan responden kurang terlaksana.
- c. 60%-100%: berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Champion. Dean J. Champion ..(Basic. Statistik For social research Action), (New York :mac Media, 1991), h. 304.

**Tabel 3.1**  
**Populasi Sample Jasa Raharja PadangSidimpun Perwakilan TK II**

No.	Keterangan	Jumlah		Persentasi
		Populasi	Sample	
1.	Kepala Bagian perwakilan TK II	1 orang	1 orang	100%
2.	Kepala Bagian Pemberian	1 orang	1 orang	100%
3.	Sub Bagian Pemberian Santunan	1 orang	1 orang	100%
4.	Sub Bagian Administrasi	1 orang	1 orang	100%
5.	Bagian Humas	2 orang	2 orang	100%
6.	Masyarakat Padangsidimpun	10 orang	10 orang	100%
Jumlah				100%

*Sumber Data: PT. Jasa Raharja PadangSidimpun*

Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpun dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.<sup>5</sup>

**Tabel 3.2**  
**Responden Pengawai Jasa Rahraja Perwakilan TK II PadangSidimpun**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah informan
		Terlaksana	Kurang terlaksana	Tidak terlaksana	
1.	Aktivitas Humas PT. Jasa Raharja				
2.	Proses Klaim asuransi PT.Jasa				

<sup>5</sup>Ihwani dan Arief Rifa'iH, *Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, Publika*, (Vol.2, No. 2, September 2016), h. 262

	Raharja				
3.	Sosialisasi proses /Cara mendapatkan santunan				
4.	Fenomena dalam pengklaim asuransi PT. Jasa Raharja				
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberia santunan				
Jumlah					
Rata-rata					
Persentasi					

*Sumber Data: PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan*

Pertanyaan yang di ajukan penulis ada lima, yang nantinya akan di jawab oleh pegawai Jasa Raharja untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai Jasa Raharja mengenai Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.<sup>6</sup>

**Tabel 3.3**  
**Responden Masyarakat Padangsidimpuan**

No.	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaa Kebijakan PT. Jasa Raharja				
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT. jasa Raharja				

<sup>6</sup>Ibid Ihcwani dan Arief Rifa'ih, h. 263

3.	Tingkat kepedulian dari penyedia layanan PT. Jasa Raharja				
4.	Keramahan dalam proses pemberi santunan				
5.	Respon terhadap proses mengklaim untuk mendapatkan hak santunan				
Jumlah					
Rata-rata					
Persentasi					

*Sumber: Pengolahan Data Lapangan Padangsidempuan*

Pertanyaan yang di ajukan penulis ada lima, yang nantinya akan di jawab oleh masyarakat untuk mengetahui tanggapan responden tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja (Persero) Padangsidempuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

#### **F. Tehnik Analisis Data**

Analisis data penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apapun sesuai dengan data yang di peroleh. Tujuan utama menggunakan metode deskriptif adalah dengan menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab suatu gejala tertentu. Penelitian ini mengguakan tehnik analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (data reduction) penyajian data (data display), dan conclusiondrawing/ verification.<sup>7</sup>

##### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang menjadi pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting tentang

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008) h. 430.

penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data kemudian Data yang diperoleh didalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan terperinci.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, tabel matrik dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi Setelah data disajikan dalam bentuk uraian singkat, tabel dan sejenisnya lalu dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: Febi Uin-su Press, 2016), h. 81.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Umum PT. Jasa Raharja (Persero)**

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap Perusahaan-perusahaan milik Belanda dengan diundangkannya Undang-Undang No. 86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda. Penjabaran dari Undang-Undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian, pemerintah melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan asuransi kerugian Belanda berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.6 Tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan Nasionalisasi. Adapun perusahaan-perusahaan yang dinasionalisasi dimaksud sebagai berikut :

- a. Perusahaan Firma Bekouw dan Mijnsen di Jakarta.
- b. Perusahaan Firma Blom dan amp;van Der Aa Di Jakarta.
- c. Perusahaan Firma Sluyters di Jakarta.

Peraturan pemerintah tersebut ditetapkan tanggal 16 Januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 03 Desember 1957. Selanjutnya, beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasi tersebut ditetapkan dengan status badan hukum Perusahaan Negara Asuransi Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia. Sebagai perusahaan negara, berdasarkan Pengumuman Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.1263/B.U.M.II. tanggal 09 Februari 1960. Yang nama perusahaannya disebut IKA menjadi “Eka”.

Berdasarkan peraturan pemerintah itu pula, keempat PNAK tersebut yaitu Eka Bahakti, Eka Darma, Eka Mulya, dan Eka Sakti pada tanggal 01 Januari 1961. Dilebur untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNKAK Eka Karya. Dengan

peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNKAK Eka Karya.

Dalam pengumuman menteri keuangan (Badan Penguasa Perusahaanperusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No: 29495%/B.U.M.II tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan-perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan tersebut yaitu “Ika Karya”. Adanya perbedaan tersebut disebabkan karena pengumuman menteri keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya peraturan pemerintah nomor 15 tahun 1961 tentang pendirian perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961 PNAK Eka Karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar negeri, bergerak dalam bidang usaha perasuransian yaitu:

1. Mengadakan dan menutup segala macam asuransi termasuk reasuransi, kecuali pertanggungan jiwa.
2. Memberi perantara dalam penutupan segala macam asuransi.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 8 tahun 1965 tentang pendirian perusahaan Negara asuransi kerugian djasa raharja, mulai 1 januari 1965 PNAK karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama “Perusahaan Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dan seluruh kekayaan pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja. Sebagaimana PNAK Eka Karya FNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan sedangkan untuk agen atau koresponden hanya dikenakan di dalam negeri.

Berbeda dengan PNAK Eka Karya yang memberikan pertanggungan yang bersifat umum untuk segala jenis asuransi, maka PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggungan dalam bidang asuransi tanggung jawab

kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang. Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan surat keputusan Menteri Urusan pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No.B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana pertanggungjawaban kecelakaan Penumpang dan Dana kecelakaan penumpang dan Dana Kecelakaan lalu Lintas Jasa sesuai Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perusahaan status ini dituangkan dalam surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tidak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang. Pasal 2 ayat 2 dari UU tersebut menyatakan bahwa PERUM adalah Perusahaan Negara yang didirikan dan di atur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termasuk dalam Undang-Undang No.19 Prp tahun 1960.

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian "Jasa Raharja." Selain mengelola pelaksanaan UU.No.33 dan UU. No. 34 tahun 1967, Jasa Raharja mendapat mandate tambahan untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggaraan surety di Indonesia, di saat perusahaan asuransi lain umumnya masih bersifat fronting dari perusahaan surety di luar negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut.

## 2. Logo Perusahaan, Visi dan Misi

### a. Logo Perusahaan



**Gambar 4.1 Logo Perusahaan**

Adapun makna yang terkandung dari logo Jasa Raharja adalah :

1. Arti dari pada Warna Lambang
  - a. Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” berarti kesucian dan keterbukaan/ transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan Visi Perusahaan sebagai terkemuka dalam penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib.
  - b. Warna dasar keseluruhan lambang adalah biru muda melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan didalam pengabdiannya “Catur Bakti Ekakarsa”.
  - c. Warna Hitam pada tulisan Jasa Raharja melambangkan arti kejujuran dalam melaksanakan tugas sesuai motto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”.
  
2. Kesimpulan Arti Lambang
 

Pada Hakekatnya lambang PT Jasa Raharja (Persero) secara keseluruhan melambangkan adanya suatu kebulatan tekad dan kesatuan sebagai perbuatan baik untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan dilandasi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yaitu Bakti kepada masyarakat, Bakti kepada Negara, Bakti kepada Perusahaan, Bakti kepada Lingkungan

dengan mengutamakan pemberi perlindungan disertai mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan.

### 3. Makna Logo PT. Jasa Raharja (Persero)

Inisial typography huruf “J” dan “R” adalah huruf awal dari Jasa Raharja. Jasa diartikan: Perbuatan baik untuk menuju suatu kebaikan Raharja diartikan: Suatu keadaan yang berkecukupan (Sejahtera) Secara ringkas makna Jasa Raharja adalah: Perbuatan baik untuk menuju suatu keadaan masyarakat yang sejahtera”. Bentuk lingkaran adalah sebuah ungkapan adanya kebulatan tekad, kesatuan dalam mengemban Visi dan Misi Perusahaan. 4 Bentuk payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan misi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yang terdiri dari:

- a. Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib serta Badan Usaha Milik Negara.
- c. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan kesinambungan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan perusahaan.
- d. Bakti kepada lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

### 4. Visi dan Misi Perusahaan Misi

Adalah suatu persyaratan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan atau lembaga dalam usaha mewujudkan visi tersebut. Misi perusahaan diartikan sebagai tujuan dan alasan mengapa perusahaan atau lembaga itu dibuat. Misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan-batasan proses pencapaian tujuan.

- a. Visi Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan Menjadi perusahaan terkemuka di Bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

b. Misi PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan

Bakti kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

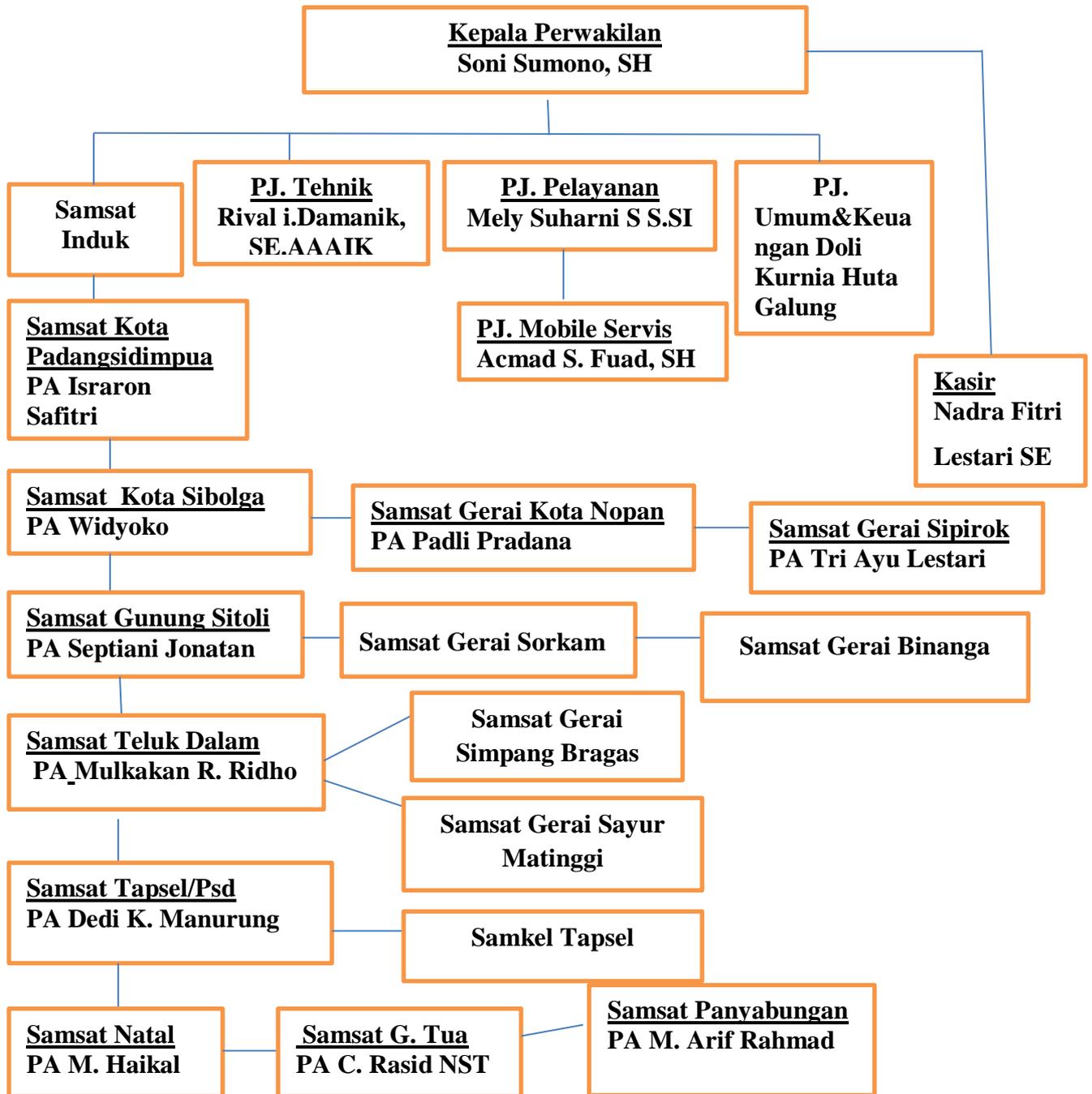
1. Bakti kepada perusahaan, dengan mengutamakan keseimbangan kepentingan agar produktifitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan perusahaan.
2. Bakti kepada lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

**b. Struktur Organisasi Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan**

Struktur organisasi perusahaan merupakan gambaran secara sistematis yang menunjukkan kedudukan, wewenang, tanggung jawab dan tugas yang berbeda-beda dalam organisasi. Pengorganisasian berguna untuk mempersatukan orang-orang dan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebelum menguraikan struktur organisasi PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan.

Oleh karena itu, struktur organisasi perlu dirancang sedemikian rupa sehingga Sumber Daya Manusia yang tersedia dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sekaligus sebagai sarana pengadilan intern melalui suatu sistem pembagian kerja yang serasi dan menurut bagian-bagian yang ada di dalam perusahaan. Belum ada struktur organisasi yang ideal bentuknya yang dapat digunakan.

Berdasarkan uraian di atas maka struktur organisasi Jasa Raharja Perwakilan TK II padasidempuan adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Sturuktur Organisasi

### **c. Deskripsi Tugas Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan**

Adapun uraian dan tugas pokok masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

#### **1. Kepala Perwakilan**

Tugas pokok kepala perwakilan Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan adalah sebagai berikut :

- a. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
- b. Merencanakan dan mengamankan sumber daya manusia (SDM), alat dan sarana fisik dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- c. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain dalam perusahaan.
- d. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan didalam unit kerja yang dipimpinnya.
- e. Membantu kelancaran kerja atasan.
- f. Menyusun anggaran kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) perwakilan.
- g. Mengendalikan pungutan atau pemasaran iuran wajib (IW) dan sumbangan wajib (SW) di perwakilan.
- h. Mengendalikan pelayanan klaim diperwakilan.
- i. Mengendalikan pengelola keuangan di perwakilan.
- j. Memimpineliharaan sarana fisik dan barang material di perwakilan.
- k. Mengadakan penyuluhan terhadap masyarakat mengenai bidang usaha Jasa Raharja.

#### **2. Bagian Kasir**

Tugas pokok bagian kasir Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggungjawab atas penerimaan dan pengeluaran uang kas perusahaan.
- b. Membuat laporan harian kas/bank dan membuat memorial berikut buktinya.
- c. Bertanggung jawab pengguna cek, materai, peranko serta laporannya.
- d. Mengirim laporan mingguan kekantor cabang dan mengarsip bekas keuangan.
- e. Melakukan konsolidasi dan membuat laporan hasil usaha (LHU).

### 3. Panggung Jawab Pelayanan dan Operasi

Tugas pokok penanggung jawab pelayanan operasi Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan adalah sebagai berikut :

- a. Menerima dan meneliti berkas klaim dari klaimant dan petugas samsat.
  - b. Melaksanakan entry data, menyelesaikan berkas dan mengirim berkas keluar daerah.
  - c. Melakukan survey dan surat menyurat bidang klaim.
  - d. Membuat laporan pengajuan, penyelesaian, pembayaran dan outstanding klaim serta disket kekantor cabang.
  - e. Mengarsip berkas-berkas klaim.
  - f. Menerima pembayaran iuran wajib dari perusahaan otobitas.
  - g. Membuat LHP iuran wajib dan menyetorkan ke kas perusahaan.
  - h. Melaksanakan penagihan ke PO-PO.
  - i. Membuat laporan penerimaan dan tunggakan setiap bulan.
  - j. Bertanggung jawab atas penerimaan dan penyaluran stok resi terpadu dan kuitansi bermotor.
  - k. Melaksanakan kearsipan dinamis.
- ### 4. Penanggung jawab Bidang Teknik

Tugas pokok bagian pelaksanaan administrasi bidang tehknik Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

- a. Mengendalikan tertib adminitrasi iuran wajib di kantor perwakilan.
- b. Melakukan pengutipan iuran wajib kendaraan bermotor umum (IWKBU).
- c. Menyampaikan hasil penerimaan IWKBU kepada cabang setiap laporan mingguan dan bulanan.
- d. Mengetri data penerimaan IWKBU.
- e. Membuat laporan harian penerimaan IWKBU
- f. Memegang, membuat dan meneliti pencatatan stok resi IWKBU meneliti dan mengoreksi laporan harian, mingguandan bualana IWKBUDari samsat.
- g. Mengupdat data outstanding IWKBU.
- h. Membuat laporan bulanan (Bordero UU.33/1964)
- i. Berkunjung ke PO-PO untuk menggali dan potensi.
- j. Membuat data potensi IWKBU.
- k. Membuat laporan IWKBU, SKDJ dan stok resi setiap bulan.
- l. Melaksanakan kegiatan checking setiap bulan di wilayah kerja kantor perwakilan.

#### 5. Penanggung jawab Keuangan dan Umum

Tugas pokok penanggungjawab keuangan dan umum Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan administrasi bidang keuangan dan menjaga kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang di kantor perwakilan.
- b. Membantu kepala perwakilan menyusun RKAP perwakilan.
- c. Bertanggungjawab atas kegiatan bidang SDM.

### C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Setelah penulis melakukan wawancara dan di riset di PT Jasa Raharja Perwakilan TK II PadangSidimpunan dengan subjek peneliti tetapkan sebelumnya, Adapun deskriptif data yang berkaitan dengan temuan penelitian, maka penulis dapat menjelaskan tentang strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpunan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas berdasarkan temuan dilapangan secara rinci yang disajikan dalam tabel-tabel berikut ini.

Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja (Persero) Padangsidimpunan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

**Tabel 4.1**

#### **Responden Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) PadangSidimpunan**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah informan
		Terlaksana	Kurang terlaksana	Tidak terlaksana	
1.	Aktivitas Humas PT. Jasa Raharja	6 (100)	–	–	6
2.	Proses Klaim asuransi PT.Jasa Raharja	6 (100)	–	–	6
3.	Sosialisasi proses /Cara mendapatkan santunan	6 (100)	–	–	6
4.	Harus tepat waktu dalam memberikan santunan	6 (100)	–	–	6
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberia santunan	6 (100)	–	–	6
Jumlah		30	–	–	30
Rata-rata		6	-	–	30
Persentasi		(100)	–	–	30

*Sumber: Hasi Pegolahan data lapangan tahun 2020*

Dari tabel diatas, menjelaskan bahwa dari 6 pegawai Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini, yang terdiri dari lima pertanyaan yang di ajukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa telah terlaksanan 100%, dimana seluruh responden pegawai Jasa Raharja TK II PadangSidempuan menilai dengan baik, hal ini sesuai dengan komitmen Jasa Raharja untuk menjalani tugasnya.

Karena PT. Jasa Raharja sendiri memiliki tugas di setiap daerah kabupaten dan menjaga kordinasi yang baik dengan kepolisian, Alasan Jasa Raharja mengatakan seperti ini karena telah melakukan sosialisasi baik internal maupun eksternal melalui media masa, media sosmed, media instagram, media youtube media eletronik, media cetak dan penyuluhan keinstansi dan daerah dan aktif berpartisipasi dalam upaya pencegahan dan penangan laka lantas. Jasa Raharja Perwakilan TK II padangsimpuan menjelaskan pada point yang ketiga yaitu supaya membatu masyarakat tidak hanya pegawai atau insan Jasa Raharja yang mempunyai kewajiban dalam memberikan informasi/prosedur santunan tetapi masyarakat juga diharapkan mengerti dan memahami prosedur pengajuan santunan sehingga dapat memudahkan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, Jasa Raharja juga mengatakan agar masyarkat lebih paham lagi. Pada tabel diatas point keempat Jasa Raharja mengatakan bahwa sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan, kecuali untuk kasus tertentu. Tetapi tetap memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja (Persero) Padangsidempuan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.

**Tabel 4.2**  
**Responden Masyarakat Padang Sidempuan**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan Kebijakan PT. Jasa Raharja	6 (60%)	4 (40%)	–	10
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT. jasa Raharja	5 (50%)	5 (50%)	–	10
3.	Tingkat kepedulian dari penyedia pelayanan PT. Jasa Raharja	8 (80%)	2 (20%)	–	10
4.	Keramahan dalam proses pemberi santunan	9 (90%)	1 (10 %)	–	10
5.	Respon terhadap proses mengklaim untuk mendapatkan hak santunan	4 (40%)	6 (60%)	–	10
Jumlah		32	18	0	50
Rata-rata		6	4	0	10
Persentasi		60%	40%		

*Sumber: Hasi Pegolahan data lapangan tahun 2020*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan respon masyarakat yang memahami prosedur klaim dikategorikan terlaksana. Alasannya masyarakat menjawab karena setiap korban kecelakaan sudah tentu membutuhkan santunan dan sebagian masyarakat juga mengatakan bahwa sudah tepat, karena PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II sudah memiliki program dalam memberikan santunan kepada pihak korban. Kemudian masyarakat juga mengatakan jelas sangat perlu disosialisasikan karena banyak korban yang tidak mengetahui prosedur untuk mendapatkan santunan dan masih banyak warga yang belum mengerti prosedur klaim jasa Raharja.

Selanjutnya tanggapan respon masyarakat terhadap prosedur klaim dikategorikan kurang terlaksana. karena masyarakat mengatakan harus menunggu informasi dari pihak yang mengalami kecelakaan tersebut. Dan masyarakat melihat banyak korban tidak mengetahui cara mengurus prosedur santunan sebab harus melewati prosedur yang ada. Dan sebagian ada penganut secepatnya dana santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja sesuai laporan kepolisian tersebut.

### **1. Strategi Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas**

Humas adalah ilmu yang mengelolah komunikasi antara organisasi dan publiknya dengan praktiknya adalah memikirkannya, merencanakannya dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya. Dan memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi maupun masyarakat. Humas berfungsi untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara humas dan masyarakat (halayak dan sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama. Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu Fungsi tersebut dapat diwujudkan melalui pendekatan seperti:

#### **a. Strategi Operasional**

Strategi operasional melalui pelaksanaan program humas yang akan dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan, melalui mekanisme sosial cultural dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat baik itu secara berita, surat pembaca dan lainnya yang dimuat diberbagai media massa.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan bapak Soni Sumono, selaku ketua dari Jasa Raharja Padangsidimpuan, strategi operasional yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan mengatakan yaitu<sup>1</sup>: bahwa

---

<sup>1</sup>Bapak Soni Sunomo selaku Ketua Di Jasa Raharja Perwakilan TK II PadangSidimpuan, Wawancara Pada Tanggal 23 Oktober 2020, Jam 08.30 WIB.

yang pertama kita menggunakan media sosial seperti melalui website, instagram, youtube, yang kedua mengadakan sosialisasi langsung bersama mitra PT. Jasa Raharja seminar tentang keselamatan berlalu lintas dan cara mengemudi yang baik pada saat di jalan serta proses pengurusan klaim asuransi, dan melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah atau ke perguruan tinggi serta desa-desa. Dengan sosialisasi ini agar masyarakat mengetahui bahwa PT. Jasa Raharja merupakan perparpanjangan tangan pemerintah yang hadir untuk menjamin korban-korban kecelakaan lalu lintas dan adanya sosialisasi ini kami harap PT. Jasa Raharja ini dapat dikenal masyarakat.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwasanya sosialisasi itu sangat penting dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat agar lebih paham terhadap asuransi Jasa Raharja karena itu semua sangat berpengaruh apabila terjadi yang tidak diinginkan. Strategi humas ini dapat mewujudkan kegiatan komunikasi humas PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan yang memuaskan pengguna serta meningkatkan penyampain informasi berbagai saluran komunikasi kepada masyarakat secara tepat dan jelas, objektif, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara bahwa bapak Soni juga menjelaskan tentang prosedur yang mana prosedur ini adalah tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap di tentukan, adapun dari prosedur disini adalah sejumlah tahapan yang harus ditempuh atau dipenuhi baik oleh aparatur PT. Jasa Raharja perwakilan TK II padangsimpuan maupun oleh pemohon klaim asuransi kecelakaan lalu lintas yang menerima santunan. Prosedur yang baik adalah yang mudah dan tidak berbelit-belit. Namun disatu sisi tdiak menyampingkan asa ketelitian dan keprofesional pelayanan yang ada. Adapun prosedur asuransi kecelekaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja perwakilan TK. II padangsidimpuan:

#### Dokumen yang dibutuhkan

1. Surat pengajuan santunan.
2. Formulir model dilengkapi: laporan polisi dan sketsa gambar (untuk korban kecelakaan kendaraan).
3. Keterangan perawatan korban akibat kecelakaan.
4. Keterangan ahli waris ( untuk korban meninggal dunia).

Dokumen diatas merupakan dokumen dasar pernyataan lain ang harus dilengkapi untuk korban meninggal dunia tanpa biaya perawatan. Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar dielngkapi dengan:

- a. Kartu tanda penduduk (KTP) atau identitas diri korban atau ahli waris korban.
- b. Dokumen pendukung yang diperlukan hanya diperlihatkan aslinya pada saat yang bersangkutan mengajukan santunan yaitu:
  1. Kertu keluarga (KK).
  2. Surat nikah bagi korabn yang telah menikah.
  3. Akta kelahiran atau akta lahir korban yang belum menikah.

Persyaratan lain yang harus dilengkapi untuk korban luka-luka kemudian meninggal dunia. Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar, dilengkapi dengan:

- a. Kwintasi-kwintasi biaya perawatan/pengobatan yang asli dan syah yang dikeluarkan oleh rumah sakit/dokter yang merawat korban serta kwitansi pembeli oban-obatan dari apotik.
- b. Keterangan cacat tetap dari dokter
- c. Kartu tanda penduduk (KTP) dan identitas diri dari korban

Dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi pembayaran dana santunan surat pengajuan santunan, formulir model K yang dilampiri laporan kepolisian dan sket gambar atau telegram kecelakaan dan keterangan ahli waris. Setiap korban yang berada dalam ruang lingkup

jaminan berhak mendapatkan santunan dengan ketentuan sebagai berikut, pertama dalam hal korban meninggal dunia, kepada ahliwaris diberikan santunan meninggal dunia, biaya perawatan sebelum meninggal dunia, dalam waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan.

Prinsipnya penerimaan berkas santunan merupakan proses awal pengajuan santuna, oleg sebab itu setiap berkas santunan harus di cacat dengan baik dan diproses yang menerima berkas santuan dapat memberikan penjelasan tentang dokumen apa saja yang masih harus dilengkapi atau sudah memenuhi persyaratan yang di tetapkan. Berkas santunan yang dilakukan dan diterima nerasal dari perongagan atau keluarga korban, instansimitra kerja, petugas samsa, oleh karena itu kondisi kelengkapan berkas pengajuan santuna yang diterimapun akan berbeda-beda seperti berkas korban meninggal dunia, korban luka-luka, korbna cacat tetap.

Setelah penerimaan berkas diserahkan ke petugas PT. Jasa raharja perwakilan TK II padangsidimpuan selanjutnya berkas tersebut di proses sebagai berikut:

1. Data dari dokumen tersebut diproses dan mencetak laporan/ border pembayaran klaim. Serta kwitansi pembayaran klaim adapun yang digunakan untuk kwitansi pembayaran klaim adalah *continuos from*.
2. Hasil cetak kwitansi pembayarna klaim dengan lampiran pendukung daftar isian dan bukti jati diri yang berhak menerima santunan diteruskan kepada kepala bagian cabang/kabag klaim/kepala perwakilan untuk fiat yang dimaksud harus terlihat dalam pembayarna kwitansi dana santunan (untuk kepala perwakilan sesuai kewenangan yang telah diberikan).
3. Berkas klaim yang telah di fiat ( diparaf oleh aparatur PT. Jasa Raharja) terus dimasukan kebagian seksi keuangan, kasubag keuangan melakukan verifikasi keuangan, kemudian diserahkan kepala bagian keuangan untuk dilakukan pengesahaab,

4. Selanjutnya di serahkan kebagian kasir, kasir melakukan jurnal pembayaran yang dilakukan dengan memberikan dana santunan lewat bank yang telah ditunjuk, dengan kerja sama antara PT. jasa raharja dengan bank BRI sehingga ahli waris atau korban merasa aman saat akan mengambil uang dana santunan kecelakaan di bank,
5. Khusus bagi pembayar kerumah sakit yang merawat korban agar dilakukan melalui pemindahan buuan ke nomor rekening rumah sakir dimaksud denga dilengkapi surat pernyataan dan pemberian kausa korban atau ahli waris.

Prosedur diatas merupakan suatu rangkain prose pekayaan asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharjaperwakilan TK II Padangsidimpuan dan berikut ini adalah gambar proses pelayanna asuransi kecelkaan yang ada di PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padang sidimpuan tersebut:

#### Mekanisme pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas



**Gambar 4.1**

Dari prosedur dan persyaratan dan persyaratan yang dibuat PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan, menurut analisa peneliti sudah dibuat dengan maksud jelas, berdasarkan maksud dan tujuan tertentu memiliki maksud jelas, kemudian mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan, berdasarkan dari ciri-ciri pelayanan yang berkualitas, maka harus dibuat semudah mungkin, tidak berbelit-belit. Namun disisi lain, tidak mengabaikan asa propesionalita dan kejelasan dalam pelayanan. Prosedur inilah yang sedang dirancang oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan berdasarkan kebutuhan keharusan,

dimana memang prosedural dan persyaratan ini harus dipenuhi dalam pelayanan tersebut. Berkaitan mengenai prosedural dan persyaratan pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas yang harus dipenuhi oleh para pemohon klaim asuransi untuk mendapatkan pelayanan di PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan,

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Soni Sunomo sebagai kepala perwakilan di PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan prosedur pelayanan dalam memproses pencairan dana asuransi kecelakaan lalu lintas tersebut dibuat sangat teliti, kecelakaan yang dialami oleh para pengaju klaim asuransi di teliti kembali agar pemberian santunan tersebut sesuai dengan UU 34 Tahun 1964 yang ditugaskan oleh pemerintah dalam pemberian santunan asuransi tersebut. Verifikasi ini menandakan proses pencairan pemberian santunan asuransi kecelakaan dilakukan dengan sangat baik. Tujuannya adalah agar klaim asuransi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan memang orang-orang yang tepat untuk mendapatkan pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas.

Jadi kesimpulan bahwa prosedur persyaratan yang dibuat oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan tersebut setelah masyarakat menyerahkan berkas yang disyaratkan dalam proses penyerahan dana asuransi tersebut, sehingga masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan asuransi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan, agar hal ini sesuai dengan motto yang dimiliki PT. Jasa Raharja yaitu "utama dalam pelayanan dan prima dalam pelayanan, maka aparat PT. Jasa Raharja harus lebih proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Pendekatan kerja sama

Pendekatan kerja sama merupakan upaya humas dalam membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan lainnya, baik itu dengan hubungan ke dalam (internal) maupun hubungan luar (eksternal) untuk meningkatkan kerja sama.

Dengan Pendekatan kerja sama PT. Jasa Raharja Padangsidempuan yang dikemukakan oleh bapak “Soni Sonomo supaya humas dan pegawai Jasa Raharja ini memberikan informasi kepada masyarakat baik itu secara sosialisasi langsung maupun tidak langsung agar lebih paham. Dan bekerjasama dengan pihak kepolisian, pemerintah, rumah sakit serta menggunakan media cetak dan media elektronik sebagai sarana sosialisasi, meningkatkan pemahaman masyarakat dan kesadaran masyarakat bahwasanya sangat penting asuransi kecelakaan lalu lintas.

Dalam hal ini PT Jasa Raharja memiliki peran penting dalam memberikan kepastian jaminan kecelakaan terhadap korban kecelakaan lalu lintas, dengan mensosialisasikan peran dalam melayani masyarakat dan mengoptimalkan pelayanan. Dengan berkerjasama dengan pihak kepolisian dan rumah sakit kecepatan pelayanan juga makin nyata diwujudkan oleh pihak Jasa Raharja.

Peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang bernama “Bapak Ahmad Haris yang berketepatan mengurus santunan, kemudian peneliti menawarkan informan kepada beliau, jadi pertanyaan pertama yang diajukan peneliti apakah sebelumnya bapak menegtahui tentang asuransi kecelakaan dan Jasa Raharja jadi bapak ahamd haris mengatakan<sup>2</sup>:

“Untuk sebelumnya saya tidak tahu kak mengenai Jasa Raharja, tapi kalau asuransi kecelakaan saya tau ya kayak ganti rugi gitu kak, tahu yang umum-umum aja kak”.

Namun peneliti juga menanyakan pertanyaan lagi kepada bapak ahmad haris, apakah bapak tau mengenai prosedur pengajuan klaim santunan jadi bapak ahmad haris menjawab:

“yang dulunya saya tidak tau kak, tapi kalo sekarang saya sudah tahu kak, karena kemarin saya mengurus santunan sama pihak Jasa Raharja bahwasannya disuruh lapor dulu kejadian kecelakaannya di kepolisian,kalo sudah lapor baru Jasa Raharja yang menanggung biaya rumah sakitnya”.

Jadi peneliti menanyakan bapak ahmad haris apakah mudah saat mengajukan santunan di Jasa Raharja beliau menjawab: “aslinya mudah kak kalo kita tahu prosedurnya, berhubung saya gak tau jadi agak bingung apa saja yang mau disiapkan kak”.

---

<sup>2</sup>Bapak Ahamd Haris, Masyarakat PadangSidempuan, Wawancara Pada Tanggal 23 Oktober 2020, Jam 13.30 WIB.

Bagaiman pendapat bapak mengenai pelayanan di Jasa Raharja selama mengurus santunan? Beliau menjawab:

“Menurut saya untuk pelayanan di Jasa Raharja sangat baik prima sangat membantu masyarkat yang mengajukan santunan dan pengawainya juga sopan, baik, dan ramah kak”.

Dari jawaban bapak Ahmad Haris di atas bahwasanya belum begitu paham tentang adanya asuransi kecelakaan dan jasa raharja, beliau mengetahui adanya santunan jasa raharja dari pihak rumah sakit dan baru mengerti setelah datang ke kantor Jasa Raharja PadangSidimpuan. Kemudian peneliti mewawancari bapak Lingga pertanyaan yang diajukan peneliti yaitu sama yang peneliti utarakan kepada bapak Ahmad Haris, bapak Lingga menjawab<sup>3</sup>: “Sebelumnya saya sudah tahu mas tentang mengenai Jasa Raharja. Mangkannya saya nyuruh keluarga saya langsung lapor ke kepolisian untuk mengurus berkas-berkasnya.

Pertayaan selanjutnya beliau berpendapat:

“Saya tahunya dari kegiatan Jasa Raharja saat acara penyeluhan pajak kendaraan bermotor dipadangsidimpuan, kebetulan saya mengikuti kegiatan mereka, dan saya tanya-tanya tentang Jasa Raharja itu sendiri”.

Kemudian pertayaaan selanjutnya, beliau menjawab:

“Ya tahu saya kak, kan saya udah tanya-tanya mengenai prosedur pengajuan santunan saat dijasa raharja padangsidimpuan Perwakilan TK II kemarin. Mudah kok kak mengurus santunannya”.

Nah menurut peneliti bahwasanya sosialisasi yang dilakukan PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan Prwakilan TK II terhadap masyarakat sudah baik melainkan belum merata karena diwilyah padangsidimpuan kurang paham mengenai Jasa Raharja mengenai asuransi kecelakaa.

c. Pendekatan tanggung jawab sosial

Strategi ini menumbuhkan sikap tanggung jawab bahwa tujuan dan sasaran (masyarakat) yang akan hendak dicapai dan fungsinya yaitu memberikan perlindungan dan santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum. dari segi pendekatan ini, pihak humas berupaya untuk menyamakan persepsi dan kognisi masyarakat agar

---

<sup>3</sup>Bapak Lingga, Masyarakat PadangSidimpuan, Wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2020, Jam 09.00 WIB.

sadar akan hak dan kewajibannya kepada PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan, taat berkendara, dan sadar betapa penting berasuransi.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Soni Sonomo mengatakan bahwasanya dengan pendekatan tanggung jawab sosial ini sangatlah penting bagi kita dalam mengupayakan memberikan jaminan dan perlindungan terhadap korban/ahli waris kecelakaan lalu lintas jalan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya pendekatan tanggung jawa sosial ini sanga penting bagi perusahaan supaya bisa terciptanya suatu tujuan yang hendak di capai oleh petrusahaan. Kemudian dengan pendekatan ini masyarakat bisa mengetahui akan pentingnya berasuransi.

## **2. Hasil Analisis Media Strategi Humas PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas.**

Hasil Analisis Media Strategi Humas PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas. bahwa masyarakat yang paling banyak mendapatkan informasi/menggunakan melalui media dari youtube, nfacebook, dan instagram. Peneliti juga menganalisa bahwa pengguna media sosial sebagai tempat menginformasikan karena melihat banyak masyarakat yang aktif dimedia sosial tersebut sehingga kondisi dapat dimanfaatkan oleh humas PT. Jasa Raharaja Padangsidimpuan. Banyak masyarakat menggunakan media instagram, youtube, facebook, dan lainnya dari sini masyarakat mendapatkan informasi mengenai klaim kecelakaan lalu lintas.

Brdasarkan wawancara dengan bapak Soni Sunomo ada beberapa media yang digunakan Jasa Raharja dalam menyebarkan informasi yaitu melalui facebook dan instagram dianggap sebagai media sosial yang paling efektif dibanding dengan facebook dikarenakan lebih banyak masyarakat menggunakan

instagram di era ini dengan segala kelebihan yang dimiliki instagram dibanding media sosial lainnya. Akun instagram Jasa Raharja dengan nama *jasaraharja padangsidempuan* memiliki jumlah pengikut yang sangat banyak itu membuktikan bahwa banyak masyarakat yang tertarik dengan perusahaan tersebut dan ingin mengetahui lebih jauh tentang informasi mengenai perusahaan tersebut. Jadi Jasa Raharja sering sekali berbagai postingan melalui media sosial instagram seperti penyuluhan, kunjungan korban kecelakaan, informasi mengenai Jasa Raharja, informasi biaya santunan dan lainnya. Dengan adanya informasi melalui media sosial diharapkan masyarakat dapat memberikan respon kepada Jasa Raharja agar dapat melakukan evaluasi sistem yang sedang mereka lakukan.

### Instagram Jasa raharaja Padang Sidempuan



Gambar 4.2

Dengan berbagai kelebihan yang dimiliki Instagram, maka dapat disimpulkan bahwa banyak perusahaan memilih Instagram sebagai salah satu media penyebaran informasi dari perusahaan kepada masyarakat. Di dalam media sosial Instagram terdapat informasi-informasi tentang pengenalan perusahaan tersebut. Adapun pengenalan tentang perusahaan tersebut meliputi sosialisasi tentang pengenalan perusahaan dan prosedur di dalamnya. Seperti yang kita ketahui banyak masyarakat tidak mengenal apa itu Jasa Raharja. Di dalam media sosial Instagram juga tentunya ada interaksi mengenai postingan yang didapat oleh masyarakat sehingga banyak masyarakat mengetahui semuanya dari media sosial Instagram ini jadi masyarakat mengerti apa itu Jasa Raharja dan bagaimana prosedur dalam memproses klaim kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan hasil penelitian PT. Jasa Raharja melakukan penyesuaian media sosial yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja menganalisis dengan kelompoknya, yakni pelajar, karyawan, mahasiswa, atau masyarakat umum. Mereka memikirkan bagaimana agar masyarakatnya memahami yang disampaikan humas dengan menyesuaikan media yang digunakan, karena setiap orang memiliki perbedaan dalam memanfaatkan media untuk mendapatkan informasi. Penyesuaian yang dilakukan PT. Jasa Raharja dalam melakukan komunikasi humas merupakan salah satu faktor dan bukti bahwa memiliki manfaat yang sangat besar bagi PT. Jasa Raharja dalam mensosialisasikan tersebut. Jadi Pak Soni juga mengatakan bahwa:

”Peran media sangat besar kak, artinya media membantu kita menjangkau masyarakat yang belum paham mengenai klaim kecelakaan lalu lintas serta fungsi dan tugas Jasa Raharja. Peran media juga memberikan dampak positif pada Jasa Raharja melalui berita.”

Jadi dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa media memiliki manfaat yang sangat besar bagi PT. Jasa Raharja. Padangsidimpuan dalam mensosialisasikan klaim kecelakaan kepada khalayak. PT. Jasa Raharja memanfaatkan media cetak, media elektronik serta website sebagai media sosialisasi, PT. Jasa Raharja juga menggunakan media-media tersebut melihat bahwa setiap masyarakat tidak memiliki kesamaan dalam menggunakan media sebagai alat/media untuk mendapatkan informasi. Media mampu membantu

informasi tersebar luas kepada masyarakat banyak. Peran media massa baik media cetak maupun media elektronik juga tidak kalah pentingnya terhadap kecepatan pelayanan PT. Jasa Raharja, semakin cepat berita atau informasi adanya kecelakaan, semakin cepat pula pihak Jasa Raharja akan menindak lanjutkan dengan layanan penjemputan bola kerumah korban atau ahli waris korban. Selain menggunakan media, PT. Jasa Raharja juga bekerjasama dengan instansi lain dalam mensosialisasikan program tersebut.

Hal dikatakan bapak Soni Sunomo” iya, kita memang bekerjasama dengan mitra-mitra kita baik itu dari dinas pendapatan dan pengelola keuangan daerah maupun dari pihak kepolisian dan dinas perhubungan. Jadi mitra kita ada tiga, kita bermitra berusaha untuk mensosialisasikan tentang klaim kecelakaan lalu lintas sekaligus mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa semua berhak mendapatkan dana santunan. Jadi intinya bekerja sama dengan mitra itu pencegah kecelakaan lalu lintas.

Dari uraian diatas juga dapat disimpulkan peneliti bahwa kerjasama yang dijalin PT. Jasa Raharja sebagai bentuk kesungguhan dalam tujuan agar masyarakat semakin lebih paham dan mengerti dan semakin bertambah wawasan masyarakat terhadap keselamatan dalam berkendara.

Pak soni juga mengatakan sosialisasi bersama mitra seperti ini harus secara rutin diselenggarakan terutama di wilayah pedesaan dan daerah pelosok karena terbukti masih kurang paham masyarakat tentang pajak kendaraan bermotor dan terutama hak-hak yang berkaitan dengan PT. Jasa Raharja apabila masyarakat mengalami kecelakaan lalu lintas.

Dalam mensosialisasikan banyak faktor penghambat atau kendala yang dialami PT. Jasa Raharja baik secara internal ataupun eksternal seperti yang dikatakan pak Doli:” hambatan yang kita alami selama ini, terkadang masyarakat kurang paham bahwa setiap kecelakaan yang terpenting adalah laporan kepolisian syarat yang utama, jadi yang berwenang menentukan kecelakaan atau tidak itu hanya kepolisian, kita sangat membutuhkan laporan kepolisian. Jadi hambatan kita itu masyarakat tidak sadar tapi takut untuk melaporkan kepolisian nantinya, inilah. Ribet. Jadi kita menjelaskan kepada masyarakat itu jaminan oleh jasa raharja dan syarat utamanya yaitu melapor kepolisian. Jadi mulai sekarang jangan takut melaporkan kepada pihak kepolisian, jadi kita hambatannya kebanyakan seperti itu.

Kebanyakan masyarakat kurang memahami dan masih takut untuk ke kantor polisi.

Dari hasil wawancara di atas peneliti melihat kendala teknis dilapangan saat sosialisasi berlangsung adalah waktu, terkadang informasi yang disampaikan karena ingin sampaikan se jelas-jelasnya kepada masyarakat terbentuk waktu yang singkat mengingat masyarakat menjadi audiens pun memiliki kesibukan lain.

**Tabel 4.3**

**Data Masyarakat Penerima Santunan**

Nama	Usia	Cidera	Jumlah Diajukan	Jumlah dibayarkan
Usman siregar	40 Tahun	LL	20.000.000	20.000.000
Hariyono	65 Tahun	LL	25.000.000	25.000.000
Lingga	50 Tahun	MD	50.000.000	50.000.000
Ahmad Haris	47 Tahun	MD	50.000.000	50.000.000
Sukirno	37 Tahun	LL	1.277.700	1.277.700

Berdasarkan Penelitian diatas bahwa PT. Jasa Raharja Padangsidimpuan Perwakilan TK II sudah memberikan santunan yang baik kepada ahli waris, dan hasil peneliain masyarakat juga menilai sangat baik, prosedur klaim kecelakaan dalam memproses dana santunan kecelakaan dibuat sanga teliti oleh pihak PT. Jasa Raharja Padangsidimpan Perwakilan TK. II.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan peneliti dan pembahasan yang ditulis dan dikemukakan pada bab IV tentang Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan, maka peneliti mengambil kesimpulan yaitu:

1. Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan Dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas Dalam tanggapan responden pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) sudah 100% dilaksanakan berarti item penilaian tanggapan responden terlaksana. Namun bagi masyarakat menilai terlaksana sekitar 60%. Adapun yang dilakukan strategi humas dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan dapat disimpulkan bahwa mereka melakukan strategi operasional, pendekatan kerja sama, pendekatan tanggung jawab sosial, memiliki peran dalam meningkatkan citra klaim asuransi kecelakaan lalu lintas. lintas.
2. Dari hasil analisis Strategi humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan Dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas bahwa yang banyak digunakan masyarakat untuk mendapatkan informasi melalui media sosial seperti website, youtube, instagram, yang mana masyarakat sudah mulai paham tentang kecelakaa klaim kecelakaan lalu lintas

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan maka terdapat beberapa saran dari penulis diantaranya:

1. PT Jasa Raharja (Persero), penulis menyarankan agar dalam melakukan penyampain informasi tentang asuransi kecelakaan lebih dimaksimalkan, khususnya dalam mensosialisasikan asuransi kecelakaan terhadap masyarakat dan sosialisasi yang dilakukan di sekolah-sekolah, Padangsidempuan serta daerah lainya dilakukan lebih rutin. Jasa Raharja selaku komunikator agar lebih mampu meningkatkan penyebaran informasi kepada masyarakat untuk menambah wawasan terhadap masyarakat (komunikan).
2. Penulis berharap agar PT. Jasa Raharja (Persero) walaupun sudah ada aplikasih JR tetap bisa mensosialisasikan pemahaman kepada masyarakat tentang syarat/prosedur dan dana pemberian santunan dan menjelaskan fungsi pembayaran SWDKLLJ pada saat perpanjangan STNK dalam satu tahun sekali, dengan jelas khususnya kepada masyarakat pedalaman/pedesaan. Dan bisa membantu meringankan biaya pengobatan korban kecelakaan lalu lintas jalan. Dan image PT. Jasa Raharja (Persero) akan tetap terjaga baik bagi masyarakat.
3. Penulis berharap agar masyarakat korban kecelakaan jangan enggan dan takut dalam mengurus klaim ke PT. Jasa Raharja walaupun masyarakat merasa berat akan syarat/prosedurnya menyulitkan. Apabila timbul masalah sengketa diantara kedua belah pihak dan masyarakat berhak mengurus dana santunan yang di berikan pihak PT. Jasa Raharja. Karena setiap korban yang mengalami kecelakaan berhak mendapatkan santunan dari PT. Jasa Raharja yang di bayarkan dari iuran wajib dan sumbangan wajib, apabila dia mau mengurus/melaporan kejadian kecelakaan kepada pihak kepolisian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen resiko*, Jakarta: PT. Grafindo persada, 2012.
- Bapak Ahamd Haris, Masyarakat PadangSidimpuan, Wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2020.
- Bapak Soni Sumono, Ketua PT. Jasa Raharja PadangSidimpuan, Wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2020.
- Bi Rahmani Nur Ahmadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: Febi Uin-su Press, 2016.
- Buku Panduan Manual Adminitrasi Bidang pelayanan Jasa Raharja, Penerbit Jakarta Balai Pustaka 2014.
- Dya Nawasanty Putry, *Strategi Public Relations Jasa Raharja Jawa Timur Dalam Menginformasikan Produk Asuransi Sosial Kepada Publik*Skripsi, Fakultas Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Almamater Wartawan Surabaya 2016.
- Dean JChampion Champion Basic, *Statistik For socian research*Adtion, New York mac Media, 1991.
- Eko Septian Saputra, Nurdin, *Strategi Humas dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Penumpang Pada PTt. Jasa Raharja Cabang Riau* ,Vol 1, No. 4, September 2019.
- G Sevilla Consuelo, *Pengantar Metode Penelitian*, cet2, Jakarta: UI Press,1999.
- Htps: [www. Raharja Indonesia.go.id/Layanan/Kependudukan/Sosial/Cara- Klaim –Santunan-Jsa-Raharja-Bagi- Korban- Kecelakaan](http://www.Raharja Indonesia.go.id/Layanan/Kependudukan/Sosial/Cara-Klaim-Santunan-Jsa-Raharja-Bagi-Korban-Kecelakaan) diakses pada tanggal 20 Maret 2020.
- Http:[www.Jasa Raharja.co.id](http://www.Jasa Raharja.co.id) Tentang Jasa Raharja, Layanan, da Tata kelola, diakses 6 September 2020.
- <https://www.Jasaraharja.co.id/Tentang-Kami/Profit-Perusahaan> di akses Tanggal 20
- Ilham Taufik Dewantoro, *Manajemen Public Relation PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Meningkatkan Image Positif Kepada Masyarkat Kota Pekan Baru*, Skripsi, 2019.
- Ismanto Kuat, *Asuransi Syariah Tinjauan Asas-Asas Hukum Islam*, Putaka Pelajar Yogyakarta , 2009.
- Irawan Bambang, *Kontribusi Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas*

*Dan Penumpang Umum Kepada Masyarakat Pekan Baru*, Vol II No. 3  
Januari-Juni 2012

J. Moleong Lexy *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya 2007.

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: 15 dan 16/PMK.10/2017 tanggal 13 februari 2017 Tentang Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung jawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat ,Laut dan Udara.

Lathoif Ghozali Muhammad Dkk, *Fiqih Lalu Lintas Tuntunan Islam Dalam Berkendaraan Secara Aman*, 2019.

Muntahar Sudiro, *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1985

Muhammad, *Analisis Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kota Makassar* Skripsi-Universitas Negeri Semarang, 2015.

Nawawi Hadari, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press, 1992.

Nur Asri Kiki, Dkk “*Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada PT Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Semarang* 2017.

Pasal 1 Angka 2 Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Lalu Lintas.

Purnamasari Novi Sri” *Strategi komunikasi PT. Jasa Raharja cabang banten dalam membangun pemahaman masyarakat tentang jamninan keselamatan*-Skripsi, Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa 2016.

Purba Radiks, *Mengenal Asuransi Angkutan Darat Dan Udara*, Jakarta: Djembatan 1997.

Rifa’iH Arief dan Ihcwani, *Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan*, *Publika*, Vol.2, No. 2, September 2016

Reza Sallamada Vickry, *Tentang Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Kecelakaan Kendaraan Bermotor Roda Dua Menurut Undang – Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di PT. Jasa Raharja(Persero)*, Skripsi- Universitas Jember, 2008.

Rosady Ruslan, *Manajemen public Relation dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta Raja Grafindo Persada, 2016.

Sandra, Oliver, *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga 2006.

Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Media, Cetakan Keempat, 2014.

Sugiarti Iis, *Pelaksanaan Pemberian Santunan Asuransi Jiwa Dalam Kecelakaan Dan Penumpang Dan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja*” (Skripsi- Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Trianto Budi Modeling: *Teori, Konsep dan prosedur Melakukan Penelitian* Pekan baru: Adh-Duha Institute, 2016.

Azhari Akmal Tarigan, et.al. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam*, Medan: Wal Azhari Publising, 2013

Yusuf Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* Jakarta: Kencana, 2017.

QS. An-Nisa:59

**CURRICULUM VITAE**

Nama : Rizky Prima Suci Harahap  
NIM : 0505163063  
Tempat Tanggal Lahir : Ulak Tano, 10 Oktober 19997  
Umur : 24 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jurusan Prodi : Asuransi Syariah  
Alamat No. Hp : 081269874190  
Alamat Email : riskiprimasuci10@gmail.com  
Anak Ke : 4 (keempat) dari tujuh bersaudara

**Riwayat Pendidikan**

- SD/MI : SD Negeri Ulak Tano
- SMP /MTS : MTS Al – Imron
- SMA/MA : MA Nurul Huda Bangai

**Nama Orang Tua**

- Ayah : Yahya Harahap
- Ibu : Sitiani Siregar

**Nama Dosen Pembimbing :**

- Pembimbing I : Dr. Andri Soemitra, MA
- Pembimbing II : Nurbaiti, M.Kom

## **Lampiran 1**

### **Wawancara Dengan Kepala Bagian Pt. Jasa Raharja Perwakilan TK II**

1. Jasa raharja merupakan perusahaan asuransi yang bergerak dibidang apa?
2. Strategi humas jasa raharja yang telah di lakukan oleh humas di kantor perwakilan TK II apakah sudah mencapai hasil sasaran dan tujuan yang tepat sesuai visi misi jasa raharja?
3. Bagaiman sturuktur kerja PT. jasa raharja?
4. Apa harapan jasa raharja terkait peningkatan pemahaman masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas?
5. Darimana jasa raharja mengetahui siapa saja yang mendapatkan santunan?
6. Siapa saja yang menjadi mitra kerja jasa raharja untuk meningkatkan pemahaman masyarkat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas?
7. Apa saja persyaratan dan prosedur yang di buat PT jasa raharja dalam mengklaim kecelakaan lalu lintas?
8. Berapa kali PT. jasa raharja sosialisasi dalam sebulan?

## **Lampiran 2**

Wawancara dengan staff bagian humas

1. Bagaimana strategi humas PT. Jasa Raharja Padangsidempuan dalam meningkatkan pehaman masyarakat terhadap klaim kecelakaan lalu lintas?
2. Media apa saja yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada sasaran humas?
3. Apa saja kendala yang dihadapi ketika menyampaikan informasi kepada pihak internal maupun eksternal lembaga?
4. Bagaimana cara mengatasi kendala atau hambatan dalam penyampain informasi?
5. Apa saja informasi yang telah disampaikan humas kepada sasaran humas baik internal maupun eksternal?
6. Bagaimana cara humas agar masyarakat mengetahui akan adanya asuransi kecelakaan?

### Lampiran 3

#### Responden Pengawai Jasa Raharja Perwakilan TK II Padang Sidempuan

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah informan
		Terlaksana	Kurang terlaksana	Tidak terlaksana	
1.	Aktivitas Humas PT. Jasa Raharja				
2.	Proses Klaim asuransi PT. Jasa Raharja				
3.	Sosialisasi proses /Cara mendapatkan santunan				
4.	Fenomena dalam pengklaim asuransi PT. Jasa Raharja				
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberia santunan				
Jumlah					
Rata-rata					
Persentasi					

## Lampiran 4

### Responden Masyarakat Padangsidempuan

No.	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan Kebijakan PT. Jasa Raharja				
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT. jasa Raharja				
3.	Tingkat kepedulian dari penyediaan pelayanan PT. Jasa Raharja				
4.	Keramahan dalam proses pemberi santunan				
5.	Respon terhadap proses mengklaim untuk mendapatkan hak santunan				
Jumlah					
Rata-rata					
Persentasi					

**Lampran 5****Jawaban Responden Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Padang Sidimpuan**

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah informan
		Terlaksana	Kurang terlaksana	Tidak terlaksana	
1.	Aktivitas Humas PT. Jasa Raharja	6 (100)	-	-	6
2.	Proses Klaim asuransi PT. Jasa Raharja	6 (100)	-	-	6
3.	Sosialisasi proses /Cara mendapatkan santunan	6 (100)	-	-	6
4.	Harus tepat waktu dalam memberikan santunan	6 (100)	-	-	6
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberia santunan	6 (100)	-	-	6
Jumlah		30	-	-	30
Rata-rata		6	-	-	30
Persentasi		(100)	-	-	30

## Lampiran 6

### Jawaban Responden Masyarakat PadangSidimpuan

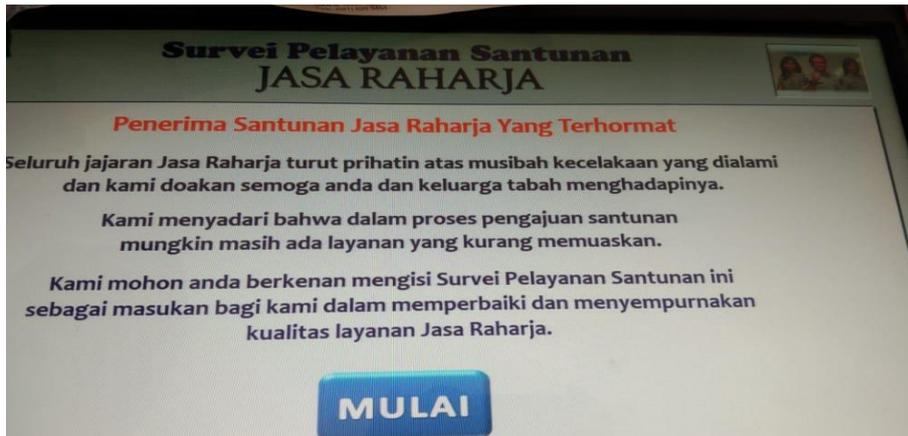
No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah Informan
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaa Kebijakan PT. Jasa Raharja	6 (60%)	4 (40%)	–	10
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT. jasa Raharja	5 (50%)	5 (50%)	–	10
3.	Tingkat kepedulian dari penyedian pelayanan PT. Jasa Raharja	8 (80%)	2 (20%)	–	10
4.	Keramahan dalam proses pemberi santunan	9 (90%)	1 (10 %)	–	10
5.	Respon terhadap proses mengklaim untuk mendapatkan hak santunan	4 (40%)	6 (60%)	–	10
Jumlah		32	18	0	50
Rata-rata		6	4	0	10
Persentasi		60%	40%		

### LAMPIRAN DOKUMENTASI



Lampiran 7

Surve Pelayan Santunan Jasa Raharja



Lembar penyerahan berkas santunan

The document is titled "LEMBAR PENYERAHAN BERKAS SANTUNAN" and is from PT. JASA RAHARJA (Persero) Perwalian Padangdimpus. It contains the following information:

- Esari dan tanggal penyerahan berkas santunan: Wabubak Santunan PT. Jasa Raharja
- Pesangan yang menyerahkan: Muly S. Sibatang Intansi PT. Jasa Raharja
- Tujuan penyerahan berkas santunan: Muly S. Sibatang Intansi PT. Jasa Raharja
- Korban: Tereza Nandapalan / LG / Alimur 70 dan Purnani
- Pesangan: Fahriah / Umar 45. This Point 0811424230 / 085261530707
- Kecelakaan: Tanggal 30 Oktober 2019 Lokasi di Bajawati dengan SIMPEP 12 12 arah laut, Ach Habib

There are checkboxes for "Santunan yang diajukan" with options:  Meninggal,  Luka-luka,  Cacat Tetap,  Pengalihan.

No	Nama Dokumen	Aku Tulis	Keterangan
1	Laporan Polisi/Revisi Revisi Revisi Revisi		
2	Surat Keterangan PUP		
3	Catatan RIKM ST/RS Kesehatan korban		
4	Surat Keterangan dari Pihak Lain/Orang BERSAS		
5	Laporan Hasil Labak Pada Luka dan BB		
6	Surat Keterangan		
7	Formulir Pengajuan Santunan		
8	Formulir Keterangan Aduh Surat		
9	Formulir Keterangan Keterangan Keterangan Akumulasi Kecelakaan		
10	Formulir Keterangan Catatan Labak		
11	Surat Keterangan Keterangan		
12	Keterangan Foto & Perawatan/Perawatan		
13	Surat Keterangan		
14	Surat Keterangan Keterangan Keterangan Keterangan		
15	Surat Keterangan / Surat Keterangan / Akta Lahir		
16	Dokumen Keterangan Labak & a		
17	Surat Keterangan		
18	Surat Keterangan		

At the bottom, there are signature lines for "Yang menyerahkan" (Wabubak) and "Yang menerima" (Muly S. Sibatang).



**JASA RAHARJA**  
Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan

Padangsidempuan, 20 Oktober 2020

Nomor : SP/R/ 2 /2020  
Sifat : Penting  
Lampir : -  
Hal : Izin Pelaksanaan Riset

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Memperhatikan surat Saudara Nomor : B-4683/EB.I/KS.02/010/2020 tanggal 19 Oktober 2020 perihal Izin Riset, bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan memberi izin untuk melaksanakan Riset di PT Jasa Raharja Perwakilan Tk. II Padangsidempuan yang bertujuan untuk memperoleh informasi/keterangan data – data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul :

“Strategi Humas PT Jasa Raharja (Persero) Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas”

Adapun pelaksanaan Riset nantinya kami sediakan waktu pada hari Jum’at 23 Oktober 2020.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, diucapkan terima kasih.

PT Jasa Raharja Tk. II Padangsidempuan

 **JASA RAHARJA**  
PADANGSIDIMPUAN

Soni Sumono, SH  
Kepala Perwakilan