

ARTIKEL

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT.JASA RAHARJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Studi kasus kecelakaan lalu lintas di Kelurahan Wirolegi Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember)

Agung Bahroni¹, Thamrin²

Penulis¹: Mahasiswa, Penulis²: Dosen Pembimbing

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jember

E-mail: ¹agungbahroni112@gmail.com ²mohammadthamrin61@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu lintas di kelurahan wirolegi kecamatan sumpalsari. Rumusan masalah pada skripsi ini adalah:(1) bagaimana strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja Jember dalam mensosialisasikan peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan (2) bagaimana respon korban kecelakaan lalu lintas terhadap peningkatan pelayanan jaminan dari PT. Jasa Raharja Jember (3) unsur apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan lalu lintas. Teori yang digunakan adalah (Scott M.Cutlip dan Allen H. Center dan purposiv sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan, adapun beberapa elemen tersebut adalah sosialisasi dilembaga kemasyarakatan, bertatap muka langsung, menggunakan media online, (2) adanya keterlibatan korban untuk memberikan respon, guna untuk membantu kinerja Jasa Raharja,(3) adanya keterlibatan instansi terkait,struktur organisasi, kecepatan dan ketepatan guna untuk mempermudah Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas, Jasa Raharja.

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya perkembangan zaman, maka meningkat pula segala kegiatan manusia untuk memenuhi keperluannya. Salah satu di antaranya adalah kebutuhan angkutan. Kini semakin mudah orang bepergian dari satu tempat ke tempat lainnya dengan cepat. Hampir tidak ada lagi tempat-tempat yang tidak terjangkau oleh hadirnya angkutan yang semakin meningkat. 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 memprihatinkan. Berangkat dari situasi inilah, maka pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan memberikan jaminan sosial asuransi kecelakaan dari PT. Jasa Raharja kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN), untuk mengelola asuransi sosial yang mengedepankan pelayanan masyarakat, terutama yang menjadi korban kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum (Eko dan Nurdin,2019: Hal 262)

Strategi mendefinisikan suatu proses pententuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Selanjutnya mengartikan strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh, strategi diformulasikan dengan baik akan membantu penyusunan pengalokasian sumber daya yang dimiliki perusahaan menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yangbermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayananyang lebih baik dari pada pesaing.Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atastingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Usmara, 2003: 230).

Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor- faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pencapaian keberhasilan pemasaran, yaitu: Dimensi tangible atau bukti langsung yang meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi reliability atau kehandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan

pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi responsiveness atau daya tanggap yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan atau jaminan yang meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi empathy yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen (Tjiptono 2007: 52). Dalam kehidupan manusia menggunakan transportasi sudah hal lumrah dalam beraktivitas. Secara umum, transportasi yang sering digunakan adalah kendaraan pribadi seperti mobil, sepeda motor, atau kendaraan umum lainnya. Transportasi yang digunakan tidak hanya memberikan manfaat dan pengaruh positif pada kehidupan masyarakat, akan tetapi dampak negatif diantaranya dibidang lalu lintas seperti kecelakaan, oleh karena itu peneliti menentukan daerah Wirolegi Kecamatan Sumbersari karena dekat dengan rumah peneliti dan sering terjadinya kecelakaan karena merupakan jalur utama antar Kabupaten, adapun jenis kecelakaan yang terjadi seperti motor, mobil dan kendaraan umum lainnya, korban kecelakaan yang mengalami luka ringan maupun luka berat, tetapi peneliti fokus dengan kecelakaan yang mengalami luka ringan. Adapun penyebab terjadinya kecelakaan seperti diakibatkan dari faktor manusia (karena faktor pengemudi dan faktor mekanik) dan alam seperti (cuaca, jalan yang rusak yang dapat terjadi kapan saja, dimana saja) dan (tidak mematuhi lalu lintas), sehingga menimbulkan rasa tidak aman yang sering disebut sebagai resiko.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti dapat menjelaskan bahwa disinilah fungsi PT. JASA RAHARJA, dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan korban kecelakaan lalu lintas dengan mengikuti asuransi kecelakaan. Setidaknya masyarakat memiliki tabungan untuk biaya kesehatan akibat kecelakaan. Atas dasar hal tersebut maka peneliti mengajukan. STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. JASA RAHARJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Studi Kasus Di Kelurahan Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

B. METODE

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif artinya dimana kita harus melakukan pengumpulan data

melalui pengendalian data yang berasal dari naskah wawancara, dokumen pribadi, catatan lapangan, catata, memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang bertujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan realitas dibalik fenomena ini secara mendalam dan rinci. Oleh itu pendekatan kualitatif dalam sebuah penelitian adalah dengan menggabungkan antara realaisnya empirik dengan teori yang akan dilakukan dengan menggunakan metode diskriptif.

Penelitian ini lebih menekankan pada kondisi lapangan. Penelitian diharuskan untuk fleksibel dan mengamati penuh dengan semua objek yang diteliti. Penelitian ini akan berhubungan langsung dengan masyarakat yang akan memahami sosio-kulturnya, yang mana penelitian ini dalam rangka hipotesis, akan tetapi dalam rangka mencari jawaban untuk rumusan masalah yang diajukan.

2. Lokasi dan waktu penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan PT. JASA RAHARJA JEMBER. Objek dari penelitian ini adalah meliputi divisi bagian Humas PT. Jasa Raharja Jember dan pada kalangan masyarakat di Jember. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020 hingga bulan Juni 2021.

3. Sumber data

Untuk memperoleh data informasi dari berbagai sumber maka ditetapkan penelitian menggunakan data yang tetapkan, ada data dua sekunder dan primer.

a. Data primer

Untuk memperoleh data informasi dari berbagai sumber maka ditetapkan penelitian menggunakan data yang tetapkan, ada data dua sekunder dan primer.

b. Data sekunder

Untuk memperoleh data informasi dari berbagai sumber maka ditetapkan penelitian menggunakan data yang tetapkan, ada data dua sekunder dan primer

Instrumen penelitian

Dalam pengumpulan data pada prinsinya merupakan aktivitas yang bersifat operasional agar tindakan yang dilakukan sesuai dengan pengertian penelitian

yang sebenarnya. Data perwujudan dari beberapa informasi yang dikaji dan dikumpulkan guna untuk medeskripsikan dalam suatu peristiwa dan kegiatan lainnya. Oleh dari itu, maka dalam pengumpulan data sangat membutuhkan beberapa instrumen sebagai alat guna untuk mendapatkan data yang valid dan akurat dalam penelitian.

Untuk rencana penelitian ini, yang akan menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Setelah masalah lapangan terlihat jelas, maka instrumen didukung dengan pedoman wawancara untuk memudahkan penulis dalam berdialog dengan informan, alat-alat dokumentasi lain seperti, handphone, serta alat tulis.

4. Teknik penentuan sumber data

Teknis penentuan sumber data dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yang merupakan pengambilan sampel berdasarkan tujuan penelitian. Ciri khusus metode purposive sampling ialah jumlah subjek yang akan diteliti ditetapkan terlebih dahulu, barulah peneliti melaksanakannya. Informan yang tidak sesuai dengan kriteria populasi tidak dapat dijadikan sampel. Dalam teknik ini, siapa yang akan diambil sebagai informan diserahkan pada pertimbangan penelitian sesuai dengan maksud dan tujuan peneliti. Dengan kata lain, peneliti dapat menggunakan data berdasarkan sifat-sifat yang dianggap mewakili terhadap penelitian ini. Adapun kriteria 6 informan yang memenuhi syarat-syarat dalam penelitian diantaranya sebagai Humas Jasa Raharja yang bersedia untuk diwawancarai dan korban kecelakaan yang memenuhi syarat sebagai penerima asuransi kecelakaan.

5. Karakteristik informan

Dalam penelitian ini menentukan enam informan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Secara lengkap profil informan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1 Karakteristik Informan

No	Nama	Umur	Pekerjaan
1	Yudho Susanto	29 Th	Kasat Humas
2	Eli Ramdani	37 Th	Ibu Rumah Tangga
3	Anisa Dwi.S	29 Th	Toko

4	Efan Yulianto	33 Th	Kuli
5	Eko Bagus	24 Th	Mahasiswa
6	Yonita Dwi Haryani	25 Th	Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan dari penelitian ini pencarian data tentang korban kecelakaan dan staf-staf humas Jasa Raharja untuk mengambil jumlah responden untuk melakukan wawancara. Data informan tersebut untuk 1 orang Kasar Humas PT Jasa Raharja yang memberikan informasi yang bersangkutan dengan penelitian ini dan 5 orang lainnya sebagai korban kecelakaan yang dimana korban tersebut sebagai informan guna untuk melengkapi penelitian ini.

6. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan mengumpulkan data diperoleh dengan beberapa cara, yaitu : Observasi, wawancara dan dokumentasi

7. Tahap penelitian

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, pengumpulan data, reduksi data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dimulai dari mengumpulkan informan dari Humas Jasa Raharja dan korban kecelakaan yang memiliki kriteria untuk dijadikan subjek penelitian. Dalam hal ini, peneliti mendatangi tempat penelitian, yaitu kantor PT. Jasa Raharja dan rumah korban kecelakaan. Kemudian dilanjutkan dengan menemui orang-orang yang telah ditargetkan sebagai informan penelitian. Baru setelah itu dilakukan proses pengumpulan data melalui wawancara, pengisian kuisisioner dan studi dokumentasi untuk memperoleh informasi secara lengkap di lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan pemilihan data dan pemusatan perhatian kepada data- data yang benar-benar dibutuhkan sebagai data utama dan juga data yang sifatnya hanya sebagai pelengkap. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, data lapangan, dan materi lain terkait dengan penelitian. Data-data tersebut dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan kemudian

direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting, agar tidak mengaburkan fokus penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Tahap ini merupakan hasil akhir dari proses analisis data, di mana peneliti berusaha menganalisis, mendeskripsikan serta menginterpretasi data yang telah diperoleh, jalan keluar dari permasalahan yang ada sebagai jawaban dari rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Penarikan kesimpulan ini juga dilakukan selama penelitian berlangsung. Sejak awal ke lapangan serta dalam proses pengumpulan data peneliti berusaha melakukan analisis dan mencari makna dari apa yang telah diperoleh dan dikumpulkan berdasarkan jenis data baik primer dan sekunder.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum penelitian

Kantor cabang jasa raharja. Jasa raharja sendiri merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang asuransi sosial khususnya asuransi kecelakaan dan asuransi tanggung jawab menurut hukum pada pihak ketiga (asuransi perjanjian). Adapun masyarakat yang dapat menerima santunan asuransi kecelakaan jasa raharja adalah penumpang kendaraan umum, korban kecelakaan lalu lintas, dan lainnya. Jumlah atau besaran asuransi yang ditanggung jasa raharja bervariasi mulai dari Rp. 500.000 untuk biaya ambulance hingga Rp. 50 juta untuk korban meninggal. Untuk mengajukan santunan jasa raharja, prosedur lengkapnya dapat diperoleh melalui kontak resmi dan dilihat pada situs resmi jasa raharja (0331) 484114, Alamat lokasi : JL. Gajahmada No.303, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131, Indonesia.

2. Prosedur dan syarat pengajuan klaim

Berikut cara mengajukan klaim asuransi Jasa Raharja: Meminta surat keterangan kecelakaan dari Unit Lakalantas Polres setempat atau instansi serupa yang memiliki wewenang.

Membuat surat keterangan kesehatan atau kematian dari rumah sakit.

1. Membawa identitas pribadi korban (asli dan fotokopi) seperti:
2. Kartu Keluarga (KK).
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP).

4. Surat Nikah. (jika ada)

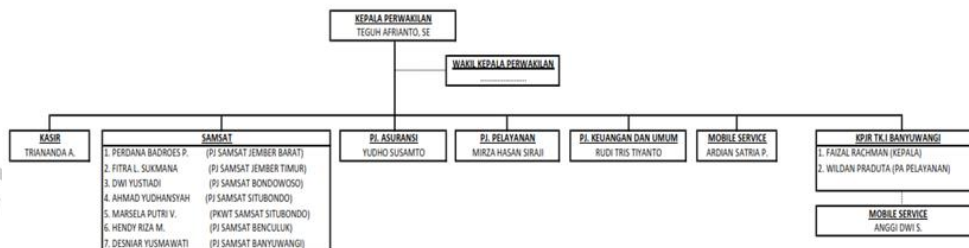
Mengunjungi kantor Jasa Raharja dan mengisi formulir, di antaranya:

1. Formulir pengajuan santunan.
2. Formulir keterangan singkat kecelakaan.
3. Formulir kesehatan korban.
4. Keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia.

Berikut besaran santunan Jasa Raharja bagi korban kecelakaan lalu lintas:

1. Santunan meninggal dunia: Rp50 juta.
2. Santunan cacat tetap (maksimal): Rp50 juta.
3. Santunan perawatan (maksimal): Rp20 juta.
4. Santunan penggantian biaya penguburan jika korban tidak memiliki ahli waris: Rp4 juta.
5. Santunan untuk manfaat tambahan (penggantian biaya P3K): Rp1 juta.
6. Santunan untuk manfaat tambahan (penggantian biaya ambulans): Rp500 ribu.

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR
PT. JASA RAHARJA(PERSERO) PERWAKILAN TK. I JEMBER**



Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Tak halnya PT. Jasa Raharja memiliki penyusunan struktur organisasi yang merupakan langkah awal dalam memulai pelaksanaan kegiatan perusahaan, struktur organisasi merupakan gambaran sebuah kerangka dan sebuah susunan hubungan diantaranya fungsi: bagian dan posisi juga menunjukkan organisasi dan struktur sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab, dan sistem pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya memberikan stabilitas kontinuitas.

Peneliti melakukan penelitian di PT. Jasa Raharja Cabang Jember dan di Desa Wirolegi pada korban kecelakaan yang mendapatkan santunan. Saya mengambil sampel sebanyak 6 orang untuk dijadikan informan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. Jasa Raharja dan di rumah korban kecelakaan secara tatap muka.

3. Pembahasan

PT. Jasa Raharja merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi sosial. Adanya penurunan kualitas jasa PT. Jasa Raharja selama ini, karena disebabkan pelayanan Jasa Raharja yang masih kurang optimal terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada korban kecelakaan atau ahli waris untuk proses klaim jaminan sosial. Yang kedua adalah sosialisasi kemasyarakat yang belum maksimal karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui proses untuk mendapatkan jaminan sosial sehingga terkadang masyarakat masih beranggapan dipersulit oleh pihak Jasa Raharja. Sehubungan dengan fakta tersebut, tidak dapat meningkatkan pelayanan dengan baik dan kalah bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya bahkan menimbulkan kepercayaan masyarakat yang telah berkurang. Maka dari itu PT. Jasa Raharja mengeluarkan program untuk meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan yang berisi tentang strategi humas dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan.

4. Identifikasi

Jasa Raharja bertugas memberi perlindungan keselamatan bagi pengguna jalan raya, mulai dari pejalan kaki, motor hingga mobil bila terlibat insiden kecelakaan. Jaminan yang diberikan meliputi pengobatan di rumah sakit, hingga santunan yang wajib diberikan negara terhadap warga yang mengalami kecelakaan lalu lintas di jalan. Banyak masyarakat tidak paham tentang tugas dan fungsi Jasa Raharja itu apa, penyebabnya karena masyarakat minimnya pengetahuan tentang asuransi sosial, oleh karena itu PT. Jasa Raharja selalu melakukan sosialisasi tentang jaminan keselamatan kepada masyarakat dan korban kecelakaan guna untuk memberikan penjelasan tentang tugas dan fungsi Jasa Raharja dan bagaimana cara dan proses pengajuan asuransi kecelakaan.

Banyak masyarakat atau korban dan ahli waris dalam pengajuan klaim asuransi sosial dipersulit oleh pihak Jasa Raharja, karena masyarakat itu sendiri masih belum paham tentang tata cara dalam mengajukan santunan kepada Jasa Raharja itu seperti apa. Oleh sebab itu masyarakat atau korban kecelakaan yang ingin mengajukan klaim asuransi sosial harus memahami syarat-syarat apa saja dan bisa langsung datang ke kantor Jasa Raharja bisa menghubungi nomor telepon resmi atau bisa membuka situs web PT. Jasa Raharja.

5. Program dan perencanaan

Sosialisasi merupakan proses belajar seumur hidup dimana seseorang individu mempelajari kebiasaan kultur masyarakat yang meliputi cara nilai, norma sosial yang terdapat pada masyarakat agar dapat diterima dan berpartisipasi aktif didalamnya. Dalam arti sempit sosialisasi merupakan proses memperkenalkan Jasa Raharja kepada masyarakat sebuah sistem pada seseorang dan bagaimana Humas Jasa Raharja menentukan tanggapan serta reaksinya. Berikut program dan perencanaan Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan diantaranya :

- a) Sosialisasi dilembaga kemasyarakatan
- b) Sosialisasi dengan korban kecelakaan
- c) Sosialisasi dengan menggunakan media Online
- d) Struktur organisasi
- e) Koordinasi antar Instansi atau mitra-mitra
- f) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan

6. Pelaksanaan Humas

Dalam membangun pemahaman masyarakat terutama para korban kecelakaan tentang strategi humas dalam meningkatkan pelayanannya yang dilakukan PT. Jasa Raharja Cabang Jember tidak lupa mengenal siapa yang menjadi sasaran dalam bersosialisasi dalam upaya membangun pemahaman masyarakat dan korban kecelakaan lalu lintas, seperti Karang Taruna, Remas disana pihak Jasa Raharja bekerja sama dengan Kepolisian untuk melakukan sosialisasi tentang asuransi kecelakaan dan proses dalam mengajukan santunan kecelakaan, dan tidak hanya itu saja Humas Jasa Raharja terjun langsung dengan korban kecelakaan dalam memberikan sosialisainya.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh peneliti kepada humas PT. Jasa Raharja sebagai berikut :

“Sosialisasi rutin minimal sebulan sekali itu pasti ada, sosialisasi kesekolah, kemasyarakat-masyarakat di daerah–daerah pedesaan aula kecamatan dan di aula kelurahan dan menghadiri acara-acara yang terdiri dari banyak orang seperti kegiatan pengajian, disitu kita ikut serta dalam kegiatan tersebut untuk mensosialisasikan ,selain itu kita juga mengadakan sosialisasi secara tatap muka atau langsung dengan korban kecelakaan, kegiatan mobil unit pelayanan juga program yang dimana kita menyentuh langsung dengan korban kecelakaan kalau sosialisasi biasanya pra kecelakaan itu kita memberi pemahaman kalau di rumah

sakit paska kecelakaan langsung kita kesih pemahaman ” (Pak Yudho Susanto, 29 Th)

Berdasarkan uraian di atas bahwa khalayak menjadi sasaran PT. Jasa Raharja. Jasa Raharja dalam berupaya membangun pemahaman tentang strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan. PT. Jasa Raharja Cabang Jember dengan melihat dan menentukan sasaran khalayak hanya berdasarkan karakteristik demografis seperti, pendidikan dan status mereka, antara lain sasaran khalayak Jasa Raharja Cabang Jember seperti pelajar, mahasiswa, masyarakat umum. Sedangkan menurut informan yang dilakukan Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan dengan melakukan sosialisasi dilembaga kemasyarakatan dan terjun langsung kepada korban kecelakaan sudah tepat karena masyarakat perlu diberikan pemahaman tentang asuransi kecelakaan, . Dalam pemaparan diatas bawasannya PT.Jasa Raharja sangat sungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya sebagai perlindungan dasar kepada masyarakat melalui program asuransi sosial.

Mengacu pada hasil penelitian PT. Jasa Raharja Cabang Jember melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan media online yang digunakan setiap kegiatan. Mereka memikirkan bagaimana agar masyarakat memahami pesan yang disampaikan dengan menyesuaikan media komunikasi yang digunakan, karena setiap orang pasti memiliki perbedaan dalam memanfaatkan media online. Dan untuk mengevaluasi hasil tersebut Jasa Raharja membutuhkan respon dari korban kecelakaan guna untuk kepentingan perusahaan , seperti yang dikatakan kasat humas dari PT. Jasa Raharja mengatakan :

“Tidak hanya itu saja, kita juga memanfaatkan media online dalam melaksanakan sosialisasi, yaitu dengan memanfaatkan media online seperti Instagram, Facebook dan website resmi PT. Jasa Raharja. Peran media online sangat berpengaruh, artrinya membantu kita dalam menjangkau masyarakat yang belum paham mengenai strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayannya serta tugas dan fungsi jasa raharja.peran media memberikan dampak positif pada jasa raharja melalui berita. Baik tidaknya respon tersebut sangat berpengaruh terhadap perusahaan ini. Respon korban atau masyarakat umum sangat penting guna untuk mengetahui sejauh mana kinerja kita dalam menjalankan tugas. Dari respon tersebut sama saja kita diberikan kritik dan saran, kritik dan saran tersebut kita tampung guna evaluasi agar kedepannya lebih baik lagi”(Pak Yudho Susanto 29 Th)

Media online dinilai lebih efektif dan efisien karena dalam hal penyebaran berita atau informasi lebih cepat dan biaya di media online jauh lebih murah karena tidak membutuhkan banyak biaya dibandingkan dengan menggunakan media konvensional seperti radio, televisi , dan koran. Dari uraian diatas dapat kita lihat media online memiliki

manfaat yang sangat besar bagi PT. Jasa Raharja Cabang Jember dalam mensosialisasikan strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan. PT. Jasa Raharja Cabang Jember dalam menggunakan media-media tersebut melihat bahwa setiap masyarakat dan korban kecelakaan tidak memiliki kesamaan dalam menggunakan media sebagai alat untuk mendapatkan informasi.

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan teori respon disini hanya dalam bidang komunikasi yang mana respon pada dasarnya adalah respon atau umpan balik yang diberikan. Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan yang berupa lambang-lambang antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan efek dan beberapa umpan balik. Situasi dalam komunikasi interpersonal memungkinkan adanya interaksi antara komunikator dan komunikasi yang berlangsung secara dialogis, dialog adalah bentuk komunikasi interpersonal yang menunjukkan terjadinya interaksi (Onong Uchjana Effendy, 2003: hal 6)

Dalam pembahasan kali ini akan dijabarkan unsur yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan, salah satunya unsur saling koordinasi antar instansi. Guna untuk mengetahui PT. Jasa Raharja Cabang Jember dalam menjalankan strateginya mempengaruhi suatu tujuan yang ingin dicapai seperti yang dikatakan Kasat Humas dari PT. Jasa Raharja mengatakan :

“ Yah kita berkerjasama dengan mitra-mitra kita baik dari Kepolisian dan Rumah Sakit. Jika kita melihat di jalan ada kecelakaan langsung koordinasi dengan pihak kepolisian, sedangkan dalam hal merawat korban kecelakaan kita juga berkoordinasi dengan Rumah Sakit terdekat dengan lokasi kecelakaan. Kita bersama mitra berusaha untuk mensosialisasikan asuransi kecelakaan kepada korban kecelakaan maupun masyarakat umum. Bahwa semua warga negara berhak mendapatkan jaminan keselamatan dan. Iya salah satu strategi perusahaan ini dalam meningkatkan pelayanan adalah struktur organisasi dalam suatu perusahaan itu sangat penting, samahalnya dengan PT. Jasa Raharja ini sangat membutuhkan struktur organisasi yang baik guna untuk mempermudah kita dalam memberikan pelayanan. Struktur organisasi juga memiliki peran penting dalam sebuah keberhasilan perusahaan, dan kita memiliki struktur organisasi tersebut” (Pak Yudho Susanto 29 Th)

Hasil wawancara peneliti terhadap informan sejalan dengan teori yang berdasarkan pendapat para pakar dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan koordinasi ialah proses mengintegrasikan (memadukan), mensinkronikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas yang terpisah-pisah secara terus-menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Malayu S.P. Hasibuan, 2014: 85).

Struktur organisasi alat untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan terhadap korban atau ahli waris. Struktur organisasi juga memiliki peran yang sangat penting sebagai serta kontrol atas semua aktivitas yang akan bertanggung jawab dan tugas wewenang perusahaan. Dalam pengelolaan suatu perusahaan sangat diperlukan struktur organisasi yang baik dan personil yang memadai, seperti yang dikatakan Kasat Humas PT. Jasa Raharja sebagai berikut :

“Iya salah satu strategi perusahaan ini dalam meningkatkan pelayanan adalah struktur oraganisasi dalam suatu perusahaan itu sangat penting, samahalnya dengan PT. Jasa Raharja ini sangat membutuhkan struktur oraganisasi yang baik guna untuk mempermudah kita dalam memberikan pelayanan. Struktur organisasi juga memiliki peran penting dalam sebuah keberhasilan perusahaan, dan kita meliki struktur oranisasi tersebut” (Pak Yudho Susamto 29 Th)

Dengan jumlah kasus kecelakaan lalu lintas jalan raya yang setiap tahunnya mengalami peningkatan, dan juga menyebabkan peningkatan jumlah masyarakat yang mengajukan klaim asuransi kecelakann lalu lintas. Maka dari itu, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan itu sangat di perlukan guna untuk mempermudah dan mempercepat dalam menjalankan tugasnya, seperti memberikan pelayanan terhadap para korban atau ahli waris yang mengajukan klaim. seperti yang dikatakan Kasat Humas PT. Jasa Raharja sebagai berikut :

“Memang kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan itu dibutuhkan dalam mempercepat memberikan pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu lintas atau ahli waris yang mengajukan klaim asuransi. Itu juga termasuk strategi kita dalam meningkatkan pelayanannya” (Pak Yudho Susamto 29 Th).

Kecepatan dan ketepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tepat dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat yang memberikan pelayanan harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan kapanpun kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada saat itu pula aparat telah siap untuk melayani. Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekejaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya

7. Evaluasi Korban

Dalam evaluasi ini peneliti membahas tentang berbagai respon korban kecelakaan mulai dari tentang sosialisasi dilembaga kemasyarakatan, bertatap muka langsung dengan korban, menggunakan media online, dan respon korban kecelakaan tentang adanya sosialisasi tentang pelayanan yang diberikan dan bagaimana cara mengajukan klaim tersebut dan yang terakhir, koordinasi antar instansi, struktur organisasi dan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Berikut hasil wawancara dari semua korban kecelakaan sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari keseluruhan para korban kecelakaan yang dirangkum sebagai berikut :

“Menurut par korban kecelakaan terhadap kinerja atau usaha yang dilakuakn oleh pihak Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan atau ahli waris direspo baik, ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Jasa Raharja sudah baik” (Korban)

Dari pemaparan diatas bawasannya yang dilakukan oleh pihak Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan terhadap korban kecelakaan atau ahli rawis sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur dan S.O.P Jasa Raharja sendiri , mulai dari mengurus asuransi kecelakaan dll. Oleh karena itu masyarakat dan korban kecelakaan yang ingin mengajukan klaim ke Jasa Raharja tidak usah bingung bagaimana cara mengajukan. Bisa langsung datang atau mengunjungi web respi dari PT. Jasa Raharja sendiri.

D. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian tentang strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan dengan diperkuat data yang ada, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan:

Transparansi pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja dinilai sudah cukup baik hal ini dinilai dari keterbukaan PT. Jasa Rahraja dalam memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan atau ahli waris. Untuk membangun pemahaman dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada korban kecelakaan atau ahli waris tersebut, oleh karena itu PT. Jasa Raharja memiliki bebapa strategi seperti melakukan sosialisasi dilembaga

kemasyarakatan, bertatap muka langsung dengan korban dan memanfaatkan media online, dalam dialog dan kegiatan tersebut kita berkerja sama dengan pihak kepolisian. Dalam tujuan kegiatan tersebut, diharapkan korban kecelakaan atau ahli waris semakin paham lagi jaminan keselamatan yang diberikan jika terjadi kecelakaan dan proses mengajukan santunan serta hak dan kewajiban masyarakat. Semua hal tadi harus dilakukan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat, artinya bahwa apa yang Jasa Raharja lakukan ini penting untuk diketahui oleh korban kecelakaan atau ahli waris

Respon korban kecelakaan atau ahli waris menjadikan tolak ukur tersendiri. Tanggapan korban kecelakaan atau ahli waris dapat membantu perusahaan mengukur kualitas pelayanan, cara ini dapat saja dilakukan dengan langsung bertatap muka maupun melalui media online. Respon yang baik diambil dari data yang nyata bukan berdasarkan dari firasat atau pun keinginan semata. Respon korban kecelakaan atau ahli waris merupakan data kongkret yang dapat digunakan untuk mengetahui apa yang sebenarnya para korban kecelakaan pikir tentang pelayanan yang diberikan.

Berkaitan dengan upaya yang dilakukan PT. Jasa Raharja untuk meningkatkan pelayanan, peranan dalam pemberian santunan berupa asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas, Perlu dilakukan lebih dimaksimalkan lagi, mengingat semakin kompleksnya permasalahan yang timbul akibat perkembangan didunia transportasi yang begitu pesat. Hal ini dilihat adanya upaya yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja untuk memberikan pelayanan yang prima melalui saling koordinasi antar instansi, struktur organisasi dan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan atau ahli waris.

Saran

Demi mendukung kemajuan dan keberhasilan strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. PT. Jasa Raharja diharapkan terus mengembangkan lagi informasi dan edukasi terhadap korban kecelakaan atau ahli waris dan masyarakat umum, perusahaan-perusahaan dan ke Universitas –Universitas terdekat. Agar paham tentang asuransi kecelakaan.

2. Untuk peneliti selanjutnya, hasil ini penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.
3. Masyarakat atau korban kecelakaan harus bersikap proaktif dalam untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang keberadaan PT. Jasa Raharja serta asuransi kecelakaan yang dikelolanya, karena merekalah sesungguhnya yang memberikan kontribusi terbesar penghimpunan dana atau santunan kecelakaan tersebut.

E. Daftar Pustaka

- A.Usmara. 2003.”Starategi Baru Manajemen Pemasaran”. Yogyakarta: Amoro Book
- Eko Septian dan Nurdin, 2019,”Strategi Humas dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Asuransi Jasa Raharja : Bandung. Erlangga
- Milles dan Huberman “ Analisis Data Kualitatif “ Jakarta : Universitas Indonesia Press , 1992
- Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan ,Jakarta : PT. Bumi Aksara.2005
- Tjiptono , Fandy , 2007, “Strategi Pemasaran Edisi kedua” . Yogyakarta. Penerbit: PT. Indeks