

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.2 Latar Belakang Permasalahan**

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.

*Public Relations*/humas merupakan sebuah fungsi kepemimpinan dan manajemen yang membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan filosofi, dan memfasilitasi perubahan organisasi serta berkomunikasi dengan semua masyarakat internal dan eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan yang positif. Berdasarkan definisi tersebut, bahwa dengan adanya humas di Pemerintah Kota Jember bisa lebih terkontrol dan memang merupakan tugasnya untuk membeikan pelayanan terhadap korban kecelakaan (Lattimore.dkk,2010: Hal 4). *Public Relations*/humas berfungsi membantu

menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintah, meningkatkan sikap responsif pemerintah, memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri. Seperti humas Pemerintah Kota Jember yang dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas tentang kota Jember. Masyarakat atau publik sangat membutuhkan informasi-informasi yang berkaitan dengan kota Jember

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang 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 atas tingkat 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, dimensi *assurance* 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).

Salah satu bentuk Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan asuransi masyarakat. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk perusahaan negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja. Adapun harapan pembentukan perusahaan perasuransian, agar masyarakat korban dan ahli waris korban kecelakaan lalu lintas memperoleh hak santunan sebagaimana mestinya menurut Undang-Undang dan peraturan yang mengatur hal yang dimaksud. Tugas dan tanggung jawab pokok PT. Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, dengan cara

menghimpun dan mengelolah iuran wajib dari penumpang alat angkutan umum darat, laut dan udara serta sumbangan wajib di Kantor Bersama Samsat dari pemilik kendaraan bermotor kepada korban kecelakaan maupun ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya (Septian Jonata, 2019 : 2).

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 pengendara 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)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah melihat latar belakang ini yang ada pada dirumuskan permasalahan yang akan angkat dalam penelitian ini maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana strategi komunikasi humas PT. JASA RAHARJA JEMBER dalam sosialisasikan peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan lalu lintas ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitain ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas PT. JASA RAHARJA JEMBER dalam sosialisasikan peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan lalu lintas.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Berbagi ilmu pengetahuan, di harapkan penelitian ini dapat berkontribusi berkaitan strategi humas.

2. Secara praktis

a. Secara praktik penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberi masukan kepada Humas dalam berkomunikasi dan merancang strategi untuk bisa mencapai tujuan yang diinginkan dan suatu kesuksesan serta tercapai visi-misi.

b. Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk para pembaca dan pagi almanater perusahaan dan menambah wawasan serta sebagai masukan penelitian selanjutnya.

