

**ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN  
(COMPLAINT HANDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya**

**Disusun Oleh:**

**Mia Ariesha Irawan**

**12321012**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya**

**Universitas Islam Indonesia**

**Yogyakarta**

**2016**

Skripsi

**ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN  
(COMPLAIN HENDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS**

Di susun Oleh :

**MIA ARIESHA IRAWAN**

12321012

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Telah Disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi pada

Tanggal : **18 AUG 2016**

Dosen Pembimbing Skripsi,

  
**Ratna Permata Sari, S.IKOM., M.A.**

NIDN : 113210101

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN  
(COMPLAINT HANDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS

Telah Dipertahankan dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program

Studi

Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Pada Tanggal

18 AUG 2016

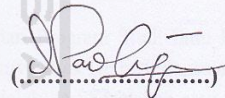
Oleh :

Mia Ariesha Irawan

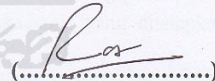
12321012

Dosen Penguji :

1. Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A.  
NIDN : 0505068902



2. Ratna Permata Sari, S.I.Kom., M.A.  
NIDN 0509118601



Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Muzayin Nazaaruddin, S.os., MA.

NIDN 0510038001



## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

“Bismillahirrahmanirrahim”

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Mia Ariesha Irawan

Nomor Mahasiswa : 12321012

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN  
(*COMPLAINT HENDLING*) PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA  
LANTAS”

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara menyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, .....

Yang Menyatakan,  
METERAI  
TEMPEL  
BB154ADF613199891  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Mia Ariesha Irawan

12321012

## HALAMAN MOTTO

*Tidak ada yang tidak mungkin, dibalik suatu kegagalan pasti ada sebuah kesuksesan yang menanti selama kau masih ingin berjuang sama seperti halnya setiap kesulitan yang kita lalui pasti ada cara untuk melaluinya yang penting ikhlas untuk menjalaninya.*

*Seperti pada halnya perjuangan dalam penulisan karya ilmiah tersebut dimana ada usaha disitu pasti ada jalan, yang pasti tetap berusaha dan berdoa.*

*Insyallah*

*Usaha tidak akan mengkhianati hasil.*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas nikmat, karunia, dan hidayah yang diberikan-Nya hingga karya sederhana ini dapat diselesaikan dengan baik. Sehingga karya ini saya persembahkan setulusnya kepada:

Untuk kedua orang tua saya yang saya sayang dan cintai, yaitu Ayahnda Irmasyah dan Ibunda Yuni Atifat yang telah membesarkan saya hingga saya sebesar ini dan bisa sekolah di Perguruan Tinggi Swasta. Yang tidak pernah menuntut ataupun meminta balas budi sedikit apapun, yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan disetiap langkah saya, dan yang selalu setia mendengarkan cerita pahit manisnya saya. Semoga pembuatan karya ilmiah tersebut dan pencapaian gelar sarjana ini dapat menjadi hadiah terindah untuk kedua orang tua saya. Dan semoga kedepannya saya tetap bisa membahagiakan mereka.

Untuk Kakaknda Andrie Irawan, S.H., M.H yang selalu memberikan masukan dan semangat dalam hidup saya, dan membantu saya dalam kesulitan kuliah saya.

Untuk Masnda Oong Prasetyo Nugroho, S.T calon pendamping hidup saya yang selalu memberikan motivasi, semangat, masukan, dan selalu ada mendengarkan keluh resah perasaan saya pahit manisnya saat mengerjakan skripsi ini.

Almameter UII dan Prodi Ilmu Komunikasi

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur dan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, hidayahnya sehingga penulisan karya ilmiah tersebut dapat saya kerjakan dan selesaikan sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan dengan judul “ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN (*COMPLAINT HENDLING*) PT. JASA RAHARJA (PERSERO) YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S-1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, arahan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Muzayin Nazaruddin, S.Sos., MA selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Yogyakarta.
2. Bapak Anang Hermawan, S.Sos., MA Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saya masukan, dan motivasi.
3. Ibu Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA Selaku Dosen Pembimbing.
4. Manajemen perusahaan PT. Jasa Raharja sebagai objek penelitian.
5. Kedua orang tuaku tercinta, Bpk. Irmansyah dan Ibu Yuni Atifah yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan yang tak hentinya.
6. Kakak tercinta, Andrie Irawan, S.H., M.H dan istri Lembarayoe Dyahayu W., S.H yang selalu memberikan saya motivasi saat dalam saya kesulitan.

7. Kekasih ku, Oong Prasetyo Nugroho S.T yang selalu setia mendengarkan keluh resah saya, dan selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa.
8. Untuk semua keluarga yang ku kasihi, yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa untuk menyelesaikan karya ilmiah tersebut.
9. Sahabat baik ku selama kuliah, Syari Eka Oktaviani yang selalu memberikan aku semangat, motivasi, dan selalu siap membantu ku dalam kesulitan.
10. Sahabat-sahabat ku yang di Banjarmasin Caca, Hasna, Tiara, dan Dyan yang selalu mendoakan ku dan memberikan semangat.
11. Teman-teman kos Borneo yang ku sayangi, yang selalu memberikan semangat, mendoakan ku dan menghibur ku.
12. Untuk rekan-rekan satu angkatan, terimakasih atas doa dan semangatnya.
13. Perpustakaan UII dan Nadim, terimakasih atas peminjaman bukunya.
14. Semua pihak yang langsung dan tidak langsung telah banyak membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat kemampuan yang terbatas. Adapun kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini mohon dijadikan koreksi untuk selanjutnya menjadi lebih baik. Penulis berharap semoga naskah ini dapat untuk memajukan ilmu pengetahuan. Akhir kata, dengan segala kelemahan dan kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya ini untuk dimanfaatkan dalam kebaikan.

Yogyakarta, 13 Juni 2016

(Mia Ariesha Irawan)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI oleh DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI oleh KAPRODI .....	iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK dalam BAHASA INDONESIA .....	xiv
ABSTRAK dalam BAHASA INGGRIS.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN:</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1. Tujuan .....	5
2. Manfaat Akademis .....	5
3. Manfaat Praktis .....	5
D. Tinjauan Pustaka .....	6
1. PenelitianTerdahulu .....	6
2. Kerangka Teori.....	12
a. Keluhan Pelanggan.....	12
b. Penyelesaian Pengaduan .....	12
c. Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik .....	13

1. Penyusunan Standar Pelayanan .....	13
2. Penyusunan SOP .....	13
3. Pengukuran Kinerja Pelayanan .....	14
4. Pengelolaan Pengaduan .....	14
d. Penanganan Keluhan Pelanggan .....	15
E. Metode Penelitian .....	16
1. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	16
2. Narasumber Penelitian .....	17
3. Teknik Pengumpulan Data .....	17
F. Teknik Analisis Data .....	19
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Gambaran Umum PT. Jasa Raharja (Persero).....	21
B. Logo dan Arti Nama Perusahaan.....	27
C. Visi, Misi, Tujuan, dan Nilai-Nilai Perusahaan .....	28
D. Konsep Layanan .....	30
E. Media Komunikasi Internal dan Eksternal.....	30
F. Karakteristik Karyawan .....	34
G. Anak Perusahaan .....	34
H. Struktur Organisasi .....	36
<b>BAB III TEMUAN .....</b>	<b>37</b>
A. Temuan Penelitian .....	37
1. Keluhan Konsumen .....	38
2. Upaya Penanganan Keluhan .....	46
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>64</b>
A. Penanganan Keluhan PT. Jasa Raharja (Persero).....	64
1. Keluhan Konsumen PT. Jasa Raharja .....	64
2. Strategi Penanganan Keluhan Konsumen PT. Jasa Raharja .....	66
3. Pengelolaan Komplain .....	70

4. Penyelesaian Komplain .....	93
B. SWOT Strategi Penanganan Keluhan PT. Jasa Raharja (Persero) .....	112

**BAB IV PENUTUP .....**113

A. Kesimpulan .....	113
B. Keterbatasan Penelitian .....	114
C. Saran .....	114

**DAFTAR PUSTAK .....** 116

**LAMPIRAN**



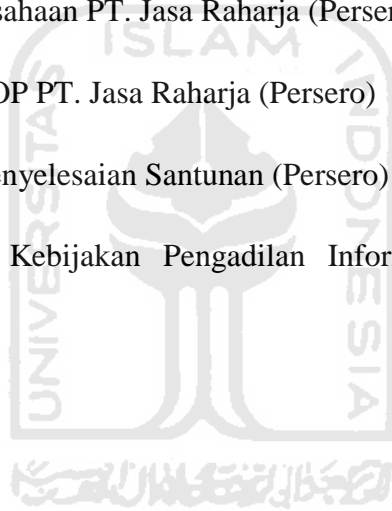
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Santunan (asuransi) .....	23
Tabel 2.	Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) D.I.Y .....	36
Tabel 3.	SWOT PT. Jasa Raharja (Persero) .....	112



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara
- Lampiran 3. Laporan Tahunan
- Lampiran 4. Majalah Internal PT. Jasa Raharja (Persero)
- Lampiran 5. Majalah Eksternal PT. Jasa Raharja (Persero)
- Lampiran 6. Perjanjian kerja sama (Pesero)
- Lampiran 7. Profil Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero)
- Lampiran 8. Panduan SOP PT. Jasa Raharja (Persero)
- Lampiran 9. Panduan Penyelesaian Santunan (Persero)
- Lampiran 10. Pendoman Kebijakan Pengadilan Informasi PT. Jasa Raharja (Persero)



## ABSTRAK

**Mia Ariessa Irawan. 12321012. Analisis Strategi Penanganan Keluhan Konsumen (Complaint Handling) PT. Jasa Raharja (Persero) Yogyakarta Dalam Pelayanan Asuransi Laka Lantas. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia 2016.**

PT. Jasa Raharja Yogyakarta merupakan perusahaan dalam bentuk pelayanan publik dan perusahaan yang menangani asuransi kecelakaan lalu lintas yang memiliki naungan dibawah BUMN. Meskipun pelayanan yang sudah dibuat sedemikian rupa, namun masih ada keluhan maupun masalah yang diterima oleh pihak perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Maka dari itu, dalam menangani keluhan maupun masalah yang terjadi pada perusahaan, pihak perusahaan harus membuat strategi penanganan keluhan maupun masalah yang tepat dan sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara penanganan keluhan masalah yang yang terjadi pada perusahaan Asuransi PT. Jasa Raharja (Persero).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu melakukan observasi terlebih dahulu dengan cara pendekatan kepada pihak perusahaan atau narasumber untuk mengumpulkan data yang mendalam sehingga mampu mendeskripsikan hasil temuan. Penelitian ini dilakukan pada 20 Januari-20 Maret 2016. Peneliti menggunakan teknik wawancara bertahap kepada pihak manajemen perusahaan, observasi yang tidak berstruktur yaitu pengamatan secara pribadi, dan menggunakan beberapa studi pustaka untuk memperkuat temuan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan menganalisis data yang ditemukan pada perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menangani keluhan maupun masalah yang terjadi pada perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa keluhan yang diterima dapat dibedakan menjadi dua jenis dari enam macam masalah. Yaitu seperti masalah biasa yang dapat dikatakan sangat sering dijumpai pihak perusahaan, dan masalah yang rumit dalam penyelesaian masalahnya. Kedua jenis keluhan tersebut memiliki perbedaan strategi dalam penanganannya. Khusus untuk keluhan biasa, perusahaan mencoba untuk menemukan solusi semudah mungkin untuk penyelesaian masalah, strategi penanganan dapat dilakukan secara langsung, pada bagian Pelayanan Unit Operasional. Sedangkan untuk keluhan rumit, strategi penanganan yang dilakukan adalah dengan melakukan koordinasi kepada Kanit (Kepala Unit Operasional), Humas, Kacab (Kepala Cabang), dan Direktur Utama (Dirut). Strategi penanganan yang dilakukan selanjutnya dengan cara mengidentifikasi keluhan maupun masalah, mengklarifikasi untuk menemukan cara penyelesaian masalah, hingga dapat memberikan tanggapan masalah serta penyampaian solusi kepada konsumen.

**Kata Kunci: Penanganan Keluhan Konsumen, PT. Jasa Raharja (Persero), Pelayanan Laka Lantas.**

## ABSTRACT

***Mia Ariessa Irawan . 12321012. Strategy Analysis Handling Consumer Complaints (Complaint Handling) PT. JasaRaharja (Persero) Yogyakarta In Insurance Services Of Traffic Accidents. Program Communication Studies . Faculty of Psychology and Social Sciences Culture. Islamic University of Indonesia in 2016 .***

*PT. JasaRaharja is in the form of public service firms and insurance companies that handle traffic accident that had shade under then BUMN . Although the service has been created in such a way , but still there are complaints or issues received by the company PT. JasaRaharja (Persero) . Therefore, in dealing with complaints and problems that occur in the company , the company must make a strategy for handling complaints and issues appropriate and in accordance with customer expectations . This study aims to determine how the complaint handling problems that occur on insurance firms PT .JasaRaharja (Perser).*

*This study uses observation advance with outreach to the companies so as to describe the use of qualitative methods and the study was conducted on January 20 until March 20. Researchers use interviewing techniques gradually to the management of the company , field observations to obtain data. In addition , this study also aims to analyze the data found on the company PT. JasaRaharja (Persero) in handling complaints and problems that occur in the company.*

*Based on this research, it is known that complaints received can be divided into two kinds of six kinds of problems. That is as the usual problems that can be said very often encountered by the company, and a complicated problem in the Completion of the problem. Both types of complaints have differences in treatment strategies. Especially for the usual complaints, the company tried to find a solution as easy as possible for Completion trouble coping strategies can be done in person, on the Services Operations Unit. As for the complaint complicated, handling strategy is to do with the coordination of the Chief of Unit (Head of Operational Unit), Public Relations, Branch Head (Branch), and Managing Director (CEO). Coping strategies do next by identifying complaints and problems, to find ways Completion clarify the problem, to be able to respond as well as the problem of delivering solutions to consumers.*

***Keywords : Consumer Complaints Handling , PT. JasaRaharja (Persero), Services of Traffic Accidents***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pada waktu yang selalu berkembang semakin maju, sarana transportasi juga memiliki kemajuan dan perkembangan yang sangat baik. Seperti sekarang adanya kendaraan yang dikembangkan dari jenis manual hingga otomatis yang juga dilengkapi dengan alat keselamatan. Yang memiliki suatu tujuan untuk meringankan atau mengurangi menelannya korban pada saat terjadinya kecelakaan. Dapat dipahami betapa pentingnya arti dari keselamatan dalam berlalu lintas, karena dapat diperhatikan semakin adanya perkembangan kendaraan yang begitu canggih dan sudah dilengkapi dengan keselamatannya tetapi tetap saja tidak menjadi jaminan untuk menghindari kecelakaan. Akan sebaliknya, adanya penambah tinggi angka kecelakaan lalu lintas.

Minimnya kesadaran masyarakat Jogja dalam berkendara membuat bertambahnya kecelakaan lalu lintas. Dari dokumen perusahaan PT. Jasa Raharja Yogyakarta pada tahun 2014 kecelakaan yang terjadi menelan korban jiwa dijogja 431 orang meninggal dunia, luka berat 2.671 jiwa, dan luka ringan 70 jiwa. sedangkan pada tahun 2015 Jogja cukup menunjukkan peningkatan angka kecelakaan, yaitu menelan korban 454 orang meninggal dunia, luka berat 3.530 jiwa, dan terkecuali pada luka ringan menunjukkan penurunan angka yaitu hanya menelan 5 jiwa. Dari hasil angka-angka kecelakaan tersebut juga menunjukkan ada sebagian masyarakat yang ingin mengajukan klaim asuransi khususnya masyarakat yang mengetahui perusahaan penangan asuransi kecelakaan lalu lintas. Seperti yang diketahui setiap adanya pengajuan klaim asuransi pasti memiliki persyaratan sesuai prosedur yang sudah ditentukan sebuah perusahaan, akan tetapi kelengkapan persyaratan terkadang juga menjadi kendala bagi para masyarakat, sehingga adanya keluhan konsumen yang merasa sulit dan banyak syarat untuk pengklaiman asuransi sedangkan



keadaan pengklaime sudah cukup memperhatikan. Yakni argumen tersebut menjadi sebuah salah fenomena peneliti dalam keluhan konsumen.

Asuransi memiliki sudut pandang yang berbeda. Tapi asuransi memiliki definisinya : 1) definisi asuransi menurut Pasal 246 Kitab UU Hukum dagang (KUHD) Republik Indonesia. yang memberikan penjelasan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian seorang penanggung yang mengikatkan dirinya pada tertanggung dengan menerima premi. Sebagaimana memiliki pemahaman bahwa dari si penanggung wajib untuk memberikan penggantian kepada suatu kerugian yang telah dialami si korban. dari pembelajaran yang telah diterima, asuransi memiliki beberapa unsur yang berbeda, yaitu: a) Pihak tertanggung (*insured*), b) pihak penanggung (*insurer*), c) suatu peristiwa (*accident*), dan d) kepentingan (*interest*) (Djojoesdarso, 2003: 73-74).

Sedangkan definisi berikut ini juga berbeda yang dijelaskan Molengraaff: Bahwa asuransi kerugian ialah yang disetujui hanya dengan mana satu pihak, yang mana penanggung mengikat diri terhadap orang lain atau dapat dipahami sebagai penanggung jawab diri orang lain. tertanggung untuk menggantikan kerugian yang dapat diderita oleh tertanggung, karena terjadinya suatu peristiwa yang telah ditunjuk dan yang belum tentu serta kebetulan , dengan mana pula pertanggung berjanji untuk membayar premi (Djojoesdarso, 2003: 74).

Asuransi dapat dipahami sebagai alat resiko sebagai penanggungan si pengguna. dan asuransi juga dapat dipahami bahwa asuransi ialah tanggungan untuk digunakan dimasa depan asuransi tersebut dapat dijalankan sesuai dengan prosedur asuransi yang diinginkan oleh konsumen. Seperti pembahasan yang akan diteliti, perusahaan asuransi tersebut merupakan asuransi jiwa dalam kecelakaan lalu lintas. Prosesnya hanya saja melaporkan data diri korban perusahaan, dengan memiliki surat-surat kepolisian yang lengkap, maka asuransi ini berlaku untuk semua masyarakat yang menggunakan atau memiliki

kendaraan pribadi maupun umum. Akan sebaliknya apabila data diri korban (klaimen) tidak lengkap maka pelaporan tidak akan diproses, hal tersebut maka menjadi masalah bagi konsumen.

Menurut Arnold Humas Perusahaan Jasa Raharja: Perusahaan asuransi lalu lintas yang mengklaim kendaraan bermotor umum maupun pribadi (darat, laut, dan udara) juga menjamin risiko tanggungan perusahaan, yaitu sudah menjadi tanggung jawab hukum dengan penggunaan kendaraan bermotor yang harus dan wajib dipertanggungjawabkan. dan tidak hanya para pengguna transportasi yang dipertanggungjawabkan, tetapi para pejalan kaki juga merupakan tanggung jawab asuransi. Apabila si pejalan kaki mengalami hubungan kecelakaan dengan kendaraan umum maupun pribadi, maka si pejalan kaki tersebut berhak menerima santunan hanya saja dengan bayaran tidak penuh. Begitu juga si pengendara mengalami kecelakaan, mengalami cedera badan, atau kematian maka perusahaan asuransi akan memberikan penanggungan dan berhak memberikan berupa santunan (diutamakan akibat terlebih dahulu). Terkecuali kecelakaan yang terjadi dalam keadaan tidak normal. Dan menurut Nurcahya Kepala Unit Operasional Perusahaan Jasa Raharja: apabila terjadi kecelakaan pada kendaraan bermotor si pengemudi dalam keadaan tidak sadar atau dapat dikatakan dalam keadaan mabuk dan menabrak seorang pendorong gerobak atau kecelakaan yang si pengendara menabrak tembok (kecelakaan tunggal) maka tidak mendapatkan bantuan asuransi kecelakaan. hal seperti inilah yang sering menjadi komplikasi antara konsumen dan perusahaan.

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu perusahaan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan, dan penumpang umum darat, laut, udara yang berada pada naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Jasa Raharja memiliki tugas untuk menangani asuransi seluruh masyarakat Indonesia dan PT. Jasa Raharja (Persero) ini menjadi sasaran penelitian yang akan dilaksanakan. perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) tersebut memiliki tanggung jawab kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, dan transportasi umum sebagaimana telah terdaftar secara otomatis. Menurut Nurcahya Kepala

Unit Operasional Perusahaan Jasa Raharja: Apabila ada terjadinya kecelakaan maka pihak manajemen PT. Jasa Raharja bagian unit pelayanan harus cepat tanggap dan terjun kelapangan, untuk menindak lanjuti melakukan survei kunjungan kepada korban atau keluarga bersangkutan (sistem jemput bola) dan mendata persyaratan agar korban mendapatkan santunan.

PT. Jasa Raharja memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Karena perusahaan tersebut menangani banyak konsumen asuransi kecelakaan lalu lintas pribadi dan umum, seperti setiap terjadinya kecelakaan lalu lintas. Yakni ungkapan dari Arnold Humas Perusahaan Jasa Raharja: Perusahaan tersebut sangat memiliki peran penting untuk membantu, terutama kepada konsumen golongan ekonomi lemah. yang mana sangat wajib untuk memberikan bayaran yang menjanjikan dalam waktu tujuh hari atau satu minggu. bayaran tersebut disebut dengan santunan yang diserahkan terhadap keluarga korban sesuai syarat dan waktu yang telah dijanjikan.

Dengan adanya persyaratan yang telah di tentukan perusahaan untuk korban atau keluarga bersangkutan yang ingin mengajukan klaim asuransi, harus mengisi formulir pengajuan kecelakaan, dengan melampirkan laporan polisi kecelakaan, keterangan kesehatan atau yang dirawat di rumah sakit, ktp atau identitas korban. dan ada pula bukti lain untuk lebih memastikan seperti korban, yang luka-luka harus melampirkan kwitansi biaya rawat, dan pengobatan yang sah atau asli. Bagi korban yang meninggal dunia, harus melampirkan surat keluarga atau surat menikah. Jenis satuan juga harus di perhatikan, karena ada beberapa jenis santunan, seperti santunan berupa penggantian biaya rawat dan obat, santunan kematian, dan cacat tetap (Jasa Raharja, 2014). Apabila dari semua persyaratan, korban atau keluarga korban dapat melengkapi. maka pembayaran santunan akan ditindak lanjuti secepatnya kepada korban, atau ahli warisnya melalui semua jenis Bank, dengan nilai pembayaran sesuai jenis santunan.

Jadi, dari beberapa argumen ruang lingkup perusahaan PT. Jasa Raharja, termasuk dalam cara pengajuan persyaratan yang cukup banyak merupakan salah satu keluhan konsumen karena cukup sulit untuk melengkapinya khususnya bagi para konsumen ekonomi lemah dan awam. Dan dari beberapa ulasan tentang komplain yang terjadi pada perusahaan, sehingga mampu membuat peneliti ingin lebih mendalam untuk mengetahui sebab-sebab komplain yang terjadi pada perusahaan dan bagaimana cara penanganan perusahaan tersebut terhadap konsumennya.

## **B. Rumusan masalah**

Bagaimana strategi penanganan keluhan konsumen (*complaint handling*) PT. Jasa Raharja Yogyakarta dalam pelayanan asuransi laka lantas?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan :**

- a. Mendeskripsikan bagaimana strategi penanganan PT. Jasa Raharja terhadap komplain konsumennya.
- b. Menjelaskan atau memaparkan peluang dan hambatan yang dihadapi perusahaan PT. Jasa Raharja.

### **2. Manfaat :**

#### **1. Akademis**

- a. Bermanfaat untuk sebagai kajian ilmu komunikasi seluruh obyek perusahaan.
- b. Menambah ilmu dan wawasan lebih luas tentang strategi penanganan konsumen.

#### **2. Praktis**

- a. Bagi yang pernah terlibat dalam melayani keluhan konsumen, penelitian ini juga bermanfaat sebagai pendoman untuk berkomunikasi lebih baik kepada konsumennya.

- b. Diharapkan penelitian dapat bermanfaat untuk perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) agar bisa lebih meningkatkan pelayanan yang lebih memuaskan.

## **D. Tinjauan Pustaka**

### **1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini memiliki tujuan fokus kepada pelayanan perusahaan dalam menghadapi komplain atau keluhan dari konsumennya. Pelayanan dapat dipahami sebagai salah satu harapan konsumen atas kebutuhan mereka. Seperti halnya pelayanan dalam bentuk produk atau jasa, dan konsumen memberikan kepercayaan penuh terhadap pelayanan perusahaan.

Penelitian yang memiliki fokus kepada suatu penanganan keluhan konsumen kepada perusahaan pernah diteliti oleh seorang mahasiswa Universitas Islam Indonesia. Peneliti tersebut memiliki tema yang sama, yaitu keluhan konsumen kepada suatu perusahaan. Penelitian berikut ini memiliki judul “Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Garuda Indonesia First Class Service Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan” yang disusun oleh Aqida Nurul Salma. Penjelasan penelitian tersebut menjelaskan, bahwa perusahaan Garuda Indonesia adalah perusahaan maskapai penerbangan yang dimiliki BUMN. Yang memiliki perkembangan sangat pesat dan dapat bersaing dengan penerbangan internasional lainnya. Perusahaan penerbangan Garuda Indonesia tersebut menerapkan layanan First Class yang artinya adalah salah satu konsep layanan premium kelas satu yang ditawarkan oleh Garuda Indonesia kepada high value customers yang ingin mendapatkan pelayanan khusus. Dengan konsep layanan yang dirancang dengan sedemikian rupa, memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, bahkan dapat mengalahkan kepuasan kelas dibawahnya business dan economy class (Salma, 2015).

Dengan berkembangnya waktu mulai muncul respon pelanggan yang berbeda terhadap kondisi layanan yang diterima sehingga ditemukan penumpang yang mengeluh dengan menuliskan complain report yang ditunjukkan kepada pihak *first class service*. Adapun keluhan yang biasa di terima dari perusahaan yaitu pelanggan yang mengeluh atas kerusakan bagasi, delay pesawat, tidak adanya fasilitas untuk bayi, makanan yang tidak sesuai selera, dan barang yang sering hilang di dalam kabin.

Kasus penanganan keluhan Garuda Indonesia First Class Service dalam memenuhi kepuasan dapat disimpulkan, bahwa penanganan keluhan pelanggan Garuda Indonesia First Class Service merupakan salah satu tiga pokok dan awal rencana kerja. Penanganan keluhan tersebut telah di tangani oleh seluruh pihak dari divisi Groud Service yang memiliki batas keluhan berat. Sedangkan keluhan tentang kerusakan bagasi, delay pesawat, tidak adanya fasilitas bayi, makanan yang tidak selera, dan barang yang sering hilang di dalam kabin telah ditangani oleh perusahaan. perusahaan juga memperbaiki tata pelayanan yang memberikan kepuasan lebih dengan cara memberi hadiah (*reward*) kepada pelanggan yang telah mengeluh atau merasa kecewa.

Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan Garuda Indonesia tidak ingin nilai perusahaannya turun, sehingga mampu mempertahankan pelanggannya dengan cara memberikan hadiah (*reward*) kepada pelanggannya, menggantikan rasa kecewa terhadap pelayanan Garuda Indonesia sebelumnya.

Penelitian berikut ini masih dengan pembahasan tema yang sama yaitu (*complaint handling*) keluhan konsumen kepada perusahaan. Pembahasan penelitian berikut memiliki judul “Strategi Humas (*Public Relation*) Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada Pelayanan Produk (Studi Pada Plasa Telkom Malang)” yang di susun oleh Carmia Diahloka dan Akhirul Aminulloh. Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhuwana Tungadewi, Malang. Peneliti ini membahas bagaimana cara humas (*Public*

*Relation*) menangani komplain pelanggan. Seorang humas (*Public Relation*) memiliki keterlibatan yang sangat penting untuk menciptakan citra positif pada perusahaannya dan memiliki hubungan yang sangat penting kepada masyarakat. Jadi, diterimanya suatu perusahaan oleh masyarakat atau tidak, disukainya produksi perusahaan itu oleh masyarakat atau tidak semuanya tergantung pada hasil karya humas (Diahloka dan Aminulloh, 2011).

Dalam penjelasan dari peneliti tersebut dapat disimpulkan bahwa ia memberikan penjelasan dan lebih fokus tertuju kepada cara kerja seorang humas dalam menangani pelayanan komplain pelanggan. Sedikit memiliki persamaan dan perbedaan dari peneliti tersebut dengan penelitian ini. Penelitian ini sama seakan memberikan analisis strategi penanganan keluhan konsumen (*complain handling*) hanya saja penelitian ini tidak berfokus kepada humas di perusahaan, tetapi memiliki fokus kepada seluruh manajemen di perusahaan yang pernah terlibat untuk menangani keluhan konsumen.

Peneliti tersebut dan penelitian akan dilakukan memiliki perbedaan dalam fokus pembahasannya. Tetapi untuk metode penelitian yang akan dilakukan dan metode peneliti tersebut sangat banyak memiliki kesamaan. Seperti halnya peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, melakukan pengumpulan data primer dan sekunder, observasi, dokumentasi, lalu di lanjutkan dengan melakukan cara wawancara, dan melaksanakan penelitian di perusahaan yang dituju. sedangkan perbedaannya hanya saja di obyek. Peneliti tersebut hanya saja tertuju atau terfokuskan pada satu obyek di perusahaan yaitu humas, sedangkan penelitian ini memiliki beberapa obyek.

Penelitian berikut ini juga tidak jauh dari pembahasan tentang *complaint headling* terhadap konsumennya. hanya saja berikut ini sedikit berbeda dengan pembahasan tentang fokusnya, yang berisi bagaimana tingkat kepuasan penangan keluhan pelanggannya dengan membedakan metode komunikasinya dari yang tertulis dan komunikasi secara langsung. Penelitian ini berjudul "Tingkat Kepuasan Penanganan Keluhanan (Analisis Perbedaan Tingkat

Kepuasan Penanganan Keluhan Antara Metode Komunikasi Dengan Tertulis pada Pelanggan Speddy di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta). Penelitian tersebut telah diteliti oleh seorang mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penelitian seorang mahasiswa tersebut mengatakan kasus yang pernah muncul yaitu, keluhan konsumen terhadap layanan PT. Telkom Kandatel Yogyakarta yang mana konsumen merasakan ketidakpuasan dari produk speddy yang terkadang mengalami gangguan. keluhan yang disampaikan oleh konsumennya biasa dalam bentuk secara lisan dan komunikasi, maka penelitian ini sedikit memiliki perbedaan dalam fokusnya untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan keluhan (Putri, 2011). Tetapi, dalam penelitian ini juga memiliki beberapa langkah metode penelitian yang sama yaitu, dengan menggunakan metode kualitatif, observasi, dan melakukan pendataan sehingga semua hasil penelitian yang berisi keluhan konsumen yang memiliki dua bagian ditemukan. Jadi, dari kesimpulannya setiap melakukan penelitian mungkin saja di judul dan tema memiliki kesamaan tetapi, dalam langkah metode dan fokus memiliki perbedaan yang dapat dipecah dalam beberapa bagian. seperti halnya, peneliti tersebut memiliki studi kasus yang sama tetapi peneliti ini ingin menalarkan cara berkomunikasi konsumen melakukan keluhan kepada perusahaan dengan cara komunikasi lisan.

Berikut ini merupakan penelitian yang masih memiliki tema berbeda yaitu *complaint handling*, bahkan peneliti tersebut memiliki kesamaan objek perusahaan pada pembahasan diatas. yaitu PT. BRI (Persero). Tetapi, memiliki judul yang berbeda “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk)”. dari judul tersebut telah diteliti mahasiswa dan mahasiswi Universitas Negeri Surabaya.

Peneliti ini ingin mengetahui seberapa besar cara pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas perusahaan tersebut. karena alasannya tidak



jauh berbeda dengan pembahasan sebelumnya. yaitu, peneliti ini juga ingin menjawab seberapa banyak jumlah konsumen atau nasabah yang berkurang karena munculnya keluhan konsumen. dan penelitian ini juga menggunakan metode kuantitatif, interorestasi model, dan memahami karakteristik responden. jadi, setiap tema dan judul yang sama belum tentu memiliki kesamaan pada isi dan langkah metode yang digunakan. dan dari hasil peneliti ini tidak menemukan adanya pengaruh antara kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang nganjuk secara simulasi (Chrisna dan Artanti, 2013).

Penelitian ini masih memiliki kesamaan tema yaitu bagaimana suatu perusahaan menangani keluhan konsumennya, dan masih memiliki kesamaan dalam objek perusahaan yaitu pelayanan masyarakat. dalam pembahasan berikut ini menjelaskan judul “Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan” yang mana telah di teliti seorang Mashasiswa Fisip, Universitas Airlangga, Program Studi Ilmu Administrasi Negara. dalam pembahasan tersebut menyampaikan bahwa pelayanan suatu perusahaan sangat penting agar menaikkan citra positif perusahaan. tetapi dari perusahaan PDAM ini cukup memberikan perhatian atas pelayanannya kepada pelanggan, setiap bulannya perusahaan tersebut menunjukkan adanya nilai peningkatan keluhan pelanggannya yang mengalami berbagai masalah. salah satunya seperti bocornya pipa, pelayanan pada perusahaan tersebut tidak cepat tanggap dalam melayani komplain pelanggannya sehingga masyarakat merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan tersebut, dan pelayanan bagian informasi yang susah dicari juga menjadi permasalahan bagi pelanggannya. yang seharusnya bagian informasi harus siap dan selalu berada dibagian tugasnya agar dapat memberikan bantuan kepada pelanggan yang merasa kebingungan.

Peneliti tersebut telah melakukan survei lapangan, pengambilan data, dan melakukan wawancara secara langsung kepada pelanggan PDAM, yang mana sebagian pelanggan ini mengatakan bahwa PDAM Kabupaten Lamongan

dalam menangani komplain pelanggan sudah cermat sesuai komplain pelanggan yang sudah diajukan (Aniza, 2013). yaitu pelanggan perusahaan PDAM sudah merasakan kepuasan atas penyelesaian permasalahan yang pernah dikeluhkan.

Jadi, peneliti tersebut telah mengemukakan hasil yang telah ditemukan bahwa resposivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam menangani keluhan pelanggan sangat kurang optimal. Hal tersebut dikarenakan karena kurangnya aspek dalam kecepatan petugas dalam penanganan keluhan dan belum memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Karena dari aspek ketepatan dalam merespon penanganan keluhan kurang tepat, sehingga masih ada pelanggan yang merasa belum sesuai dengan apa yang telah disampaikan pelanggannya.

Sedangkan penelitian terdahulu berikut ini memiliki judul “Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan POS” yang mana dalam pembahasan tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui adakah peningkatan atau penurunan pada penggunaan pos, menganalisis kualitas layana Pos dalam presfektif pengguna, dan mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap produk layanan POS. karena PT. POS INDONESIA tersebut merasa banyak kekurangan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya dan adanya persaingan yang semakin ketat (Kaban, 2011).

Peneliti tersebut melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif yang juga didukung metode kualitatif. peneliti ini juga menggunakan data primer yang memiliki langkah kerja menyebarkan kuesioner kepada respondenya, lalu langkah berikutnya peneliti ini menggunakan metode dukungan kualitatif yang mana peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan terbuka dan berstruktur. jadi dari isi penjelasan peneliti ini memiliki banyak perbedaan, yang mana penelitian tersebut ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dan tanpa adanya keluhan dari pelanggannya hanya saja ingin meningkatkan pelayanan. sedangkan penelitian

yang akan diteliti nantinya ingin memberikan jawaban tentang kepuasan pelayanan perusahaan dalam menangani keluhan konsumen.

## 2. Kerangka Teori

### a. Keluhan Pelanggan

Keluhan atau komplain merupakan salah satu bentuk dari komunikasi yang merupakan kritikan sehingga mampu membuat ancaman yang bernilai negatif. Keluhan pelanggan atau konsumen merupakan suatu ungkapan emosional karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik itu mengenai produk, jasa, ataupun pelayanan yang diterima. Keluhan tersebut biasanya diungkapkan oleh seorang pelanggan atau konsumen atas kekecewaan yang dialami konsumen terhadap layanan maupun tindakan layanan yang disampaikan dengan secara langsung maupun tidak langsung terhadap perusahaan penyedia layanan tersebut.

Keluhan pelanggan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, seperti jenis-jenis keluhan menurut Kotler yaitu:

(Salma, 2015: 11).

- 1) Keluhan yang disampaikan terdapat secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung
- 2) Adanya keluhan yang disampaikan secara tertulis (*complaint form*)

### b. Penyelesaian Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan atau keluhan yang masuk ke pelayanan. (Raminto dan Winarsih, 2015: 29)

Jadi setiap perusahaan pelayanan publik wajib menyediakan wadah atau tempat untuk masyarakat melakukan pengaduan terhadap ketidakpuasan dalam suatu pelayanan. Hal ini juga berguna untuk peningkatan pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat memperbaiki dan menjaga hubungan pelayanan dengan masyarakat.

Dalam penyelesaian pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004):

- 1) Prioritas penyelesaian pengaduan
- 2) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- 3) Prosedur penyelesaian pengaduan
- 4) Rekomendasi penyelesaian pengaduan
- 5) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan
- 6) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan
- 7) Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu
- 8) Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

(Raminto dan Winarsih, 2015: 29)

c. Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima dalam pelayanan publik

Terdapat beberapa strategi dalam mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik :

1) Penyusunan standar pelayanan

Penyusunan standar pelayanan memiliki tujuan sebagai tolak ukur yang berguna untuk menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan pada perusahaan, Agar komitmen atau janji dari pihak penyediaan pelayanan perusahaan kepada pelanggan mampu dan sigap memberikan pelayanan yang berkualitas.

2) Penyusunan SOP

Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau acuan pada suatu perusahaan untuk melaksanakan suatu tugas pekerjaan yang sesuai dengan fungsi alat penelitian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedur sehingga sesuai dengan tata kerja. Tujuan adanya SOP ialah untuk menciptakan suatu komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh

satuan unit atau dapat dipahami sebagai tanggung jawab yang ditangani masing-masing divisi, yang mana untuk mewujudkan good governance pada perusahaan.

### 3) Pengukuran kinerja pelayanan

Dalam institusi pemerintah, penilaian kinerja kerja sangatlah penting dan berguna untuk menilai kualitas kerja dan efisiensi pelayanan. agar masyarakat merasa puas atas kinerja dan pelayanan yang berkualitas.

### 4) Pengelolaan pengaduan

Dalam suatu perusahaan biasanya sangat sering terjadinya pengaduan ketidaknyamanan pelayanan atau pengaduan yang berdampak nilai negatif perusahaan. berikut ini akan menjelaskan tentang menyelesaikan pengaduan masyarakat. Jadi, pimpinan unit organisasi penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan hal berikut ini:

- a) Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan
- b) Menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c) Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan
- d) Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan
- e) Memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang berwenang
- f) Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pejabat yang berwenang (Mukaron dan Laksana, 2015: 153-154).

Bagi para pengelola pengaduan wajib untuk memberikan pelayanan terbaik, yang mana dapat membentuk organisasi untuk pengawasan dalam pengelolaan pengaduan agar pengaduan dapat diselesaikan dengan baik sehingga tidak ada kontra antara si pengadu dan pelayanan perusahaan.

#### d. Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu contoh komunikasi yang dibangun antara organisasi bisnis dengan pelanggan.

Sebagaimana keluhan dari pelanggan merupakan suatu kritik, masukan, saran, maupun berbagai hal yang dirasakan pelanggan atau konsumen atas produk maupun jasa yang dihasilkan. Begitu juga ada beberapa tahapan dalam menangani komplain pelanggan atau konsumen, sebagai berikut:

(Somad dan Priansa, 2014: 154-157).

##### 1) Mendengarkan

Mendengarkan dengan baik dan efektif setiap apa yang dikeluhkan konsumen atau pelanggan agar mudah dipahami dengan baik.

##### 2) Mengklarifikasi

Setelah mendengarkan keluhan konsumen atau pelanggan, maka perlu untuk diklarifikasi apa yang menjadi masalah utama yang dikeluhkan konsumen.

##### 3) Menjelaskan

Setelah mendengarkan dan mengklarifikasi masalah yang dihadapi pelanggan, selanjutnya perlu pihak organisasi memberikan penjelasan tentang persoalan yang sebenarnya dan penyebabnya.

##### 4) Permintaan Maaf

Permintaan maaf yang sangat penting untuk disampaikan kepada konsumen menyampaikan keluhannya, yang mana meminta maaf menunjukkan rasa empati kepada konsumen tersebut.

5) Solusi

Setelah menemukan inti masalah dan sudah menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan, maka pihak organisasi atau perusahaan berhak menawarkan solusi kepada pelanggan.

6) Persetujuan

Setelah adanya penawaran solusi dari pihak organisasi atau perusahaan yang sudah mendapatkan persetujuan dari pelanggan. Sebagaimana persetujuan merupakan suatu kebijakan yang sudah ditentukan atau dijanjikan perusahaan maupun organisasi kepada pelanggan.

7) Mengambil Tindakan

Mengambil tindakan merupakan tahap eksekusi atau tindakan dari hasil kesepakatan antara organisasi dan konsumen. Begitu dengan tindakan yang semakin cepat dilakukan, maka semakin baik pula respon pelanggan.

## **E. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna (Sugiyono, 2015: 3).

Sehingga peneliti mampu berpikir dan membangun ilmu pengetahuan sendiri. penelitian tersebut mengangkat suatu fenomena yang mendalam, sampai menemukan jawaban yang logis dari hasil penelitian dan pertanyaan yang ada didalam penelitian.

### **1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengenai “Analisis Strategi Penanganan Keluhan Konsumen (Complaint Handling) PT. Jasa Raharja (Persero) Yogyakarta dalam pelayanan Asuransi Laka Lantas” dan penelitian akan dilakukan sekitar 2 bulan, dan waktu penelitian akan dilaksanakan pada 20 Januari – 20 Maret 2015. Berlokasi di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Jl. Magelang, No 7 Kota

Yogyakarta 55231, Daerah Istimewa Yogyakarta, Telp. (0274) 562531, (0274) 589433, Fax (0274) 563735.

## **2. Narasumber Penelitian**

Untuk memperoleh informasi yang mendalam dan lengkap untuk mendukung penelitian ini, maka peneliti memilih narasumber yang memiliki peran yang penting dalam penanganan keluhan maupun masalah yang terjadi pada perusahaan. Narasumber yang dipilih merupakan narasumber yang memiliki keterlibat langsung pada masalah-masalah yang terjadi dan ikut serta dalam penanganan penyelesaian masalah. Sehingga narasumber mampu mengungkapkan informasi dan pengetahuan yang mendalam mengenai permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi, wawancara mendalam, dan gabungan ketiganya atau triangulasi. (Sugiyono, 2015: 147)

Jadi, dalam teknik pengumpulan data harus memiliki kejelasan, sebagaimana pada halnya observasi maka perlu dikemukakan apa yang diobservasi, begitu juga dengan wawancara, kepada siapa akan dilakukan wawancara tersebut. seperti berikut:

### **a. Data Primer**

Data primer ialah membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama pada lokasi penelitian. Data dan informasi tersebut diperoleh menggunakan kuesioner atau secara lisan dengan menggunakan metode wawancara langsung kepada responden (Sarwono, 2006: 16).

#### **1. Wawancara**

Keterangan atau informasi di peroleh langsung dari subjek penelitian:

##### **a) Manajemen :**



- 1) Kepala Cabang PT. Jasa Raharja Yogyakarta (Pembina)
- 2) Humas perusahaan Yogyakarta
- 3) Unit operasional (pelayanan)

Data primer dilakukan dengan cara wawancara bertahap yang terarah dan dapat dilaksanakan dengan bebas dan mendalam. tapi dengan kata bebas tidak dibolehkan terlepas dari tujuan pokok dan pertanyaan wawancara yang telah dibuat untuk responden.

Wawancara bertahap ini bertujuan jika ada data yang kurang memadai atau adanya kesalahan data, peneliti dapat mengambil kembali data penelitian kepada responden untuk melengkapi kekurangan data. dan wawancara ini akan dilakukan secara bertatap muka dan berinteraksi langsung dengan responden. yang berobjek kepada humas Jasa Raharja dan beberapa orang nasabah PT. Jasa Raharja yang memiliki tujuan untuk mengetahui tentang *complaint handling* pada perusahaan tersebut.

## 2. Observasi

Observasi yang digunakan adalah observasi tidak berstruktur, yang dapat dipahami sebagai observasi yang melakukan pengamatan secara pribadi sehingga mampu mengembangkan hasil dari pengamatan objeknya. (Bungin, 2007: 107-110).

Observasi tersebut menjadi salah satu dalam penelitian, karena dalam penelitian ini juga membutuhkan data-data yang sesuai. Sehingga penelitian dapat memiliki data-data yang valid.

### b. Data Sekunder

Data sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data dan informasi untuk menjawab masalah yang diteliti (Sarwono, 2006: 17).

Jadi data sekunder penelitian tersebut diperoleh dari pengumpulan dokumen perusahaan. Seperti SOP perusahaan dan lain-lainnya untuk memperkuat temuan data primer.

## **F. Teknik Analisi Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dari Model Milles dan Huberman yang terbagi menjadi tiga. Yaitu:

(Satoria dan Komariah, 2014: 218-220)

a. Reduksi Data (*Rediction*)

Data yang diperoleh dari peneliti saat dilapangan harus ditulis menjadi sebuah laporan, sehingga peneliti dapat merangkum temuannya dan mampu memfokuskan pada hal yang penting-penting, sehingga dapat memilah data temuan untuk menyesuaikan konsep, tema, dan teori yang sudah ada.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data pada penelitian tersebut mampu menguraikan hasil temuan dan pengelompokan data dari satu dengan data lainnya, sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan baik dan benar.

c. *Conclusion Drawing/ Verification*

Menurut Milles dan Huberman langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan demikian dari hasil data awal peneliti peroleh dan analisis dapat ditarik atau dipahami kesimpulan dari temuan penelitiannya. Tetapi peneliti masih melakukan pengujian yang mendalam sehingga dapat mencapai kesimpulan yang akurat.

Jadi, data yang di peroleh dari penelitian lapangan akan di deskripsikan menjadi metode kualitatif. Dengan cara melakukan pengumpulan data – data dari permasalahan yang ditemukan diperusahaan Jasa Raharja, dan menganalisis dari hasil wawancara. Sehingga penelitian

tersebut dapat mengemukakan kesimpulan dari penelitian dan dapat memecahkan dari permasalahan tersebut.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum PT. Jasa Raharja (Persero)

PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan perusahaan Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib dalam Kecelakaan Lalu Lintas yang berada dibawah naungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dengan layanan utama memberikan atau membayarkan santunan kepada mereka yang mengalami musibah kecelakaan saat menumpang angkutan umum dan menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Perusahaan PT. Jasa Raharja memiliki suatu pengembangan amanah UU yang melandasi Jasa Raharja secara substansi adalah “pelayanan”. Sebagaimana perusahaan tersebut memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat Indonesia yang dalam keadaan berduka seperti mengalami musibah kecelakaan. Perusahaan tersebut juga tidak hanya mengembangkan sifat material, tetapi dari tahun ke tahun perusahaan Jasa Raharja berusaha untuk membenahi diri bagian yang menjadi fokus perusahaan Jasa Raharja agar pelayanan kepada masyarakat selalu berkembang ke arah yang positif dan lebih baik.

Jasa Raharja memiliki tanggungan sangat besar kepada masyarakat dikarenakan asuransi yang ditangani perusahaan Jasa Raharja tersebut adalah Asuransi Sosial yang menangani asuransi kecelakaan lalu lintas jalan darat, udara dan laut. Asuransi sosial memiliki pengertian sebagaimana suatu perusahaan Asuransi Sosial yang memberikan suatu jaminan sosial kepada seluruh masyarakat, yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Panduanpropilperusahaan).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 adanya fokus perusahaan Jasa Raharja kepada

asuransi sosial maka dan tugas dan fungsi PT Jasa Raharja ialah menghimpun dana dari masyarakat dengan cara mengadakan iuran yang wajib dipungut dari penumpang umum berdasarkan dari peraturan Undang-Undang yang sudah ada pada Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang, dimana iuran dapat diambil dari setiap penumpang yang sah berkendara bermotor sesuai dengan bunyi pasal 3 sub 1a dan sumbangan wajib dari pemilik kendaraan bermotor yang sah sesuai dengan Undang-Undang yang telah ditentukan Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, Pasal 2 sub 1 yang menjelaskan bahwa setiap pemilik alat angkutan lalu lintas dijalan diharuskan memberikan sumbangan wajib setiap tahunnya kepada dana yang dimaksud dalam pasal 1, dimana pembayaran dapat dilakukan melalui pendaftaran dan perpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), sehingga dana yang telah dibayarkan masyarakat setiap tahunnya akan diputar kembali untuk menjadi dana asuransi kecelakaan lalu lintas.

Perusahaan Jasa Raharja merupakan perusahaan Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib yang sangat membantu untuk memberikan kemudahan masyarakat Indonesia khususnya kepada ekonomi lemah. Tetapi Jasa Raharja memiliki sistem peraturan tersendiri agar dapat membantu masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Seperti pada halnya peraturan yang harus dilengkapi:

1. Korban kecelakaan lalu lintas harus mengisi formulir pengajuan yang dapat dilalukan secara langsung (offline) dikantor Jasa Raharja terdekat atau melalui media internet (online) diwebsite Jasa Raharja [www.JasaRaharja.co.id](http://www.JasaRaharja.co.id)
2. Pengajuan persyaratan santunan yang dilampirkan :
  - a. Surat keterangan kesehataan korban dari Dokter rumah sakit/ Puskesmas yang merawat
  - b. Surat keterangan ahliwaris dari kepala Desa/ Kelurahan domisilih ahliwaris korban

- c. Surat kwitansi biaya rawatan korban dari Dokter/ Rumah Sakit/ Puskesmas
- d. Surat kwitansi pembelian obat diapotek sesuai Dokter yang merawat korban
- e. Foto copy identitas korban/ ahliwaris dengan sesuai surat yang diajukan (KTP (Identitas lain yang berlaku), Surat nikah, Akte kelahiran, Kartu keluarga)
- f. Keterangan lain diperlukan untuk sebagai bukti Identitas korban/ Ahliwaris

Jadi, apabila dalam peraturan atau prosedur yang sudah tertera pada perusahaan Jasa Raharja dan dari pihak korban atau perwakilan dapat memenuhi semua persyaratan maka pihak Jasa Raharja akan siap membantu, meneliti, dan memproses pengajuan santunan tersebut.

Besar nilai santunan telah ditetapkan menurut UU No. 33 & 34 tahun 1964, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI.

**Tabel 1**

**Nilai Santunan**

Jenis Resiko	Model Angkutan Umum	
	Darat, Luat	Udara
Meninggal Dunia	Rp. 25.000.000	Rp. 50.000.000
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp. 25.000.000	Rp. 50.000.000
Perawatan (Maksimal)	Rp. 10.000.000	Rp. 25.000.000
Penggantian Biaya Penguburan (Tidak mempunyai ahli waris)	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000

Dari dokumen perusahaan: berdirinya Perusahaan Jasa Raharja memiliki suatu sejarah yang tidak lepas dari adanya peristiwa pengambilan alih nasionalisasi perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah RI. Pada tahun 1960 Jasa Raharja yang tidak lepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan Nasionalisasi terhadap Perusahaan-perusahaan milik Belanda dengan diundangkannya Undang-undang No.86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda.

Dari Undang-undang tersebut menjelaskan dalam bidang asuransi kerugian, sehingga pemerintah melakukan nasionalisasi Perusahaan-perusahaan asuransi kerugian Belanda berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) yang sudah ada No.6 tahun 1960 yang berbunyi tentang Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan Nasionalisasi. Adapun Perusahaan-perusahaan lainnya yang dinasionalisasikan, sebagai berikut :

1. Perusahaan Firman Bekouw & Mijnsen di Jakarta
2. Perusahaan Firman Blom & van Der Aa di Jakarta
3. Perusahaan Firman Sluyters di Jakarta

Peraturan Pemerintah tersebut ditetapkan tanggal 16 Januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 3 Desember 1957.

Selanjutnya ada beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasikan yang ditetapkan dengan status badan hukum Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 19 Prp Tahun 1960 yang menjelaskan tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia. dan sebagai perusahaan negara pada tanggal 9 Februari 1960 Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. 12631/B.U.M. II. Mengumumkan adanya pergantian nama di beberapa perusahaan.

Sebagai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 yang membahas tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya,

Keempat PNAK yang mengumumkan Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No. 12631/B.U.M. II. Pada tanggal 9 Februari 1960 yang nama perusahaannya disebut dengan “Ika” menjadi “Eka”. Bahkan adanya Peraturan Pemerintah keempat PNAK yaitu Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti pada tanggal 1 Januari 1961 dileburkan untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Namun dalam Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.: 29495%/B.U.M.II tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan “Ika Karya”. Adanya perbedaan karena Pengumuman Menteri Keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya pada tanggal 24 Maret 1961. PNAK Eka Karya memiliki kedudukan dan berkantor pusat pada kota Jakarta dan memiliki kantor cabang, perwakilan, dan agen yang bergerak dalam usaha parasuransian terkecuali asuransi pertanggung jawaban jiwa.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No.8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Raharja, sejak 1 Januari 1965 PNAK Eka Karya dileburkan perusahaannya sehingga menjadi perusahaan dan nama perusahaan yang baru yaitu Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja, dan seluruh kekayaan, pegawai, hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja.

PNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan memiliki kantor pusat di Jakarta dan mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, dan agen atau responden hanya terdapat didalam negeri. PNAK Jasa Raharja didirikan khusus memberikan suatu pertanggung jawaban dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang. Sejak beberapa bulan pendirian PNAK Jasa Raharja . tepatnya pada tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Urusan



Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No. B.A.P.N 1-3-3 yang menunjukan PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964. sehingga pada tahun 1970 PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status perusahaan tersebut telah dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Semakin berkembangnya perusahaan Jasa Raharja, pada tanggal 6 November 1980 perusahaan tersebut melakukan Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum asuransi Kerugian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Perusahaan Jasa Raharja diubah menjadi perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun 1981, Pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui penunjukan Jasa Raharja dengan menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK.011/1981 pada tanggal 2 Juni 1981 tentang penunjukan perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi kerugian Jasa Raharja untuk menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Selanjutnya pada tahun 1994 hingga sekarang Jasa Raharja lebih fokus untuk menjalankan program asuransi sosial yaitu penyelenggaraan Dana Pertanggung jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU No.33 tahun 1994 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU No.34 tahun 1964.

## B. Logo dan Arti Nama Perusahaan



Secara keseluruhan, logo perusahaan Jasa Raharja memiliki bentuk lingkaran berwarna Biru Muda yang ditengahnya terdapat huruf “J” dan “R” serta berkombinasi dengan gambar Empat Buah Garis Berbentuk Payung yang berwarna putih.

Artinya inisial huruf “J” dan “R” :

logo huruf “J” dan “R” adalah huruf awal dari Jasa Raharja.

Jasa diartikan : Perbuatan baik untuk menuju kebaikan

Raharja diartikan : Suatu keadaan yang berkecukupan (Sejahtera)

Sedangkan tulisan Jasa Raharja memiliki sebuah makna yaitu “Perbuatan baik untuk menuju suatu keadaan masyarakat yang sejahtera”, sedangkan dari bentuk lingkaran memiliki makna dari sebuah ungkapan adanya kebulatan tekad, kesatuan dalam mengembangkan Visi dan Misi perusahaan.

Makna dari 4 (Empat) Bentuk payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yang terdiri dari :

- a. Bakti Kepada Masyarakat Jasa Raharja, 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.

Arti pada Warna Lambang :

- a. Warna Putih dari inisial “J” dan “R” ialah kesucian dan keterbukaan/transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan Visi Perusahaan sehingga terkemuka dalam penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib.
- b. Warna dasar dari keseluruhan lambang adalah biru muda yang melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan didalam pengabdianya terhadap pelaksanaan tugas demi tercapainya misi perusahaan “Catur Bakti Ekakarsa”
- c. Warna Hitam pada tulisan Jasa Raharja melambangkan arti kejujuran dalam menjalankan tugas sesuai motto “Utama dalam perlindungan, Prima dalam Pelayanan”.

### **C. Visi, Misi, Tujuan dan Nilai-Nilai Perusahaan**

#### **1. Visi Perusahaan:**

- a. Menjadi perusahaan terkemuka diidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

#### **2. Misi Perusahaan:**

- b. Bakti kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggaraan Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib, serta Badan Usaha Milik Negara.

- d. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
  - e. Bakti Kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.
- (Profil Perusahaan: 70)

### 3. Tujuan Perusahaan:

- a. Tujuan adanya perusahaan Jasa Raharja ialah untuk turut membangun ekonomi nasional dalam lapangan perasuransian keugian sesuai dengan ekonomi terpimpin dengan mengutamakan kebutuhan rakyat dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, dan menuju kepada masyarakat yang adil dan makmur.

### 4. Nilai Perusahaan:

Tata nilai perusahaan Jasa Raharja juga memiliki buku panduan: untuk kebijakan mutu, Kredo Jasa Raharja, PRIME dan Tagline yang senantiasa memotivasi seluruh elemen perusahaan untuk mengoptimalkan semua potensi demi terwujudnya lima (5) prinsip layanan yang didambakan masyarakat:

- a. **KEBIJAKAN MUTU** (*Quality Standard*)

Menerapkan sistem kerja terpadu dengan menjadikan mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung kegiatan perusahaan yang efisien dan produktif

- b. **KREDO** (*Creed*)

Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Berakhlak, mengutamakan kepuasan pelanggan, bersikap jujur, profesional dan disiplin

- c. **PRIME** (*Prime*)

Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah, Empati

- d. **TAGLINE** (*Tagline*)

“Jasa Raharja Asuransi Masyarakat Indonesia”.

#### **D. Konsep Layanan**

Perusahaan PT JasaRaharja (Persero) memiliki konsep layanan kepada konsumennya yang diterapkan dalam panduan profil perusahaan:

a. **TEPAT INFORMASI** (*Right Information*)

Memperoleh informasi yang akurat tentang kecelakaan alat angkut umum dan lalu lintas jalan sendiri mungkin, serta diberitahukan kepada korban atau ahli waris korban tentang haknya dengan tepat dan jelas.

b. **TEPAT JAMINAN** (*Right Guarantee*)

Pemberian sesuai kepada korban atau ahli waris korban dipastikan sesuai dengan ketentuan dan ruang lingkup serta nilai jaminan.

c. **TEPAT SUBJEK** (*Right Subjects*)

Penerima santunan adalah korban/ ahli waris korban yang benar-benar berhak menerima.

d. **TEPAT WAKTU** (*Right Timing*)

Pelayanan penyelesaian santunan mulai dari proses pengajuan sampai dengan penyerahan santunan dilakukan dalam batas waktu yang tepat serta menepati waktu yang dijanjikan.

e. **TEPAT TEMPAT** (*Right Place*)

Penyerahan santunan diupayakan sedekat mungkin dengan domisili resmi korban atau ahli waris korba.

#### **E. Media Komunikasi Internal dan Ekternal**

##### **1. Akses Informasi Terhadap Perusahaan, Komunikasi Internal**

Dalam suatu perusahaan sangat dipentingkan adanya suatu komunikasi yang baik, sehingga dapat dikelola dan diterima dengan melalui strategi komunikasi internal yang efektif, yang berguna untuk mendukung kesatuan produktivitas perusahaan. sebagai berikut ini :

(Panduan profil perusahaan)

- a. New Letter  
Media komunikasi cetak yang menginformasikan fitur-fitur kegiatan baik di kantor Pusat, Kantor Cabang, Kantor Perwakilan dan Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPRJ)& Kantor bersama SAMSAT.
- b. Email  
Surat elektronik yang dipergunakan untuk mengkomunikasikan informasi melalui jaringan *computer*internet antar karyawan dan jaringan manajemen kepada karyawan Perusahaan.
- c. Media Sosial:  
Facebook, Twitter, Line, Whatapp, BlackBerry Messenger yang berfungsi untuk mempermudah berkomunikasi dan membagikan informasi.
- d. Surat Edaran  
Perusahaan menggunakan surat edaran untuk mengkomunikasikan kebijakan dan peraturan terbaru di dalam perseroan. Informasi yang disebarkanumumnya berisi tentang sosialisasi kebijakan manajemen dan atau komunikasi unit kerja, untuk melaksanakan fungsinya.
- e. MOP Jasa Raharja  
Aplikasi tata persuratan perusahaan secara elektronik yang bertujuan mengurangi biaya penggunaan kertas dan beberapa alat-alat kantor lainnya yang behubungan dengan proses manual.
- f. Forum Komunikasi  
Sarana komunikasi pihak manajemen terhadap para Kepala Divisi dan Kepala Cabang dalam menyampaikan rencana bisnis dan target perseroan, Perusahaan secara berkala menyelenggarakan forum komunikasi. Dalam forum tersebut, direksi mengkomunikasikan kepada para Kepala Divisi dan Kepala Cabang mengenai rencana bisnisnya, untuk selanjutnya diteruskan kepada jajaran dibawahnya.

g. Forum Strategis

Forum strategis dilakukan minimal satu kali setahun, dalam forum ini Direksi mengkomunikasikan strategi jangka pendek kepada Kepala Divisi dan Kepala Cabang.

h. Portal PT Jasa Raharja (Persero) sebuah media yang digunakan untuk *file share* antara karyawan dan manajemen perusahaan dalam *area network* yang sama.

## 2. Akses Informasi Terhadap Perusahaan, Komunikasi Eksternal

Dalam suatu perusahaan sangat dipentingkan adanya suatu komunikasi yang baik, sehingga dapat dikelola dan diterima dengan melalui strategi komunikasi eksternal yang efektif, yang berguna untuk mendukung reputasi perusahaan. dengan ini adanya beberapa media komunikasi eksternal yang dapat diakses publik :

a. Company Visit

Merupakan salah satu sarana bagi para pemangku kepentingan lainnya untuk mendapatkan informasi lebih komprehensif, dengan menghubungi :

Telepon : 021 5203454

Fax : 0215220284

Contact Center : 150 00 20

Email : [Humas@jasaraharja.co.id](mailto:Humas@jasaraharja.co.id)

Sms Center : 0812 10 500 500

b. Website Jasa Raharja

Website Jasa Raharja [www.JasaRaharja.ac.id](http://www.JasaRaharja.ac.id) yang berisi banyak informasi perusahaan, tentang Jasa Raharja, Layanan, Tata Kelola, Kinerja Berkelanjutan, Berita, Quick Links, Konsultasi, Human Capital dan dilengkapi juga dengan pengisian formulir online untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengajukan santunan.

c. Siaran Pers

Siaran Pers digunakan untuk menginformasikan pencapaian atau kegiatan yang dilakukan Jasa Raharja, yang disampaikan melalui massa, dengan audience masyarakat umum.

d. Publikasi Media Cetak

Jasa Raharja mempublikasikan hal-hal yang perlu disampaikan termasuk laporan keuangan di media cetak, tujuan publikasi adalah menginformasikan perkembangan bisnis Jasa Raharja kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

e. Iklan

Sebagai alat untuk mengelola dan membangun brand image perseroan kepada masyarakat. Media yang digunakan Jasa Raharja untuk menginformasikan Jasa Raharja yang terkandung didalam iklan kepada masyarakat, antara lain surat kabar, majalah, televisi, radio, billboard, sosialisasi melalui sarana umum (tv cabin pesawat, cover seat angkutan umum).

f. Event

Penyampaian informasi tentang perseroan juga dilakukan melalui suatu kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum guna membangun citra dan kesadaran (*awareness*) Jasa Raharja. Adapun kegiatan yang dilakukan antara lain: Mudik Gratis, Lomba Karya Jurnalis dan Fotografi, bantuan terhadap sarana pencegahan kecelakaan.

g. Penerbitan Majalah Media Raharja

Majalah media Raharja yang diterbitkan 2 bulan sekali yaitu edisi Januari, Maret, Mei, Juli, September, dan November serta News Letter yang diterbitkan 2 bulan sekali yaitu edisi Februari, April, Juni, Agustus, Oktober, dan Desember.



## **F. Karakteristik Karyawan**

Perusahaan Jasa Raharja memiliki Budaya Perusahaan yang memiliki tujuan untuk mendukungnya wujud Visi dan Misi PT Jasa Raharja (Persero) telah ditetapkan dengan adanya Budaya Perusahaan yang harus dihayati dengan sungguh-sungguh oleh seluruh jajaran mulai Direksi sampai pegawai yang paling rendah.

Budaya Perusahaan diaktualisasikan dengan kata jargo Tiga T yang merupakan inisial dari Tanggap, Tangkas, dan Tangguh (Panduan profil Perusahaan). Sebagai berikut ini:

- a. Tanggap  
Peka dan proaktif dalam membantu masyarakat yang mendapat musibah kecelakaan.
- b. Tangkas  
Mampu melaksanakan tugas, mempunyai semangat kerja dan integritas yang tinggi, loyal dan profesional.
- c. Tangguh  
Sopan, berkepribadian, berilmu dan beriman serta selalu mengutamakan kepentingan masyarakat banyak.

## **G. Anak Perusahaan**

Perusahaan PT Jasa Raharja (Persero) memiliki anak perusahaan yaitu PT Jasa Raharja Putera yang didirikan pada tanggal 27 Nopember 1993 (Panduan profil perusahaan).

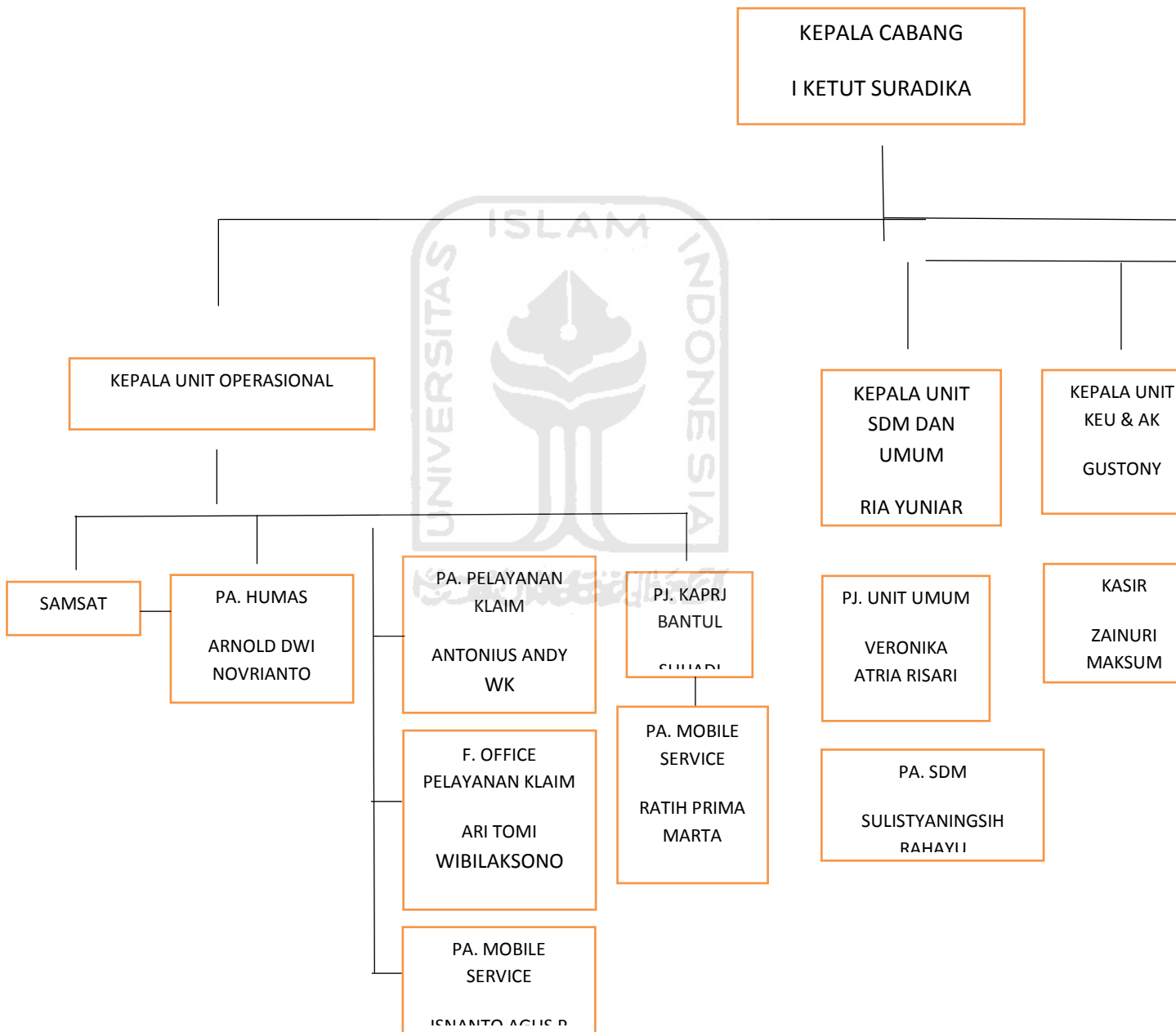
Jasa Raharja Putera merupakan perusahaan yang bergerak dalam membuka program JP-MULTI yang merupakan produk Asuransi Kecelakaan Diri yang memberikan perlindungan dan menjamin konsumen tetapnya selama 24 jam diseluruh wilayah Indonesia. dan memberikan produk unggulan lainnya, seperti JP-ASTOR (Asuransi Kendaraan Bermotor), JP-ASPRI (Asuransi Kecelakaan Pribadi), dan JP-GRAHA (Asuransi

Kebakaran). Sesuai dengan Visi perusahaan Jasa Raharja Putera “Menjadi Perusahaan Asuransi Terkemuka” dalam bidang usaha Asuransi Umum, dan Jaminan Surety Bond, dan sesuai Misi perusahaan Jasa Raharja Putera dapat “Menyediakan Produk Tepat dengan Pelayanan Prima”.



## H. Struktural Organisasi

TABEL 2  
STRUKTUR ORGANISASI PT. JASA RAHARJA PERSERO



## **BAB III**

### **TEMUAN DAN ANALISIS**

#### **A. Temuan Penelitian**

Setelah melakukan penelitian dengan jangka waktu dua bulan dari tanggal 20 Januari – 20 Maret 2016 di perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) peneliti menemukan beberapa fakta keluhan yang pernah terjadi di perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung, wawancara dengan beberapa narasumber yang terkait terhadap penanganan keluhan konsumen (complaint handling) di perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Penulisan ini memperoleh data primer dan data sekunder yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data ini juga diperoleh dari beberapa orang narasumber, yaitu:

1. Kepala Unit Operasional PT. Jasa Raharja (Persero) :  
Nurchaya, 52 Tahun.
2. Humas PT. Jasa Raharja (Persero):  
Arnold Dwi Novrianto, 31 Tahun.
3. Pelayanan Unit Operasional PT. Jasa Raharja (Persero):
  - a) Antonius Andy WK, 38 Tahun.
  - b) Ari Tomi Wibilaksono, 40 Tahun.

Kepala Unit Operasional dapat disebut juga sebagai atasan di bagian Unit Operasional (Pelayanan), yang bergerak di bidang penanggung jawab dalam pelayanan, menangani pendapatan samsat. Sedangkan untuk pelaksana Unit Operasional dapat ditangani oleh bagian pelayanan utama di perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero).

## **1. Keluhan Konsumen**

Konsumen adalah seseorang yang memiliki kerja sama dengan suatu perusahaan, yang mana seseorang konsumen tersebut ingin mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan memuaskan. Sedangkan perusahaan sudah memberikan sistem pelayanan terbaik kepada konsumen, tetapi walaupun sistem pelayanan perusahaan sudah baik dan menerapkan sesuai peraturan dan prosedur belum tentu untuk menutup kemungkinan tidak pernah terjadinya komplain. Hasil keluhan-keluhan yang ditemukan peneliti saat dilapangan, keluhan jarang dikelompokkan seperti dalam keluhan riangan, sedang dan berat. Tapi hanya saja perusahaan dapat mengatakan keluhan rumit apabila adanya keluhan seperti dalam halnya harus melakukan observasi atau penelitian dahulu dalam pengaduan tersebut. Dan apabila keluhan tersebut dapat diselesaikan secara langsung dan hanya memakan waktu hitungan hari itu merupakan keluhan yang biasa.

Keluhan yang sering terjadi diperusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) dan hanya ditangani petugas bagian pelaksana Unit Operasional yang menurut mereka permasalahannya dapat teratasi dengan baik. Penanganan keluhan juga memiliki sistem pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah dibuat dengan manajemen perusahaan. Contoh keluhan seperti, adanya konsumen atau ahli waris yang melakukan pengajuan klaim asuransi tetapi konsumen tersebut tidak membawa persyaratan yang lengkap, seperti kurangnya surat menikah dapat diganti dengan kartu keluarga untuk membuktikan pengklaim ini adalah ahli waris dari korban yang meninggal dunia, atau konsumen yang mengalami kecelakaan kurangnya persyaratan yaitu KTP bagian perusahaan dapat memberikan solusi dengan sistem pencarian online dari data pengklaim tersebut dan dapat dikatakan hanya masalah biasa.

Berbeda dengan yang hasil temuan peneliti yang adanya menurut perusahaan permasalahan cukup rumit untuk diselesaikan. Keluhan yang cukup rumit untuk diatasi dibandingkan keluhan yang biasa saja dapat

terselesaikan dengan baik dan cepat. Tetapi dalam bagian permasalahan atau keluhan konsumen yang menurut perusahaan rumit biasa Pelayanan atau Pelaksanaan mencoba untuk menyelesaikan keluhan tersebut tetapi apabila sudah tidak dapat tertangani lagi maka melakukan kordinasi kepada bagian Kepala Unit Operasional (Kanit) sehingga keluhan atau masalah tersebut ditangani Kepala Unit Operasional (Kanit) secara langsung. Akan tetapi apabila masalah atau keluhan ini berhubungan melalui media maka dari bagian Pelaksana Pelayanan, memberikan laporan kepada Kepala Unit Operasional (Kanit) dan Kanit berkordinir kepada bagian Humas agar masalah yang melalui media tersebut diberikan jawaban dan dapat terselesaikan.

Setelah dibuatnya jawaban keluhan atau permasalahan yang dibuat dari humas dan yang dikordinir oleh Kepala Unit Operasional (Kanit) maka berhak untuk adanya laporan kepada pimpinan yang jawaban atau penyelesaian masalah tersebut butuh persetujuan dari Pimpinan Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Maka keluhan yang rumit tersebut biasanya berhubungan langsung kepada bagian Kepala Unit Operasional yang memberikan penjelasan secara langsung. Permasalahan keluhan yang memiliki prosedur yang harus diidentifikasi, diklarifikasi, survei lapangan, evaluasi, dan penyampaian solusi permasalahan kepada konsumen atau klimen.

Keluhan rumit merupakan keluhan yang memiliki tingkat kesulitannya lebih tinggi dibandingkan keluhan-keluhan biasa. Keluhan rumit memang jarang terjadi tetapi apabila adanya keluhan rumit biasa dicampur tangani langsung oleh Kepala Unit Operasional (Kanit) dan petugas Humas PT. Jasa Raharja (Persero). Keluhan yang memiliki tingkat proses yang cukup rumit untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul dan terkadang keluhan rumit atasan atau kepala cabang biasanya juga terlibat hanya saja tidak langsung turun melakukan penanganan, hanya saja melakukan bimbingan melalui Kanit dan Humas diperusahaan tersebut. Sebagaimana keluhan yang

muncul harus diidentifikasi terlebih dahulu, dianalisis, evaluasi, dan apabila sudah menemukan solusinya langsung dikomunikasikan kepada konsumen yang bersangkutan.

Contoh dalam keluhan yang sering terjadi pada perusahaan, yang banyaknya aturan prosedur untuk melengkapi persyaratan pengklimean asuransi, Sebagaiman cukup membuat para konsumennya kesusahan dalam melengkapi persyaratan, khususnya ekonomi lemah. dalam prosedur peraturan tertulis yang disantuni adalah konsumen yang dapat melengkapi seluruh persyaratan yang sudah ditentukan perusahaan.

Selain keluhan konsumen yang merasakan kesulitan dengan adanya perlengkapan syarat untuk pengajuan klaim, konsumen ternyata juga sering mengeluh tentang yang berhubungan dengan ahli waris atau penerimaan santunan dari keluarga korban, yaitu seperti temuan peneliti yang dijelaskan narasumber yang ke 2 dan orang kedua dalam penanganan pelayanan apabila sudah tidak dapat teratasi lagi, sebagai berikut:

*“Untuk komplain banyak sih contohnya seperti kemaren ada komplain kecelakaan dari ahli warisnya kecelakaannya dijogja, ternyata ahli warisnya diriau sedangkan kecelakaan tersebut kecelakaan tunggal mba, jadi kita buat surat penolakan sampai dengan detik ini belum sampai dari 12 November kemarin. Jadi disini cuman ada sepupunya, sepupunya itu komplain melalui Ombudsmen, tapi telah kita jelaskan kalau dari samsat kota riau ke tempat ahli warisnya sekitar delapan jam mba lewat darat, jadi kita suratkan melalui POS.” (Nurchahya, Kepala Unit Operasional)*

Berdasarkan pernyataan narasumber diatas dapat diketahui bahwa konsumen juga seringkali mengeluh kepada perusahaan mengenai ahliwaris korban kecelakaan. Padahalnya sudah dijelaskan dalam peraturan sebelumnya apabila ada kecelakaan seperti penjelasan diatas maka dapat melakukan pengajuan klaim sesuai dengan prosedur. Mungkin saja keadaan konsumen tersebut dalam keadaan terdesak. Masih pembahasan permasalahan yang sama hanya berbeda narasumber berikut ini:

*“Kaya kemarin ada keluhan melalui Ombudsmen, yang kasus ahliwarisnya di pekanbaru agak kedalam, dia mengirimkan surat keluhan yang berisi penolakannya lama sekali disampaikannya, padahal kita sudah mengirimkan surat penolakan dari awal melalui pos tapi kemungkinan apakah surat ini belum sampai ketangan atau bagaimana, karenakan orang ini di pekanbaru agak kesannya cukup jauhlah nah kemungkinan saja kalau seperti ini surat di antar ke kelurahan atau bagaimana, dan setelah itu kita berikan jawaban lagi.”(Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dari ungkapan narasumber menjelaskan bahwa adanya keluhan konsumen atau klaimen yang menyampaikan melalui surat Ombusmen yang berisi penolakan dari perusahaan sangat lama, dalam ungkapan narasumber tersebut belum bisa disalahkan perusahaan salah sepenuhnya. dan ungkapan narasumber berikutnya:

*“Dan kasus ini sampai kepada Dirut dan kita di Cabang sini disuruh menyelesaikan dan cepat untuk menangani, ini kasusnya baru-baru saja selesainya.” (Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Permasalahan atau komplain melalui Ombusmen ternyata akan menciptakan suatu permasalahan yang meluas sehingga menjadi lebih rumit, dan kemungkinan dapat mengancam pencitraan perusahaan.

*“Ya kasusnya kan antara kendaraan bermotor dan sepeda ontel sedangkan yang ditanggung hanya kecelakaan kedua buah kendaraan bermotor, dan ahli warisnya di pekanbaru lagi jadi susah kita menghubungi mau tidak mau kita kirimkan penolakan via surat.”(Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dan berikut komplain yang sering terjadi, menurut narasumber:

*“Ya pemalsuan kwitansi itu juga sangat sering ditemukan, yang seharusnya dalam resep obat itu hanya obat yang ditanggung saja untuk mengobati si korban tetapi ada obat lain jadi setiap persyaratan selalu kita cek benar-benar.”(Andy, Pelayanan Unit Operasional)*



Setiap komplain konsumen memiliki suatu tujuan yang penting, sebagaimana konsumen tersebut meminta agar keinginannya tercapaikan. tetapi setiap perusahaan juga memiliki suatu prosedur penanganan dan syarat pelayanan. Begitu juga dengan komplain berikut ini disebabkan adanya pemalsuan dalam diagnosa pelapor atau korban. Seperti ungkapan narasumber:

*“mereka komplain kok lama tidak dibayarkan ya karna kita harus meneliti ulang mba dan klau ternyata itu sudah lama kita tidak dapat membayarkan, dan kita cek direka medis pertama itu sudah ada, dan reka medis kedua ternyata iya juga tapi kita punya dokter perusahaan sendiri untuk penelitian lebih lanjut. dan dapat dikatakan ini pemalsuan dokumen atau bisa juga begini dia bener amputasi tapi mungkin dari awal kan ada reka medis diagnosa awal dikatakan dia tidak harus diamputasi.”*

Dengan adanya ungkapan narasumber diatas menunjukkan bahwa komplain konsumen terjadi adanya perusahaan yang tidak dapat memberika keputusan dalam penanganan laporan sehingga konsumen-konsumen yang melaporkan diagnosa atau ingin rembes penggantian dana menunggu sehingga terjadilah komplain. Yang mungkin dikarenakan adanya penyelesaian laporan memiliki tahapan-tahapan yang cukup banyak.

Narasumber yang ketiga adalah seorang Humas diperusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) yang mana setiap adanya permasalahan melalui sebuah media maka Humas tersebut yang melakukan penanganan untuk penyelesaian masalah. Seperti adanya masalah yang memiliki hubungan dengan banyaknya persyaratan untuk klaim. Seperti berikut ini menurut narasumber:

*“kesulitan masalah persyaratan contohnya seperti terkait laporan kepolisian terkait identitas.”(Arnold, Humas)*

Penjelasan narasumber di atas dapat dipahami bahwa komplain yang sering muncul adalah komplain tentang persyaratan pengajuan klaim. Yang

mana dapat kita ketahui juga di sini mungkin kurangnya kesadaran dari masyarakat yang memiliki rasa kemauan yang tinggi. Sedangkan narasumber berikut memiliki ungkapan permasalahan pada perusahaan:

*“Berkas masih kurang belum lengkap, KTPnya kurang dari rumah sakit ya jadi kita harus telepon kerumah sakit. Orangnya sudah pulang belum,alamatnya mana luar daerah ada no telponnya enggak? Terkadang ada yang tidak ada no teleponnya. Kadang-kadang kita mencoba membuat suatu kebijakanlah dari sini, yang minta bantuan dari rumah sakit itu, tapi kita minta tolong sama mereka. Terus orang bersangkutan menghubungi kok lama ni mas terus kita jelaskan kekurangannya apa, atau dari rumah sakit belum menyerahkan, kita kalau sudah lengkap 1, 2 hari kita bayarkan. Kadang-kadang rumah sakit menggampangkan kita jadi sekarang ini kita seengganya minta no ktpnya deh, ya itu dari rumah sakit jadi komplain disini tidak hanya dari pengklaimen saja tapi dari rumah sakit juga ada kadang-kadang. Mereka tidak melengkapi dengan apa yang kita minta, kadang-kadang mereka kok lama yang, kenapa kok lama.”(Andi, Pelayanan Unit Operasional).*

Ternyata keluhan konsumen yang muncul diperusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) tidak hanya terjadi pada konsumennya, tetapi keluhan atau permasalahan pernah muncul antara Rekan Kerja Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu Rumah Sakit yang memiliki kerja sama dengan perusahaan tersebut.

Suatu keluhan konsumen yang muncul terkadang tidak selalu menjadi kesalahan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero), tetapi mungkin saja dari pihak perusahaan yang bekerjasama kemungkinan sedang memiliki kendala, apakah syarat dari klaimen belum lengkap sehingga belum adanya pengajuan tagihan berkas ke kantor perwakilan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) sehingga perusahaan cabang Yogyakarta mendapatkan komplain dari salah satu rumah sakit daerah Yogyakarta dan, pihak perusahaan PT. Jasa Raharja (persero) sangat perihatin dengan permasalahan seperti ini karena jangka pengklimean untuk mengajukan berkas memiliki batas pengajuan. selanjutnya menurut narasumber berikut:

*“Ada tagihan dari rumah sakit, tetapi setelah bulan keenam berkas itu baru dikasih rumah sakit, untungnya sudah dibayarkan ke rumah sakit pertama, soalnya kadang-kadang kita lupa dari kita sendiri juga ada salah, dari Jasa Raharja sendiri kita juga salah tidak melimpahkan kita kan minta via telepon kadang-kadangkannya bisa lupa, dan sekarang kita antisipasi melalui via surat. Setelah itu mereka limpahkan kejogja dalam waktu 2 sampai 3 hari kita bayarkan.”(Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Setelah pernah terjadinya masalah seperti ungkapan narasumber diatas perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) mencoba lebih memperhatikan dalam hal pelayanan, yang mana awalnya melakukan pantauan hanya melalui telepon saja, tetapi sekarang telah melakukan pendekatan melalui via surat. Dan selanjutnya menurut narasumber:

*“Mereka sempat komplain waktu ada pertemuan dengan rumah sakit-rumah sakit waktu MOU, tapi kita coba ditangani pimpinan karna anggapannya sama mas tomi, kanit juga udah tidak bisa ngapa-ngapain ya sudah nanti kita telpon untuk dilimpahkan. Tergadang disitu yang agak susah mba, walaupun kadang-kadang laporan dari kepolisian sudah ada yang lain sudah lengkap, tapi dari rumah sakit belum diserahkan, sedangkan janji kita dalam 1 minggu harus dibayarkan jadi karna ada masalah itu jadinya mundur dan kita tanyakanlah sama mereka disana, makanya sampai komplain seperti itu dan naiklah pimpinannya dan kitapun komplain juga kepimpinan rumah sakit pertama.”(Andy, Unit Pelayanan Operasional).*

Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) saat ada masalah seperti ungkapan narasumber diatas ternyata pernah mendapat komplain juga saat adanya pertemuan dengan rumah sakit rumah sakit. dan mengapa perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta langsung komplain ke kantor perwakilan dimagelang tersebut. ungkapan narasumber berikut:

*“Kitakan tidak bisa komplain ke jasa raharja magela. Dan karena disini lebih besar santunan. Ya itu mba kadang-kadang rumah sakit mungkin banyak kerjaan atau apa jadi lupa melakukan penagihan kekami. Jadi kami yang dijogja jadi menunggu. Walaupun jasa raharja 1x24 jam tp berkas lengkap ya kita bayarkan mba, tapi kadang kita bergerak*

*langsung ke rumah sakit tapi dirumah sakit belum melengkapi berkas itu. kadang laporan polisi yang kura juga jadikan perlu waktu, dan rumah sakit pasti komplainnya kekita karna kalau laporan polisi kita yang mengurus, jadi semua berkas dikumpulkan dirumah sakit baru ke kita, atau bisa juga diantara semua berkas dicek kurangnya laporan polisi ya sudah kita yang urus biar berkasnya sudah masuk.” (Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dari ungkapan narasumber memiliki bukti bahwa setiap keluhan yang datang dari konsumen itu tidak selalu datang dari konsumennya atau klaimen dan juga setiap keluhan yang muncul pada perusahaan tersebut belum tentu kesalahan dari konsumen atau klaimennya. dan bagaimana perusahaan memberikan suatu solusi dalam permasalahan ini. Ungkapan narasumber berikut ini:

*“Solusinya ya kita klarifikasi kita telepon setelah tau masalahnya, apasih masalahnya, ternyata mereka 1 belum nagih kekami, yang kedua belum ada tagihan tomatish kita juga belum bisa membayarkan. Otomatis dijogja depending kita masih menunggu dari mereka. Kaya kasus kemaren mba udah hampir 4 bulan ni kasihan. Iya dan mereka boleh pulang mba dari rumah sakit karena pembayaran kami yang menyelesaikan dengan cara seandainya pembayaran 15 juta bayar sendiri deh 5 juta sisanya nanti kami tagih ke jasa raharja bisa mba dan orangnya bisa pulang.” (Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dari temuan masalah peneliti ketahui juga masih banyak yang dapat dikatakan merupakan suatu permasalahan rumit. Ungkapan narasumber berikut:

*“Terkadang ada juga kalau dalam provensi sering kejadian seperti korban tabrak lari mba, atau terlambat lapor, dan masyarakat komplain kok lama sekali pembayarannya. Ya kita harus melakukan penelitian dulu, karena benar enggak tabrak lari takutnya kecelakaan tunggal. Nah perlu waktu kita untuk evaluasi penyelidikan kita penelitian kita itu benar tidak, kalau emang tabrak lari kita bayarkan kalau memang bukan tabrak lari kecelakaan tunggal kita tidak bayar. Kok lama yang kita butuh survei biasa kita minta waktu 1 minggu tapi terkadang bisa 2 minggu, 3 minggu tergantung ada saksi waktu dilapangan. Kalau sudah ada saksi kita buat surat survei dan kita okekan.” (Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dapat dipahami dari ungkapan narasumber diatas menjelaskan bahwa masalah atau keluhan konsumen juga disebabkan keluhan karena perusahaan sangat lama memberikan jawaban atau keputusana yang disebabkan adanya kecelakaan tabrak lari atau tunggal yang mana membuat para konsumen atau klaimen merasa lama dalam penanganan.

## 2. Upaya Penanganan Keluhan

Akan tetapi dalam penangan yang lama perusahaan memiliki prosedur aturan yang mana masalah tersebut harus diadakan penelitian atau survei lapangan sehingga menemukan bukti yang akurat. Pihak perusahaan juga mencoba memberikan penjelasan kepada konsumen atau klaimennya dalam penanganan masalah tersebut, Seperti ungkapan narasumber berikut:

*“Identifikasi, klarifikasi, penelitian apabila tunggal kita tidak bayarkan kalau dua motor kita bayarkan. Jadi kita nanya masalahnya apa jadi telat lapor, alasannya apa. Karna yang peratma dibayarkan bpjs mas bukti kwitansinya ada tidak atau sebagai bukti pembayaran pertama agar kita bisa menurunkan pembayaraan kedua. Kadang-kadang rumah sakit juga engga mau korban tersebut mengambil rekan medis kan rekan medis rahasia hanya kita, kepolisian yang boleh mengakses itu, jadi kadang-kadang kita harus bersurat untuk pendekatan orangnya. Ini juga ada kasus baru rekan medis ini masalahnya. Ya masalah ini biasa sering sampai kanit aja selesai.”(Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dan masalah berikut ini, ungkapan narasumber:

*“Penelitian dari dokter perusahaan kita, kaya cacat tetap diamputasi jarinya foto dah ada ni, dokter cek mas kok saya curiga tolong dong dihadirkan. Dokterkan datangnya 2x seminggu, misalnya dokter datang rabu yaudah kita telepon klaimennya pak jum’at kesini ya kita cek jarinya apakah pernah diamputasi atau tidak. Dokterkan bisa melihat jarinya pernah diamputasi atau tidak, ternyata itu udah lama jadi saat dia kecelakaan dia melaporkan bahwa jarinya yang diamputasi itu pada saat kecelakaan padahal sudah lama. Jadi dalam komplainitu belum tentu benar jadi harus diteleti juga. Atau gini juga ada dia baru kecelakaan lagi dipengajuan bilang kecelakaan lagi ternyata dia bukan kecelakaan tapi*

*jatuh dirumah seperti ini cukup memakan waktu lama.”(Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dari peneliti temukan pada perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) masalah seperti ungkapan narasumber diatas juga sering dijumpai oleh pihak perusahaan. yang mana konsumen atau klaimen melakukan laporan kedua dengan laporan bahwa jari jempol korban atau si pengklaimen diamputasi yang disebabkan dari kecelakaan, sedangkan pada kejadian pertama tangan jari jempol korban tidak harus diamputasi masih bisa diobati, sehingga hal seperti ini yang sangat diperhatikan pihak perusahaan yang takutkan amputasi jari jempolnya bukan karena kecelakaan tetapi bisa disebabkan hal lain. Maka pihak perusahaan juga mencoba mengklarifikasi masalah dan mencoba meneliti jari jempol korban tersebut. dan pemeriksaan yang diserahkan kepada dokter perusahaan.

Apabila terbukti amputasi tersebut bukan disebabkan kecelakaan maka perusahaan membuat surat penolakan langsung kepada yang bersangkutan. Seperti ungkapan narasumber berikut:

*“Identifikasi,klarifikasi,penelitian lagi, ternyata apabila menemukan hal tidak diinginkan kita tidak bayarkan,solusinya kita buat surat penolakan, dan seperti ini suratnya langsung kepada yang bersangkutan jadi tidak melalui ombudsmen.”(Andy, Pelayanan Unit Operasioal)*

Dari peneliti ketahui masalah yang terjadi diperusahaan seperti ungkapan narasumber diatas merupakan suatu permasalahan pemalsuan dokumen, yang mana laporan dalam berkas yang diajukan tidak sesuai dengan kenyataan atau bukti yang dikarenakan kecelakaan. Seperti masalah berikut juga masih dalam hubungan masalah pemalsuan, seperti ungkapan narasumber: Permasalahannya menurut narasumber berikut:

*“Jadi gini ada kecelakaan diluar daerah di magelang, dimagelang itu mereka belum melimpahkan kejogja ditanyain terus sama yang disana, kitakan ada surat jaminan ya mereka kesini menyerahkan kekita, kita cek dulu ternyata ini masih ada yang kurang tolong dong dikasih tau kepada*

*pengklimennya untuk dilengkapi. Kita minta tolong dari magelang untuk melimpahkan berkas itu, tapi dari magelang itu karena ada dua pihak rumah sakit, yang rumah sakit pertama itu belum dibayarkan karena dia belum nagih ke jasa rahrja, otomatis kita menunggu surat yang pertama karnakan kita pakai surat jaminan. itu lama disini komplain dari rumah sakit kedua, gimana caranya kita telepon magelang ternyata belum ada tagihan oh ya udah kita 1x 2x kita coba telepon terus hubungi terus, pada saatnya nanti pembayaran batasnya 6 kadaluarsa. Karena ada yang belum lengkap 6 bulan dari tanggal pengajuan ya, ada dua kadaluarsa Inya itu 3 bulan setelah melakukan pembayaran tapi uangnya belum diambil.”(Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Dan ungkapan narasumber berikut:

*“gini dia tidak tau hak dan kewajibannya apa ini “pak saya ini sakit jantung kok tidak ditanggung Jasa Rahrja“ dia mengeluh seperti itu.”(Arnold, Humas)*

Masalah dalam pemalsuan kwitansi obat juga sering terjadi pada perusahaan PT. Jasa Rahrja (Persero) yang mana peneliti ketahui terkadang ada konsumen atau klaimen yang mengalami kecelakaan dan saat kecelakaan korban tersebut dinyatakan bahwa adanya penyakit lain seperti halnya ungkapan narasumber yaitu jantung, dan konsumen atau klaimen dihubungkan dan dijelaskan bahwa adanya obat lain yang tertulis pada kwitansi dan pihak perusahaan mencoba untuk minta maaf tidak dapat memberikan bantuan sesuai dengan jumlah kwitansi maka dilakukanlah pengurangan dalam penggantian ganti rugi.

Dari peneliti ketahui saat dilapangan hal seperti ini terkadang konsumen atau klaimen ada yang menerima dengan keputusan perusahaan dalam penanganan pelayanan tetapi ada juga yang tidak dapat menerima dan hal tersebut yang sering membuat konsumen atau klaimen mengeluh. Seperti ungkapan narasumber berikut:

*“kita coba hubungi orang bersangkutan kita minta untuk ke kantor lalu kita jelaskan bahwa pada resep obatnya terdapat obat yang tidak kami tanggu maka biayanya kami kurangi. jadi setiap persyaratan yang masuk kita cek berulang-ulang kita lihat ternyata dalam persyaratan ada resep obat itu isinya ada obat yang tidak harus ditanggung maka kita kurangi pembayaran jumlah santunan otomatis juga berkurang dan kita jelaskan kepada orang bersangkutan terima kalau dikurangi nilai santunannya, atau kadang kami menemukan nama obat yang asing maka kami biasa cari di google atau tanya kedokter perusahaan” (Andy, Pelayanan Unit Operasional)*

Walaupun dalam masalah tersebut ada konsumen atau klaimen yang merasa tidak terima adanya pengurangan dana, perusahaan tetap menerapkan sesuai peraturan yang ada pada perusahaan yang tidak dapat dierikan toleransi. Seperti masalah dalam kurangnya persyaratan, seperti ungkapanan narasumber:

*“saya sih sepanjang dari keluhan masyarakat apabila bagian office tidak bisa menanganinya, dibawa kesini kita selesaikan secara musyawarah bagaimana sebaikanya. Contoh KTPnya hilang kita sarankan untuk membuat identitas sementara dan dilengkapi surat kehilangan gitu mba.” (Nurchaya, Kepala Unit Operasional)*

Dan seperti ungkapan narasumber berikut ini:

*“Ya kami tidak dapat memprosesnya walau berkasnya sudah masuk iya walaupun kurang satu persyaratan tapi kami juga mencoba memberikan solusi seperti itu, kita memberikan solusi minta tolong fotokan kartu keluarganya melalui hp biar kita juga bisa proses” (Arnold, Humas)*

Seperti ungkapan narasumber diatas membuktikan dalam setiap permasalahan atau keluhan yang terjadi pada perusahaan melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada pada perusahaan, akan tetapi perusahaan juga melayani penanganan masalah dengan mencoba memberikan toleransi atau bantuan untuk mempermudah konsumen atau klaimennya agar masalah dapat terselesaikan dan merasakan suatu kepuasan pelayanan. Dari hasil peneliti



melakukan penelitian dan wawancara pada perusahaan mencoba memberikan solusi yang cepat tanggap. Seperti ungkapan narasumber berikut:

*“segera memberikan tanggapan secepat mungkin, jadi orang tidak menunggu lama.”(Arnold, Humas)*

Dan ungkapan berikut:

*“kinerja kami menerapkan pelayanan prime tentunya mengutamakan pelayanan prime kepada seluruh konsumen. konsumennya ya seluruh masyarakat Indonesia dan Warga Asing yang berada di Indonesia.”(Arnold, Humas)*

Perusahaan mencoba menangani masalah atau keluhan konsumen dengan cara memberikan pelayanan secepat dan sebaik mungkin, dan perusahaan juga menerapkan kinerja pelayanan prime kepada konsumen atau klaimennya. dan dari peneliti ketahui masalah atau keluhan konsumen yang terjadi perusahaan selalu menanggapi dengan positif. Seperti ungkapan narasumber berikut:

*“tanggapan kami positif, mau itu keluhan masyarakat, complaint kita anggap sebagai pemasukan tingkatan untuk kualitas kami, jadi itu kita jadikan semacam masukan positif untuk kami untuk memberikan pelayanan kami.”(Arnold, Humas)*

Dari ungkapan beberapa narasumber diatas yang menjelaskan pada setiap cara penanganan permasalahan atau keluhan konsumen pada perusahaan. yakni perusahaan memberikan pelayanan atau penanganan masalah sesuai dengan peraturan yang mana dikatakan pelayanan prime. Cepat tanggap, ramah, proaktif untuk melayani konsumen atau klaimennya. hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mencoba memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk konsumen atau klaimennya, dan menghindari dampak-dampak negatif dari masyarakat.

Perusahaan selain menerima keluhan secara langsung, perusahaan tersebut juga menerima keluhan tidak langsung yang dapat disampaikan melalui media-media yang telah disiapkan dari perusahaan. Seperti kuisisioner, e-mail, surat kabar, call center, sms center, surat Ombudsmen. Untuk masalah keluhan tidak langsung biasa yang muncul yaitu keluhan waktu mencairkan dana santunan yang lama, pelayanan perusahaan yang tidak dapat memproses dengan cepat karena terhambatnya dengan persyaratan. Ungkapan narasumber berikut:

*“Dalam menangani penanganan keluhan klaimen biasanya sering menggunakan media komunikasi telepon, yang membahas tentang persyaratan.”(Tomi Wibilaksono, Pelayanan Unit Operasional)*

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa keluhan-keluhan tidak langsung yang sering muncul melalui telepon yang mana konsumen membicarakan proses pengklaiman, bagaimana dengan kurangnya persyaratan, sedangkan konsumen-konsumen tersebut juga sangat membutuhkan uang santunan tersebut. sedangkan menurut narasumber berikut mengemukakan bahwa diperusahaan juga menyediakan keluhan melalui media lainnya:

*“keluhan konsumen melalui komunikasi radio televisi tapi biasa sosialisasi ya penjelasan saja mohon apabila ada apa-apa diurus sendiri gitu mba, paling kalau komplain 1, 2 orang ya melalui media tersebut, ya biasanya komplain gini lewat ombudsmen, surat kabar, karena disitu ada alamatnya jadi proaktif untuk merespon.”(Nurcahya, Kepala Unit Operasional)*

Narasumber tersebut menjelaskan kalau yang sering terjadi dalam keluhan konsumen secara tidak langsung melalui surat Ombudsme atau surat kabar, mungkin karena narasumber ke dua ini merupakan orang kedua dalam menangani pelayanan diperusahaan PT. Jasa Raharja (Persero).

Tetapi narasumber tersebut juga menjelaskan kalau lebih memilih mengatasi keluhan secara langsung yang dikarenakan penyampaiannya cepat, dan mudah untuk dipahami. Narasumber berikut ini juga memiliki pernyataan yang cukup sama dengan narasumber sebelumnya. Berikut ini juga masih dalam penjelasan penanganan keluhan konsumen melalui komunikasi tidak langsung atau media yang sangat sering digunakan. menurut narasumber berikut ini:

*“media komunikasinya email, surat dan telpon.” (Arnold, Humas)*

Dari semua pernyataan diatas dalam penanganan keluhan konsumen secara tidak langsung, peneliti temukan adalah merupakan keluhan yang ditangani hampir semua sama yaitu tentang persyaratan yang kurang lengkap dan hanya ada beberapa permasalahan yang berbeda, sehingga perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) tidak dapat memproseskan pengkliman konsumen.

Hal tersebut mungkin dikarena konsumen yang merasa tidak memiliki waktu banyak untuk kembali kekantor untuk menanyakan persyaratan pengkliman, atau konsumen juga merasa lama dalam pencairan dana asuransi yang diajukan. Penjelasan narasumber-narasumber diatas menjelaskan media-media yang sangat sering digunakan untuk menerima keluhan konsumen atau konsumen dapat mengeluarkan rasa ketidakpuasaanya dalam pelayanan perusahaan. Berikut ini masih dalam penjelasan keluhan konsumen secara tidak langsung, dan masih dalam hasil wawancara kepada narasumber ketiga tentang komunikasi dan akun-akun yang disediakan diperusahaan. dan penanganan keluhan konsumen akan dapat diproses dengan cepat karena langsung diterima oleh bagian perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero).

*“Media yang sering digunakan untuk menerima keluhan konsumen secara tidak langsung ada media online, web site, e-mail, whatapp, facebook, twitter dan melalui media cetak koran, majalah, dan ada lagi media call center, telepon, sms, dan televisi ada juga kita menjalin kerja sama dengan media televisi swasta dan negeri, radio juga ada.”(Arnold, Humas)*

Berdasarkan wawancara dengan narasumber diatas, media external yang telah disediakan untuk konsumen PT. Jasa Raharja (Persero) untuk menyampaikan keluhannya, tapi saat peneliti melakukan penelitian dperusahaan tidak ditemukan adanya keluhan melalui media-media, dan akun-akun resmi yang sudah disiapkan selain melauai surat Lembaga Ombudsmen. yang mana konsumen atau klaim banyak memilih keluhan secara langsung. Penyampaian keluhan yang rumit maupun riangan melalui media biasanya menggunakan media yang sudah disediakan seperti yang sudah disebutkan dari beberapa narasumber. Setelah menerima keluhan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) menginvestigasi atau mengklarifikasi keluhan yang muncul melalui media, mengevaluasinya dan menyelesaikan masalah keluhan yang muncul dengan segera agar tidak berlarut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, bahwa media telepon dan email langsung yang sangat sering ditemukan. Media komunikasi tersebut yang sangat efektif dalam keluhan secara tidak langsung, yang mudah untuk dijangkau dan digunakan sehingga dapat memperjelas dari permasalahan keluhan yang muncul dan juga dapat terselesaikan dengan secepat mungkin, bahkan diterima secara langsung dari pihak perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Maka dari itu kebanyakan konsumen yang lebih memilih menggunakan telpon dan email, yang mungkin saja untuk media lain banyak konsumen yang tidak mengerti atau menggunakannya. Seperti halnya berbeda dengan media cetak yang menggunakan surat yang melalui Ombudsmen. Berikut kutipan wawancara narasumber:

Dan berikut perusahaan memberikan suatu solusi dalam permasalahan ini. Ungkapan narasumber berikut ini:

*“Solusinya ya kita klarifikasi kita telepon setelah tau masalahnya, apasih masalahnya, ternyata mereka 1 belum nagih kekami, yang kedua belum ada tagihan tomatis kita juga belum bisa membayarkan. Otomatis dijogja*

Dan berikut menurut ungkapan narasumber:

*“Surat yang melalui Ombudsmen itu lumayan ada aja mba orang yang menggunakannya, kalau dibandingkan dengan telpon, email jelas banyak telepon dan email mba soalnya kalau melalui surat Ombudsmen itu prosesnya agak sedikit lama orang yang ingin melaporkan masalahnya, orang tersebut harus menulis suratnya dulu, baru dikirim melalui Ombudsmen, apabila sudah sampai di Ombudsmen baru Ombudsmen mengirimkan lagi ke perusahaan kita, kita sudah menerima lalu kita buat surat jawaban dari si pengirim keluhan ini mba, jadi si pengirim ini harus mencantumkan nama dan identitas yang lengkap biar kita bisa mengirimkan surat jawaban ini langsung ke orangnya.”(Nurchahya, Kepala Unit Operasional)*

Dalam pengolahan media tersebut mungkingcukup sangat membuat para konsumen merasa kerepotan untuk menggunakan media tersebut. karena keluhan yang diterima tidak langsung sampai kepada perusahaan yang dituju dan tidak dapat menerima respon secara langsung, karena harus melalui perusahaan Ombudsmen terlebih dahulu, setelah itu baru disampaikan atau dikirimkan kepada perusahaan bersangkutan. Untuk proses indentifikasi keluhan tidak langsung oleh perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) yang telah disediakan melalui media-media tersebut sudah cukup untuk mendukung perlengkapan kebuhan konsumen dalam penyampaian keluhan atau permasalahan. dan untuk waktu dan proses indentifikasi keluhan atau permasalahan perusahaan berusaha untuk memberikan respon secepat mungkin, walaupun dengan melalui tahapan-tahapan contoh adanya masalah dalam pengklaiman asuransi dari konsumen yang minta disantuni, yang harusnya tidak menjadi tanggung jawab perusahaan karena tidak masuk dalam syarat pengklaiman maka pihak perusahaan harus mengklarifikasi permasalahan, mengevaluasi, dan hingga dapat ditemukan solusinya.

Tentu proses tersebut harus dilakukan dengan cepat dan dapat memberikan respon secepat mungkin kepada bagian konsumen yang terkait dalam keluhan tersebut. Keluhan pelanggan yang diterima dari perusahaan dapat ditangani agar cepat terselesaikan dan tidak berlarut dalam permasalahan atau keluhan yang muncul, dan agar konsumen merasakan

tenang dari keluhannya sudah mendapatkan respon atau jawaban dari perusahaan. Penanganan keluhan konsumen merupakan bagian yang sangat penting dalam strategi membuat konsumen merasa puas dan nyaman menjalin kerjasama sama dengan perusahaan. Berdasarkan tugas dan rencana kerja dalam perusahaan yang berkaitan dengan keluhan konsumen diantaranya adalah, untuk mengontrol dan mengkoordinasi hal-hal yang berkaitan pada keluhan dan saran yang muncul dari konsumen, mengantisipasi dalam penanganan konsumen yang merasa kurang puas dari pelayanan, atau perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan dengan apa yang diminta konsumen.

Maka perusahaan PT. Jasa Raharja (persero) memberikan pelayanan sesuai dengan penerapan *Standart Operasional Procedure* (SOP) dapat dipahami sebagai pedoman atau petunjuk tertulis untuk para pekerja diperusahaan agar dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang sudah dicantumkan secara tertulis, dan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan acuan *Standart Operasional Procedure* (SOP). *Standart Operasional Procedure* (SOP) adalah salah satu syarat penting untuk membangun suatu perusahaan dalam pelayanan publik, agar perusahaan memiliki sistem penerapan khusus dari perusahaan. Dalam penanganan kegiatan keluhan konsumen, seperti bagian Pelayanan, Kepala unit Operasional dan Humas yang terlibat pada permasalahan atau keluhan konsumen tidak memiliki acuan pedoman dari khusus *Standart Operasional Procedure* (SOP) mengenai untuk penangan konsumen perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero).

*Standart Operasional Prosedure* (SOP) telah dibuat bagian perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) Pusat yang telah disetujui oleh menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sesuai dengan perusahaan asuransi kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero). Seperti hal tersebut yang dijelaskan dari narasumber pertama sebagai orang pertam dalam menghadapi pelayanan konsumen yang sisi negatif maupun positif:

*“untuk kepuasan pelayanan memberikan pelayanan sebagai mungkin, seramah mungkin agar para klaimen merasakan kenyamanan dalam*

*bekerja sama dengan perusahaannya.”(Tomi Wibilaksono, Pelayanan Unit Operasional)*

Dalam pernyataan narasumber diatas menjelaskan bahwa untuk ia sendiri menerapkan pelayanan kerja kepada konsumen dengan sebaik mungkin sehinggan konsumen merasakan kenyamanan dalam pelayanannya, dan narasumber tersebut juga tetap menerapkan sistem SOP pelayanan diperusahaan. hal berikut juga masih memberikan pernyataan pelayanan dengan narasumber yang berbeda:

*“Jadi untuk komplain kita proaktif dalam pelayanan memahami dan memberikan apa yang diinginkan si pengklaim, dan kita juga proaktif mba ke rumah sakit mengunjungi korban mba untuk menghindari permasalahan, jadi saat itu kita mengungkapkan pembicaraan kamu dirawat disini tidak usah bayar, sudah dijamin kantor Jasa Raharja dan dari keluarga berterimakasih sekali mba, jadi ada form mba surat kuasa untuk ditangani korban, kalau lebih 10 juta ya dia mau pakai asuransi lain tidak masalah, tapi kita pembayaran pertama. Jadi teman-teman kantor melakukan kunjungan ke rumah sakit, tapi ke kepolisian dulu. Kita bekerja sama dengan beberapa rumah sakit mba ada PKU, Batesdha, Panti Rapih, kita melakukan kunjungan langsung dan menjalankan sistem pengisian surat yang setelah itu diserahkan kebagian rumah sakit yang berisi bahwa di tanggung Jasa Raharja.”(Nurchahya, KUO)*

Dalam penjelasan dari narasumber tersebut telah menjelaskan bahwa adanya acuan SOP diperusahaan dalam penerapan pelayanan konsumen. Adapun penjelasan sekilas tentang langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan berdasarkan SOP yang sudah dinyatakan dari perusahaan, sebagai berikut penjelasan narasumber:

*“ada, ya strategi pelayanan prime tadi, yaitu proaktif dalam inisiatif terhadap layanan klaimen memberikan bantuan dalam penanganan atau pelayanan konsumen. Informatif selalu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Jasa Raharja. Rasponsif yang harus selalu update pelaporan sedini mungkin apabila terjadi sesuatu, sapaan yang baik kepada masyarakat atau korban sebelum tamu minta bantu kita sudah menawarkan bantuan terlebih dahulu.” .”(Arnold, Humas)*

Hasil dari peneliti temukan pada perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) menerapkan acuan penanganan yang proaktif dan siap siaga dalam membantu kebutuhan konsumen atau klaimnya. Bahkan dalam jawaban yang cepat diinginkan konsumen atau klaimen diterapka dalam perusahaan tersebut. seperti narasumber berikut:

*“Ramah yang mana masyarakat membutuhkan jawaban yang cepat dari pertanyaan konsumen yang dilontarkan, dan keramahan membantu mempertahankan kepercayaan. Ikhlas dalam tulus melayani konsumen yang berdampak positif atau negatif. Dan selalu menganggap sebagai bagian orang lain penting sehingga kita melakukan sesuatu yang terbaik untuk mereka mba mia, dan mereka juga merasakan apa yang kita kerjakan istimewa karena memberikan manfaat untuk mereka. Bertanggung jawab secara profesional dengan menerima kesalahan dan kritik yang disampaikan oleh semua pihak orang dalam maupun luar, dan kami juga memberikan kemudahan dalam pelayanan mba bertujuan untuk memberikan pelayanan atau penanganan konsumen agar mereka merasakan kepuasan dalam pelayanan.”(Arnold, Humas)*

Dalam penjelasan yang sudah dijelaskan oleh beberapa narasumber bahwa adanya SOP yang dibuat dan dicantumkan dari perusahaan secara tertulis menjelaskan bagaimana cara mengatasi dan melayani konsumen dalam penanganan keluhan maupun permasalahan yang muncul, agar penangan keluhan dapat tertangani dengan baik dan lancar sehingga dapat terselesaikan. Dan hal tersebut juga memiliki manfaat agar tidak terjadinya penyimpangan atau ketidaknyamanan dalam penanganan pelayanan konsumen. Karyawan perusahaan PT. Jasa Rahrja (Persero) memiliki langkah yang dalam menangani keluhan yang muncul dari konsumen adalah melakukan identifikasi, lalu diklarifikasi keluhan yang muncul.

Setiap keluhan yang diterima dilakukan identifikasi terlebih dahulu berdasarkan jenis keluhan dan tingkat penyelesaiannya dengan tujuan untuk mendapatkan hasil penyelesaian permasalahan yang tepat dari keluhan yang muncul. Karyawan perusahaan PT. Jasa Raharja melakukan analisis atau diteleti terlebih dahulu berkas konsumen kepada yang muncul agar dapat



mengetahui keluhan tersebut masuk dalam katagori tingkat riangan, sedang, atau berat. Untuk menemtukan tingkat keluhan yang muncul dapat diukur melalui dampak keluhan konsumen. seperti yang diketahui berdasarkan narasumber:

*“Cara mengidentifikasi keluhan tersebut yaitu kita teliti terlebih dahulu berkas dari klaimen sebab hal-hal apa saja yang menjadi hambatan dalam pembayaraan santunan.”(Tomi Wibilaksono, Pelayanan Unit Operasional)*

Menurut narasumber di atas, untuk melakukan identifikasi suatu keluhan harus dilihat terlebih dahulu dari keluhannya, berkas konsumen atau klaimen, dan dampak yang dihasilkan dari konsumen tersebut. Hal tersebut dapat membantu langkah-langkah apa saja selanjutnya untuk dapat dilakukan para karyawan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Sedangkan narasumber yang kedua memberikan suatu contoh penjelasan identifikasi keluhan, berikut pernyataan narasumber:

*“Jadi contoh tadi apabila ada keluhan masyarakat kita serta merta harus bersih keras memberikan pelayanan terbaik bagaimana kesan kita terhadap korban yang ingin dibantu memahami dalam penerimaan penjelasan kami, dan kami juga mencari tau secepat mungkin penyebab masalah yang muncul ini mba, agar tidak berlarut karena korban yang mengeluh ini juga membutuhkan bantuan dana dan kami juga tidak dipersulit, ya dimana keluhan masalahnya ya kita bantu dan berusaha semaksimal mungkin agar semua dapat terselesaikan, biar kesan masyarakat baik mba.”(Nurchahya, Kepala Unit Operasional)*

Pernyataan dari narasumber diatas menjelaskan bahwa setiap ada masalah mereka memberikan penjelasan agar masalah yang muncul dapat terselesaikan dan juga memberikan suatu penanganan yang berkesan sehingga konsumen yang mengeluh dapat menerima respon dari Kanit tersebut. karena setiap masalah yang ditangani masih ada konsumen yang belum begitu mengerti dengtan penjelasan yang diberikan perusahaan. seperti ungkapan narasumber berikut ini:

*“karena kadang-kadang gini mba kalau kita bentak-bentak kita kolotin kadang muncul masalah tersebut dimedia kesannya sulit nanti, makanya kita kalau orang jawa bilang mending kita mengalah tapi menang jadi gitu mba, kesannya juga dia sudah kehilangan keluarganya jadi kalau gak melayani setulus hati enggak enak, enggak begini-begini jadi muncul nanti dimedia biasa gitu mba, makanya kami memberikan pelayanan kepada mereka semaksimal mungkin, dan semua masalah yang muncul dapat terselesaikan dengan cepat.”(Nurchahya, Kepala Unit Operasional)*

Berdasarkan pernyataan dari narasumber diatas menjelaskan bahwa dalam suatu masalah yang muncul mereka meneliti dahulu dari apa yang dikeluhkan konsumen baru mereka dapat memahami apa yang diinginkan dari konsumen tersebut. Cara ekspresi konsumen juga membantu untuk mengidentifikasi masalah yang muncul dan apa yang diinginkan dari konsumen tersebut. Cara yang digunakan hanya untuk keluhan secara langsung saja atau bertatap muka dan dapat mengukur tingkat keluhan konsumen, berbeda dengan keluhan tidak langsung yang hanya melewati media-media yang sudah disediakan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) karena cara ukur tingkatan keluhannya sedikit susah.

Tetapi keluhan tidak langsung diterima langsung untuk bagian Humas yang memiliki tanggu jawab diperusahaan tersebut, dan lebih mengerti tingkatan dalam keluhan konsumen. Seperti pernyataan narasumber berikut ini:

*“kita ada kuisisioner, terus kita identifikasi kuisisioner-kuisisionernya, terus identifikasi web site, sms center, kontak center kita identifikasi, kita teliti, semua segera kita jawab keluhan mereka. Untuk kuisisioner kita balas keluhan mereka secara bersurat, surat kita kirimkan epada yang bersangkutan melaluio Ombudsmen juga sebagai penyelenggara pihak publik, ya dan harus diidi data lengkap karna kalau tidak ada data lengkap kita tidak bisa menanggapi.”(Arnold, Humas)*

Berdasarkan pernyataan dari narasumber yang ketiga sebagai humas menyatakan bahwa setiap masalah diperusahaan ini dilakukan identifikasi,

diteliti untuk mengetahui penyebab masalah yang muncul dan tingkatan masalahnya. Apabila keluhan yang muncul yang berat sehingga tidak dapat tertangani lagi dibagian office unit operasional, atau kepala unit operasional maka akan dilakukan identifikasi mendalam dari Humas perusahaan tersebut. Sepertinya pernyataan narasumber yang pertama:

*“Keluhan yang diterima semua dapat ditangani dan dapat diselesaikan, hanya saja diperlukan waktu untuk tindak lanjutnya, apabila keluhan tersebut tidak dapat kita selesaikan atau tidak dapat ditangani lagi maka tetap kita beritahukan kepada klaimen melalui surat yang ditangani oleh humas, dan sebelumnya kita membuat laporan terlebih dahulu kepada bagian kepala unit untuk memberikan pertimbangan mengatasi masalahnya apakah orang yang bersangkutan kita panggil ke kantor atau kita kirimi surat tersebut, isi surat tersebut menginformasikan penyebab atau hak apa saja yang menjadi pembayaran santunan tidak dapat direalisasikan.”(Tomi Wibilaksono, Pelayanan Unit Operasional)*

Dalam pernyataan narasumber diatas, proses indentifikasi keluhan dapat dilihat tingkatannya melalui bagian pelayanan-pelayanan yang terlibat pada perusahaan. Menurut dari hasil pernyataan wawancara beberapa narasumber tingkat ringan dapat ditangani bagian Office Unit Operasional, sedangkan untuk permasalahan ringan biasanya ditangani bagian Kepala Unit Operasional yang jarang terjadi, dan untuk tingkat permasalahan yang berat biasa langsung ditangani bagian Humas. Dalam permasalahan yang tidak dapat ditangani lagi pada bagian Pelayan Unit Operasional maka laporan permasalahan masuk kepada kepala Unit Keperasional dan sekaligus ditangani langsung. Seperti pernyataan narasumber berikut ini:

*“Gini mba, Unit Operasional itu berada di type C itu kita menangani disamping pendapatan samsat, menangani pelayanan juga, jadi saya itu disini Kepala Unit Operasional, Pelayanan iya jadi bila bagian depan tidak dapat menangani keluhan yang datang jadi dibawa kesini mba diselesaikan secara kekeluarga, tapi kalau sudah tidak bisa teratasi juga disini biasa iya langsung kebagian Humas mba.”(Nurcahya, Kepala Unit Operasional)*

Diatas menyatakan bahwa apabila masalah dibagian office sudah tidak dapat tertangani lagi, maka Kepala Unit Operasional berhak ikut dalam permasalahan untuk pencarian solusi masalah dan identifikasi masalah. Dan masalah atau keluhan yang muncul dapat dilihat dari siapa saja yang terlibat dahulu dalam proses identifikasi masalah, seperti bagian pelayanan unit operasional apabila dapat menyelesaikan permasalahan maka masalah yang muncul adalah masalah riangan, apabila masalah yang muncul dan yang menangani Kepala Unit Operasional dikategorikan kedalam permasalahan cukup rumit untuk diselesaikan, dan untuk masalah yang benar-benar rumit untuk diselesaikan biasanya ditangani dalam beberapa orang yang ada diperusahaan termasuk Humas perusahaan. Seperti pernyataan narasumber:

*“Untuk tingkat keluhan yang saya tangani biasa itu seperti konsumen yang memiliki kekurangan berkas, laporan kepolisiannya tidak ada, konsumen yang kurang mengerti dengan hak dan kewajibannya biasa saya menangani langsung yang keluhan melalui media juga langsung saya yang menangani. Biasa bagian mas Tomi yang menghadapi komplain paling duluan, lalu apabila bagian office didepan tidak dapat teratasi lagi maka masalah akan ditangani langsung sama pak nur, nah bila konsumen yang komplain ini belum dapat terselesaikan di pak nur maka biasa saya juga ikut menangani masalah tersebut dengan cara ya itu kita identifikasi permasalahannya, klarifikasi, sehingga kita evaluasi.”(Arnold, Humas)*

Dari hasil beberapa pernyataan narasumber, dalam proses keluhan konsumen ini petugas perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki penanganan sesuai dengan jenis keluhan dan batas solusinya. Identifikasi keluhan harus tepat dan cepat tanggap dalam keluhan yang muncul karena perusahaan dapat mengubah perilaku konsumen menjadi lebih baik melalui identifikasi, dan solusi masalah yang cepat dan tepat. Waktu yang dibutuhkan untuk proses identifikasi keluhan tergantung dengan masalah yang diterima. Misalnya, ada klaimen yang mengajukan santunan tetapi persyaratannya

kurang KTP dan klaimen tersebut meminta agar dana santunan dicairkan pada hari tersebut, maka perusahaan tersebut dapat menemukan solusi dengan cepat dan langsung melalui pencarian data diri online.

Berbeda dengan contoh masalah yang memerlukan waktu cukup lama seperti si klaimen membuat pemalsuan seperti resep obat yang diberikan dokter yang harusnya obat tersebut dibeli dengan penuh tetapi si klaimen membeli obatnya setengah, dan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) melakukan identifikasi pada resep obat tersebut, survei langsung ke apotik yang bersangkutan, klarifikasi masalahnya, pencarian solusi, dan evaluasi. Apa saja keluhan konsumen tidak terlepas dari penyebabnya, harus tetap memiliki fokus dan tujuan untuk penemuan solusi pada masalah-masalah yang muncul. Penangan keluhan di perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) belum dapat dikatakan selesai apabila masalah atau keluhan dari klaimen belum memberikan solusi atau jawaban dari pihak perusahaan.

Proses pencarian solusi harus dilakukan dengan cepat agar konsumen atau klaimen tidak merasa terlalu lama menunggu. Dalam masalah-masalah yang muncul di perusahaan tersebut tidak pernah memandang dari sisi masalahnya jadi tidak ada yang harus diprioritaskan, jadi semua masalah harus diselesaikan sesuai dengan klaimen yang awal komplain agar klaimen dapat menerima hasil dari keputusan perusahaan dengan baik dan tidak ada hubungan kerja yang berdampak negatif. berikut kutipan wawancara dengan narasumber mengenai langkah-langkah pencarian solusi:

*“Ya kalau setiap ada komplain saya, mas tomi mencoba untuk menyelesaikannya dulu klarifikasi masalahnya, dikroscek, kalau sudah tau masalahnya oh ini kita mencoba mencari solusinya, dan kadang-kadang koordinasi sama kanit kalau sudah mentok banget saya, mas tomi, kanit sudah enggak bingung gimana bisa saja pimpinan langsung turun tapi jarang sih mba, kebanyakan dapat terselesaikan saja.(Andy, Pelayanan Unit Operasional)”*

Proses untuk menemukan solusi untuk klaimen yang memiliki keluhan dibutuhkan koordinasi antara bagian Office Unit Operasional dan Kepala Unit

Operasional (Kanit), dan memiliki beberapa tahapan proses dalam penemuan solusi. Seperti ungkapan narasumber berikut ini:

*“Dalam menemukan solusi permasalahan diperlukan beberapa hal agar pembayaran santunan dapat segera dibayarkan atau diproses : yaitu diperlukan penelitian dari Dokter Konsultan baik dari segi keabsahan rincian biaya rawatan dari RS, Cacat tetap yang diderita korban apabila terdapat cacat tetap, dilakukan survei kebenaran kasus kecelakaan apabila kasus kecelakaan tersebut diragukan kebenarannya.”(Tomi, Pelayanan Unit Operasional)”*

Dalam proses pencarian solusi pada klimen yang minta dibayarkan dengan cepat tapi dari perusahaan memiliki keraguan maka solusinya perusahaan harus memberikan penjelasan, pengertian pada klimen bersangkutan tersebut, karena sebelum hasil akhir permasalahan perusahaan melakukan beberapa langkah salah satunya melakukan penelitian terlebih dahulu agar menemukan solusi permasalahan sesuai hasil penelitian. Seperti dari ungkapan narasumber berikut ini :

*“jadi ya begini yang kita hadapi itu ya kalau orang yang kita hadapi itu keras atau bagaimana ya kita berendah aja, gak usah dilawankan seperti itu. soalnya itu yang komplain terutama korban atau si pengklime agak kencang dulu jadi membuat suasana tegang, jadi saya kasih tau begini-begini, kita juga awalnya sebagai pelayanan masyarakat kita harus sesuai ketentuan kita butuh klarifikasi masalah, mencari tau apa masalahnya, namun kita tetap mementingkan bantuan masalah administrasinya misalnya ada kekurangannya mba, soalnya kita juga khawatir ada pemeriksaan dari community audit ini kurang, itu kurang nanti kita yang kena, jadi kita sampaikan kepada beliau ahli waris atau sikomplain itu kebetulan kita juga diperiksa kalau kekurangan administrasi sebagai instansi atau syarat yang diperiksa oleh ini tersebut dan giu juga saya mohon maaf gitu mba.(Nurchahya, Kepala Unit Operasional)”*

Dari ungkapan diatas tersebut menjelaskan bahwa setiap masalah yang muncul pada perusahaan di PT. Jasa Raharja (Persero) dilakukan penanganan dengan memberikan kesabaran dan pengertian kepada konsumen. Karena setiap perusahaan memiliki aturan yang sudah ditentukan, dan setiap konsumen juga memiliki suatu keinginan yang berhak untuk dicapainya dan sehingga konsumen tersebut merasakan kepuasan dalam pelayanan tersebut.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### B. Penanganan Keluhan PT. Jasa Raharja (Persero)

##### 1. Keluhan Konsumen PT. Jasa Raharja

Keluhan yang terjadi pada perusahaan PT. Jasa Raharja memiliki beberapa jenis, begitu juga dengan cara konsumen melontarkan keluhannya. Seperti adanya keluhan disampaikan melalui konsumen PT. Jasa Raharja (Persero) melalui secara tertulis (*complaint form*), secara langsung atau bertatap muka kepada pihak perusahaan atau melalui telepon.

Seperti dari temuan peneliti saat melakukan wawancara kepada narasumber di perusahaan. Bahwa adanya keluhan konsumen terhadap perusahaan. Yang disebabkan perusahaan tersebut sangat lama memberikan jawaban kepada ahliwaris klimen, yang mana ahliwaris atau korban tersebut juga sudah menunggu jawaban dengan waktu yang sudah cukup lama. Ketika beberapa waktu kemudian datang sebuah surat dari perusahaan yang berisi sekaligus penolakan atau dikatakan perusahaan tidak dapat memberikan bantuan kepada korban atau ahliwarisnya. Karena perusahaan memiliki alasan yang jelas bahwa kecelakaan yang terjadi merupakan kecelakaan tunggal, dan ahliwaris yang sangat jauh serta persyaratan KTPnya juga menjadi alasan perusahaan.

Akan tetapi, konsumen tidak hanya diam ketika menerima surat penolakan tersebut, melainkan konsumen melakukan komplain kepada perusahaan secara tertulis atau melakukan pengiriman surat melalui lembaga Ombudsmen.

Ungkapan di atas menjelaskan bahwa konsumen yang mengajukan komplain secara tertulis yaitu melalui sebuah surat yang dikirim kepada perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kecocokan dengan jenis teori keluhan pelanggan seperti ungkapan Kotrel (Salma, Skripsi, 2015: 11).

Sedangkan dengan masalah berikut ini merupakan keluhan dari pihak rekan kerja perusahaan yaitu salah satu rumah sakit daerah Yogyakarta. Yang mana komplain dikerena perusahaan tidak dapat membayarkan tagihan dari rumah sakit dengan tepat waktu, sehinggaa munculah komplain tersebut. Yakni komplain rumah sakit tersebut dimulai dengan melalui telepon yang awalnya hanya melakukan penagihan, akan tetapi perusahaan belum membayarkan karena perusahaan Jasa Raharja Yogyakarta merupakan pihak kedua dari limpahan pihak pertama yaitu perusahaan Jasa Raharja Cabang Magelang dalam pembayaran tagihan tersebut. Namun rumah sakit pihak pertama belum melakukan tagihan kepada perusahaan Cabang Magelang, sehingga hal tersebut menjadi kendala pihak kedua untuk melakukan pembayaran tagihan dari pihak rumah sakit salah satu di daerah Yogyakarta.

Maka munculah komplain tersebut, yang awalnya hanya melalui telepon dan rumah sakit masih menunggu respon maupun pembayaran perusahaan, tetapi dengan beberapa waktu masih belum ada perkembangan dalam komplain tersebut, rumah sakit mencoba untuk menghubungi lagi, hingga penanganan komplain melibatkan pejabat tertentu. Akan tetapi penanganan tetap melalui telepon hingga akhirnya perusahaan dapat mengatasi masalah dan pembayaran sudah diselesaikan. Tetapi, ketika adanya pertemuan perjanjian MOU perusahaan Jasa Raharja Yogyakarta dan seluruh rumah sakit daerah Yogyakarta, perusahaan tersebut masih mengalami komplain secara langsung dari rumah sakit-rumah sakit daerah tersebut. Namun perusahaan dapat mengatasi permasalahan secara langsung atau dapatkan dikatakan bertatap muka secara langsung.

Begitu juga dengan keluhan konsumen komplain terhadap perusahaan yang tidak dapat memberikan kepastian dalam bantuan santunan, yang dikarenakan terlambat lapor atau adanya laporan diagnosa. Menurut dari temuan wawancara peneliti komplain tersebut merupakan masalah yang rumit, karena penyelesaiannya cukup memiliki banyak tahapan. Akan tetapi untuk komplain dari konsumennya biasa melalui



telepon terlebih dahulu dan apabila konsumen masih merasa lama dengan keputusan perusahaan maka konsumen tersebut komplain secara langsung datang ke perusahaan untuk meminta kepastian dan penjelasan. Sama padhalnya dengan masalah keluhan konsumen yang komplain merasa banyaknya persyaratan hingga membuat konsumen merasa cukup rumit, dan kesulitan untuk melengkapi khususnya kosumen yang ekonomi lemah. Biasa komplain tersebut juga muncul melalui telepon terdahulu, dan apabila konsumen merasa kurang puas dengan komplain atau penjelasan perusahaan maka konsumen tersebut akan datang langsung ke perusahaan untuk komplain kembali.

Dari penjelasan temuan peneliti di atas dapat dicocokkan dengan teori jenis teori keluhan pelanggan seperti ungkapan Kotrel (Salma, Skripsi, 2015: 11). Yang menggunakan keluhan melalui telepon, secara langsung atau bertatap muka secara langsung, dan secara tertulis.

Sedangkan permasalahan keluhan konsumen berikut ini merupakan jenis keluhan yang biasa dijumpai pihak perusahaan atau sering terjadi pada perusahaan. Yaitu perselisihan komplain konsumen dengan perusahaan yang disebabkan adanya rembes atau penggantian dana santunan klaim dikurangkan karena adanya obat yang tidak menjadi tanggungan perusahaan. Dan komplain tersebut sering dijumpai secara langsung atau secara bertatap muka secara langsung.

## **2. Strategi Penanganan Keluhan Konsumen PT. Jasa Raharja**

Dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat diharapkan adanya cara penanganan keluhan pelanggan. Sebagaimana memiliki tujuan untuk menjaga kualitas layanan apabila terjadinya keluhan konsumen, sehingga konsumen merasa suatu kepuasan dalam layanan suatu organisasi atau perusahaan yang dijalinnya.

Begitu juga setiap adanya keluhan pelanggan perusahaan harus mampu membangun strategi dalam penanganan konsumen, seperti pada teori penanganan keluhan pelanggan (Somad dan Priansa, 2014: 154-157).

Yakni perusahaan harus dapat mendengarkan keluhan konsumen, lalu melakukan klarifikasi dalam keluhan atau komplain konsumen, mampu untuk menjelaskan ada apa yang dikeluhkan atau dikomplainkan konsumennya sekaligus memintaaf, dan perusahaan harus dapat memberikan solusi penyelesaian masalah, dan apabila adanya persetujuan dari konsumen dan perusahaan makan, pihak perusahaan wajib menindaklanjuti agar masalah dapat terselesaikan

Seperti temuan keluhan konsumen peneliti pada perusahaan PT. Jasa Raharja, adanya keluhan konsumen yang melalui lembaga Ombudsmen yang dikarena pada awalnya pihak perusahaan sangat lama mengirimkan surat penolakan kepada ahliwaris di Riau. Dan pada keluhan konsumen tersebut perusahaan mencoba menerima dan membaca surat keluhan konsumen yang dikirimkan lembaga Ombudsmen yang tertuju pada perusahaan Jasa Raharja Cabang Yogyakarta, hingga keluhan konsumen diketahui Dirut (Direktur Utama) yang mana mencoba memberikan arahan, sekaligus membina permasalahan tersebut. Perusahaan juga mencoba mengklarifikasi masalah dengan pejabat-pejabat yang terlibat sekaligus melakukan penjelasan awal mula masalah, hingga akhirnya perusahaan Jasa Raharja Cabang Yogyakarta menjelaskan kembali dengan adanya pengiriman surat penolakan pertama yang sudah dilakukan perusahaan dengan. Akan tetapi mungkin saja terkedala dari pihak jasa pengiriman yang digunakan, dan pada saat tersebut perusahaan sekaligus meminta maaf atas kesalahan hingga adanya konsumen tersebut merasakan kekecewaan. Dalam keluhan konsumen tersebut tidak menemukan dalam perubahan solusi perusahaan dalam penanganan keluhan konsumen yang adanya penolakan asuransi, termasuk tidak adanya persetujuan konsumen atas keputusan perusahaan dan hanya tindakan tersebut yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi permasalahan.

Berbeda dengan masalah berikut ini yang ditemukan peneliti, yaitu permasalahan berikut adanya keluhan muncul dari rekan kerja perusahaan yaitu salah satu Rumah Sakit daerah Yogyakarta yang merasa perusahaan sangat lama membayar tagihan rumah sakit tersebut. Pada saat adanya keluhan dari temuan wawancara peneliti perusahaan mencoba untuk mendengarkan keluhan rumah sakit, lalu perusahaan mencoba mengklarifikasi sekaligus menjelaskan bahwa adanya kendala dalam tagihan tersebut. Dan perusahaan menyampaikan permohonan maafnya atas keterlambatan membayarkah tagihan. Setelah perusahaan meminta maaf, perusahaan mencoba mengambil solusi sebagaimana karena pembayaran terkendala pihak rumah sakit pertama di daerah magelang belum melakukan tagihan, maka Kepala Cabang (Kacab) perusahaan pihak kedua cabang Yogyakarta menghubungi langsung kepada kepala pimpinan rumah sakit di daerah magelang agar rumah sakit dapat melakukan tagihan kepada perusahaan Jasa Raharja Cabang Magelang, dan antara pimpinan mencoba menyetujui solusi tersebut.

Akan tetapi masalah tersebut ternyata belum selesai karena saat pertemuan MOU antara Jasa Raharja dan Rumah Sakit-Rumah Sakit daerah, perusahaan tersebut dikomplain adanya masalah tersebut, dan akhirnya pimpinan perusahaan mencoba mengambil tindakan dalam penjelasan, dan meminta maaf kepada rumah sakit-rumah sakit daerah.

Seperti adanya ketentuan dalam penyelesaian masalah pelanggan atau konsumen, dalam masalah tersebut perusahaan mencoba menerapkan seluruh ketentuan tersebut hingga masalah dapat teratasi dengan maksimal dan baik.

Sama pada adanya keluhan konsumen karena perusahaan sangat lama untuk memberikan keputusan atau tidak dapat memberikan keputusan waktu sehingga membuat konsumen bertanya dengan layanan perusahaan. sebagaimana keluhan tersebut perusahaan mencoba untuk menerima dan mendengarkan, lalu mengklarifikasi sekaligus menjelaskan bahwa dalam kasus tersebut dilakukan survei lapangan bagi yang terlambat lapor hingga

mendapatkan bukti yang akurat dan adanya penelitian atau pemeriksaan ulang bagi klime yang melaporkan diagnosa. Yakni perusahaan juga memohon maaf atas memakan aktu lama hingga membuat konsumen komplain, akan tetapi perusahaan tidak memberikan solusi lain, termasuk melainkan sesuai tetap memberlakukan peraturannya.

Apabila konsumen tersebut tidak menyetujui atau tidak dapat meneri pihak perusahaan akan memberhentikan tindakan, tetapi apabila perusahaan menyetujui maka tindakan akan dilanjutkan. Dalam keluhan konsumen tersebut tidak menemukan dalam perubahan solusi perusahaan dalam penanganan keluhan konsumen yang adanya penolakan asuransi, termasuk tidak adanya persetujuan konsumen atas keputusan perusahaan dan hanya tindakan tersebut yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi permasalahan. Dapat dipahami bahwa masalah tersebut juga dapat dikatakan menangani keluhan konsumen sesuai dengan atura pada kerangka teori, akan tetapi perusahaan tidak ada pengambilan solusi yang lebih mudah untuk menjangkau waktu yang lebih cepat agar konsmen tidak merasakan kegelisahan dalam menunggu keputusan.

Begitu dengan adanya perselisihan keluhan konsumen tentang merasa kesulitan dengan adanya persyaratan yang cukup banyak pada perusahaan, seperti salah satu ungkapan narasumber pada perusahaan khususnya ekonomi lemah. Pada keluhan tersebut perusahaan mencoba untuk mendengarkan, menerima dan memahami apa yang diinginkan konsumen, sehingga pihak perusahaan mudha untuk mengklarifikasinya dan mencoba menjelaskan dengan mengikuti kultur konsumen. Apabila dari penjelasan perusahaan konsumen dapat menerima dan memahami maka solusi penanganan keluhan akan dilontarkan pihak pelayanan seperti memberikan rekomendasi semudah mungkin, seperti adanya persyaratan yang kurang perusahaan mencoba memberikan solisi agar persyaratan yang kurang difoto saja, begitu juga dengan adanya penggantian uang konsumen atau rembes yang berkurang solusi tetap mengikuti peraturan apabila ada obat yang bukan tanggungan perusahaan atau disebabkan kecelakaan maka akan

dikurangi. Dan apabila pihak konsumen dapat menyetujuinya , perusahaan langsung menindaklanjuti permasalahan tersebut agar cepat terselesaikan sehingga komplain konsumen tidak meluas atau mendalam.

Padahal tersebut perusahaan juga mencoba untuk mengatasi keluhan konsumen sesuai dengan ketentuan seperti pada teori yang digunakan peneliti. Dan perusahaan juga mencoba menangani keluhan dengan memahami apa yang diinginkan konsumen dan mengikuti kultus yang dimiliki konsumen, yakni perusahaan menunjukkan adanya rasa empati pada konsumennya.

Jadi, peneliti mencoba untuk menyimpulkan dari hasil temuan peneliti pada keluhan konsumen terhadap perusahaan Jara Raharja dengan cara penanganannya. Dari beberapa keluhan konsumen perusahaan mencoba menangani dengan cara yang berbeda-beda, akan tetapi menurut peneliti perusahaan mencoba untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut dengan mengikuti aturan cara penanganan keluhan pelanggan, walaupun ada beberapa keluhan konsumen perusahaan lepas dari salah satu susunan cara penanganan keluhan pelanggan.

Seperti komplain konsumen yang merasa perusahaan sangat lama dalam penanganan untuk pemberian keputusan pada pelapor. Yang disebabkan adanya terlambat lapor, pemalsuan diagnosa padahal tersebut perusahaan tidak memiliki solusi lain, melainkan tetap mengikuti sesuai peraturan. Begitu dengan komplain konsumen melalui Ombudsmen, perusahaan juga tidak ada memberikan solusi lain, karena juga tetap mengikuti peraturan.

### **3. Pengelolaan Komplain**

Pengelolaan keluhan dalam suatu layanan perusahaan sangat dipentingkan, yang mana untuk meningkatkan pelayanan dalam pengaduan dan memberikan kenyamanan kepada konsumen yang sedang merasa memiliki suatu kendala permasalahan dengan perusahaan yang sedang dijalinnya.

Dalam suatu permasalahan seperti ini sangat penting untuk diselesaikan, yang mana permasalahan yang muncul pada suatu perusahaan itu akan menumbuhkan gambaran atau dampak negatif apabila perusahaan tersebut tidak melakukan penyelesaian dalam permasalahan (Mukarom dan Laksana, 2015: 153-154). seperti dalam penjelasan pengelolaan pengaduan.

Seperti pada halnya peneliti telah melakukan penelitian dalam beberapa bulan dan menemukan beberapa banyak hal permasalahan yang muncul diperusahaan yang menjadi objek dari berbagai macam masalah, dan alasan mengapa munculnya masalah atau keluhan. Seperti pada halnya kasus yang diungkapkan dari narasumber saat peneliti melakukan wawancara. Yang mengatakan bahwa adanya keluhan dari rumah sakit daerah Yogyakarta yang meminta bayaran dari salah satu pasien kecelakaan, perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) tidak dapat memberikan pembayaran kepada rumah sakit tersebut. Yang dikarenakan pihak rumah sakit pertama yang berada diluar Yogyakarta yang didaerah magelang belum melakukan tagihan kepada kantor perwakilan magelang PT. Jasa Raharja (Persero) dan sehingga akhirnya perusahaan cabang Yogyakarta tidak dapat memberikan pembayaran kepada rumah sakit pihak kedua, sehingga permasalahan tersebut ditangani pihak pelayanan perusahaan dan kanit pelayanan akan tetapi masalah tidak dapat teratasi lagi, maka melibatkan pejabat tertentu pada perusahaan. Seperti Kepala Cabang Perusahaan, dan Humas.

Peneliti menyantukan dengan teori pengelolaan pengaduan bagian menyusun prioritas dalam penyelesaian publik atau permasalahan sangat mendukung karena peneliti menemukan hasil penelitian sesuai dengan teori tersebut. yang mana perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) mencoba untuk menyusun penyelesaian masalah tersebut, dengan cara untuk selalu memantau melalui telepon ke rumah sakit daerah magelang atau dapat dikatakan pihak rumah sakit pihak no satu. Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) sangat memperhatikan sekali dengan permasalahan seperti ini,

karena perusahaan memiliki jangka waktu kadaluarsa yang dimaksud dapat menghanguskan syarat pengklimean asuransi apabila tidak segera diproses.

Peneliti juga menemukan pada perusahaan yang diteliti bahwa memiliki suatu perhatian sangat besar kepada konsumen atau klimen yang sedang mengalami musibah, karena perusahaan memiliki rasa simpatik yang besar ingin memberikan suatu bantuan kepada konsumennya.

Sebagaimana Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) yang menunjukkan keperihatinannya kepada syarat ataupun berkas pengajuan dari konsumen atau dari pihak rumah sakit untuk melimpahkan tagihan. Karena disisi lain terkadang kurangnya kelengkapan syarat ataupun belum adanya pengajuan tagihan dari rumah sakit belum tentu kesalahan dari konsumen atau rekan kerja rumah sakit. walaupun perusahaan yang diteliti memiliki rasa perihatin yang besar kepada konsumennya, tapi terkadang perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) juga memiliki kesalahan dalam kurang memperhatikan kelengkapan syarat atau kurangnya pemantauan dari perusahaan tersebut. Sehingga hal tersebut dapat membuat pihak konsumen merasakan kurangnya rasa perihatin dari perusahaan terhadap konsumennya

Bahkan saat dilapangan peneliti menemukan permasalahan yang berbeda dan cukup untuk merumitkan sehingga permasalahan dapat terselesaikan dalam waktu beberapa bulan dan ditangani langsung oleh bagian-bagian perusahaan yang terlibat pada penyelesaian masalah atau keluhan. Masalah berikut ini dapat dimasukkan dalam katagori yang rumit untuk diselesaikan karena permasalahan yang muncul sudah sampai keranah publik negara yang mana permasalahan muncul adanya keluhan yang datang dari seorang konsumen atau klimen yang mengeluarkan isi suaranya yang mengungkapkan bahwa pelayanan perusahaan yang lama mengirimkan surat penolakaan kepada klimen yang bersangkutan.

Seperti pada temuan peneliti saat melakukan wawancara terhadap narasumber, mengatakan bahwa adanya penolakan kepada konsumen atau klimen yang dikirimkan melalui jasa pengiriman dan surat penolakan tersebut tidak sampai kepada tujuan sehingga membuat konsumen atau si klimen mengeluarkan argumen keluhannya melalui layanan publik yaitu penanganan surat melalui perusahaan Ombudsmen.

Dapat dipahami penyebab adanya konsumen mengeluh kepada pihak perusahaan, yang dikarenakan perusahaan yang sangat lama memberikan jawaban penolakan kepada ahliwaris korban, sehingga konsumen tersebut komplain dengan adanya pelayanan perusahaan seperti tersebut.

Setiap masalah yang muncul dalam suatu perusahaan harus mampu mengidentifikasi maupun mengkatagorikan permasalahan tersebut, apakah permasalahan yang muncul wajib diprioritaskan atau tidak. Karena setiap masalah yang muncul atau ungkapan konsumen atau klimen itu memiliki tujuan jadi kembali kepada perusahaan yang mana juga harus mampu memahami apa yang diinginkan dari konsumen atau klimen sehingga adanya keluhan yang muncul.

Jadi, menurut peneliti dari hasil temuan permasalahan tersebut mampu dimasukkan pada teori prioritas masalah yang muncul karena dari permasalahan tersebut menjelaskan bahwa ketika adanya pengajuan klime asuransi dan dikroscek ternyata hasilnya tidak memenuhi prosedur persyaratan yang dikarena kejadian kecelakaan tersebut masuk dalam kecelakaan tunggal bukan kecelakaan antara dua buah kendaraan bermotor, maka perusahaan langsung menindak lanjuti proses pengklimean dengan membuatnya penolakan melalui surat yang dikirimkan langsung ke alamat ahliwarisnya yang berada di luar daerah Yogyakarta dan yang mana KTP ahliwarinya juga merupakan KTP luar daerah. dan yang membuat tambah besar masalah atau keluhan tersebut konsumen mengirimkan surat melalui Ombudsmen yang mana perusahaan Ombudsmen sudah dapat dimasukkan



dalam ranah permasalahan pelayanan publik dan kasus ini juga sudah mencakup kepada pejabat-pejabat besar yang ada pada perusahaan yang diteliti.

Peneliti juga menemukan suatu permasalahan yang cukup rumit dan penyelesaian permasalahannya juga memakan waktu yang cukup lama untuk ditemukan hasil permasalahannya di perusahaan tersebut. Yang mana permasalahan ditemukan dari peneliti saat dilapangan pencapaian permasalahan agar dapat terselesaikan harus dilakukannya penelitian atau survei lapangan terlebih dahulu.

Seperti adanya konsumen yang mengajukan berkas atau disebut dengan terlambat lapor, dimana pihak perusahaan memiliki prosedur peraturan dalam klimen yang mengajukan berkas terlambat lapor yang harus dilakukan survei lapangan dahulu, dengan waktu yang tidak dapat ditentukan. Hingga menemukan bukti-bukti yang akurat terpercaya, dan sanksi-sanksi mata bahwa ada terjadinya kecelakaan tersebut. Maka dengan waktu yang tidak dapat ditentukanlah membuat para konsumennya komplain karena konsumen merasa sangat lama diberikan keputusan santunan dari pihak perusahaan, sedangkan konsumen tersebut juga dalam keadaan yang membutuhkan bantuan dari pihak perusahaan.

Dari hasil peneliti saat wawancara diatas menjelaskan bahwa permasalahan yang muncul dari keluhan konsumen atau klimen disebabkan merasa pengajuan santunan asuransinya lama dibayarkan ataupun menerima keputusan oleh perusahaan ke konsumen atau klimen tersebut. Yang mana keluhan konsumen atau klimen dikarenakan adanya penelitian terlebih dahulu dalam kasus kecelakaan yang diajukan klimen sebagai persyaratan. Karena sangat sering terjadi pengajuan terlambat lapor maka pihak perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki prosedur khusus bagi klimen atau konsumen yang terlambat lapor. Sehingga permasalahan seperti ini susah untuk ditangani,.

Dari ungkapan narasumber pada temuan peneliti, yang mana masalah perusahaan sangat lama memberikan keputusan waktu, terbukti sangat sering terjadi yang mana klimen mengaku keterlambatan dengan berbagai alasan dan setelah dilakukan penelitian atau survei lapangan kasus tersebut merupakan kasus kecelakaan tabrak lari. Dan saat dilakukannya penelitian dalam waktu beberapa lama tersebutlah yang membuat para klimen atau konsumen mengeluh atas pengajuan santunan mereka yang lama sekali mendapatkan respon dari perusahaan, dan kembali keperusahaan juga memiliki aturan yang sudah harus dijalankan sesuai prosedur yang ada diperusahaan.

Jadi, dari peneliti temukan dengan dua narasumber yang berbeda menunjukkan bahwa dalam permasalahan atau keluhan konsumen seperti ini yang sangat membuat rumit yang mana harus adanya penelitian atau survei lapangan terlebih dahulu baru perusahaan dapat memberikan keputusan apakah pengajuan santunan dari konsumen atau klimen tersebut berhak dibayarkan atau tidak.

Peneliti juga menemukan permasalahan yang berbeda pada saat dilapangan akan tetapi memiliki kesamaan pada penyebab komplain konsumennya. Seperti tentang pengakuan dari seorang konsumen atau pemalsuan diagnosa bahwa adanya amputasi pada salah satu organ tubuhnya yang mana dikarenakan dari kecelakaan yang pernah dialami konsumen atau klimen, tetapi dari hasil laporan pengklime asuransi ini membuat kecurigaan pada saat pelapor yang mana pihak perusahaan mencurigai bahwa amputasi yang ada pada salah satu organ tubuhnya itu bukan disebabkan dari kecelakaan atau amputasi yang ada pada organ tubuhnya bisa jadi disebabkan hal lain, sehingga harus dilakukan penelitian oleh pejabat tertentu yaitu dokter perusahaan untuk memeriksa diagnosa yang dilaporkan korban tersebut. Maka hal tersebut dapat membuat komplain dari konsumen

yang disebabkan perusahaan juga sanga lama memberikan keputusan dalam bantuan santunan, dan seolah-olah pihak perusahaan tidak mempercayai apa yang dialami konsumennya.

Penjelasan dari wawancara peneliti kepada narasumber menunjukkan bahwa perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) bekerja sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan, dan perusahaan tersebut tidak ingin asal menerima syarat dan laporan yang masuk dari klimen santunan. Maka perusahaan menunjukkan cara kerjanya dengan proaktif dalam penanganan masalah yang muncul diperusahaan, yang mana dari peneliti temukan setiap ada masalah seperti ini pihak perusahaan terutama bagian pelayanan mencoba kroscek berkas atau laporan yang masuk dan apabila berkas tersebut dapat dicurigai maka masalah segera ditindak lanjuti dengan menentukan pejabat yang berhak terlibat dalam penangan kasus tersebut. Dan sehingga dalam pengkroscekan ini membuat para konsumen atau klimen bertanya-tanya dengan berkas yang diajukannya sehingga membuat para konsumen atau klimen selalu mengeluarkan keluh resahnya yang mana perusahaan lama sekali dalam penanganan.

Seperti peneliti juga menemukan masalah saat dilapangan yang mana seperti dimulai adanya pengajuan berkas rembes atau penggantian uang kepada konsumen yang mengalami kecelakaan. Dalam pengajuan berkas tersebut pihak perusahaan mengatakan bahwa sering ditemukan pemalsuan resep obat yang harusnya dimasukkan dalam persyaratan sebagai pengajuan klime asuransi obat yang dapat mengobati diri korban yang disebabkan karena kecelakaan. Pihak pelayanan perusahaan tersebut mencoba untuk melakukan pemeriksa berkas dengan berulang-ulang untuk meyakini obat-obat yang ada pada resep obat. Ternyata perusahaan pernah menemukan isi resep obat yang bukan merupakan tanggungan perusahaan yaitu obat jantung, maka rembes atau penggantian uang konsumen dikurangin atau dibayar tidak sesuai dengan jumlah kwitansi yang diajukan. Maka pihak

perusahaan mencoba menyampaikan kepada konsumen yang bersangkutan bahwa adanya penggantian dana akan dikurangi karena alasan tersebut, akan tetapi konsumen tersebut tidak menerima adanya kurang dalam penggantian dana tersebut. Hal tersebutlah yang menjadi permasalahan konsumen kepada perusahaan yang mana konsumen komplain tidak terima adanya pengurangan dalam rembes tersebut.

Padahalnya resep obat yang dilampirkan dalam berkas yang diajukan untuk pengklimean asuransi merupakan salah satu syarat agar mendapatkan penggantian sesuai jumlah nilai yang tertera. Tetapi dari dari ungkapan narasumber yang peneliti temukan banyak pengklime yang mengajukan isi resep obat yang tidak sesuai, hingga masyarakat kurang memahami apa haknya dan wajibnya perusahaan. Sehingga dari pengajuan klime atau syarat yang isinya harus dibayar sesuai yang tertera maka akan dikurangi, karena adanya obat lain yang tidak masuk tanggungan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero).

Yang mana diresep obat tertera adanya obat sakit jantung, dan konsumen atau klime yang menjadi korban saat adanya penjelasan pengurangan jumlah nilai uang asuransi maka klime atau konsumen tersebut bersihkeras dia merasa sakit jantung itu dikarena saat kecelakaan dan perusahaan mencoba memberikan penjelasan bahwa obat jantung tidak ditanggung karena bisa saja disebabkan sudah ada bawaan gejala sakit jantung sebelumnya, dan ketika saat kecelakaan maka sakit jantung itu langsung muncul. Dari masalah perselisihan perusahaan dan konsumen tentang rembes maka menjadi masalah karena cukup sedikit rumit untuk diselesaikan walau memang sering terjadi pada perusahaan. Karena dari resep obat yang terkadang ada tertera obat lain maka harus dijelaskan ke yang bersangkutan, kadang ada yang terima dan kadang ada yang tidak terima.

Dapat disimpulkan yang mana masalah memiliki hubungan dengan resep obat yang cukup sering juga ditemui dan dapat terselesaikan dengan baik hanya saja perusahaan tetap melakukan penyelesaian mengikuti peraturan dan prosedur yang ada pada perusahaan. Jadi, setiap ada data obat yang tidak ditanggung didalam resep tersebut maka perusahaan tetap mengurangi biaya ganti asuransi.

Sedangkan peneliti menemukan adanya pengklimean asuransi konsumen terhadap perusahaan dalam kurangnya persyaratan untuk pembayaran santunan asuransi menjadi terhambat, sehingga munculah komplain dari konsumen. Yang dikarena pihak perusahaan tidak dapat memberikan toleransi dalam pembayaran santuan atau perusahaan tidak membayarkan santunan walau adanya kekurangan satu persyaratan saja. Sedangkan pihak konsumen tersebut sedang keadaan yang membutuhkan santunan dan dalam keadaan yang kurang baik. Yang mana kesan konsumen kepada perusahaan menjadi sedikit kurang baik.

Sehingga dari hasil wawancara peneliti masalah dalam penanganan keluhan konsumen diperusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) mencoba untuk menanggapi masalah tersebut agar dapat menerima maupun merespon dengan baik dan tenang. Seperti adanya masalah konsumen yang disebabkan perusahaan tidak dapat memberikan toleransi dalam kurangnya persyaratan tersebut. Tetapi pada awalnya dalam kekurangan persyaratan perusahaan juga langsung memberikan solusi untuk meringankan keluarga korba untuk melengkapi persyaratannya sehingga dapat diproses dengan cepat. Tetapi pada saat pemberian solusi kemungkinan dari keluarga korban tidak begitu menanggapi dan sehingga terjadi komplain tersebut, dan kesalah pahaman.

Setiap masalah atau kendala yang muncul pada perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan solusi yang mudah untuk dijangkau atau lakukan konsumen atau klimennya. Jadi perusahaan tersebut mencoba untuk selalu cepat tanggap dan proaktif dalam masalah atau keluhan konsumen yang muncul dan mencoba membatu para konsumen atau klimennya.

Jadi, dari hasil temuan peneliti saat dilapangan dapat dikatakan perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) selalu menangani dengan cepat tanggap atau dapat dikatakan memprioritaskan masalah atau keluhan yang terjadi untuk pencapaian penyelesaian pengaduan masalah atau keluhan konsumen klaimennya. Karena setiap adanya pengaduan masalah atau keluhan konsumen pihak perusahaan mencoba untuk menanggapi masalah-masalah dengan positif dan mencoba untuk menerima penyampaian pesan dari konsumen atau klaimennya dengan baik sehingga memahami apa yang diinginkan dari konsumen atau klaimen tersebut sehingga terjadinya perselisihan antara perusahaan dan klaimen.

Sebagaiman setiap permasalahan yang muncul dalam suatu perusahaan pasti memiliki bagian-bagian organisasi atau jabatan diperusahaan untuk menyelesaikan masalah yang ada pada perusahaan, apabila pihak perusahaan telah menemukan inti dari permasalahan yang terjadi pada perusahaan mencoba untuk menangani masalah-masalah tersebut. Dari peneliti ketahui masalah yang terjadi pada perusahaan ditangani bagian pelayanan yang mana dalam pemantauan Kepala Unit Operasional (Kanit), tetapi apabila bagian pelayanan tidak dapat menyelesaikan makan Kanit mencoba untuk menyelesaikan masalah dengan secara langsung dengan orang yang bersangkutan. Pada sepertihalnya apabila masalah yang ditangani pelayanan dan kanit tidak dapat terselesaikan maka pimpinan perusahaan wajib ikut serta dalam penyelesaian masalah yang mungkin dapat dikatakan rumit, dan penyelesaian pengaduan dilibatkan kepada pejabat-pejabat yang berwenang.

Adanya penjelasan dari temuan peneliti dan memiliki tujuan untuk meningkatkan nilai pelayanan pada perusahaan. Hasil peneliti temukan saat melakukan wawancara langsung kepada orang pertama menerima pelayanan dalam bentuk negatif ataupun positif, dijelaskan apabila adanya komplain atau keluhan yang pendapat narasumber dia sendiri tidak dapat menangani maka semua permasalahan akan dilimpahkan kepada orang yang lebih memiliki jabatan lebih tinggi dan memiliki kewenangan dalam pemantauan Pelayanan Unit Operasional.

Bahkan seperti terjadinya perselisihan antara pihak rekan kerja yaitu rumah sakit maka terjadilah permasalahan yang mungkin dapat dikatakan rumit apabila tidak ditangani, dan dalam penanganan masalah ini melibatkan beberapa pejabat pada perusahaan. Yang pada awalnya coba ditangani pihak pelayanan atau unit operasional, tetapi komplain pihak rumah sakit daerah semakin menjadi sehingga masalah diserahkan kepada pimpinan perusahaan dan humas perusahaan, yang coba menyelesaikan pada saat pertemuan MOU antara pihak Rumah Sakit Daerah Yogyakarta, dan Perusahaan Jasa Raharja.

Seperti padalannya saat penelitian berlangsung dilapangan, setiap keluhan atau permasalahan yang muncul akan dilayanani oleh orang pihak pertama yaitu bagian Pelayanan Unit Operasional, apabila dalam keluhan atau permasalahan tersebut tidak dapat tertangani lagi maka mereka melakukan konfirmasi kepada bagian Kepala Pelayanan Unit Operasional (Kanit) yang mana Kanit tersebut juga ikut serta dalam penanganan permasalahan atau keluhan yang muncul untuk dapat terselesaikan. Karena dalam permasalahan atau keluhan seperti tersebut tidak dapat terselaikan dengan baik maka sampai ke pihak jabatan diatas sebagai pimpinan perusahaan maka akan turun untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Pada temuan wawancara peneliti dijelaskan bahwa setiap adanya permasalahan seperti adanya perselisihan antara Jasa Raharja dan Rumah

Sakit maka biasa akan sampai pada pimpinan ikut serta untuk menanganin keluhan seperti penjelesan diatas. Karena permasalahan antara pihak perusahaan yang bekerja sama dengan perusahaan yang diteliti, bahkan penanganan untuk penyelesaian masalah antara pimpinan dan pimpinan yang mana cukup membuat tingkat penanganan dalam masalah cukup rumit.

Menurut hasil yang ditemukan peneliti saat melakukan penelitian dilapangan dan dari hasil wawancara dengan beberapa orang diperusahaan tersebut dalam kasus ini jelas mengatakan bahwa permasalahan tesebut tidak dapat ditangani lagi dari bagian pelayanan dan Kanit, sehingga turunlah pimpinan perusahaan untuk memberikan penjelasan kepada pihak rumah sakit pertama agar semua masalah dapat terselesaikan dan pihak rumah sakit kedua tidak lagi komplain dalam permasalahan tersebut. yang mana kerja sama dalam suatu perusahaan sangat penting yang harus memiliki kesolidaritasan dalam pelayanan dan dapat saling memahami dari apa yang yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan.

Seperti adanya masalah komplain konsumen kepada perusahaan yang melalui lembaga ombudsme, yang dapat dikatakan sudah meranah kepada publik, sehingga membuat para pejabat atau bagian-bagian orang yang memiliki kewenangan dalam menyelesaikan masalah yang ada pada perusahaan.

Dari peneliti temukan saat penelitian berlangsung setiap masalah yang muncul pada perusahaan asuransi tersebut dapat diselesaikan dengan baik hanya melalui bagian Pelayanan Unit Operasional seperti dalam ungkapan narasumber dipembahasan temuan. Sedangkan dalam kasus ini cukup melibatkan banyak orang yang ada pada diperusahaan asuransi kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero).

Begitu juga dengan hasil wawancara yang telah lakukan peneliti kepada objek penelitian membuktikan atau mengungkapkan permasalahan



yang sama dan Kanit perusahaan juga terlibat dalam penanganan masalah tersebut. Pada saat penelitian berlangsung peneliti juga menemukan bahwa permasalahan ini sudah dicoba untuk ditangani orang pertama dalam Pelayanan Unit Operasional yang mana diawasi dengan Kepala Unit Operasional perusahaan, dan ternyata ditemukan solusi untuk mengirimkan surat penolakan yang mana dibuat oleh Humas perusahaan dan tetap dalam pengawasan atau pantauan Kepala Unit Operasional. Setelah surat penolakan jadi maka diajukan kepada Kepala Pimpinan perusahaan dan ternyata surat disetujui dan ditanda tangani. Maka perusahaan mengirimkan surat tersebut melalui jasa pengiriman, tetapi pengiriman terkendala sehingga sampainya surat kepada ahliwaris sangat lama yang memakan waktu berbulan-bulan. Sehingga terjadilah komplain dari konsumen tersebut melalui Lembaga Ombudsmen kepada perusahaan.

Pada saat tersebut perusahaan khususnya cabang Yogya mencoba untuk menangani permasalahan ini dengan semudah mungkin agar diterima oleh ahliwaris tersebut. Akan tetapi Direktur Utama (Dirut) Perusahaan Asuransi Kecelakaan PT. Jasa Raharja (persero) mengetahui masalah tersebut maka Dirut ikut campur tangan dalam pemantauan penyelesaian masalah tersebut.

Seperti masalah perselisihan antara konsumen dan perusahaan yang disebabkan terlambat lapor, maka penanganan masalah tersebut melibatkan elibatkat orang-orang yang memiliki tugas dalam melakukan survei lapangan atau penelitian.

Dari hasil penjelasan wawancara ke narasumber mengungkapkan bahwa setiap adanya konsumen yang terlambat lapor maka terkadang terjadi masalah sebagaimana perusahaan yang tidak dapat memberikan keputusan sehingga konsumen atau klimennya merasa pembayaran sangat lama yang mana perusahaan harus melakukan penelitian terlebih dahulu. Peneliti mengungkapkan bahwa permasalahan seperti ini harus dilakukan survei

lapangan yang mana dilibatkan pada rekan atau orang perusahaan yang biasanya melakukan survei, yaitu melibatkan orang penting atau pejabat tertentu diperusahaan.

Adanya permasalahan tersebut melibatkan Kepala Unit Operasional (Kanit). Dimana dalam permasalahan seperti ini juga membuktikan bahwa setiap masalah yang muncul tidak selalu diselesaikan melalui pihak pelayanan operasional tetapi bisa jadi dari beberapa orang atau beberapa pejabat yang terlibat secara langsung.

Adapun permasalahan yang harus diselesaikan dengan banyak pejabat dan harus melakukan penelitian terlebih dahulu untuk mengetahui bahwa benar atau tidaknya yang terjadi pada tubuh korban dikarenakan kecelakaan atau bukan.

Masalah diatas merupakan perselisihan antara perusahaan dengan konsumen yang dikarenakan pemalsuan diagnosa korba, yaitu pada saat kecelakaan konsumen atau klaimen melaporkan bahwa diantara organ tubuh korban ada yang harus diamputasi sehingga hal seperti ini juga harus dilakukan penelitian yang mana dilibatkan kepada dokter perusahaan.

Jadi, setiap yang laporan muncul sehingga terjadinya komplain tidak harus terselesaikan dengan cepat yang hanya saja melalui orang pertama yaitu bagian pelayanan pada perusahaan tersebut. Seperti peneliti temukan dari ungkapan beberapa narasumber diatas membuktikan bahwa masalah-masalah yang terjadi pada perusahaan PT. Jasa Raarja (Persero) juga memiliki cara penanganan masalah yang disebabkan dari beberapa laporan konsumen, maka penyelesaian tersebut ditangani sesuai jabatan yang mungkin dapat dikatakan lebih mengerti dalam penyelesaian masalah-masalah tertentu, dan memiliki tujuan untuk agar ditemukannya solusi yang cocok sehingga memiliki suatu keputusan yang bersama dalam permasalahan keluhan konsumen.

Akan tetapi penanganan masalah yang dilibatkan kepada pejabat-pejabat perusahaan tetap harus menerapkan suatu peraturan atau prosedur yang dibuat dan diberlakukan pada perusahaan tersebut, termasuk dalam peraturan keluhan konsumen atau permasalahan yang muncul pada perusahaan. yang mana setiap terjadinya suatu masalah yang muncul pada perusahaan dari konsumen atau antara rekan kerja perusahaan harus memiliki acuan prosedur dalam penanganan untuk penyelesaian pengaduan. Seperti halnya ketika peneliti melakukan penelitian saat dilapangan menemukan bahwa apabila ada permasalahan yang muncul pada perusahaan yang diteliti perusahaan tersebut langsung menyelesaikan permasalahan ataupun keluhan-keluhan sesuai dengan peraturan yang berlaku pada perusahaan dan sesuai permasalahannya, seperti adanya penyelesaian pengaduan sesuai prosedur.

Begitu juga dengan hasil dari temuan peneliti mengungkapkan bahwa seperti penjelasan masalah diatas mengatakan dan menunjukkan bahwa perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) melayani permasalahan dengan baik dan melakukan penyelesaian masalah tersebut dengan mengikuti sesuai prosedur atau peraturan yang berlaku pada perusahaan. Sebagaimana perusahaan memberikan penolakan sesuai kasus yang muncul yaitu kasus tersebut masuk pada peraturan kecelakaan tunggal sehingga perusahaan tidak dapat memberikan bantuan santunan kepada korba atau tidap terpengaruh dengan adanya komplain konsumen yang merasa sangat lama menunggu kabar keputusan perusahaan.

Berikut masih dalam penyelesaian pengaduan yaitu masalah perselisihan antara perusahaan dan konsumen. Yang disebabkan terlambat lapor (tabrak lari) dan setelah memiliki data survei lapangan ternyata masalah merupakan kasus tabrak lari yang mana perusahaan juga melakukan penanganan dengan mengikuti prosedur yang telah dibuat pada perusahaan. Yaitu adanya penyampaian pengaduan kepada yang berwenang

atau konsumen bahwa perusahaan tidak dapat memberikan bantuan santunan yang dikarenakan tidak masuk dalam penyelenggaraan wajib perusahaan.

Setiap perusahaan harus dapat menangani permasalahan-permasalahan yang muncul dan harus dapat menyelesaikan sesuai dengan peraturan atau prosedur yang sudah ada pada perusahaan.

Masalah perselisihan antara perusahaan dan konsumen yang disebabkan kecelakaan tabrak lari atau biasa konsumen klaimennya melakukan pengajuan persyaratan terlambat maka perusahaan memiliki peraturan yang harus dilakukan. Sebagaimana kasus tersebut harus dilakukan survei lapangan dan pada saat survei berlangsung ini menjadi keluhan konsumen atau klaimennya yang merasa penanganan perusahaan yang lama, pembayaran asuransi yang juga lama. Dan pada keadaan saat komplain konsumen atau klaimen perusahaan hanya dapat menjelaskan agar konsumen atau klaimen dapat bersabar menunggu sampai hasil survei lapangan ditemukan dengan bukti yang kuat. Apabila bukti lapangan bernilai positif maka pembayaran segera ditindaklanjuti tetapi apabila hasil berdampak negatif maka perusahaan menyelesaikan kasus tersebut sesuai dengan peraturan, yakni pengajuan santunan konsumen atau klaimen dilakukan penolakan.

Sedangkan masalah yang penyelesaiannya harus dilakukan observasi atau diteliti terlebih dahulu, sehingga konsumen yang merasa sangat lama diberikan jawaban dari pihak perusahaan. Seperti ungkapan narasumber adanya konsumen atau klaimen mengaku kepada pihak perusahaan bahwa korban menjalani tindakan amputasi pada organ tubuh korban yang dikarenakan kecelakaan. Dari hasil wawancara peneliti temukan bahwa pengaduan seperti seperti ini juga sering membuat para pihak perusahaan ragu, sehingga perusahaan memiliki prosedur atau aturan. Masalah seperti ini juga harus dilakukan observasi atau penelitian terlebih dahulu dari dokter perusahaan tersebut, hal seperti inilah yang sering menimbulkan keluhan konsumen dan manabila ternyata hasil luka atau amputasinya baru maka

perusahaan akan menindaklanjuti pengklaiman tapi apabila ternyata amputasi sudah lama maka pihak perusahaan tidak dapat memberikan bantuan atau tidak dapat menindaklanjuti pengklaiman korban tersebut. maka perusahaan juga sangat menyayangkan apabila terlambat lapor terjadi kecelakaan, melainkan juga untuk menghindari terjadinya komplain perselisihan antara konsumen dan perusahaan

Berbeda dengan masalah yang sering terjadi pada perusahaan, yang mana hasil wawancara peneliti juga mengatakan bahwa setiap berkas pengklaiman asuransi yang masuk pada bagian pelayanan yang memiliki tanggung jawab pada menerima, pengecekan berkas harus dapat melakukan pengecekan dengan teliti dan berulang-ulang agar tidak terjadi kekeliruan dalam persyaratan atau berkas yang masuk. Karena seperti ungkapan narasumber diatas mengatakan bahwa sangat sering ditemukan isi resep obat yang tidak dikenal atau tidak masuk dalam tanggungan maka masalah seperti ini memiliki prosedur yang mana hitungan jumlah pembayaran santunan akan dikurangi dari nilai obat yang tidak ditanggung. seperti halnya masalah kurangnya persyaratan maka pihak perusahaan tidak dapat memproses berkas kasus atau laporan yang masuk. Perusahaan juga masih menetapkan sesuai dengan peraturan yang sudah ada.

Begitu juga dari hasil peneliti temukan Perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki peraturan dalam layanan keluhan kurangnya persyaratan, apabila dalam persyaratan memiliki kekurangan maka pihak perusahaan mencoba membantu memberikan solusinya tetapi kembali kepada klaimen atau konsumen tersebut apakah ingin mengikuti solusi yang diberikan pihak perusahaan. Seperti masalah ini sangat sering terjadi, sehingga dari dua narasumber yang peneliti wawancarai menjelaskan bahwa setiap pengklaiman asuransi yang memiliki kekurangan persyaratan perusahaan mencoba selalu memberikan solusi. Dan bentuk kurangnya persyaratan sangat sering terjadi, sedangkan perusahaan memiliki janji kepada konsumen atau klaimennya apabila persyaratan lengkap dan

pengkroscekan cepat maka satu, dua hari atau sekitar satu minggu akan dibayarkan. Tetapi hal tersebut malah menjadi keluhan konsumen yang mana perusahaan tidak dapat memberikan atau membantu santunan hanya saja kurangnya satu persyaratan.

Jadi, dalam beberapa kasus yang ditemukan peneliti saat dilapangan menunjukan bahwa ada lima masalah yang masuk dalam penyelesaian masalah yang mengikuti sesuai dengan prosedur atau peraturan perusahaan. yang mana lima macam masalah yang terjadi pada perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) menunjukan bahwa setiap adanya masalah yang muncul perusahaan mencoba untuk mengklarifikasi masalah dan menentukan penyelesaian masalahnya sesuai dengan aturan yang sudah tercantum. Terkecuali satu masalah yang tidak masuk dalam prosedur penyelesaian pengaduan karena masalah yang muncul merupakan keluhan dari rekan kerja perusahaan yaitu rumah sakit dan dalam masalah ini pihak perusahaan menganggap hanya suatu perselisihan. Tetapi peneliti juga menemukan suatu masalah yang ditangani perusahaan dengan memberikan bantuan atau dapat dikatakan rekomendasi dalam penyelesaian masalah, dan bantuan yang diberikan memiliki tujuan untuk mempermudah menemukan dan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan masyarakat, akan tetapi perusahaan tetap menangani sesuai peraturan perusahaan.

Dalam setiap permasalahan yang terjadi pada perusahaan harus memiliki adanya tahapan-tahapan untuk menemukan solusi permasalahan. dan perusahaan harus dapat memberikan penyelesaian pengaduan dengan cara terbaik agar konsumen atau klaimen tidak merasakan hal negatif dari pelayanan perusahaan.

Seperti dari hasil wawancara peneliti kepada narasumber di perusahaan dikatakan bahwa adanya masalah keluhan konsumen yang merasa perusahaan sangat lama memberikan waktu keputusan santunan. Dan pada hal tersebut perusahaan mencoba untuk memperdalam masalah

dan memiliki tahapan-tahapan yang bertujuan untuk menemukan hasil terbaik dan penyelesaian masalah yang terekomendasi.

Seperti disebabkan adanya laporan kasus tabrak lari atau dapat dikatakan kecelakaan tunggal, pemalsuan Diagnosa. Sebagaimana perusahaan memiliki aturan atau prosedur yang sudah dicantumkan untuk melakukan penanganan kasus tersebut seperti yang diungkapkan narasumber pada temuan masalah. Yang mana perusahaan mencoba memberikan penanganan yang memiliki tahapan-tahapan, dan alasan yang harus benar-benar sebagai pengantar dalam penanganan penyelesaian pengaduan masalah tersebut. Sehingga dari konsumen atau klaimen dapat menerima penjelasan pihak perusahaan dengan baik.

Berikut adanya masalah perselisihan pendapat antara perusahaan dan konsumen yang disebabkan pemalsuan resep obat pihak perusahaan mencoba untuk memberikan rekomendasi penjelasan kepada klaimen atau konsumen agar dapat menerima pihak perusahaan, dengan cara menghubungi orang bersangkutan meminta untuk datang ke perusahaan dan dijelaskanlah dengan baik sehingga konsumen atau klaimen dapat menrimanya dengan baik juga. Dimana perusahaan dalam hal masalah seperti ini perusahaan mampu menyelesaikan secara kekeluargaan, walaupun terkadang masih banyak yang tidak terima sehingga bertentangan bahwa dana santunan dikurangi karena ada resep obat yang tidak ditanggu. Sedangkan berikut ini penyelesaian masalah yang sangat rekomendasi yang mana dalam keluhan konsumen yang merasa banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi sehingga merasa perusahaan kurang memiliki toleransi. Permasalahan tersebut juga menjadi yang sering terjadi pada perusahaan tetapi perusahaan mencoba memberikan solusi atau keringan pada konsumen atau klaimennya. Dengan cara mencari di google apabila konsumen tersebut kekurangan persyaratannya adalah KTP, dan apabila konsumen yang merasa Kartu Keluarganya tidak ada di tempat kediaman korban maka perusahaan memberikan rekomendasi untuk file foto KKnya

saja yang diserahkan. Akan tetapi tetap saja sering terjadi keluhan konsumen bahwa perusahaan tidak mau memberikan santunan, yang padahalnya kurang satu persyaratan saja.

Dari temuan peneliti ketahui dari beberapa masalah yang ditemukan peneliti saat dilapangan hanya ada empat macam masalah yang dapat dikatakan pihak perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) memberikan rekomendasi dalam penyelesaian masalah. Bertujuan untuk membantu para konsumen atau klaimennya dan mempermudah pihak perusahaan untuk menemukan hasil akhir permasalahan. seperti peneliti temukan bahwa adanya masalah yang harus dilakukan pemantauan dari pihak atau pejabat-pejabat perusahaan.

Sedangkan setiap adanya permasalahan atau keluhan konsumen wajib diselenggarakannya pemantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang berwenang dapat dipahami bahwa setiap ada permasalahan yang muncul kepada perusahaan pasti ada orang-orang tertentu yang terlibat dalam permasalahan yang muncul atau membantu dalam penyelesaian masalah.

Sebagaimana setiap perusahaan memiliki orang pertama dalam pelayanan konsumennya dan orang pertama dalam perusahaan juga menjadi sumber pertama dalam menerima komplain dari konsumen atau klaimen, dan apabila dalam komplain yang muncul orang pertama tidak dapat mengatasi dan menyelesaikan komplain maka pejabat yang berhubungan untuk penyelesaian masalah tersebut berhak ikut dalam penyelesaian pengaduan. Seperti temuan peneliti pada masalah perusahaan yang diteliti berikut ini.

Dalam permasalahan yang terjadinya komplain dari rumah sakit pihak kedua kepada perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) atau dapat dikatakan suatu perselisihan menjadi permasalahan yang sangat rumit untuk diselsaikan sehingga komplain datang kepada bagian pelayanan perusahaan yang mana bagian pelayanan juga mencoba untuk



menanganinya dalam pemantauan Kepala Unit Operasional (Kanit Operasional), dan Kepala Unit Operasional (Kanit) mencoba memberikan solusi untuk penyelesaian pengaduan tersebut tetapi masalah tetap berlanjut dan tidak dapat teratasi sehingga masalah tersebut sampai kepada pimpinan. Yang mana pimpinan perusahaan mencoba memberikan solusi penyelesaian masalah, dan penjelasan kepada pihak rumah sakit saat adanya rapat MOU tersebut.

Sedangkan masalah berikut merupakan masalah yang penyelesaiannya adanya pemantauan dan pengevaluasian dalam pengaduan kepada pejabat yang berwenang atau pihak-pihak perusahaan yang ikut dalam penyelesaian pada perusahaan asuransi kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero).

Dari hasil wawancara peneliti lakukan dan data yang diterima pada saat penelitian, masalah keluhan konsumen melalui Ombudsmen yang disebabkan surat penolakan dari pihak perusahaan yang lama dalam pemberitahuan kepada ahliwarisnya. Masalah tersebut ditangani beberapa pihak perusahaan dari pelayanan mencoba menyelesaikan permasalahan dalam pemantauan Kepala Unit Operasional (Kanit Operasional), dan dalam pemantauan Pimpinan Cabang Perusahaan tetapi masalah tersebut semakin rumit yang mana perusahaan asuransi mendapatkan surat kiriman dari ahliwarisnya melalui Ombudsmen sehingga masalah tersebut diketahui Direktur Utama perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero), dan Dirut memberikan arahan agar masalah dapat terselesaikan dengan baik dan cepat.

Berikut ini juga masih dalam pemantauan dan pengevaluasian suatu masalah. Yang mana adanya masalah keluhan konsumen yang disebabkan perusahaan tidak percaya kepada korban yang melaporkan diagnosa dirinya. Yakni pemantauan dalam pemeriksaan ulang pada diagnosa korban dilakukan dengan pejabat yang lebih mengerti tentang kesehatan yaitu seorang dokter perusahaan di PT. Jasa Raharja (Persero) yang mana

dilakukan pemantau dari pihak Pelayanan Operasional, dan pihak Pelayanan Operasional juga dalam pemantauan Kepala Unit Operasional (Kanit).

Jadi, diperusahaan asuransi kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero) dari hasil temuan peneliti setiap masalah yang muncul pada perusahaan tersebut selalu diterima dan ditangani oleh bagian pihak pelayanan yaitu dalam pemantauan Kanit Operasional, tetapi apabila pemasalahan tidak dapat terselesaikan maka akan melibatkan beberapa pihak pejabat yang ada pada perusahaan untuk membantu menyelesaikan permasalahan sekaligus menjadi pemantau dalam masalah-masalah yang ada.

Dari beberapa masalah yang ditemukan peneliti saat dilapangan hanya tiga masalah yang adanya pemantauan dari pejabat-pejabat atau orang-orang yang memiliki jabatan yang lebih tinggi diperusahaan yang sangat berhak ikut dalam penyelesaian masalah agar masalah dapat terselesaikan, dan dapat dikatakan lebih mengerti dalam penentuan penyelesaian masalah, sekaligus pejabat tersebut menjadi pemantau permasalahan. Sehingga setiap masalah yang muncul pada perusahaan berhak dibuatnya laporan yang disampaikan kepada pejabat atau pimpinan tersebut.

Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pejabat yang berwenang dapat dipahami apabila setiap adanya permasalahan yang terjadi pada perusahaan maka bagian pejabat atau seperti pada perusahaan tersebut sebagai pimpinan berhak mengetahui sumber masalah yang muncul dan sampai laporan akhirnya bahwa dapat terselesaikan atau tidaknya masalah tersebut.

Yakni diatas tersebut menjelaskan adanya masalah keterlambatannya perusahaan menyampaikan surat penolakan yang berhubungan dengan seorang klaimen atau ahliwaris yang mengirimkan surat melalui Lembaga Ombudsmen. Masalah tersebut ditangani dengan beberapa orang pejabat sehingga masalah diketahui Direktur Utama (Dirut) perusahaan. Yakni Dirut ikut serta dalam penanganan masalah untuk memberikan arahan kepada

perusahaan asuransi kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, sekaligus menjadi pemantauan dalam masalah tersebut, dan penyelesaian masalah juga wajib dilaporkan kepada Dirut seperti ungkapan narasumber diatas. Begitu juga dengan hasil akhir penyelesaian masalah pihak perusahaan menyampaikan kepada pejabat yang berhak mengetahui, sekaligus pemantau yaitu kepada Dirut (Direktur Utama) Jasa Raharja.

Begitu juga dengan masalah keluhan konsumen bahwa pihak perusahaan tidak dapat memberikan penentuan waktu dalam mengambil keputusan, yaitu konsumen atau klaimen dalam penanganan terlambat lapor (tabrak lari). Seperti dalam ungkapan dibagian penentuan pejabat dalam penyelesaian pengaduan masalah ini biasa dapat tertangani bagian Pelayanan Unit Operasional terkecuali permasalahan tersebut tidak dapat terselesaikan maka Kepala Unit Operasional (Kanit Operasional) ikut serta dalam penanganan masalah tersebut. dan hasil akhir dari penanganan masalah tersebut juga wajib untuk dilaporkan kepada bagian Kepala Unit Operasional (Kanit Operasional). Karena Kepala Unit Operasional (Kanit Operasional) juga menjadi dalam pemantauan setiap masalah yang sudah tidak dapat tertangani lagi dibagian pelayanan.

Dari beberapa keluhan konsumen atau permasalahan yang ditemukan peneliti saat dilapangan hanya dua masalah yang mengungkapkan dimana setiap masalah tersebut dibuatkannya laporan kepada pihak pejabat yang bersangkutan sebagai pemantau atau pengawasan dan membantu dalam penanganan masalah. Seperti halnya ungkapan narasumber diatas laporan permasalahan tersebut wajib dilaporkan kepada Direktur Utama Perusahaan.

#### **4. Penyelesaian Komplain**

Komplain yang terjadi pada perusahaan harus memiliki atau menyediakan suatu bentuk maupun tempat untuk memberikan kemudahan para konsumen atau klaimennya mengungkapkan pengaduan dalam bentuk rasa negaif atau positif. Begitu dengan beberapa temuan keluhan konsumen atau klaimen pada perusahaan Asuransi Kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero), yang harusnya juga menyediakan cara penyelesaian komplain semudah mungkin.

Yakni dengan adanya Penyelesaian pengaduan dapat membantu dan mempermudah penyelesaian komplain. Sebagaimana penyelesaian merupakan suatu peraturan yang wajib dimiliki oleh suatu perusahaan. Seperti pada teori penyelesaian pengaduan, setiap pimpinan unit harus memiliki penyelenggaraan pelayanan publik wajib untuk menyelesaikan suatu pengaduan atau keluhan yang muncul pada pelayanan. (Ratminto dan Winarsih, 2015: 29)

Seperti adanya masalah perselisihan perusahaan antara rumah sakit yang mana pada saat tersebut pihak rumah sakit komplain, dan perusahaan mencoba untuk melayani semaksimal mungkin pada rekan kerjanya yaitu salah satu Rumah Sakit daerah Yogyakarta komplain yang disebabkan perusahaan belum dapat membayar tagihan rumah sakit dari salah satu korban kecelakaan yang belum dibayarkan sama sekali dan sudah ditunggu dalam beberapa waktu tetapi tidak ada tindakan.

Sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta sudah mencoba untuk memberikan tindakan langsung untuk mencoba menghubungi rumah sakit pertama agar masalah dapat terselesaikan, tetapi pihak rumah sakit tersebut juga tidak memberikan tanggapan. Sehingga perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) hanya dapat menunggu kabar berikutnya dari kantor perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) di Magelang.

Karena perusahaan Cabang Yogyakarta menurupakan pihak pembayaran kedua jadi hanya dapat menunggu.

Hal ini menunjukan bahwa perusahaan mencoba untuk memprioritaskan dalam pengaduan yang muncul pada perusahaan tersebut. Hanya saja perusahaan juga memiliki batasan dalam penenangan karena perusahaan merupakan pihak kedua dari limpahan perusahaan Cabang Perwakilan daerah Magelang.

Dari hasil wawancara peneliti temukan bahwa permasalahan keluhan konsumen yang melalui lembaga Ombudsmen tersebut merupakan suatu kasus yang rumit dan sangat lama dalam penyelesaian masalahnya. Yang dikarenakan masalah tersebut menerima keluhan konsumen atau klaimnya melakukan pengaduan melalui suatu Lembaga Ombudsmen. sebagaimana konsumen tersebut mengirmkan sebuah surat yang berisi bahwa perusahaan tersebut sangat lama dalam memberikan jawaban penolakan dari persyaratan klaim yang sudah diajukannya. Bahkan dilakukannya pengkroscek ulang pada berkas yang diajukan dari konsumen atau klaimen dan perusahaan memutuskan bahwa tidak dapat memberikan bantuan santuan.

Dan saat peneliti melakukan wawancara kepada narasumber tersebut mengungkapkan bahwa kasus tersebut langsung dibuatkannya surat penolakan yang dikirikan langsung kealamat ahliwarisnya yang berada dipekanbaru. Tetapi menajadi tanda tanya sehingga kasus tersebut menjadi rumit karena surat penolakan awal sangat lama sampainya ketangan ahliwarisnya sehingga ahliwaris merasa perusahaan memberikan jawaban yang sangat lama. Maka ahliwaris tersebut mengirimkan surat keluhannya terhadap pelayanan perusahaan pengaduannya yang melalui lembaga Ombudsmen.

Dalam masalah keluhan konsumen tersebut perusahaan sudah memberikan pelayanan cepat tanggap yang mana setelah pengkroscekan berkas bahwa adanya penolakan maka perusahaan membuat surat penolakan dan mengirikannya langsung kepada pihak yang berwajib. Tetapi dalam kasus tersebut memiliki kesalahan atau perselisihan dalam pengiriman surat yang pihak perusahaan juga tidak mengetahui apakah surat sudah sampai atau tidak. Maka seperti ini yang mungkin dapa menjadi kerumitan untuk menyelesaikan kasus tersebut dan adanya laporan ke Lembaga Ombudsmen yang jadinya memakan waktu yang cukup lama dalam penyelesaian masalahnya.

Menurut pihak perusahaan masalah berikut ini juga rumit untuk diselesaikan karena penyelesaian masalah memiliki tahapan seperti penelitian atau survei lapangan. Masalah diatas disebabkan karena konsumen atau klaimen yang melakukan pengajuan santunan yang waktu jedanya sudah lama dari terjadinya kecelakaan atau dapat dikatakan seperti ungkapan narasumber diatas yaitu terlambat lapor. Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak perusahaan bahwa kasus seperti ungkapan narasumber diatas sangat sering terjadi pada perusahaan, yang mana kasus tersebut diungkapkan dari konsumen atau klaimen sebagai terlambatnya melapor sehingga perusahaan harus melakukan survei lapangan karena ditakutkan bahwa kasus tersebut adalah kecelekaan tabrak lari. Dalam berlangsungnya diadakan penelitian atau survei lapangan pada konsumen atau klaimen sering menimbulkan keresahan bagi konsumen atau klaimen yang mengajukan laporan, sehingga munculah komplain konsumen karena lamanya jawaban dan lamanya dibayarkan bantuan santunan dari perusahaan. Begitu juga dengan masalah keluhan konsumen yang mana pihak perusahaan sangat lama memberikan jawaban dan santunan yang disebabkan adanya laporan diagnosa kedua.

Sebagaimana adanya pemalsuan suatu diagnosa, hingga dari pihak konsumen atau klaimen mengaku bahwa adanya tindakan amputasi pada tubuh korban, dan hal seperti ini perusahaan mencoba untuk langsung mengatasi kasus atau masalah yang muncul dengan mencoba melakukan penelitian kepada korban yang dilimpahkan kepada pihak yang lebih mengerti yaitu dokter perusahaan.

Begitu juga dengan permasalahan yang perselisihan antara konsumen dan perusahaan, yang mana perusahaan tidak dapat memberikan penggantian dana santunan dengan *full*, karena adanya obat yang tidak masuk dalam tanggungan perusahaan. Yakni, perusahaan mencoba memberikan keterangan kepada konsumen yang bersangkutan, hingga konsumen dapat menerima pengurangan dalam penggantian dana yang diberikan perusahaan. Masalah seperti ini pihak perusahaan mengakui bahwa juga cukup sering dijumpai dan pihak perusahaan mencoba mengkroscek berkas yang masuk dengan berulang-ulang dan apabila ditemukan kwitansi atau resep obat yang tidak diketahui atau tidak dikenal dan ternyata itu merupakan obat diluar tanggungan maka perusahaan mencoba memberikan penjelasan langsung kepada konsumen atau klaimennya dengan cara kultur. Yang bertujuan untuk menjelaskan bahwa jumlah bantuan yang diberikan akan dikurangi karena ada obat yang tidak masuk dalam tanggungan perusahaan sehingga terkadang dalam hal seperti ini membuat para konsumen dan klaimen merasa kecewa dan terkadang ada yang komplain bahwa dimana perusahaan tidak memberikan bantuan sesuai jumlah dari pemakaian keuangan mereka sendiri.

Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan mencoba menangani masalah perselisihan tersebut dengan secara kekeluargaan, sekaligus memberikan penjelasan tentang bantuan rembes asuransi kepada konsumen atau klaimennya. Tetapi tidak lepas mengikuti aturan yang sudah ada pada perusahaan.

Sedangkan masalah berikut ini keluhan konsumen yang mungkin merasa begitu kesulitan dengan banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi. Perusahaan mencoba menanggapi dengan ramah, dan membantu memberikan suatu solusi atau jalan keluar pada keluhan konsumen tersebut. Seperti dimana perusahaan menerapkan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya atau klaimen yang adanya pengaduan keperusahaan, dan menerapkan sesuai Tagline ya itu memiliki rasa empati pada masyarakat.

Dari hasil peneliti temukan saat dilapangan, peneliti menemukan enam macam permasalahan yang berbeda-beda yang mana pihak perusahaan mengungkapkan masalah-masalah tersebut ada dari hal keluhan konsumen yang sering terjadi dan penanganannya mudah untuk diselesaikan bagi mereka. Ada pula masalah yang menurut mereka cukup dan sangat rumit untuk diselesaikan. Hingga peneliti menemukan permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut dimana perusahaan benar-benar menunjukkan pelayanan yang cukup baik untuk konsumen atau klaimennya.

Seperti padahalnya dari semua keluhan yang ditemukan peneliti pada saat dilapangan atau di perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) mencoba selalu untuk memprioritaskan pengaduan masalah yang terjadi pada konsumen atau klaimennya. Setiap ada pengaduan masalah dari konsumen atau klaimen yang peneliti ketahui perusahaan mencoba merima keluhan-keluhan, dan mencoba untuk diidentifikasi sehingga keluhan atau masalah pengaduan tersebut tidak tertumpuk banyak. Yang mana menunjukkan proaktif dalam melayani dan menerima komplain-komplain yang muncul dengan positif dan keluhan atau masalah apapun yang terjadi diperusahaan mereka menerima dan membantu sekaligus menyelesaikan dengan baik. Justru menginginkan masukan, kritik, saran, keluhan sebanyak-banyaknya dari masyarakat.

Perusahaan menunjukkan bahwa pihak pelayanan mereka siap dalam menangani, membantu dalam keluhan atau komplain, masalah yang dihadapi konsumen termasuk kritik dan saran. Karena konsumen atau klaimen merupakan raja dalam perusahaan yang mana berhak untuk dilayani



dengan semaksimal mungkin dan hal ini seperti ini memnjukan bahwa adanya prioritas dalam penanganan pelayanan konsumen atau klaimen. Mungkin hanya saja setiap masalah yang terjadi dan perusahaan mencoba untuk menanggapi dengan cepat tetapi ditengah-tengah menuju penyelesaian adanya hambatan-hambatan sehingga membuat waktu penyelesaian masalah semakin panjang dan rumit.

Begitu dengan masalah atau keluhan yang terjadi dalam suatu perusahaan pasti memiliki tingkah pejabat dalam penyelesaian yaitu bagaimana setiap masalah memiliki pihak-pihak tertentu yang campur tangan dalam penangan masalah yang terjadi di perusahaan. seperti halnya perusahaan yang peneliti lakukan setiap masalah atau keluhan yang muncul ditangani terlebih dahulu dalam bagian Pelayanan (Unit Operasional) yang merupakan dalam naungan Kepala Unit Operasional (Kanit Operasional), tetapi apabila bagian pelayanan sudah tidak dapat mengatasi masalah yang terjadi pada perusahaan maka Kanit Operasional berhak ikut campur tangan secara langsung pada penangan kepada konsumen atau klaimen yang komplain, termasuk pimpinan perusahaan atau Kacab (Kepala Cabang) berhak campur tangan dalam masalah yang sudah tidak dapat teratasi lagi.

Pembahasan diatas memiliki hubungan dengan keluhan rumah sakit pada perusahaan, yang mana rumah sakit komplain karena perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) sangat lama membayarkan tagihan yang sudah diserahkan rumah sakit tetapi perusahaan memiliki alasan karena perusahaan merupakan pembayar pihak kedua dan menunggu limpahan dari kantor perwakilan. Sehingga kasus ini melibatkan pejabat-pejabat yang ada pada perusahaan tersebut.

Dari hasil peneliti temukan dan ketahui masalah tersebut coba untuk ditangani dan dilayani oleh bagian pihak pelayanan dalam beberapa kali komplain, sehingga pihak pelayanan memberikan laporan permasalahan kepada Kanit Operasional yang mencoba untuk menangani permasalahan tetapi masalah ini membuat pihak Pelayanan dan Kanit Operasional sudah tidak dapat menangani lagi maka dilimpahkanlah masalah ini kepada

Pimpinan (Kepala Cabang) dan Pimpinan mencoba menghubungi kantor perwakilan dan rumah sakit pihak pertama dan mencoba berbicara langsung kepada Pimpinan rumah sakit tersebut agar adanya penagihan ke kantor perwakilan sehingga dapat dilimpahkan ke Cabang Yogyakarta. hal tersebut menunjukkan adanya pejabat atau orang-orang tertentu yang terkait pada penanganan masalah tersebut. Sama padahalnya saat perusahaan menangani keluhan konsumen yang sangat lama memberitahukan adanya penolakan kepada salah satu ahliwaris, yang sudah ditangani pihak pelayanan dan Kanit Operasional. tetapi masalah semakin besar, sehinggann memakan waktu yang lama. Hal tersebut ditindaklanjuti dengan Pimpinan (Kepala Cabang) Jasa Raharja Yogyakarta, dan dibantu Dirut (Direktur Utama) perusahaan selaku pembina dan pemantau dalam keluhan atau masalah tersebut.

Berikut ini suatu masalah keluhan konsumen yang mana perusahaan yang lama memberikan keputusan untuk bantuan. Yaitu kejadian tabrak lari (tabrak lari) yang mana sering mendapatkann komplain dari konsumen atau klaimennnya karena pembayaran santunan yang cukup lama dibayarkan. Karena dalam kasus tersebut memiliki langkah penyelesaian masalah yang mana menurut peneliti yang membuat lama pembayaran perusahaan dikarenakan adanya peneliti atau survei terlebih dahulu dalam penyelesaian masalah, dan kasus ini juga melibatkan pihak pejabat yang ada pada perusahaan. Seperti adanya Pelayanan Operasional, Kanit Operasional (sebagai pembina), dan pihak yang bertugas kelapangan yang melakukan survei. Beberapa dari temuan peneliti mencoba menganalisis masalah-masalah yang membuktikan bahwa dalam masalah temuan peneliti tjuga memiliki penentuan pejabat dalam penyelesaian masalah.

Berikut ini masih dalam keluhan konsumen kepada pihak perusahaan yang cukup lama memberikan keputusan bantuan santunan. Yang disebabkan adanya pemalsuan diagnosa yang harus diteliti dan limpahkan kepada pihak yang berwajib yaitu dokter perusahaan.

Masalah persoalan tersebut adanya pengakuan dari korban yang dibagian tubuhnya harus ada yang diamputasi menjadi kecurigaan pihak perusahaan maka penanganan kasus tersebut dilimpahkan kepada dokter perusahaan apakah bukti dari luka tersebut disebabkan kecelakaan atau bukan. Yang mana masalah ini juga dapat dimasukkan dalam bentuk pejabat dalam penyelesaian pengaduan atau masalah yang terjadi pada perusahaan. seperti ditangani pihak pertama terlebih dahulu yaitu Pelayanana Operasional, Kanit Operasional sebagai pemantau, lalu diserahkan kepada Dokter perusahaan untuk menindaklanjuti kasus.

Jadi, dalam temuan peneliti saat penelitian berlangsung dari beberapa macam masalah atau keluhan yang terjadi pada perusahaan hanya empat masalah yang dapat peneliti cocokan dimana penyelesaian masalah tersebut memiliki pejabat atau pihak-pihak khusus yang terlibat dalam penyelesaian pengaduan atau permasalahan. dan ada tiga masalah yang tidak cocok adanya pejabat atau pihak lain yang ikut serta dalam penyelesaian masalah, yang dikarenakan tiga masalah tersebut cukup tertangani pihak pelayanan yang mana dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan dengan baik sehingga tidak ada melibatkan atau menentukan orang-orang tertentu dalam penyelesaian.

Setiap adanya penyelesaian masalah suatu permasalahan yang terjadi dalam perusahaan maka memiliki penanganan masalah sesuai peraturan atau prosedur yang diberlakukan pada perusahaan tersebut. begitu juga pada halnya adan masalah yang ditangani pejabat-pejabat tertentu maka juga ada aturan yang dibuatnya untuk penyelesaian suatu masalah.

Begitu dengan bahasan peneliti diatas, mengungkapkan bahwa dalam penanganan masalah tersebut pihak perusahaan yang menetapkan sesuai dengan prosedur. Yang mana perusahaan tidak dapat membayarkan tagihan dari salah satu rumah sakit daerah Yogyakarta karena belum adanya limpahan dari rumah sakit pertama sehingga perusahaan hanya saja mencoba

menghubungi pihak rumah sakit pertama agar melakukan penagihan kepada kantor perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) agar Cabang Yogyakarta dapat menyelesaikan masalah keluhan rumah sakit tersebut. Seperti masalah berikut komplain konsumen kepada perusahaan yang melalui lembaga Ombudsmen, yang merasa perusahaan sangat lama untuk memberikan jawaban penolakan kepada ahliwaris. Yang pada halnyaperusahaan memiliki prosedur sesuai aturan bahwa adanya penolakan disebabkan sebuah kecelakaan tunggal dan ahliwaris yang berada diluar daerah Yogyakarta, maka dikirimkan surat penolakan. Akan tetapi terjadilah kendala atau salah paham antara ahliwaris kepada perusahaan.

Dari kasus tersebut perusahaan sudah melakukan permohonan maaf melalui surat tersebut bahwa tidak dapat membantu atau memberikan santunan kepada keluarga atau ahliwaris korban, terkecuali kecelakaan dari dua buah kendaraan bermesin maka bantuan akan diberikan pada ahliwaris atau keluarga korban. Dan berikut ini masih dalam pembahasan penyelesaian masalah dengan mengikuti peraturan atau prosedur perusahaan.

Masalah yang diungkapkan dari narasumber ditemukan merupakan suatu masalah yang mana, perusahaan juga masih sangat lama memberikan tanggapan keputusan untuk memberikan bantuan terhadap konsumen. Yang disebabkan terlambat lapor (tabrak lari), seperti penjelasan narasumber diatas kasus seperti ini harus dilakukannya penelitian terdahulu atau survei lapangan sampai menemukan bukti dan sanksi yang kuat dan apabila terbukti sesuai peraturan maka santunan akan dibayarkan tetapi sebaliknya apabila ternyata merupakan kasus kecelakaan tunggal atau tabrak lari perusahaan tidak dapat memberikan santunan. Karena perusahaan memberlakukan sesuai peraturan, terkecuali adanya surat permohonan bantuan yang hanya atasan atau Kepala Cabang (Kacab) yang mengetahui dan memberikan persetujuan.

Dari hasil peneliti melakukan wawancara kepada pihak perusahaan, masalah tersebut memiliki cara penanganan dan penyelesaian

masalah atau pengaduan sesuai dengan prosedur yang tertera dalam perusahaan. Sebagaimana hasil dari wawancara peneliti kepada narasumber mengatakan dalam permasalahan tersebut perlu adanya dilakukan survei lapangan atau penelitian karena itu merupakan salah satu tahapan peraturan perusahaan tersebut untuk menemukan penyelesaian masalah.

Seperti masalah berikut ini juga memiliki peraturan penyelesaian masalah yang sama dengan pembahasan diatas, dimana harus dilakukannya penelitian terlebih dahulu. Konsumen komplain karena adanya pembayaran santunan yang lama, padahal perusahaan sedang melakukan pengecekan ulang terhadap rekan medis pertama, kedua, hingga diperiksa kembali dengan dokter perusahaan, sampai terjawabkan semua apakah perusahaan dapat membayarkan satuan atau tidak. Hal tersebutlah yang sering membuat para konsumen atau kliennya merasa resah dengan menunggu waktu keputusan perusahaan yang tidak dapat ditentukan waktunya. Komplain tersebut disebabkan perusahaan menakutkan bahwa laporan yang masuk adalah pemalsuan diagnosa, sebagaimana penyebab tersebut juga memiliki peraturan khusus untuk menanganinya agar masalah tersebut dapat diselesaikan sesuai hasil penelitian dokter perusahaan. Dalam komplain tersebut memiliki peraturan tahapan-tahapan dalam prosedur penyelesaian pengaduan atau masalah yang ada pada perusahaan yang mana khusus untuk menangani permasalahan komplain konsumen yang merasa perusahaan sangat lama memberikan jawaban. Yakni peraturan tersebut memiliki tujuan untuk menemukan hasil terbaik dalam penyelesaian masalah tersebut.

Begitu dengan perselisihan konsumen dan perusahaan yang mana dokumen atau syarat pengajuan yaitu kwitansi atau resep obat. Dari hasil wawancara peneliti masalah tersebut juga sering terjadi di perusahaan sehingga perusahaan mencoba menerima berkas dan mengkrosceknya berulang-ulang agar tidak ada kesalahan dalam penghitungan pembayaran santunan. Karena sering ditemukan diisi kwitansi atau resep obat bahwa adanya obat yang ditanggng perusahaan, kembali kepada penjumlahan

santunan yang akan diberikan kepada konsumen atau klaimen juga berkurang.

Dalam hal ini dapat disantukan dengan teori yang menjelaskan adanya prosedur dalam penyelesaian pengaduan yang mana telah dijelaskan bahwa pihak perusahaan menerapkan kepada bagian pelayanan atau yang menerima berkas untuk melakukan pengecekan dengan benar-benar, apabila ditemukan seperti ungkapan narasumber diatas maka akan dikurangi.

Sedangkan permasalahan komplain konsumen yang merasa cukup sulit dengan banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengajukan santunan. Dalam pengajuan klaim asuransi dan diberikannya solusi atau bantuan dari pihak perusahaan hal ini menunjukkan bahwa adanya suatu penyelesaian yang mudah untuk dijangkau para konsumen atau klaimen perusahaan. tetapi kembali kepada konsumen atau klaimenya apabila tidak melakukan solusi yang diberikan pihak perusahaan maka perusahaan tetap tidak dapat membayarkan santunan tersebut karena perusahaan mengikuti penerapan sesuai dengan prosedur yang sudah dibuat ada pada perusahaan.

Jadi, hasil temuan peneliti saat melakukan penelitian dilapangan, dari bermacam-macam masalah perusahaan dapat mengatasi masalahnya sesuai dengan teori penyelesaian pengaduan dalam pembahasan prosedur penyelesaian pengaduan atau masalah. Perusahaan menunjukan cara kerja yang cukup baik yang mana setiap terjadinya masalah pada perusahaan pihak perusahaan dapat menyelesaikannya masalah-masalah tersebut sesuai dengan peraturan atau prosedur yang sudah dibuat dan diberlakukannya kepada seluruh macam masalah.

Setiap perusahaan memiliki suatu cara penanganan dalam penyelesaian pengaduan yang dapat dipahami seperti penjelasan diatas yang mana adanya suatu prosedur penyelesaian pengaduan, dalam hal tersebut

juga memiliki tahapan-tahapan selanjutnya untuk melakukan penyelesaian pengaduan apabila keadaan yang tidak memungkinkan.

Jadi, sering komplain konsumen yang sudah benar-benar tidak dapat diatasi lagi, yang awalnya perusahaan tidak dapat memberikan bantuan, tetapi perusahaan mencoba mempertimbangkan dan mencari tau keadaan korba yang khususnya ekonomi lemah kebawah. Perusahaan mencoba memberikan bantuan tetapi tidak full atau 100% akan tetapi tergantung dengan keputusan atasan.

Sedangkan berikut ini permasalahan komplain konsumen yang disebabkan perusahaan yang lama memberikan jawaban kepada pelapor. Seperti adanya terlambat lapor yang mana komplain tersebut memiliki terkendala dengan menemukan hasil laporan yang baik untuk penyelesaian masalahnya maka akan dilakukan survei lapangan sampai menemukan hasil dan bukti yang kuat, karena dari hasil wawancara peneliti dilapangan kasus seperti ditakutkan pihak perusahaan adalah kecelakaan tabrak lari, maka perusahaan menerapkan atau memberikan rekomendasi penyelesaian kasus seperti ungkapan narasumber diatas tersebut. Termasuk dengan komplain konsumen yang merasa pembayaran yang sangat lama dan pihak perusahaan seolah yang tidak percaya dengan apa yang dialami korban juga harus dilakukan survei atau penelitian terlebih dahulu. Hal tersebut merupakan suatu rekomendasi perusahaan yang memiliki tujuan memberikan cara penyelesaian yang baik sehingga juga menemukan hasil yang baik.

Seperti komplain konsumen yang merasa banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi, bahkan perusahaan tidak mau membayarkan santunan walau hanya kurang satu persyaratan. Bahkan membuat para konsumen atau klaimen asuransi perusahaan mengeluh dengan memiliki alasan masing-masing dan terkadang konsumen atau klaimennya datang keperusahaan dengan keadaan emosi yang tinggi atau marah-marah. Permasalahan seperti

tersebut perusahaan tetap dilayani dengan baik dan mengikuti aturan atau prosedur yang ada perusahaan. tetapi pihak perusahaan juga mencoba untuk membantu memberikan solusi atau rekomendasi masalah kepada konsumen atau klaimennya. Seperti adanya perusahaan mencoba untuk membantu agar masalah yang dihadapi klaimen atau konsumen dapat terselesaikan, yang mana perusahaan mencoba memberikan rekomendasi penyelesaian pengaduan seperti dalam tahapan penyelesaian masalah.

Permasalahan yang ditemukan peneliti saat dilapangan dan dari hasil wawancara hanya ada empat permasalahan yang dapat disatukan atau dicocokkan dalam bentuk rekomendasi penyelesaian pengaduan seperti data dan kutipan yang sudah peneliti jelaskan diatas tersebut. dan dua masalah lainnya peneliti tidak menemukan permasalahannya atau tidak ada ungkapan bahwa adanya rekomendasi penyelesaian masalah sehingga peneliti tidak dapat mencocokkan atau menyatukan dalam bentuk tahapan penyelesaian pengaduan bagian rekomendasi penyelesaian pengaduan. Yang mana menurut peneliti temukan dari penelitian saat dilapangan dan wawancara dua masalah lainnya perusahaan tidak dapat memberikan rekomendasi karena dua masalah tersebut dapat dikatakan pihak perusahaan suatu masalah yang sangat rumit sehingga melibatkan pejabat-pejabat atau pimpinan-pimpinan diperusahaan tersebut.

Setiap permasalahan atau keluhan yang terjadi pada suatu perusahaan pasti memiliki cara tersendiri untuk menemukan kebenaran permasalahan yang terjadi atau keluhan yang diungkapkan dari konsumen atau klaimen. Salah satu masalah yang peneliti temukan dari ungkapan narasumber bahwa masalah atau keluhan yang terjadi pada perusahaan tersebut merupakan keluhan dari rekan kerja perusahaan yaitu pihak rumah sakit. rumah sakit mengeluh dikarenakan pelayanan perusahaan sangat lama memproseskan pembayaran dari tagihan rumah sakit sehingga membuat rumah sakit selalu menghubungi dan menyakan masalah pembayaran kapan mau diselesaikan.



Pada permasalahan ini pihak Pelayanan mencoba untuk menerima dan selalu menjelaskan kendala yang terjadi pada perusahaan yang mana juga dalam pantauan Kepala Unit Operasional (Kanit Operasional), tetapi permasalahan menjadi sangat rumit sehingga antara Kanit dan bagian Pelayanan sudah tidak dapat menangani kasus tersebut maka dilimpahkanlah permasalahan kepada Pimpinan Perusahaan yang mana Pimpinan memberikan arahan untuk penyelesaian tetapi saat adanya pertemuan maka masalah semakin rumit yang mana perusahaan dikomplain dari pihak rumah sakit Pimpinan mencoba langsung memberikan penjelasan.

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan tersebut dicoba Pimpinan untuk memantau saja tapi karena masalah semakin rumit maka pimpinanlah yang langsung menangani berhadapan pada pihak rumah sakit sekaligus pengevaluasian pada masalah tersebut kepada seluruh rekan kerja samanya yaitu rumah sakit daerah Yogyakarta.

Begitu dengan komplain konsumen melalui lembaga Ombudsmen menunjukkan bahwa adanya para pihak pejabat atau pimpinan ikut serta dalam penyelesaian, maka peneliti dapat memahami dari ungkapan narasumber tersebut bahwa Direktur Utama Perusahaan Asuransi Kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero) juga ikut serta dalam penanganan mengatasi masalah agar dapat terselesaikan sekaligus menjadi pemantau masalah tersebut. seperti penanganan kasus atau masalah yang harus dilakukan penelitian atau survei lapangan dahulu. Sama dengan adanya komplain konsumen yang merasa perusahaan yang tidak dapat memberikan keputusan waktu untuk pembayaran santunan atau dapat dibantu tidaknya. Yang dikarenakan penyelesaian masalah tersebut memiliki tahapan yang cukup banyak. Dan sehingga dilimpahkan pada pihak yang berwenang, dapat dikatakan adanya pemantauan penyelesaian pengaduan dalam permasalahan tersebut.

Dari hasil temuan peneliti dengan beberapa narasumber yang sehingga peneliti dapat mencocokkan pada tahapan penyelesaian pengaduan pada perusahaan yang mana merupakan pada bagian dalam pemantauan dan pengevaluasian pengaduan. Menurut peneliti apabila dalam suatu masalah adanya pemantauan dalam suatu masalah itu merupakan cara penanganan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada perusahaan dan membantu untuk menemukan solusi permasalahan yang pas.

Berbeda pada masalah komplain rumah sakit terhadap perusahaan, dalam masalah tersebut peneliti tidak menemukan penerepan pemantauan atau pengevaluasian dalam masalah-masalah tersebut. yang mungkin dikarenakan seperti masalah komplain rumah sakit ditangani langsung dari pimpinan perusahaan sehingga pemantauan dilaksanakan secara langsung dari pimpinan perusahaan. Sedangkan pada keluhan konsumen yang merasa banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi, dan adanya perselisihan pemahan dalam penggantian dana konsumen (rembes) juga tida ditemukan peneliti dengan adanya pengevaluasian masalah tersebut. Sehingga peneliti menyimpulkan dari hasil temuan dan wawancara masalah tersebut perusahaan tidak ada melakukan pemantau karena dari peneliti temukan perusahaan apabila adanya konsumen atau klaimen yang kurangnya persyaratan pihak perusahaan hanya memberikan solusi untuk membantu konsumen atau klaimen setelah itu tergantung kepada konsumen atau klaimennya apakah mengikuti solusi yang dberikan pihak perusahaan atau tidak sehingga perusahaan hanya menunggu pengajuan syarat yang kurang.

Kerangka teori yang peneliti gunakan mengatakan setiap terjadinya masalah pada pada suatu perusahaan pasti memiliki suatu laporan yang berisi laporan proses dalam penyelesaian masalah, yang mana laporan tersebut dituju pada pimpinan atau pihak-pihak tertentu yang terlibat pada penanganan masalah-masalah yang terjadi.

Masalah keluhan konsumen atau klaimen yang melalui Lembaga Ombudsmen melibatkan banyak pihak perusahaan, termasuk Direktur Utama (Dirut) ikut serta dalam penanganan masalah tersebut, dan Dirut juga menjadi pemantau pada permasalahan keluhan konsumen tersebut, sehingga Dirut meminta kepada pihak untuk menyelesaikan masalah dan segera memberikan laporannya. Dan hal tersebut menunjukkan bahwa adanya laporan dari hasil penyelesaian pengaduan kepada pejabat tertentu atau sebagai pemantau.

Adanya masalah keluhan konsumen terhadap perusahaan yang tidak dapat memberikan keputusan waktu tentang kapan biaya santunan atau adakah bantuan atau tidak dari perusahaan. Sebagaimana seperti dalam permasalahan tersebut masalah ini dapat terselesaikan dengan baik dan ditangani bagian pelayanan paling tidak hanya sampai ke Kanit Operasional. dan pihak pelayanan juga harus menunjukkan laporan kepada Kanit Operasional bahwa permasalahan dapat terselesaikan. Karena Kanit Operasional juga merupakan orang yang berhak tahu apa saja yang terjadi pada perusahaan dari hal yang positif atau negatif.

Dari hasil masalah, data dan wawancara yang ditemukan peneliti saat dilapangan hanya ada dua masalah yang peneliti temukan bahwa dua masalah ini sudah dapat terselesaikan maka wajib dibuatkan atau dilaporkannya kepada pihak yang berwajib atau seperti ungkapan narasumber diatas yang mana masalah keluhan atau komplain konsumen atau klaimen yang melalui Lembaga Ombudsmen wajib dibuatkan laporan proses penyelesaiannya yang diajukan kepada Direktur Utama (Dirut) perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero), dan sedangkan masalah komplain konsumen terhadap perusahaan yang sangat lama penanganannya sehingga membuat para konsumen atau klaimen mengeluh karena lamanya pembayaran asuransi. Masalah seperti ini wajib diselesaikan pihak pelayanan yang mana juga dalam pemantauan Kepala Unit Operasional (Kanit) sehingga proses penyelesaian wajib dibuatkan laporan

yang diajukan kepada Kepala Unit Operasional (Kanit) secara lisan maupun tertulis.

Berbeda dengan masalah yang lainnya, peneliti tidak menemukan adanya suatu pembuatan laporan kepada pimpinan atau pihak (pejabat) yang berwenang. Menurut peneliti dikarena masalah lainnya seperti masalah antara perusahaan dan pihak rumah sakit yang dicoba ditangani bagian pelayanan dan Kanit sehingga penyelesaian masalah tersebut dilakukan oleh Pimpinan perusahaan maka tidak adanya pembuatan laporan terkecuali pengevaluasian masalah, masalah persyaratan yang sangat banyak sehingga membuat para konsumen atau klaimen agak kesulitan masalah ini juga tidak adanya pelaporan dalam penyelesaian masalah karena dari peneliti ketahui saat penelitian berlangsung masalah seperti ini dapat diselesaikan dipihak Pelayanan sehingga mereka menangani sesuai aturan seperti pada kutipan-kutipan pada temuan masalah.

Setelah adanya pembuatan atau pengajuan laporan penyelesaian masalah kepada pejabat khusus atau pimpinan perusahaan, maka sudah ditemukannya hasil atau solusi permasalahan yang mana dari hasil atau solusi pihak perusahaan wajib untuk menyampaikan hasil keputusan masalah-masalah yang terjadi kepada konsumen atau klaimennya.

Dari ungkapan narasumber diatas merupakan masalah yang terjadi karena rekan kerja perusahaan yaitu rumah sakit yang komplain kepada perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Yang mana perusahaan mencoba untuk menangani permasalahan dengan mencari tahu inti masalah sehingga dapat disampaikan dengan baik kepada pihak perusahaan rumah sakit daerah Yogyakarta yang melakukan tagihan pembayaran dengan berulang-ulang dan berusaha agar pihak rumah sakit dapat menerima penjelasan dari perusahaan dengan baik dan positif.

Seperti ada seorang ahliwaris yang mengajukan persyaratan santunan dan ternyata kasus tersebut merupakan kecelakaan tunggal dan KTP

ahliwaris merupakan KTP luar daerah, maka pihak perusahaan mengatasi penyelesaian masalah dengan mengirimkan surat penolakan secara langsung dengan isi penjelasan kecelakaan tersebut tidak masuk dalam tanggungan PT. Jasa Raharja (Persero). Dan dari hasil wawancara peneliti temukan saat dilapangan kasus ini semakin panjang dikarenakan ahliwaris komplain mengirimkan surat melalui Lembaga Ombudsmen tersebut sehingga pihak perusahaan mengirimkan surat kembali dengan isi permohonan maaf kepada ahliwari tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya penyampaian penyelesaian masalah kepada konsumen atau klaimen dengan baik dan memberitahukan hasil keputusan perusahaan tidak dapat memberikan bantuan.

Begitu juga dengan komplain konsumen yang menunggu perusahaan sangat lama memberikan keputusan bantuan, yang disebabkan dilakukan survei lapangan terlebih dahulu sehingga membuat para konsumen atau klaimen mengeluh maka perusahaan mencoba memberikan keterangan penjelasan dengan baik agar hasil masalah juga menemukan solusi yang baik. Seperti melakukan identifikasi, dan mengklarifikasi masalah.

Hasil peneliti temukan saat dilapangan apabila adanya masalah perusahaan yang sangat lama memberikan keputusan kepada konsumen, karena perusahaan harus melakukan survei lapangan apabila bukti ditemukan baik dan benar maka dibuatkanlah surat survei lapangan dengan bukti yang kuat maka disampaikanlah kepada konsumen atau klaimen bersangkutan. Tapi apabila ternyata hasil survei yang ditemukan tidak baik pihak perusahaan juga mencoba menghubungi konsumen atau klaimen bersangkutan untuk datang ke kantor untuk menjelaskan bahwa pengajuan syarat tidak dapat diterima atau dilakukan penolakan dan dijelaskan secara baik dan rinci beserta alasannya. Begitu juga dengan cara penyampaian keluhan konsumen yang menunggu keputusan perusahaan solusi, yang dikarenakan adanya bentuk pemalsuan diagnosa dan pemalsuan kwitasi resep obat kepada konsumen atau klaimen.

Permasalahan dalam keluhan konsumen yang menunggu keputusan perusahaan mencoba untuk menghubungi korban tersebut, menjelaskan bahwa harus diadakan penelitian dari dokter perusahaan agar dapat menemukan penanganan penyelesaian masalah tersebut dengan baik. Apabila sudah dilakukannya pemeriksaan ulang dari dokter perusahaan maka pengklarifikasi permasalahan mudah untuk ditemukan apakah amputasi yang terjadi disebabkan kecelakaan atau tidak. Dan apabila hasilnya terbukti disebabkan kecelakaan maka penanganan berkas dilanjutkan tetapi apabila hasil penelitian dari dokter tersebut mengatakan amputasi bukan disebabkan kecelakaan maka pihak perusahaan memberikan penolakan dengan mengirimkan surat penolakan kepada yang bersangkutan, termasuk hal yang disebabkan pemalsuan kwitansi atau resep obat.

Masih ada masalah keluhan konsumen yang merasa begitu banyak persyaratan yang harus dilengkapi klime sehingga cukup kesulitan. Perusahaan mencoba menangani permasalahan dan menyampaikan hasil penanganan tersebut dengan menggunakan bahasa yang baik tidak menyinggung konsumen atau klaimen, mencoba untuk menjelaskan dan mengikuti sesuai aturan dan menyampaikan alasan-alasan perusahaan yang tidak dapat memberikan bantuan atau membayarkan santunan walau hanya kurang satu persyaratan.

Jadi dari semua data yang peneliti temukan pada masalah keluhan konsumen yang ada diperusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero). Dapat dicocokkan dengan teori penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu atau dapat dipahami bahwa setiap masalah atau keluhan konsumen yang terjadi pada perusahaan tersebut, perusahaan selalu memberitahukan hasil akhir dari keputusan perusahaan kepada konsumen atau klaimennya. Karena dari wawancara peneliti terhadap narasumber perusahaan menerapkan kinerja pelayanan prima dalam bentuk masalah

keluhan konsumen, kritik, saran, dan lain-lainnya termasuk dalam penyampaian keputusan atau hasil akhir dari keluhan atau pengaduan.

#### D. SWOT Strategi Penanganan Keluhan PT. Jasa Raharja (Persero)

Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) merupakan sebuah metode perencanaan strategis yang berguna untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) bagi suatu perusahaan (Muhammad Hafizh, 2015).

Tabel 3  
SWOT Strategi Penanganan Keluhan PT. Jasa Raharja

<p style="text-align: center;"><b>Strenght</b></p> <p>Memiliki alasan yang kuat dalam penanganan keluhan, sebagaimana perusahaan menerapkan aturan yang sudah ada pada perusahaan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Weakness</b></p> <p>Perusahaan yang tidak memiliki SOP khusus dalam penanganan keluhan-keluhan yang muncul.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Opportunity</b></p> <p>Diharapkan kedepannya menambah SDM yang handal atau berkualitas, memperperkuat maupun menambah senergi dengan instansi terkait seperti (Kepolisian, Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil), Rumah Sakit, dll) dalam starategi penanganan, dan dapat membuat SOP khusus strategi penanganan keluhan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Threat</b></p> <p>Mengakibatkan konsumen kurang mempercayai jasa pelayanan perusahaan kedepannya.</p>

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Strategi dalam penanganan keluhan konsumen (*Complaint Heandling*) di PT. Jasa Raharja (Persero) Yogyakarta dalam pelayanan asuransi laka lantas ditemukannya beberapa masalah atau keluhan konsumen yang terjadi pada perusahaan, yang mana pada setiap adanya masalah atau keluhan yang muncul pada perusahaan, pihak perusahaan memberikan pelayanan prima dan proaktif dalam penanganan permasalahan yang ditemukan peneliti. Seperti berikut:

Adanya masalah yang terjadi pihak perusahaan mencoba menangani masalah maupun keluhan tersebut dengan cara mengklarifikasi masalah, mengidentifikasi, dan sehingga menemukan jawaban hasil akhir dalam penanganan masalah yang terjadi dan penyampaian solusi dari hasil akhir tersebut kepada konsumen (Klaimen). Seperti peneliti temukan dalam beberapa masalah yang terjadi pada perusahaan, yakni pihak perusahaan menangani permasalahan sesuai dengan aturan (Prosedur). Tetapi terkadang pihak perusahaan mencoba memberikan bantuan atau keringanan kepada konsumen (Klaimen). Seperti masalah pada kurangnya persyaratan saat pengajuan kliem asuransi (Santunan) perusahaan mencoba membantu memberikan solusi-solusi yang mudah dijangkau para konsumen (Klaimennya) agar masalah dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.

Berbeda halnya seperti masalah peneliti temukan sebagaimana menurut pihak perusahaan cukup rumit dalam penyelesaian masalah, seperti pada masalah keluhan konsumen yang melalui Lembaga Ombudsmen yang penyelesaiannya hanya mengirimkan via surat kepada konsumen (Klaimen). Masalah keluhan rumah sakit kepada perusahaan



PT. Jasa Raharja (Persero) yang melakukan penyelesaian masalahnya masih melalui via telepon, sekaligus pertemuan MOU. Sedangkan seperti masalah terlambat lapor yang dimungkinkan tabrak lari (kecelakaan tunggal) perusahaan menyelesaikan pengaduan tersebut secara langsung, yakni melakukan penelitian (survei lapangan) sehingga menemukan bukti yang akurat. Sama seperti halnya pemalsuan diagnosa (dokumen) juga harus dilakukan penelitian kepada korban (klaimen) atau pemeriksaan ulang sampai menemukan bukti diagnosa korban yang asli. dan masalah pemalsuan kwitansi resep obat pihak perusahaan menyelesaikan masalah tersebut dengan melakukan pengurangan dalam penggantian biaya konsumen (klaimen) yang ada pada resep obat yang sudah diperiksa.

Dari berbagai macam pengaduan atau masalah yang terjadi pada perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) menunjukkan cara penanganan dan penyelesaian masalah yang berbeda-beda untuk menemukan hasil akhir yang baik dan efisien, yakni tidak lepas dari cara peraturan perusahaan dalam penanganan pelayanan.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

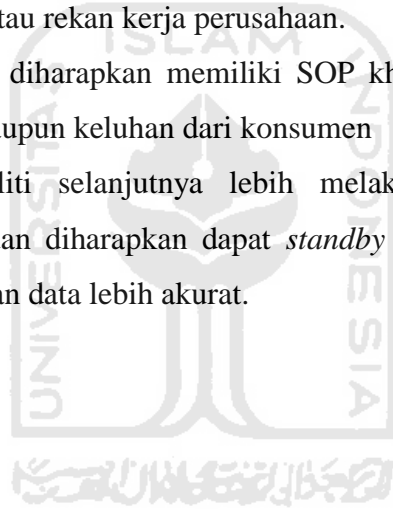
Penelitian yang dilakukan selama dua bulan ini mempunyai keterbatasan dan perlu diatasi melalui peneliti selanjutnya. Sebagai berikut:

1. Waktu penelitian terbatas, sehingga data yang ditemukan tidak begitu banyak dan wawancara yang kurang maksimal.
2. Tidak *standby* setiap hari pada lokasi penelitian, sehingga data yang didapatkan terbatas.

## **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan diatas, maka dibawah ini peneliti menyajikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. Perusahaan Asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) harus dapat lebih aktif dalam mensosialisasikan perusahaannya kepada masyarakat, agar masyarakat mengenal perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) adalah perusahaan asuransi dalam penanganan kecelakaan lalu lintas.
2. Pihak perusahaan harus memiliki dokumentasi penyelesaian masalah dalam bentuk tertulis maupun recorder, agar lebih mudah untuk mengevaluasi kedepannya.
3. Pihak perusahaan juga harus dapat lebih cepat (sigap) dalam menagani masalah atau keluhan yang terjadi dari konsumen (klaimen) atau rekan kerja perusahaan.
4. Perusahaan diharapkan memiliki SOP khusus dalam penanganan masalah maupun keluhan dari konsumen
5. Bagi peneliti selanjutnya lebih melakukan penelitian secara beraturan dan diharapkan dapat *standby* dilokasi penelitian, agar mendapatkan data lebih akurat.



## Daftar Pustaka

### Buku

- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: KENCANA.
- Djojosoedarso, Soeisno. 2003. *Prinsi-Prinsi Manajemen Risiko dan Asuransi*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Mukarom, Zaenal dan Wijaya, M Laksana. 2015. *Manajemen Layanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Mamang, Sangadji Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Septi, Winarsih, Atik dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, cv.

### Skripsi/ Penelitian

- Aqida, Nuril Salma. 2015. "Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Garuda Indonesia First Class Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan." Skripsi Sarjana, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Yogyakarta.
- Pratama, Putri Yemima Windra. 2011. "TINGKAT KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN (AnalisisPerbedaan Tingkat Kepuasan

Penanganan Keluhanantara Metode Komunikasi Lisandengan Tertulis pada Pelanggan Speedy di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta).” Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Yogyakarta.

#### Jurnal

Chrisna, Chandra F dan Artanti, Yessy. Juli 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penangana Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BANK Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk).” Jurnal Ilmu Manajemen.

Aminulloh, Akhirul dan Diahloka, Cormia. “Strategi Humas (Publik Relation) Dalam Menangani Komplain Pelanggan pada Pelayanan Produk (Studi Pada Plasa Telkom Malang).” Jurnal Reformasi, (Juli-Desember, 2011).

Elya Dewi, Nur Aniza. Januari 2013. “Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan.” Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.

Kaban, Ramo. “Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pos.” Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika, (Desember 2011).

#### Internet :

Raharja, Jasa. 2014. Prosedur Pengajuan, [www.jasaraharja.co.id/layanan/prosedur-santunan](http://www.jasaraharja.co.id/layanan/prosedur-santunan), 4 Oktober 2015.

Hafizh, Muhammad. 2015. Contoh Analisis SWOT Untuk Menilai Perusahaan, <http://www.bisnisrumahanpemula.com/contoh-analisis-swot/>, 12 Juni 2016.

# LAMPIRAN



## Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai Penelitian



**JASA RAHARJA**

*Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan*

### SURAT KETERANGAN

Kepada Yth. Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Dengan Hormat,

Bahwa Mia Ariesha Irawan mahasiswa Universitas Islam Indonesia Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya telah melaksanakan Penelitian dengan baik di PT Jasa Raharja ( Persero ) Cabang D I Yogyakarta mulai 20 Januari 2016 sampai dengan 20 Maret 2016.

Demikian surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Juli 2016



( Wahyu Agung , SE. MM)  
P.J. Humas & 34

## Lampiran 2. Transkrip Wawancara

### PEDOMAN PERTANYAN WAWANCARA

“ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN  
(COMPLAINT HENDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS”

Data Informasi

Nama : Nurcahya

Usia :52

Jabatan: Kepala Unit Operasional

#### A. Pertanyaan Umum

1. Apa yang dimaksud dengan Unit Operasional?

*“Gini mba, Unit Operasional itu berada di type C itu kita menangani disamping pendapatan dari Samsat, menangani pelayanan, jadi saya itu disini 3 mba Kepala Unit Operasional, pelayanan, humas”*

2. Apa fungsi dan tujuan bagian Unit Operasional?

*“ya fungsinya kita disamping akuntansi pendapatan dari iuran wajib & sumbangan wajib, disamping kita ditafsir sama stakeholder juga untuk menyampaikan dengan hal pelayanan, yang dimana pelayanan itu wajib ya, jadi melayani masyarakat kita wajib, karna bertugas mengklaim mba”*

#### B. Pertanyaan Khusus

1. Keluhan atau complaint jenis apa saja yang sering terjadi?

Katagori :

*“Untuk komplain banyak sih contohnya seperti kemaren ada komplain kecelakaan dari ahli warisnya kecelakaannya dijogja, ternyata ahli warisnya diriau sedangkan kecelakaan tersebut kecelakaan tunggal mba, jadi kita buat surat penolakan sampai dengan detik ini belum sampai dari 12 November kemarin. Jadi disini cuman ada sepupunya, sepupunya itu komplain melalui Ombudsmen, tapi telah kita jelaskan kalau dari samsat kota riau ke tempat ahli warisnya sekitar 8 jam mba lewat darat, jadi kita suratkan melalui pos”*

- Luka Ringan
- Luka Sedang
- Luka Berat

*“sedangkan luka berat tergantung diagnosa rumah sakit apabila ada patah tulang lalu diamputasi itu cacat tetap, tapi kalau masi bisa dioperasi dan memakai pen itu luka berat berat, sedangkan kalau luka ringan itu cacat tetap itu seperti masuk UGD aja mba ga sempat opname langsung pulang pokoknya dengan biaya dibawah 5 juta mba, kalau sedang biasanya itu mba dia itu lukanya dirawat sehari dua hari terus pulang”*

2. Seberapa sering keluhan yang muncul pada setiap harinya, minggu, dan bulan?

*“gini mba setiap harinya masyarakat kurang karna kita berhadapan langsung dengan pengklaime, jadi langsung ke no rekeningny, jadi langsung bekerja sama dengan rumah sakit dari tahun 2013-2014. Jadi karna memberikan surat kuasa berkas kerumah sakit, rumah sakit mengajukan kesini, jadi kita langsung melakukan kunjungan langsung*



*jadi tanggapan positif korban senang didatangi, kok cepart prosesnya”*

*“untuk kekurang data kaya hilangnya kartu keluarga, itu kita bisa langsung cek data, tapi sebelumnya-sebelumnya ada tidak setiap hari, seminggu juga jarang, bulan ada lah paling 1, 2 orang mba”*

3. Bagaimana anda menangani atau mengatasi keluhan tersebut?

*“saya sih sepanjang dari keluhan masyarakat apabila bagian office tidak bisa menangani, dibawa kesini kita selesaikan secara musyawarah bagaimana sebagainya. Contoh KTPnya hilang kita sarankan untuk membuatkan identitas sementara dan dilengkapi surat kehilangan gitu mba”*

4. Bagaimanakah cara anda untuk mengidentifikasi keluhan konsumen?

*“jadi contoh tadi apabila ada keluhan masyarakat kita serta merta untuk harus bersih keras untuk bagaimana kesan kita terhadap korban yang ingin dibantu memahami dalam penerimaan dana tersebut dan juga tidak dipersulit, jadi dimana sulitnya ya kita bantu biar kesan masyarakat baik, karena karena kadang gini mba kalau kita bentak-bentak kita kolotin kadang muncul dimedia kesannya sulit nanti, makanya kita kalau orang jawa bilang mending kita mengalah tapi menang jadi gitu mba, kesannya dia sudah kehilangan keluarganya jadi kalau gak melayani setulus hati gak enak, gak begini-begini jadi muncul nanti dimedia biasanya gitu mba”*

5. Bagaimana anda menemukan solusi permasalahan? dan bagaimana anda cara anda menyampaikan solusi tersebut kepada konsumen?

*“jadi ya begini yang kita hadapi itu ya kalau orang yang kita hadapi itu keras atau bagaimana ya kita berendah aja, gak usah gak usah dilawankan seperti itu. soalnya itu yang komplain terutama*

*korban atau si pengklime agak kencang dulu jadi membuat suasana tegang, jadi saya kasi tau begini-begini, kita juga awalnya sebagai pelayanan masyarakat kita harus sesuai ketentuan namun kita memprioritaskan bantuan masalah administrasinya misalnya ada kekurangannya mba, soalnya kita juga khawatir ada pemeriksaan dari community audit ini kurang, itu kurang nanti kita yang kena, jadi kita sampaikan kepada beliau ahli waris atau sikomplain itu kebetulan kita juga diperiksa kalau kekurangan administrasi sebagai instansi atau syarat yang diperiksa oleh ini tersebut dan giiu juga saya mohon maaf gitu mba”*

6. Langkah apa saja yang anda terapkan untuk memberikan ketenangan pada konsumen?

*“ya biasanya sih, yang dikhususkan kultur, beda kaya dimedan kan agak keras berbicaranya, tapi disini sedang-sedang lah menurut saya mba kalau di jawa mba, ya kita dengan bahasa yang santun, bahasa daerah, kalau orang jawa dia kalau sudah mengaki kesalahannya misalnya sudah tidak keras lagi, seperti diruang office ada suara keras ya kita, bapak akan mengajak orang sini jogja bahasa jawa, jadi huruf jawa disini kalau dipangku mati ngga bunyi lagi mba. Jadi jdi tergantung kultur daerah masing-masing. Kadang ada juga orang istrinya keras minta dibayarkan uang semisalnya 900.000 ribu tapi kondisi kantor saat itu kasir sudah tutup jam 2 jadi suaminya sudah ngerti ya, tapi si istri masih saja bersih keras minta dilayani ya mau tidak mau ita layani lah mba jadi kasir konfirmasi ke bagian keuangan, ya kita selesaikan saja hari ini atau gak solusinya kita kasih talangan dulu”*

7. Bagaimana cara anda untuk memberikan kepuasan pelayanan pada konsumen, atau adakah strategi khusus untuk bagian Unit Operasional memberikan kepuasan pelayanan pada konsumen?

*“Kalau kepuasan sih mba gini mba ocntohnya aja kita memberikan pelayanan begini seandainya ada kecelakaan meninggal ditkp jam 9*

*kita harus cepat menghubungi ahli wari, keluarga, tempat tinggalnya, RT rumahnya diurus dengan lengkap kalau sudah lengkap, ya sudah hari ini juga dilakukan pembayaran santunan, kita langsung survei dan taunya itu dari polisi langsung masuk, diinfo cegatan jogja itu komunikasi langsung yang melaporkan kriminal, dan kecelakaan lalu lintas mba, jadi si keluarga senang sekali mba kok cepat sekali dengan hitungan jam sudah terima dan masuk ke rekening, jadi benar-benar diberikan kepuasan, tapi khusus yang meninggal dunia di TKP”*

*“jadi untuk komplain kita proaktif dalam pelayanan memahami dan membeikan apa yang diinginkan si pengklime, dan kita juga proaktif mba ke rumah sakit mengunjungi korban mba, jadi kita mengungkapkan pembicaraan “kamu dirawat disini tidak usah bayar, sudah dijamin kantor Jasa Raharja” dan dari keluarga terimakasih sekali mba, jadi ada form mba surat kuasa untuk ditangani korban, kalau lebih 10 juta ya dia mau pakai asuransi lain tidak masalah, tapi kita pembayar pertama. Jadi teman-teman kantor melakukan kunjungan ke Rumah Sakit, tapi ke kepolisian dulu. Kita bekerja sama dengan beberapa rumah sakit mba ada PKU, Batesdha, Panti Rapih, kita melakukan kunjungan langsung dan menjalankan sistem pengusian surat yang setelah itu diserahkan ke bagian rumah sakit yang berisi bahwa di tanggu Jasa Raharja”*

8. Selain berkomunikasi tatap muka secara langsung, jenis media komunikasi apa saja yang digunakan untuk menerima keluhan konsumen?

*“keluhan konsumen melalui komunikasi radio televisi tapi biasa sosialisasi ya penjelasan mohon diurus sendiri gitu mba, paling kalau komplain 1, 2 orang melau media tersebut, ya biasa komplain gini biasanya lewat ombudsmen, surat kabar, karna disitu ada alamatnya jadi proaktif untuk merespon.*

9. Media komunikasi apa yang sering anda gunakan pada saat penanganan keluhan konsumen?

*“media sih biasa kalau saya sering secara langsung lebih bersifat efektif mba jadi gak muncul dipermukaan mba, jadi langsung aja takutnya kalau dipermukaan itu Nasinoal mba lebih kepublik, jadi lebih sering menangani tatap muka.*

10. Tingkat keluhan seperti apa yang sudah tidak dapat ditangani lagi? kenapa dan apa alasannya?

*“jadi tingkat keluhan yang sudah tidak bisa ditangani lagi kecelakaan tunggal mba, kecelakaan tunggal itu banyak mba jadi komplain masyarakat mba, karena dalam peraturan kan tidak terjamin mba, jadi dianya ngotot kadang sampai seperti ini kita memakaikan aturan mba, ya kadang ada surat keterangan kepolisian bahwa kecelakaan tunggal, ya kita tetap menerima cuma nanti kita kroscek dulu biar komplainnya tidak meluas, kita berikan penjelasan secara lisan dan penolakan bahwa aturannya seperti ini, soalnya mengajukan diluar kontek Undang-Undang harus membuat permohonan mba, jadi baru kita ajukan ke pimpinan, tapi tergantung pimpinan berapa % karna tidak bisa 100% gitu mba, kita kan memiliki keperimanusiaan mba manusia membutuhkan sekali, kita harus ada rasa sosialnya.*

## PEDOMAN PERTANYAN WAWANCARA

### “ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN (COMPLAINT HENDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO) YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS”

#### Data Informasi

Nama : Tomi Wibilaksono

Usia : 40 Tahun

Jabatan: Unit Operasional

#### A. Pertanyaan Umum

3. Apa yang dimaksud dengan Unit Operasional?

*“Unit Operasional adalah unit yang bekerja dalam mengelola Pendapatan (SW dan IW) serta Proses Pembayaran Santunan (Klaim) “*

4. Apa fungsi dan tujuan bagian Unit Operasional?

*“yaitu mengelola pendapatan dari Kantor Samsat yaitu berupa Sumbangan Wajib (SW) dan Iuran Wajib (IW)*

*yaitu memproses pengajuan pembayaran santunan kecelakaan lalulintas (darat, laut dan udara )”*

#### B. Pertanyaan Khusus

11. Keluhan atau complaint jenis apa saja yang sering terjadi?

Katagori :

- Luka Ringan
- Luka Sedang
- Luka Berat

*“Keluhan atau komplain yang sering terjadi:*

*Luka Ringan : dalam hal pengajuan belum dilengkapi kwitansi yang sah dari Pihak RS saat dirawat.*

*Luka Berat : dalam hal pengajuan cacat tetap (amputasi bagian tubuh) masih diperlukan bukti yang cukup kecacatan yang dialami yaitu foto diri pada bagian tubuh yang cacat, surat keterangan cacat tetap dari Dokter yang merawat, serta diperlukan penelitian dari Dokter Konsultan Perusahaan untuk diteliti terlebih dahulu”*

12. Seberapa sering keluhan yang muncul pada setiap harinya, minggu, dan bulan?

*“Keluhan dialami ketika terdapat kasus yang diperlukan penelitian lebih lanjut atau survei , dan dalam hal ini, biasanya dilakukan penelitian terlebih dahulu oleh Dokter Konsultan semiinggu sekali dan keluhan pengklimean biasa ada 2-3 pada setiap bulannya”*

13. Bagaimana anda menangani atau mengatasi keluhan tersebut?

*“Cara dalam penanganan keluhan tersebut, yaitu memberikan penjelasan kepada klaimen berkaitan dalam pengajuan diperlukan penelitian terlebih dahulu dan akan kita proses berkas pengajuannya setelah mendapat jawaban dari Dokter Konsultan”*

14. Bagaimanakah cara anda untuk mengidentifikasi keluhan konsumen?

*“Cara mengidentifikasi keluhan tersebut yaitu kita teliti terlebih dahulu berkas dari klaimen sebab hal-hal apa saja yang menjadi hambatan dalam pembayaran santunan”*

15. Bagaimana anda menemukan solusi permasalahan? dan bagaimana anda cara anda menyampaikan solusi tersebut kepada konsumen?

*“Dalam menemukan solusi permasalahan diperlukan beberapa hal agar pembayaran santunan dapat segera dibayarkan/ diproses : yaitu diperlukan penelitian dari Dokter Konsultan baik dari segi keabsahan rincian biaya*

*rawatan dari RS, Cacat tetap yang diderita korban apabila terdapat cacat tetap, dilakukan survei kebenaran kasus kecelakaan apabila kasus kecelakaan tersebut diragukan kebenarannya”*

16. Langkah apa saja yang anda terapkan untuk memberikan ketenangan pada konsumen?

*“Langkah atau hal-hal yang perlu dilakukan untuk menenangkan klaimen yaitu memberikan kepastian kaitan pengajuan santunan yang belum dapat direalisasi, dengan meminta no hp korban untuk dihubungi apabila berkas tersebut sudah dinyatakan siap untuk dibayar”*

17. Bagaimana cara anda untuk memberikan kepuasan pelayanan pada konsumen, atau adakah strategi khusus untuk bagian Unit Operasional memberikan kepuasan pelayanan pada konsumen?

*“Untuk kepuasan pelayanan memberikan pelayanan sebaik mungkin, seramah mungkin agar para klaimen merasakan kenyamanan dalam bekerja sama dengan perusahaan”*

18. Selain berkomunikasi tatap muka secara langsung, jenis media komunikasi apa saja yang digunakan untuk menerima keluhan konsumen?

*“dalam menangani keluhan kita biasa ada melalui media elektronik, media cetak, media online”*

19. Media komunikasi apa yang sering anda gunakan pada saat penanganan keluhan konsumen?

*“Dalam menangani penanganana keluhan klaimen biasanya sering menggunakan media komunikasi melalui telephone”*

20. Tingkat keluhan seperti apa yang sudah tidak dapat ditangani lagi? kenapa dan apa alasannya?

*“Keluhan yang diterima semua dapat ditangani dan dapat diselesaikan, hanya saja diperlukan waktu untuk tindak lanjutnya, apabila keluhan tersebut tidak dapat kita selesaikan atau tidak dapat ditangani lagi maka tetap kita beritahukan kepada klaimen melalui surat yang ditangani oleh hums, isi surat tersebut menginformasikan penyebab atau hal apa saja yang menjadi pembayaran santunan tidak dapat direalisasikan/ diproses”*

## PEDOMAN PERTANYAN WAWANCARA

### “ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN (COMPLAINT HENDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO) YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS”

Data Informasi

Nama : Arnold

Usia : 31 Tahun

Jabatan: Humas

#### A. Pertanyaan Umum

1. Bergerak dalam bidang asuransi apa saja perusahaan Jasa Raharja?

*“Jasa Raharja bergerak dalam bidang Asuransi Sosial dan Umum. yang mana Asuransi Sosial diselenggarakan oleh Pemerintah yang berdasarkan Undang-Undang, tujuan untuk menyediakan jaminan untuk masyarakat. Dan Asuransi Umumnya masuk kepada asuransi tanggung jawab hukum”*

2. Pekerjaan dan tanggu jawab apa saja yang anda tangani sebagai humas Jasa Raharja?

*“Mensosialisasikan UUD 33 & 34”*

#### B. Pertanyaan Khusus

1. Jenis keluhan apa saja yang sering anda tangani?



*“Kesulitan masalah persyaratan contohnya terkait laporan kepolisian terkait identitas”*

2. Seberapa banyak konsumen yang anda tangani setiap hari, minggu, bulan?

*“setiap hari belm tentu ada, seminggu juga tidak ada, sebulan ada 3-4 orang. Keluhannya itu ya identitasnya engga ada, laporan polisinya belum ada”*

3. Bagaimana strategi perusahaan untuk mengatasi keluhan konsumen?

*“segera memberikan tanggapan secepat mungkin, jadi orang tidak menunggu lama”*

4. Bagaimanakah anda menemukan solusi permasalahan yang muncul? dan bagaimana cara penyampaian solusi tersebut kepada konsumen?

*“yang pertama kita pelajari dulu keluhannya apa, terkait apa saja keluhannya, setelah itu kita pelajari, lalu kita sampaikan solusinya seperti ini”*

5. Bagaimanakah tanggapan perusahaan ketika adanya keluhan atau complaint dari konsumen?

*“tanggapan kami positif, mau itu keluhan masyarakat, complaint kita anggap sebagai pemasukan tingkatan untuk kualitas kami, jadi itu kita jadikan semacam masukan positif untuk kami untuk memberikan pelayanan kami”*

6. Jenis media komunikasi apa saja yang digunakan untuk menerima keluhan konsumen?

*Media online, web site, email, line, whatapp, facebook, twitter dan melalui media cetak koran, majalah, dan ada lagi media call center,*

*telpon, sms dan televisi ada juga kita menjalin kerja sama dengan media televisi swasta dan negeri, radio juga ada”*

7. Media komunikasi apa yang sering digunakan ketika adanya keluhan?  
*“media komunikasinya email, surat dan telpon”*
8. Bagaimana strategi perusahaan untuk memberikan kepuasan pada konsumen?  
*“strategi kita memberikan pelayanan yang proaktif, pelayanan yang ramah pada mereka, pelayanana yang semudah mungkin, dan kita ikhlas, kita empati yang mereka yang mereka dalam sedih ya kita ikut merasakan”*
9. Bagaimanakah cara perusahaan mengidentifikasi keluhan dari konsumen?  
*“kita ada kuisisioner, terus kita identifikasi kuisisioner-kuisisionernya, terus identifikasi web site, sms center, kontak center kita identifikasi semua segera kita jawab keluhan mereka. Untuk kuisisioner kita balas keluhan mereka secara bersurat, surat kita kirimkan kepada yang bersangkutan melalui Ombudsmen juga sebagai penyelenggara publik. Ya, dan harus diisi dtaa lengkap karna kalau tidak ada data lengkap kita tidak bisa menanggapi”*
10. Bagaimana cara anda dan cara perusahaan untuk mempertahankan citra positif perusahaan?  
*“memberikan pelayanan baik semaksimal mungkin, ya contohnya kita bersikap ramah, dan kembali kepada prime”*
11. Bagaimanakah strategi mengembangkan layanan prima dalam layanan publik?  
*“Strateginya selain prime, kita memberikan pelayanan menambah jam operasional kita tambah hari kerja sampai sabtu, unit-unit pelayanan*

*kita juga tambah ada disarjito, unit-unit pelayanan tadinya disamsat aja kaya digaeeri mall tadinya tutup jam 19.00 malah sekarang tutup jam 21.00 kita menambah jam kerja juga. Untuk layanan samsat, jadi samsat terdiri 3 instansi pemerintah daerah, kepolisian, dan Jasa Raharja”*

12. Adakah Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keluhan diperusahan Jasa Raharja?

*“ada, ya strategi pelayanan prime tadi”yaitu*

*Proaktif dalam Inisiatif terhadap layanan klaimen memberikan bantuan dalam penanganan atau pelayanan konsumen, Informatif selalu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Jasa Raharja, Rasponsif yang harus selalu update pelaporan sedini mungkin apabila terjadi sesuatu, Sapaan yang baik kepada masyarakat atau korban sebelum tamu minta bantu kita sudah menawarkan bantuan terlebih dahulu.*

*Ramah yang mana masyarakat membutuhkan jawaban yang cepat dari pertanyaan konsumen yang dilontarkan, dan keramahan membantu mempertahankan kepercayaan.*

*Ikhlas dalam tulus melayani konsumen yang berdampak positif atau negatif. dan selalu menganggap sebagai bagian orang lain penting sehingga kita melakukan sesuatu yang terbaik untuk mereka dan merekajuga merasakan apa yang kita kerjakan istimewa karena memberikan manfaat untuk mereka. Bertanggung jawab secara profesional dengan menerima kesalahan dan kritik yang disampaikan oleh semua pihak orang dalam maupun luar.*

*Mudah bertujuan untuk memberikan pelayanan atau penanganan konsumen agar mereka merasakan kepuasan dalam pelayanan.*

*Empati yang dapat dipahami sebagai memberikan kejutan yang tidak diketahui oleh konsumen dan empati juga adalah obat untuk*

*menenamkan orang yang emosional dengan sederhana dan benar-benar dapat merasakan apa yang dirasakan konsumen.*

13. Bagaimana penyusunan langkah-langkah Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan penanganan keluhan?

*“langkah pertama kita pelajari dulu keluhannya, kita identifikasi terus kita analisa, kita evaluasi, lalu kita komunikasikan secara langsung, kadang melalui Ombudsmen itu, kadang juga kita langsung keorangnya. Jadi kita pelajari dulu, identifikasi, analisis, mengevaluasi, penanganan, dan kita komunikasikan langsung kepada orang tersebut.*

14. Penyusunan kinerja apa saja yang diterapkan perusahaan Jasa Raharja?

*“kinerja kami menerapkan pelayanan prime tentunya mengutamakan pelayanan prime kepada seluruh konsumen. konsumennya ya seluruh masyarakat Indonesia dan Warga Asing yang berada di Indonesia.*

15. Bagaimana dengan strategi yang diterapkan, menurut anda sudah sesuai dengan tujuan Visi dan Misi perusahaan Jasa Raharja?

*“sudah sesuai tinggal meningkatkan saja untuk lebih proaktif lagi dalam pelayanan.*

16. Bagaimana dengan penerapan stakeholder di perusahaan Jasa Raharja?

*“kita itu mengacu kepada penerapan Good corporate governance, pengelolaan secara profesional, efektif dan efisien stakeholder menerapkan itu”*

17. Adakah “Voice” atau tempat penerima suara dari konsumen untuk mengungkapkan ketidakpuasan dalam penyelenggaraan pelayanan perusahaan terhadap publik?

*“ada-ada”*

18. Strategi pengelolaan pengaduan apa saja yang disediakan diperusahaan Jasa Raharja?

*“Yaitu melalui media elektronik, online, surat kabar, contact center, dan tambah kuisisioner”*

19. Bagaimanakah sistem pengevaluasian perusahaan Jasa Raharja setelah adanya complaint?

*“yaitu tadi kita identifikasi, indentifikasi itu kita lihh satu-satu kuisisionernya yang mana saja, smsnya apa saja, telponnya mana aja karna telponnya kta rekam juga itu, keluhan melalui telepon apa saja, melalu email apa saja semuanya kita identifikasi ya. Terus kita analisa kita pelajari ada komplain tentang jam pelayan kok lama sekali kitakan punya target, oh kita tingkatkan lagi targetnya yang tadinya 2 jam berkas masuk dan selesai 2 jam, sekarang kita tingkatkan lag menjadi 30 menit. Misalnya ada komplain lagi dari konsumen pak kok biaya santunan orang meninggal dunia lama sekali 7 hari selesainya maka kita identifikasi oh orang tersebut komplain berkas pengajuan santunan yang lama sekali, lalu kita identifikasi oh masalahnya itu ya, kita analisis kenapa lama apakah laporan [olisisnya lama, apa syarat-syarat tidak lengkap atau kitanya yang lama, terus kita evaluasi lagi setelah itu, lalu kita masuk penangannya seperti ini kita tentukan targetnya dan kita lakukan perbaikan, ok menjadi sekian hari. Semua komplain keluhan secara masukan, kritik itu kami nilai sangat positif untuk peningkatan kualitas pelayanan kami. Jadi yang tadinya kurang baik adanya masukan menjadi baik, yang sudah baik menjadi lebih baik.*

*Justru kami ingin masukan, kritik, saran, keluhan sebanyak-banyaknya mungkin keluhan datang dari masyarakat ekonomi dan pendidikan menengah kebawah ok, kami juga butuh masukan, kritik, saran,*

*keluhan dari ekonomi dan pendidikan menengah keatas seperti mahasiswa, dosen LSM. Seperti pak saya punya keluhan seperti ini, jadi tidak hanya keluhan tetapi memiliki solusi. Jadi kita punya keluhan ada masukan, dan keluhan ada saran. Seperti ada yang mengeluh pak tempat parkirnya panas sebaiknya dikasih atap, jadi seperti itu seperti ruang tunggu sudah nyaman tapi tambah nyaman lagi kalau dilengkapi wifi. Seperti mahasiswa yang sedang penelitian seperti mba mia, memiliki kepentingan untuk memenuhi study kampus, ok nanti tolong sampaikan hasilnya ya apa kekurangannya, jadi kita sama beretiket, berniat baik. Yaitu memiliki tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami dan kualitas penelitian mba mia dan kualitas kampus. Jadi setiap ada keluhan langsung kita indentifikasi, evaluasi, analisa, dan lakukan penanganan”*

20. Program atau strategi apa yang akan diterapkan ke depannya, untuk mengembangkan pelayanan publik yang lebih baik?

*“strategi pertama kita sosialisasikan tentang hak dan kewajiban masyarakat dan tentang hak dan kewajiban Jasa Raharja. Jadi masyarakat tau haknya apa dan kewajibannya apa, kita juga semakin nyata membarikan hak mereka, kita juga wajib memberikan hak kita.*

*Kalau masyarakat belum tau hak dan kewajibannya apa dia rentan mengeh, dan selalu merasa kurang, tapi apabila masyarakat paham dengan hak dan kewajibannya maka masyarakat ngeluh, komplain, memberikan sarannya terukur begitu. Jadi misalnya gini dia tidak tau hak dan kewajibannya apa ini “pak saya ini sakit jantung kok tidak ditanggung Jasa Raharja “ dia mengeluh seperti itu. kenapa karena dia tidak paham, Jasa Raharja ini mensantuni apa oh korban kecelakaan. Karena apa bukan salah mereka juga bukan salah kami, kita berdua Jasa Raharja maupun masyarakat sama-sama belum paham hak dan kewajibannya karena Jasa Raharja kurang optimal*

*memberikan sosialisasinya, jadi kita sama-sama untuk tahun 2016 ini menggebrakan, membumikan, mensosialisasikan hak dan kewajiban Jasa Raharja.*

*Hak dan kewajiban mereka, haknya menerima santunan, baik itu santunan meninggal dunia, cacat tetap apabila mereka mengalami kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang alat angkutan umum, dan kewajibannya mereka memiliki kendaraan bermotor membayar sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan & bagi para penumpang angkutan umum baik darat, laut, dan udara mereka membayar iuran wajib itu hak & kewajiban mereka. Hak dan kewajiban kami sebaliknya kami memberikan dan atau membayarkan santunan biaya perawatan meninggal dunia, cacat tetap, dan kewajiban kami menghimpun, mengelola dana melalui SWDKLLJ dan iuran wajib.*

21. Masalah apa saja yang sudah tidak dapat tangani lagi?

*Untuk tingkat keluhan yang saya tangani biasa itu seperti konsumen yang memiliki kekurangan berkas, laporan kepolisiannya tidak ada, konsumen yang kurang mengerti dengan hak dan kewajibannya biasa saya menangan langsung yang keluhan melalui media juga langsung saya yang menangan. Biasa bagian mas Tomi yang mengahadapi komplain paling duluan, lalu apabila bagian office didepan tidak dapat teratasi lagi maka masalah akan ditangani langsung sama pak nur, nah bila konsumen yang komplain ini belum dapat terselesaikan di pak nur maka biasa saya juga ikut menangan masalah tersebut dengan cara ya itu kita identifikasi permasalahannya, klarifikasi, sehingga kita evaluasi.*

## PEDOMAN PERTANYAN WAWANCARA

### “ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN (COMPLAINT HENDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO) YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS”

#### Data Informasi

Nama : Antonius Andy WK

Usia : 38 Tahun

Jabatan: Pelayanan Unit Operasional

1. Masalah apa saja yang terjadi pada perusahaan dan bagaimana penanganannya?

*Berkas masih kurang belum lengkap, KTPnya kurang dari rumah sakit ya jadi kita harus telpon kerumah sakit. Orangnya sudah pulang belum,alamatnya mana luar daerah ada no telponnya enggak? Terkadang ada yang tidak ada no teleponnya. Kadang-kadang kita mencoba membuat suatu kebijakanlah dari sini, yang minta bantuan dari rumah sakit itu, tapi kita minta tolong sama mereka. Terus orang bersangkutan menghubungi kok lama ni mas terus kita jelaskan kekurangannya apa, atau dari rumah sakit belum menyerahkan, kita kalau sudah lengkap 1, 2 hari kita bayarkan. Kadang-kadang rumah sakit menggampangkan kita jadi sekarang ini kita seengganya minta no ktpnya deh, ya itu dari rumah sakit jadi komplain disini tidak hanya dari pengklaimen saja tapi dari rumah sakit juga ada kadang-kadang. Mereka tidak melengkapi dengan apa yang kita minta, kadang-kadang mereka kok lama yang, kenapa kok lama?*

*Jadi gini ada kecelakaan diluar darah di magelang, dimagelang itu mereka belum melimpahkan kejogja ditanyain terus sama yang disana,kitakan ada surat jaminan ya mereka kesini menyerahkan kekita, kita cek dulu ternyata ini masih ada yang kurang tolong dong dikasih tau*



kepada pengklimennya untuk dilengkapi. Kita minta tolong dari magelang untuk melimpahkan berkas itu, tapi dari magelang itu karena ada dua pihak rumah sakit, yang rumah sakit pertama itu belum dibayarkan karena dia belum nagih ke jasa raharja, otomatis kita menunggu surat yang pertama karnakan kita pakai surat jaminan. Itu lama disini komplain dari rumah sakit kedua, gimana caranya kita telepon magelang ternyata belum ada tagihan oh ya udah kita 1x 2x kita coba telepon terus hubungi terus, pada saatnya nanti pembayaran batasnya 6 kadaluarsa. Karena ada yang belum lengkap 6 bulan dari tanggal pengajuan ya, ada dua kadaluarsa Inya itu 3 bulan setelah melakukan pembayaran tapi uangnya belum diambil. Setelah bulan keenam berkas itu baru dikasih rumah sakit, untungnya sudah dibayarkan ke rumah sakit pertama, soalnya kadang-kadang kita lupa dari kita sendiri juga ada salah, dari Jasa Raharja sendiri kita juga salah tidak melimpahkan kita kan minta via telpepon kadang-kadang kan bisa lupa, dan sekarang kita antisivasi melalui via surat. Setelah itu mereka limpahkan ke jogja dalam waktu 2 sampai 3hari kita bayarkan. Mereka sempat komplain waktu ada ada pertemuan dengan rumah sakit-rumah sakit waktu MOU, tapi kita coba ditangani pimpinan karna anggapannya sama mas tomi, kanit juga udah tidak bisa ngapa-ngapain ya sudah nanti kita telpon untuk dilimpahkan. Tergadang disitu yang agak susah mba. Walaupun kadang-kadang laporan dari kepolisian sudah ada yang lain sudah lengkap, tapi dari rumah sakit belum diserahkan, sedangkan janji kita dalam 1 minggu harus dibayarkan jadi karna ada masalah itu jadinya mundur dan kita tanyakanlah sama mereka disana, makanya sampai komplain seperti itu dan naiklah pimpinannya dan kitapun komplain juga ke pimpinan rumah sakit pertama. Kitakan tidak bisa komplain ke jasa raharja magela. Dan karena disini lebih besar santunan. Ya itu mba kadang-kadang rumah sakit mungkin banyaknyakan kerjaan atau apa jadi lupa melakukan penagihan kekami. Jadi kami yang dijogja jadi menunggu. Walaupun jasa raharja 1x24 jam tp berkas lengkap ya kita bayarkan mba, tapi kadang kita bergerak langsung ke

*rumah sakit tapi dirumah sakit belum melengkapi berkas itu. kadang laporan polisi yang kura juga jadikan perlu waktu, dan rumah sakit pasri komplainnya kekita karna kalau laporan polisi kita yang mengurus, jadi semua berkas dikumpulkan dirumah sakit baru ke kita, atau bisa juga diantara semua berkas dicek kurangnya laporan polisi ya sudah kita yang urus biar berkasnya sudah masuk.*

*Solusi :*

*Klarifikasi kita telepon setelah tau masalahnya, apasih masalahnya, ternyata mereka 1 belum nagih kekami, yang kedua belum ada tagihan tomatis kita juga belum bisa membayarkan. Otomatis dijogja depending kita masih menunggu dari mereka.*

*Kaya kasus kemaren mba udah hampir 4 bulan ni kasihan.*

*Iya dan mereka boleh pulang mba dari rumah sakit karena pembayaran kami yang menyelesaikan dengan cara seandainya pembayaran 15 juta bayar sendiri deh 5 juta sisanya nanti kami tagih ke jasa raharja bisa mba dan orangnya bisa pulang.*

- 2. Terkadang ada juga kalau dalam provensi sering kejadian seperti korban tabrak lari mba, atau terlambat lapor, dan masyarakat komplain kok lama sekali pembayarannya. Ya kita harus melakukan penelitian dulu, karena benar enggak tabrak lari takutnya kecelakaan tunggal. Nah perlu waktu kita untuk evaluasi penyelidikan kita penelitian kita itu benar tidak, kalau emang tabrak lari kita bayarkan kalau memang bukan tabrak lari kecelakaan tunggal kita tidak bayar. Kok lama yang kita butuh survei biasa kita minta waktu 1 minggu tapi terkadang bisa 2 minggu, 3 miggu tergantung ada saksi waktu dilapangan. Kalau sudah ada saksi kita buat surat survei dan kita okekan.*

*Identifikas,klarifikasi, penelitian apabila tunggal kita tidak bayarkan kalau dua motor kita bayarkan. Jadi kita nanya masalahnya apa jadi telat*

*lapor, alasannya apa. Karna yang peratma dibayarkan bpjs mas bukti kwitansinya ada tidak atau sebagai bukti pembayaran pertama agar kita bisa menurunkan pembayaraan kedua. Kadang-kadang rumah sakit juga engga mau korban tersebut mengambil rekan medis kan rekan medis rahasia hanya kita, kepolisian yang boleh mengakses itu, jadi kadang-kadang kita harus bersurat untuk pendekatan orangnya.*

*Ini juga ada kasus baru rekan medis ini maslahnya.*

*Ya masalah ini biasa sering sampai kanit aja selesai.*

3. *Penelitian dari dokter perusahaan kita, kaya cacat tetap diamputasi jarinya foto dah ada ni, dokter cek mas kok saya curiga tolong dong dihadirkan. Dokterkan datangnya 2x seminggu, misalnya dokter datang rabu yaudah kita telepon klaimennya pak jum'at kesini ya kita cek jarinya apakah pernah diamputasi atau tidak. Dokterkan bisa melihat jarinya pernah diamputasi atau tidak, ternyata itu udah lama jadi saat dia kecelakaan dia melaporkan bahwa jarinya yang diamputasi itu pada saat kecelakaan padahal sudah lama. Dan mereka komplain kok lama tidak dibayarkan ya karna kita harus meneliti ulang mba dan klau ternyata itu sudah lama kita tidak dapat membayarkan, dan kita cek direka medis pertama itu sudah ada, dan reka medis kedua ternyata iya juga tapi kita punya dokter perusahaan sendiri untuk penelitian lebih lanjut. dan dapat dikatakan ini pemalsuan dokumen atau bisa juga begini dia bener amputasi tapi mungkin dari awal kan ada reka medis diagnosa awal dikatakan dia tidak harus diamputasi. Jadi dalam komplainitu belum tentu benar jadi harus diteleti juga. Atau gini juga ada dia baru kecelakaan lagi dipengajuan bilang kecelakaan lagi ternyata dia bukan kecelakaan tapi jatuh dirumah seperti ini cukup memakan waktu lama.*
4. *Jadi setiap persyaratan yang masuk kita cek berulang-ulang kita lihat ternyata dalam persyaratan ada resep obat itu isinya ada obat yang tidak harus ditanggung maka kita kurangi pembayaran jumlah santunan otomatis juga berkurang dan kita jelaskan kepada orang bersangkutan*

*terima kalau dikurangi nilai santunannya, atau kadang kami menemukan nama obat yang asing maka kami biasa cari di google atau nanya kedokter perusahaan.*

5. *Iya seperti masalah yang ahliwarisnya dipekanbaru itu diakan mengirimkan surat melalui Ombudsmen yang isinya kenapa lama memberikan jawaban bahwa adanya penolakan padahal kita sudah mengirimkan surat penolakan langsung setelah kita tau bahwa kasusnya tabrakan dengan sepeda ontel dan kasus ini sampai Direktur Utama (Dirut) disana juga tau jadi kita disuruh untuk menyelesaikan masalahnya ini masalahnya barusan selesai*
6. *Ya Dirut taukan karna ahliwarisnya itu mengirimkan surat melalui Ombudsmen ya Dirut tau dan surat penolakan sebelumnya kita kirimkan ke ahliwaris korban dipekanbaru itu langsung ke orangnya dan sudah diketahui sama pimpinan yaitu tapi engga sampai-sampai saat itu makanya dia kirimkan surat melalui Ombudsmen. Identifikasi,klarifikasi,penelitian lagi, ternyata apabila menemukan hal tidak diinginkan kita tidak bayarkan,solusinya kita buat surat penolakan, dan seperti ini suratnya langsung kepada yang bersangkutan jadi tidak melalui ombudsmen*

*Masalah kecil :*

1. *Ketika ada kecelakaan langsung survei 3x24 jam jadi selama itu haru masuk laporan kepolisian*
2. *Mereka hanya kurang reka media (suplesi) pembayraan kedua mereka protes yang kita bisa bapak nanti bawa kesini aja 2 sampai 3 hari lagi, sudah lengkap baru kita bilang 1 minggu lagi balik dan kita bayarkan. Jadi kenapa harus pake reka medis karna seandainya bapak sakit flu dokter ngasih juga yang kenakan saya jadi perlu untuk diteliti pak sebentar jadi dibayar sesuai obat yang dijamin aja. Kadang tidak bawa kartu keluarga anaknya dibawah umur ibu ambil bawa kesini asal sebelum jam 12 siang hari itu juga kami bayarkan.*

## Lampiran 3. Laporan Tahunan

PT. JASA RAHARJA (Persero)  
CABANG DI YOGYAKARTA

TANGGAL PROSES: 06/01/2016  
SANDI OPERATOR 769817149

**REKAPITULASI PEMBAYARAN KLAIM  
MENURUT JENIS JAMINAN DAN SIFAT CIDERA  
PERIODE TGL PENYELESAIAN : 01/01/2015 s/d 31/12/2015**

No	JENIS JAMINAN	--MENINGGAL DUNIA--		--LUKA BERAT --		--LUKA RINGAN --		--CACAT TETAP --		--PENGUBURAN --		--J U M L A H --	
		KORBAN	JUMLAH SANTUNAN	KORBAN	JUMLAH SANTUNAN	KORBAN	JUMLAH SANTUNAN	KORBA	JUMLAH SANTUNAN	KORB	JUMLAH SANTUNAN	KORBAN	JUMLAH SANTUNAN
***** UU.33/1964 *****													
1	33/64 KBU BUS	4	125.000.000,00	10	40.263.307,00	0	0,00	0	13.750.000,00	0	0,00	14	179.013.307,00
2	33/64 KBU NON BUS	2	50.000.000,00	1	2.428.486,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	52.428.486,00
3	33/64 KERETA API	0	0,00	2	17.005.500,00	1	415.000,00	0	0,00	0	0,00	3	17.420.500,00
SUB TOTAL		6	175.000.000,00	13	59.697.293,00	1	415.000,00	0	13.750.000,00	0	0,00	20	248.862.293,00
***** UU.34/1964 *****													
4	34/64 K.B. SIPIL	441	11.239.500.000,00	3.515	25.736.077.168,00	4	1.867.262,00	0	137.500.000,00	4	20.000.000,00	3.964	37.134.944.430,00
5	34/64 K.B. TNI/POLRI	1	25.000.000,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	25.000.000,00
6	34/64 K.R. API	6	150.000.000,00	2	20.000.000,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	170.000.000,00
SUB TOTAL		448	11.414.500.000,00	3.517	25.756.077.168,00	4	1.867.262,00	0	137.500.000,00	4	20.000.000,00	3.973	37.329.944.430,00
<b>RESTITUSI</b>													
7	RESTITUSI PEMBAYARAN	0	0,00	0	(4.176.012,00)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	(4.176.012,00)
SUB TOTAL		0	0,00	0	(4.176.012,00)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	(4.176.012,00)
GRAND TOTAL		454	11.589.500.000,00	3.530	25.811.598.449,00	5	2.282.262,00	0	151.250.000,00	4	20.000.000,00	3.993	37.574.630.711,00

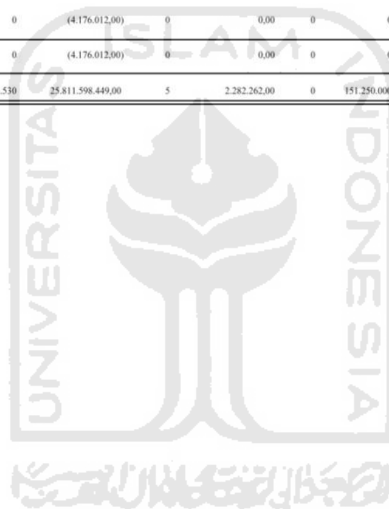
Mengetahui :  
Kepala Cabang

I Ketut Suardika

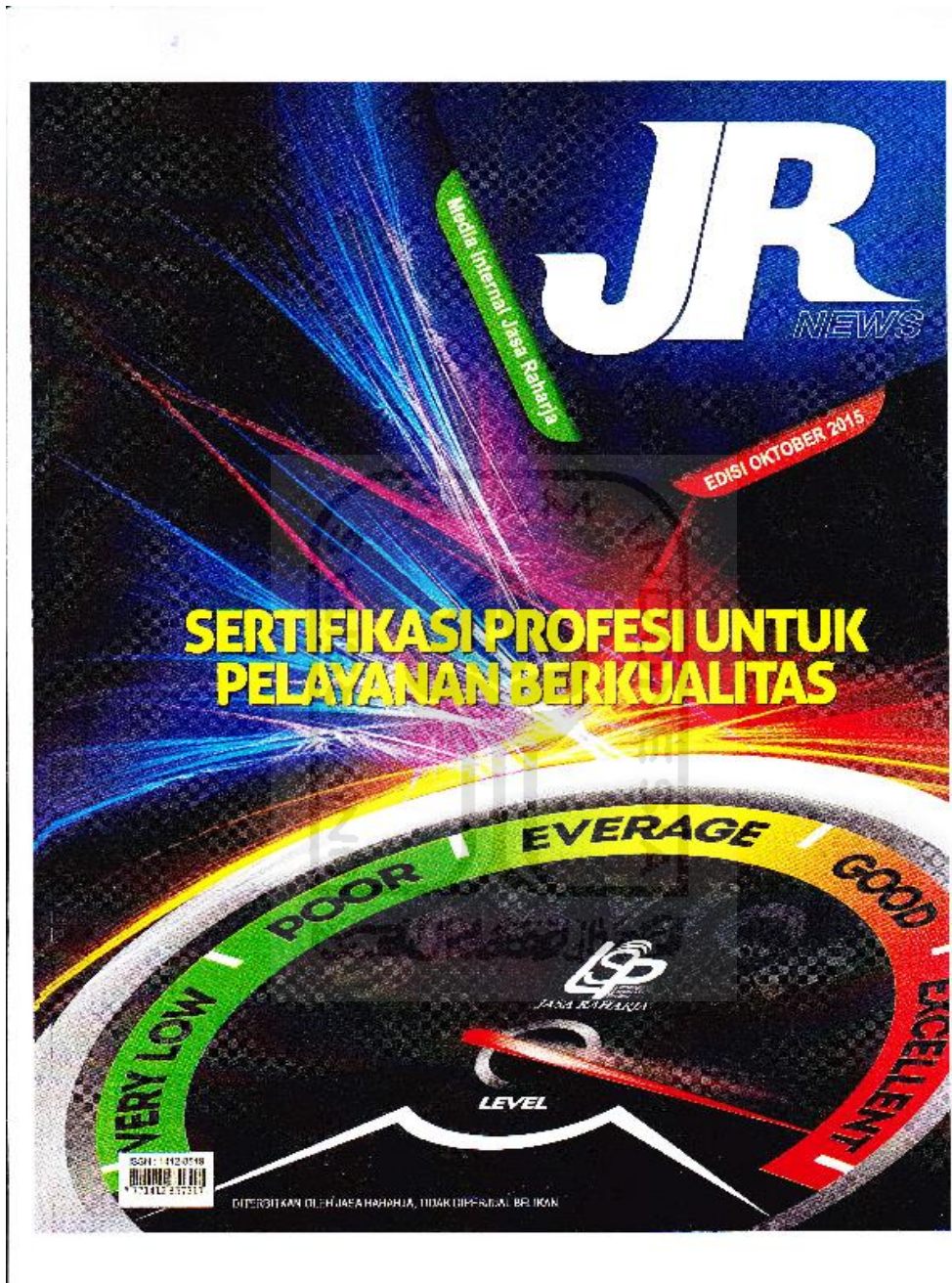
Yogyakarta, 6 Januari 2016  
Kepala Unit Operasional

Nurchayya

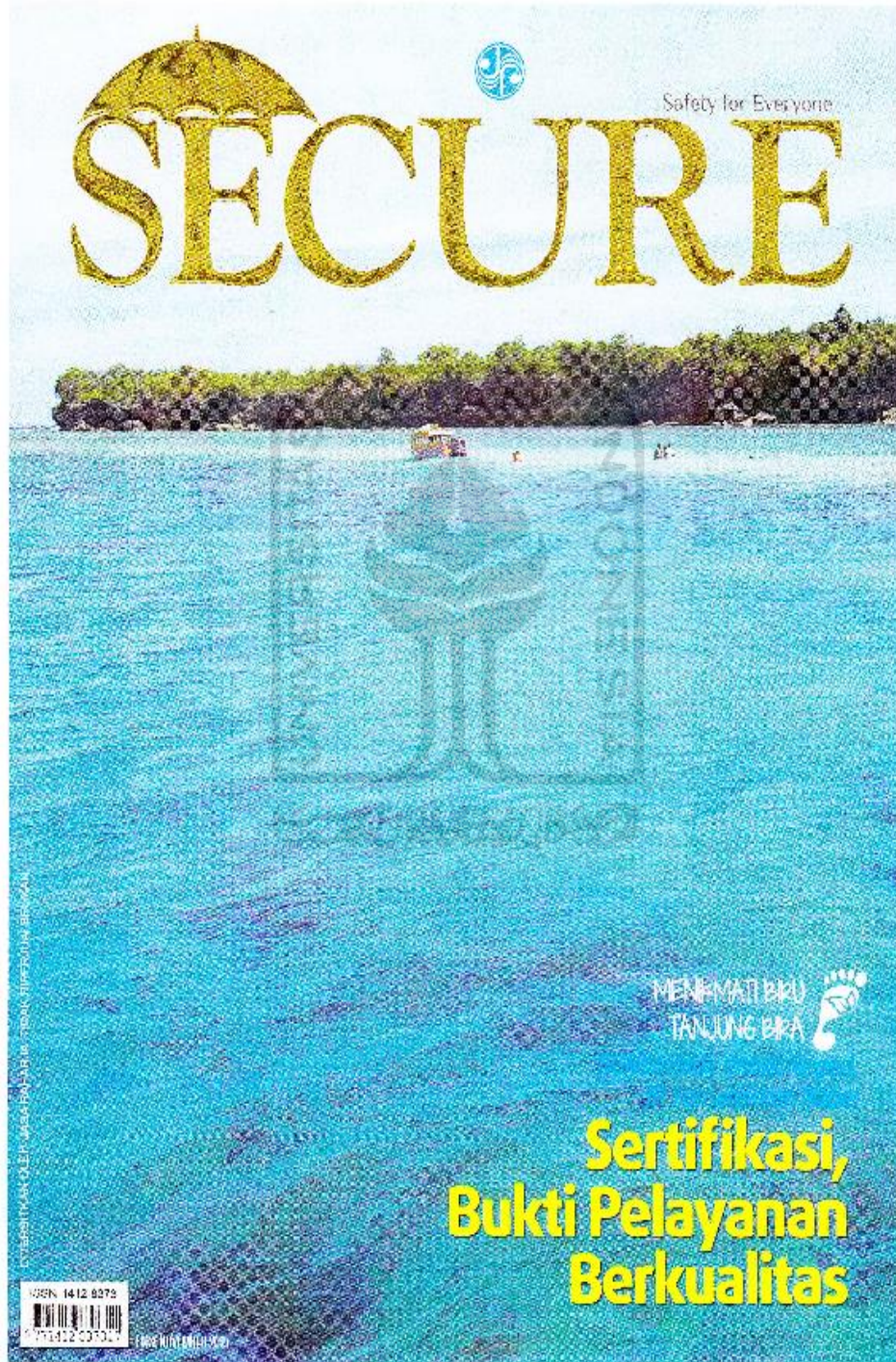
RPT.PL.C.017



Lampiran 4. Majalah Internal PT. Jasa Raharja (Persero)



Lampiran 5. Majalah Eksternal PT. Jasa Raharja (Persero)



## Lampiran 6. Perjanjian kerja sama (Pesero)



### PERJANJIAN KERJA SAMA

ANTARA

KEPOLISIAN RESORT KULONPROGO

DENGAN

PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG D.I. YOGYAKARTA

BPJS KESEHATAN KCU YOGYAKARTA

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KULONPROGO

RUMAH SAKIT RIZKI AMALIA MEDIKA LENDAH  
KABUPATEN KULONPROGO

NOMOR : B/2891/XII/2015

NOMOR : P/20/SP/2015

NOMOR : 417/PKS/VI-09/1215

NOMOR : 415.4/11581

NOMOR : 060/RAM/PKS-16/XII/2015

TENTANG

PENANGANAN DAN PENDATAAN KORBAN KECELAKAAN  
LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN SERTA  
PENYELESAIAN SANTUNAN KECELAKAAN  
LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN  
SECARA TERPADU

Wates, Desember 2015



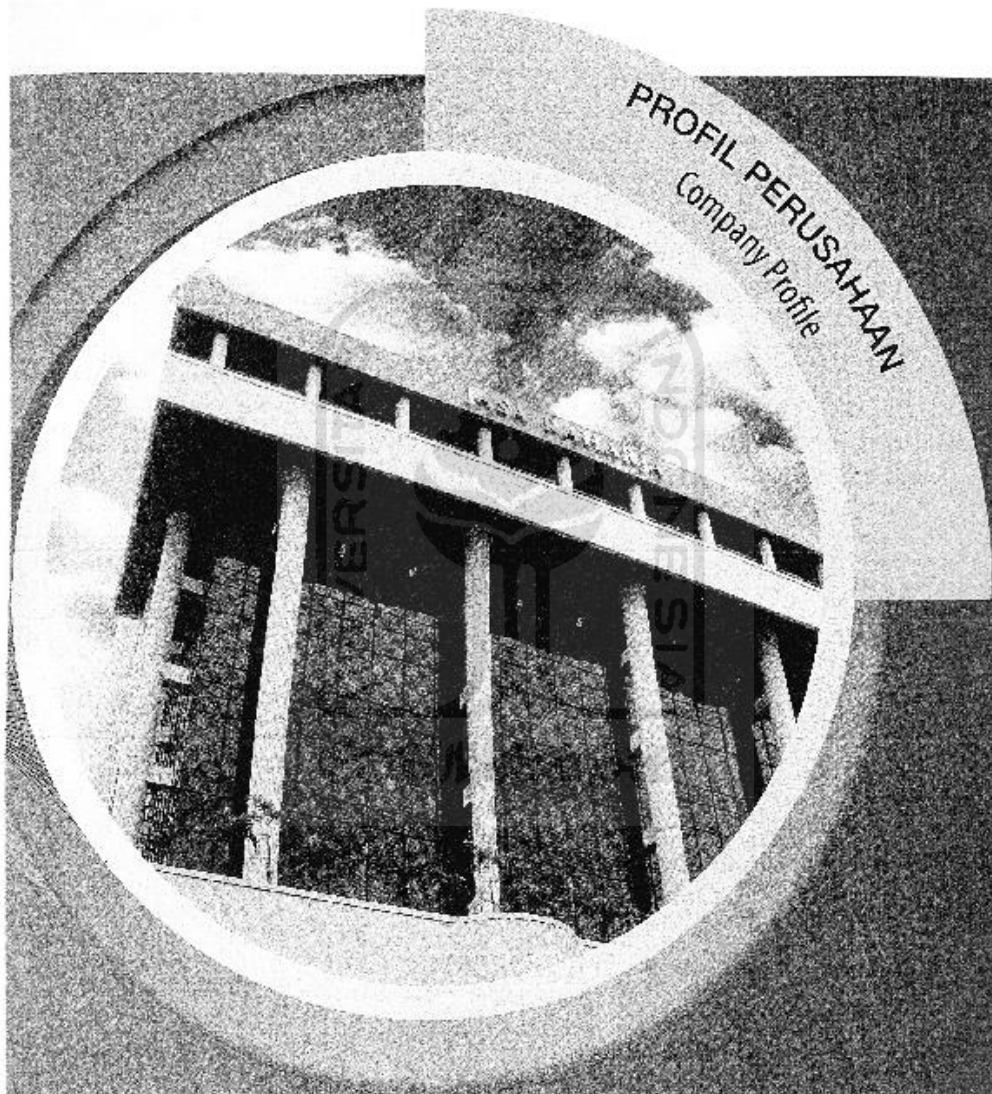
### Pasal 13

#### Penyelesaian Perselisihan

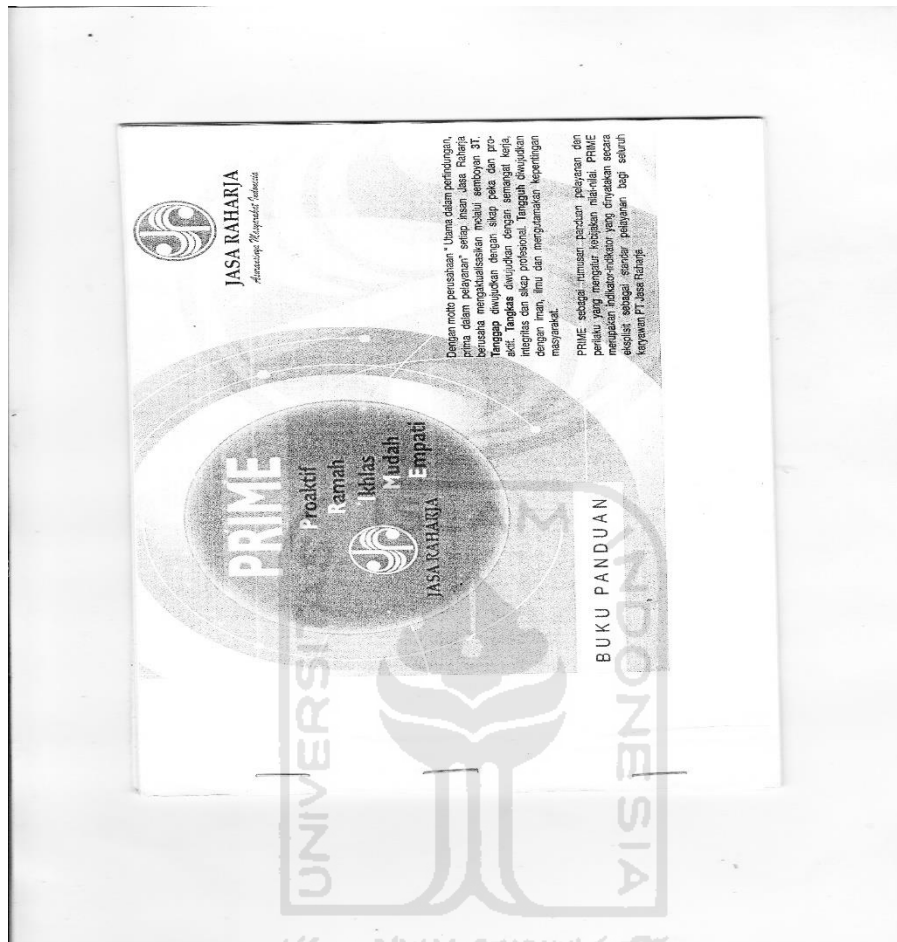
1. Apabila dikemudian hari terjadi perselisihan dalam penafsiran atau pelaksanaan ketentuan-ketentuan dari Perjanjian Kerja Sama ini, **PARA PIHAK** sepakat untuk terlebih dahulu menyelesaikan secara musyawarah mufakat.
2. Bila musyawarah mufakat sebagaimana ayat (1) di atas tidak menghasilkan kata sepakat tentang cara penyelesaian perselisihan maka **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan melalui jalur hukum yang berlaku;
3. Selama perselisihan dalam proses penyelesaian **PARA PIHAK** wajib tetap melaksanakan kewajiban-kewajiban lainnya menurut Perjanjian Kerja Sama ini.



**Lampiran 7. Profil Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero)**



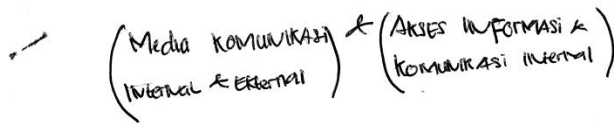
## Lampiran 8. Panduan SOP PT. Jasa Raharja (Persero)



## Lampiran 9. Panduan Penyelesaian Santunan (Persero)



## Lampiran 10. Pedoman Kebijakan Pengendalian Informasi PT. Jasa Raharja (Persero)



### PEDOMAN KEBIJAKAN PENGENDALIAN INFORMASI PT JASA RAHARJA (PERSERO)

#### I. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang Nomor : 31 Tahun 1999, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
2. Undang-Undang Nomor: 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
3. Undang-Undang Nomor : 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
4. Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 45 tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara;
6. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor : PER-07/MBU/2010 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas BUMN;
7. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor : PER-01/MBU/2011 juncto Nomor : PER-09/MBU/2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara;
8. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-06/MBU/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor: PER-01/MBU/2012 tentang persyaratan dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian anggota Direksi BUMN;
9. Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor : PER-12/MBU/2012 tentang Organ Pendukung Dewan Komisaris/Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara.
10. Keputusan Sekretaris Kementerian BUMN Nomor : SK-16/S.MBU/2012 tentang Indikator/Parameter Penilaian dan Evaluasi atas Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara;
11. Akta Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, yang telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Nomor 1 tanggal 1 Agustus 2012 yang dibuat dihadapan Yulius Purnawan, SH. MSI., Notaris Jakarta.

#### II. PENGERTIAN UMUM

1. Perusahaan adalah PT Jasa Raharja (Persero) sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar yang didirikan berdasarkan Akta Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, SH, yg telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Nomor 1 tanggal 1 Agustus 2012 yang dibuat dihadapan Yulius Purnawan, SH. Msi
2. Informasi adalah setiap tulisan atau catatan bentuk data dan angka, surat menyurat, notulen rapat, serta segala sesuatu yang dianggap sebagai bentuk dokumen resmi, keterangan resmi, atau publikasi resmi yang dikeluarkan perusahaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non



