

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



NASKAH PUBLIKASI

Disarikan dari Skripsi yang Diajukan untuk memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Sosial pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Mia Ariessa Irawan

12321012

Ratna Permata sari, S.I.Kom.,MA

NIDN 0509118601

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2016

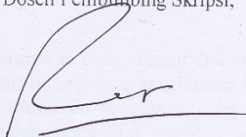
NASKAH PUBLIKASI
ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN
(COMPLAINT HENDLING) PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN ASURANSI LAKA LANTAS

Disusun Oleh:

Mia Ariesha Irawan

Telah disahkan dosen pembimbing skripsi pada: **18 AUG 2016**

Dosen Pembimbing Skripsi,

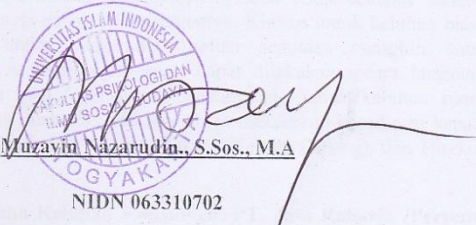

Ratna Permata sari, S.I.Kom.,MA

NIDN 0509118601

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia


Muzavin Nazarudin., S.Sos., M.A

NIDN 063310702

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

Mia Ariesha Irawan

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII,

Menyelesaikan studi pada tahun 2016

Ratna Permatasari,S.I.Kom.,MA

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII

Abstrak

PT. Jasa Raharja 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).

Penelitian ini menggunakan observasi terlebih dahulu dengan melakukan pendekatan kepada pihak perusahaan sehingga mampu mendeskripsikan menggunakan metode kualitatif dan penelitian ini dilakukan pada 20 Januari-20 Maret. Peneliti menggunakan teknik wawancara bertahap kepada pihak manajemen perusahaan, observasi lapangan untuk mendapatkan data. 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).

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

**Strategy Analysis Handling Consumer Complaints
(Complaint Handling) PT. JasaRaharja (Persero) Yogyakarta In Insurance
Services Of Traffic Accidents**

Mia Ariesha Irawan

Student Communication Studies FPSB UII ,

Graduated in 2016

Ratna Permatasari,S.I.Kom.,MA

Lecturer in Communication Studies FPSB UII

Abstract

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) .

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).

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

Pendahuluan

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 menambah tinggi angka kecelakaan lalu lintas.

Minimnya kesadaran masyarakat Jogja dalam berkendara membuat bertambahnya kecelakaan lalu lintas. pada tahun 2014 kecelakaan yang terjadi menelan korban jiwa di jogja 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 menunjukkan bahwa banyaknya permasalahan dalam berkendara dan hal ini membuat para kepolisian serta pihak-pihak yang bersangkutan seperti beberapa perusahaan asuransi yang terlibat pada penanganan kecelakaan.

definisi berikut ini juga berbeda yang dijelaskan Molengraaff: Bahwa asuransi kerugian ialah persetujuan dengan mana satu pihak, penanggung mengikat diri terhadap 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.

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 dipertanggungkan. dan tidak hanya para pengguna transportasi yang dipertanggungkan, tetapi para pejalan kaki juga merupakan tanggung jawab asuransi.

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 yang akan 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.

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. 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 di sebut dengan santunan yang diserahkan terhadap keluarga korban sesuai syarat dan waktu yang telah dijanjikan.

Jadi, dari beberapa argumen ruang lingkup perusahaan PT. Jasa Raharja, termasuk dalam cara pengajuan persyaratan yang cukup banyak sebagaimana mungkin cukup sulit bagi para konsumennya. 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.

Tinjauan Pustaka

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. Penangan 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.

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 memikirkan dan membangun ilmu pengetahuan sendiri. penelitian tersebut mengangkat suatu fenomena yang mendalam, sampai menemukan jawaban yang logis dari hasil penelitian dan pertanyaan yang ada di dalam penelitian.

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.

Jadi, data yang di peroleh dari penelitian lapangan akan di deskripsikan menjadi metode kualitatif. Dengan cara melakukan pengumpulan data – data dari permasalahan, dan menganalisis dari hasil wawancara. Sehingga penelitian tersebut dapat mengemukakan kesimpulan dari penelitian dan dapat memecahkan dari permasalahan tersebut.

Kerangka Teori

- 1. Keluhan Pelanggan** : Keluhan atau komplain merupakan salah satu bentuk dari komunikasi yang merupakan kritikan sehingga mampu membuat ancaman yang bernilai negatif (Salma, 2015: 11).
- 2. Penyelesaian Pengaduan** : Prioritas penyelesaian pengaduan, Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan, Prosedur penyelesaian pengaduan, Rekomendasi penyelesaian pengaduan, Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan, Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan, Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu, Dokumentasi penyelesaian pengaduan (Raminto dan Winarsih, 2015: 29).
- 3. Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima dalam pelayanan publik** : Penyusunan standar pelayanan, Penyusunan SOP, Pengukuran kinerja

pelayanan, Pengelolaan pengaduan (Mukaron dan Laksana, 2015: 153-154).

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

Hasil dan Pembahasan

A. Penanganan Keluhan PT. Jasa Raharja (Persero)

1. Keluhan Konsumen PT. Jasa Raharja (Persero)

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, 2015).

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, sehingga 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.

2. 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 dijalingnya.

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 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 halnya kasus yang diungkapkan dari narasumber berikut ini:

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.

Peneliti menyantukan dengan pengelolaan pengaduan bagian menyusun prioritas dalam penyelesaian publik atau permasalahan sangat mendukung karena peneliti menemukan hasil penelitian sesuai dengan bagian bagaimana pengelolaan yang baik. 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 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. Seperti pada permasalahan yang cukup rumit dan permasalahan juga memakan waktu yang cukup lama untuk ditemukan hasil permasalahannya diperusahaan tersebut. Yang mana permasalahan ditemukan dari peneliti saat dilapangan pencapaian permasalahan agar dapat terselesaikan harus dilakukannya penelitian atau survei lapangan terlebih dahulu. Yakni karena sangat sering terjadi pengajuan persyaratan atau terlambat lapor maka pihak perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki prosedur khusus bagi klimen atau konsumen yang terlambat lapor yang mana harus dilakukan penelitian atau survei lapangan terlebih dahulu dan sampai menemukan bukti yang kuat atau sanksi yang ada dilapangan saat terjadinya kecelakaan.

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 keramah 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 penolakan kepada klimen yang bersangkutan. Karena 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.

Jadi, pada 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 dikarenakan 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.

Begitu dengan permasalahan yang muncul tentang adanya pengakuan dari seorang konsumen atau klimen bahwa adanya amputasi pada salah satu organ tubuhnya yang mana dikarenakan dari kecelakaan yang pernah dialami konsumen atau klimen tersebut. 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. Maka 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 penanganan 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 keluhan resahnya yang mana perusahaan lama sekali dalam penanganan.

Masalah berikut ini mungkin dianggap pihak perusahaan menjadi hal yang biasa. Yakni peneliti menemukan masalah saat dilapangan yang mana masalah dapat dikatakan pemalsuan resep obat yang harusnya dimasukan dalam persyaratan sebagai pengajuan klime asuransi obat yang dapat mengobati diri korban yang disebabkan karena kecelakaan. resep obat yang dilampirkan dalam berkas yang diajukan untuk pengklimean asuransi merupakan salah satu syarat agar mendapatkan penggantian sesuai jumlah nilai yang tertera.

Pengajuan klime 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 seperti ini juga sedikit rumit untuk diselesaikan 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.

Sedangkan berikut merupakan keluhan konsumen yang cukup dijumpai pada perusahaan, yang dikarenakan adanya kurangnya persyaratan pembayaran santunan asuransi menjadi terhambat.

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. Perusahaan tersebut juga mencoba 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 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 dalam masalah-masalah yang muncul dan mencoba membatu para konsumen atau klimennya.

Jadi, diperusahaan asuransi kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero) dari hasil semua temuan peneliti setiap masalah yang muncul pada perusahaan tersebut selalu diterima dan ditangani oleh bagian pihak pelayanan yaitu dalam pantauan 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.

3. Penyelesaian Komplain

Penyelesaian pengaduan merupakan suatu peraturan yang wajib dimiliki oleh suatu perusahaan. Seperti halnya setiap pimpinan unit harus memiliki penyelenggaraan pelayanan publik wajib untuk menyelesaikan suatu pengaduan atau keluhan yang muncul pada pelayanan. (Ratminto dan Winarsih, 2015: 29)

Hal tersebut mengungkapkan bahwa setiap perusahaan harus memiliki atau menyediakan suatu bentuk maupun tempat untuk memberikan kemudahan para konsumen atau klaimennya mengungkapkan pengaduan

dalam bentuk rasa negaif atau positif. Seperti halnya peneliti menemukan beberapa keluhan konsumen atau klaimen pada perusahaan Asuransi Kecelakaan PT. Jasa Raharja (Persero).

bahwa perusahaan mencoba untuk melayani semaksimal mungkin pada rekan kerjanya yaitu salah satunya masalah perusahaan dengan rumah Sakit daerah Yogyakarta komplain bahwa tagihan dari salah satu korban kecelakaan 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 setiap adanya komplain yang yang terjadi. Seperti masalah perselisihan dengan pihak rumah sakit tersebut yang juga tidak memberikan tanggapan. Sehingga perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) yang awalnya hanya dapat menunggu kabar berikutnya dari kantor perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) di magelang, dan pada akhirnya kepala cabang perusahaan tersebut menghubungi langsung kepada atasan rumah sakit yang ada dimagelang.

Seperti pada kasus permasalahan konsumen yang tidak mendapatkan jaminan dari perusahaan yang dikarenakan kecelakaan tunggal. Sebagaimana perusahaan sudah memberikan pelayanan cepat tanggap yang mana setelah pengkroscekan berkas bahwa adanya penolakan maka perusahaan membuat surat penolakan dan mengiriknya 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 dapat menjadi kerumitan untuk menyelesaikan kasus tersebut dan adanya laporan ke Lembaga Ombudsmen yang menjadi memakan waktu yang cukup lama dalam penyelesaian masalahnya.

Dari dua kasus permasalahan yang peneliti ambil pada perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan mencoba untuk memberikan penyelesaian pengaduan secara sebaik mungkin dan memberikan cara yang mudah dipahami konsumennya agar pihak konsumen tersebut merasa dipedulikan oleh pihak perusahaan.

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 peneliti ketahui perusahaan selalu 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.

4. Penanganan Keluhan Pelanggan

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.

Dari temuan peneliti adanya beberapa keluhan konsumen dari perselisihan antara rumah sakit dan perusahaan yang mana rumah sakit mengeluh karena tagihan yang diajukan belum dibayarkan perusahaan. Dan pihak perusahaan mendengarkan, mengklarifikasi, menjelaskan, dan memberikan solusi, hingga adanya persetujuan dan tindak lanjut dalam penanganan. Padahal tersebut menunjukan 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 waktu lama hingga membuat konsumen komplain, akan tetapi perusahaan tidak memberikan solusi lain, termasuk melainkan sesuai tetap memberlakukan peraturannya.

Dapat dikatakan bahwa masalah tersebut juga dapat dikatakan menangani keluhan konsumen sesuai dengan aturan pada kerangka teori, akan tetapi perusahaan tidak ada pengambilan solusi yang lebih mudah untuk menjangkau waktu yang lebih cepat agar konsumen tidak merasakan kegelisahan dalam menunggu keputusan.

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 perusahaan mencoba menangani sesuai dengan adanya ketentuan cara penanganan keluhan konsumen. Akan tetapi 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.

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 mudah untuk mengklarifikasinya dan mencoba menjelaskan dengan mengikuti kultur konsumen.

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 kultur 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.

B. 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).

1. *Strenght*

Memiliki alasan yang kuat dalam penanganan keluhan, sebagaimana perusahaan menerapkan aturan yang sudah ada pada perusahaan.

2. *Weakness*

Perusahaan yang tidak memiliki SOP khusus dalam penanganan keluhan-keluhan yang muncul.

3. *Opportunity*

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 strategi penanganan, dan dapat membuat SOP khusus strategi penanganan keluhan.

4. *Threat*

Mengakibatkan konsumen kurang mempercayai jasa pelayanan perusahaan kedepannya.

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 klaim 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 sepertihalnya 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

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.

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.

Internet :

Raharja, Jasa.2014. Prosedur Pengajuan, 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.

