

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan transportasi di Indonesia yaitu angkutan umum menjadi kebutuhan manusia untuk bepergian. Keberadaan angkutan umum diharapkan dapat menjadi solusi kemacetan, namun sebaliknya dengan berbagai alasan sebagian besar masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi. Sistem angkutan umum yang baik, terencana, dan terkoordinasi dengan baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transportasi. Berbanding terbalik dengan fakta yang kita jumpai saat ini banyak angkutan umum yang tidak terkoordinasi, seperti berhenti secara mendadak bukan pada tempatnya dengan waktu yang cukup lama untuk menjemput penumpang. Ada lagi angkutan umum yang melaju kencang agar penumpang cepat sampai tujuan dan mengabaikan peraturan lalu lintas yang ada. Hal tersebut dapat menimbulkan kemacetan bahkan berisiko kecelakaan, oleh karena itu lalu lintas dan angkutan jalan harus ditaati dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi dengan menyesuaikan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan dengan memperhatikan kepentingan umum dan kepentingan masyarakat. Dalam hal ini pengguna jalan baik kendaraan pribadi maupun angkutan umum telah dilindungi asuransi dan diberikan untuk mereka yang berhak menerima santunan akibat kecelakaan lalu lintas (kecuali kecelakaan tunggal).<sup>2</sup>

Tiga faktor penyebab kecelakaan, yaitu faktor manusia, kendaraan, dan lingkungan. Faktor tertinggi adalah manusia, yang disebabkan kecerobohan pengendara, kurangnya pemahaman pengendara sepeda motor terhadap teknik berkendara, etika berlalu lintas, dan komunikasi di jalan.

---

<sup>2</sup> Bambang Irawan, 2013, "Kontribusi Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Penumpang Umum kepada Masyarakat Pekanbaru", Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, hal 18-19.

Uraian dari masing-masing faktor penyebab kecelakaan lalu lintas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor manusia, berdasarkan penyebab kecelakaan di Indonesia paling banyak sebanyak (91%), faktor kendaraan sebanyak 5%, faktor jalan sebanyak 3%, dan faktor lingkungan sebesar 1% (Direktorat Keselamatan Transportasi Darat atau DKTD, 2006). Faktor manusia dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu kondisi pengemudi dan usia pengemudi.
2. Faktor kendaraan, berdasarkan data Direktorat Jenderal Perhubungan Darat-Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (2004), jenis kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan lalu lintas sebagian besar adalah sepeda motor dengan persentase pada empat tahun terakhir rata-rata sebesar 62,62% kemudian diikuti oleh jenis kendaraan mobil penumpang sebesar 36%, kendaraan barang 29,62% dan bus sebesar 10,56%.
3. Faktor lingkungan, sebagai contoh yaitu adanya hujan yang sangat lebat, angin kencang, kondisi jalan yang licin karena hujan gerimis, dll.<sup>3</sup>

Dilansir dari *website* Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tulungagung data kecelakaan lalu lintas di Tulungagung dari Tahun 2018 sampai 2023 mencapai 62%. Tahun 2018 kecelakaan sebanyak 684 kejadian,<sup>4</sup> sedangkan Tahun 2023 mulai bulan Januari-September mencapai 1.110 kejadian. AKBP Teuku Arasya Khadafi mengatakan bahwa potensi kecelakaan lalu lintas sepanjang 2023 tergolong tinggi dengan mencapai 10%, hal itu dikarenakan bertambahnya kendaraan setiap tahunnya dan faktor terbesar terjadinya kecelakaan di Tulungagung yaitu *human error* (kecerobohan manusia). Upaya untuk meminimalisir angka kecelakaan Satlantas Polres Tulungagung bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja

---

<sup>3</sup> Gito Sugiyanto dan Mina Yumei Santi, 2015, "Karakteristik Kecelakaan Lalu Lintas dan Pendidikan Keselamatan Berlalu lintas Sejak Usia Dini: Studi Kasus di Kabupaten Purbalingga", *Jurnal Ilmiah Semesta Teknik* Vol. 18, No. 1, hal 66-67.

<sup>4</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung <https://tulungagung.bps.go.id>, diakses (23 November 2023).

Tulungagung untuk mengimbau dan mensosialisasikan keselamatan berkendara.<sup>5</sup>

Angka kecelakaan meningkat dan pemilik kendaraan banyak yang tidak membayar pajak kendaraan. Padahal setiap kendaraan bermotor wajib membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Premi itu dibayarkan para pemilik kendaraan bermotor bersamaan dengan membayar pajak kendaraan. Tujuannya adalah jika pengemudi atau penumpang kendaraan bermotor mengalami kecelakaan maka akan mendapatkan santunan dari PT Jasa Raharja kecuali laka tunggal tidak mendapatkan santunan.<sup>6</sup> Jadi Humas pemerintah maupun BUMN berkontribusi penting sebagai peran dalam bersosialisasi dan sebagai penunjang pelayanan yang lebih efektif karena masih banyak masyarakat yang belum begitu paham dan mengerti hak dan kewajibannya persoalan asuransi kecelakaan khususnya masyarakat Tulungagung. Diadakannya publikasi tentang layanan asuransi menjadi salah satu hal yang perlu untuk mengatasi persoalan tersebut. Peran humas berupaya untuk memberikan pesan dan informasi kepada masyarakat umum melakukan komunikasi timbal balik serta mempengaruhi masyarakat. Pemahaman masyarakat terhadap asuransi Jasa Raharja belum maksimal. Hal itu dapat terjadi dikarenakan masyarakat belum banyak memahami terkait asuransi Jasa Raharja dan sosialisasi yang dilakukan masih kurang intens, yang berakibat kurangnya pemahaman masyarakat tentang asuransi tersebut.

Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan menjamin setiap pengendara dari biaya-biaya yang mungkin timbul sebagai akibat dari kecelakaan, serta keluarganya dapat memperoleh santunan, namun tetap ada pengecualian.<sup>7</sup> Diterbitkan pada laman Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI bahwa ditetapkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana

---

<sup>5</sup> Sepanjang 2023, Peristiwa Kecelakaan Lalu Lintas di Tulungagung Capai 1.110 Kejadian, ini Penyebabnya <https://www.koranmemo.com>, diakses (23 November 2023).

<sup>6</sup> Jasa Raharja Ikut Sosialisasikan Kesamsatan di Kelurahan Pandeyan, <https://jasaraharja.co.id>, diakses (6 Juni 2024).

<sup>7</sup> Muhammad Ramli Haba dan Sri Handayani, Pengantar Hukum Asuransi di Indonesia, (Surabaya: Scopindo), 2020, hal 117.

Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, pihak penyelenggara asuransi ini adalah pemerintah yang didelegasikan kepada Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT. Jasa Raharja. Dilihat dari survei penelitian terutama pada pengklaiman Jasa Raharja Tulungagung, masyarakat tidak mengenal produk asuransi sosial Jasa Raharja, mayoritas masyarakat mengetahui setelah mengalami musibah kecelakaan lalu lintas, juga terdapat pula pengaduan masyarakat terkait permohonan sosialisasi asuransi Jasa Raharja agar bisa memberikan informasi secara luas, mengenai jenis kecelakaan apa saja yang bisa diklaim dan tata cara klaim asuransi, karena merasa belum memahami serta masih terdapat indikasi adanya jasa pengurusan asuransi Jasa Raharja yang ujung-ujungnya meminta biaya besar.<sup>8</sup>

Dilansir pada sumber *website* resmi Jasa Raharja bahwa PT. Jasa Raharja (Persero) adalah sebuah BUMN yang 100% sahamnya milik Negara Republik Indonesia yang bergerak di bidang asuransi sosial kecelakaan lalu lintas. PT Jasa Raharja mengimplementasikan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 yang bersumber dari BPK RI. Pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan memberikan jaminan sosial asuransi kecelakaan dari PT. Jasa Raharja kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. PT. Jasa Raharja adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN, untuk mengelola asuransi sosial yang mengedepankan pelayanan masyarakat, terutama yang menjadi korban kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum. Kini PT. Jasa Raharja telah memiliki jaringan kerja yang luas dengan 1 kantor pusat, 29 kantor cabang, 63 kantor

---

<sup>8</sup> Putry Dya Nawasanty, 2016, “Strategi *Public Relations* Jasa Raharja Jawa Timur dalam Menginformasikan Produk Asuransi Sosial kepada Publik”, *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 4, No. 2, hal 74.

perwakilan, 67 kantor pelayanan Jasa Raharja, dan 1.285 kantor pelayanan bersama samsat yang tersebar di seluruh Ibukota Provinsi dan Kota/Kabupaten.<sup>9</sup>

Masalah yang ada pada saat ini adalah tidak sedikit masyarakat awam yang datang ke kantor Jasa Raharja secara bergantian, kebanyakan mereka belum mengetahui dan mengerti lebih dalam tentang pentingnya asuransi Jasa Raharja terutama berlokasi di Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) Tulungagung. Selain itu kurangnya pemahaman mereka mengenai pengklaiman layanan asuransi, sehingga tidak sedikit pula yang salah mengartikan ketika menerima informasi tentang layanan tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan memberikan solusi penerapan strategi Jasa Raharja yang dapat membantu perusahaan dalam berkomunikasi dengan klaim maupun masyarakat umum, merancang dan menyebarkan informasi secara tepat melalui sosialisasi, serta membentuk persepsi masyarakat sesuai yang diinginkan perusahaan terkait layanan asuransi yang mereka tawarkan.

Humas Jasa Raharja sebagai komunikator yang akan memberikan kesadaran kepada masyarakat mengenai pemahaman asuransi kecelakaan. Dampak komunikasi, pesan, dan interaksi diharapkan dapat membuat masyarakat untuk mengutamakan keselamatan dan lebih berhati-hati dalam berkendara. Penyampaian pesan berupaya untuk menimbulkan interaksi antara perusahaan dengan publik, melalui sosialisasi akan mempengaruhi masyarakat dalam opini publik yang positif. Menyebarkan informasi tentang layanan asuransi kecelakaan lalu lintas juga akan menjadi *sponsorship* pihak perusahaan, nantinya PT. Jasa Raharja Tulungagung akan lebih dikenal khalayak umum.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Jasa Raharja <https://www.jasaraharja.co.id>, diakses (12 Oktober 2023).

<sup>10</sup> Fitri Diana Tanjung, 2020, "Analisis Peranan *Public Relations* PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk Ii dalam Meningkatkan *Brand Image* kepada Masyarakat Kota Padangsidempuan", Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, hal 70.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk meneliti “Strategi PT. Jasa Raharja untuk mensosialisasikan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di Tulungagung”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat mengusulkan tentang rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana strategi PT. Jasa Raharja dalam promosi asuransi sosial kecelakaan lalu lintas di Tulungagung?
2. Apa dampak komunikasi pada masyarakat Tulungagung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan strategi PT. Jasa Raharja dalam menawarkan asuransi sosial kecelakaan lalu lintas di Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan dampak komunikasi pada masyarakat Tulungagung.

## **D. Batasan Masalah dan Identifikasi Penelitian**

### **1. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini membahas tentang Strategi PT. Jasa Raharja untuk Mensosialisasikan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di Tulungagung. Penelitian ini dilandasi dari teori-teori dan data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti yang berasal dari buku, jurnal dan juga penelitian terdahulu. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana penerapan Strategi PT. Jasa Raharja untuk Mensosialisasikan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di Tulungagung.

## 2. Batasan Masalah

Sebagaimana judul yang telah dibuat pada penelitian ini, peneliti memberikan batasan terhadap pembahasan, yaitu hanya pada PT. Jasa Raharja Tulungagung. Penerapan strategi PT. Jasa Raharja untuk mensosialisasikan asuransi kecelakaan jalan di Tulungagung, yang nantinya dapat menumbuhkan citra positif pada perusahaan tersebut. Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian, sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Raharja Tulungagung.
- b. Penelitian ini dibatasi di Jl. Pangeran Antasari No.5A, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66212.
- c. Penelitian ini terbatas pada strategi PT. Jasa Raharja tentang mensosialisasikan kepada masyarakat terkait layanan asuransi jiwa.

## E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat yang baik untuk beberapa pihak di antaranya:

### 1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan baru dan menjadi acuan kerangka berfikir secara konseptual terkait peran Jasa Raharja untuk perkembangan organisasi atau perusahaan.

### 2. Manfaat secara Praktis

#### a. Bagi Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan keterampilan yang berhubungan dengan layanan asuransi Jasa Raharja di lingkup Manajemen Bisnis Syariah serta diharapkan pihak akademis lebih memperbanyak referensi-referensi perpustakaan UIN Satu Tulungagung.

#### b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperbanyak pemahaman bagi khalayak umum khususnya mahasiswa yang berhubungan dengan strategi PT. Jasa Raharja

berkaitan dengan citra perusahaan di Manajemen Bisnis Syariah serta bisa memotivasi para mahasiswa untuk berkarir di lingkungan Manajemen Bisnis Syariah. Selain itu penelitian ini dapat memberikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sesuai di masa yang akan datang.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sama serta digunakan sebagai pembanding maupun penunjang dalam penelitian selanjutnya.

## F. Penegasan Istilah

Definisi operasional yang dimaksud merupakan definisi dari variabel untuk menyelaraskan sudut pandang, serta menghindari kesalahpahaman dan mempermudah pemahaman dalam istilah. Beberapa definisi operasional secara konseptual yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu:

1. Secara Konseptual

- a. Humas menurut Scoot M. Cutlip merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya.<sup>11</sup> Berkaitan dengan hal tersebut, PT. Jasa Raharja Tulungagung dapat memberikan keuntungan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Jasa Raharja untuk kedepannya. Selain itu dalam praktik humas, strategi biasanya mengacu pada konsep, pendekatan atau rencana umum untuk program yang didesain guna mencapai tujuan perusahaan.

---

<sup>11</sup> Abas Saidun, 2022, "Upaya Humas dalam Meningkatkan *Brand Image* PT. MEP (Muba *Electric Power*) di Musi Banyuasin", Palembang: Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah, hal. 11.

- b. Strategi adalah kekuatan penggerak dalam setiap bisnis atau organisasi.<sup>12</sup> Jadi strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah membantu mengorganisir, memprioritaskan, dan memberikan energi agar terarah, nantinya dapat membangun citra positif pada perusahaan.
- c. Citra perusahaan merupakan salah satu produk yang harus dikembangkan sehingga dapat digunakan dalam membangun perusahaan, tujuannya untuk mempromosikan produk dan layanan. Mempromosikan tanggung jawab sosial perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengatasi berbagai masalah, termasuk masalah ekonomi, sosial, dan lingkungan.<sup>13</sup> Seberapa jauh citra yang akan terbentuk, sepenuhnya ditentukan oleh bagaimana humas mampu membangun persepsi yang didasarkan oleh realitas yang terjadi. Dengan demikian, hal yang perlu dipahami berkaitan dengan proses terbentuknya citra perusahaan adanya persepsi yang berkembang dalam benak publik terhadap realitas yang muncul dalam media.<sup>14</sup>
- d. Persepsi dalam benak publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi atau pendapat masyarakat terhadap perusahaan dan layanan asuransi yang ditawarkan pada Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) Tulungagung di Kelurahan Kenayan Kabupaten Tulungagung yang hanya memiliki 1 kantor saja di Kabupaten Tulungagung.

---

<sup>12</sup> Agnes Datuela, 2013, "Strategi *Public Relations* PT. Telkomsel Branch Manado dalam Mempertahankan Citra Perusahaan", *Journal Acta Diurna Vol. 11 No. 1*, Manado hal. 4.

<sup>13</sup> Afriani, dkk, 2023, "Implementasi *Corporate Social Responsibility (CSR)* dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di Mata Masyarakat pada PT Pratomo Putra Teknik Palopo". *Jurnal Riset Terapan Akuntansi Vol. 7 No. 1*, hal. 17.

<sup>14</sup> Agnes Datuela, 2013, "Strategi *Public Relations* PT. Telkomsel Branch Manado dalam Mempertahankan Citra Perusahaan", *Journal Acta Diurna Vol. 11 No. 1*, Manado hal. 6.

## 2. Secara Operasional

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan merumuskan seberapa besar implementasi strategi humas untuk mempertahankan citra perusahaan dengan menyebarkan informasi secara tepat, serta membentuk persepsi masyarakat sesuai yang diinginkan PT. Jasa Raharja Tulungagung terkait layanan asuransi yang mereka tawarkan. Dari definisi operasional bertujuan untuk memberikan kejelasan mengenai variabel tersebut agar tidak adanya kesalahpahaman.

## G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun menjadi tiga bagian, yaitu: bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

1. Bagian Awal, terdiri dari: halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.
2. Bagian Utama, terdiri dari:  
Bagian ini terdiri dari enam bab yang meliputi:

### **BAB I                      PENDAHULUAN**

Terdiri dari: a) Latar belakang masalah, b) Identifikasi masalah, c) Rumusan masalah, d) Tujuan penelitian, e) Kegunaan penelitian, f) Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, g) Penegasan istilah, dan h) Sistematika skripsi.

### **BAB II                      LANDASAN TEORI**

Terdiri dari: a) Strategi PT. Jasa Raharja (humas), b) Sosialisasi, c) Persepsi Masyarakat.

**BAB III                    METODE PENELITIAN**

Terdiri dari: a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, b) Lokasi Penelitian, c) Kehadiran Penelitian, d) Data dan Sumber Data, e) Teknik Pengumpulan Data, f) Teknik Analisis Data, g) Pengecekan Keabsahan Temuan, h) Tahap-Tahap Penelitian.

**BAB IV                    HASIL PENELITIAN**

Terdiri dari: a) Hasil penelitian yang berupa deskripsi objek penelitian dan b) Temuan penelitian.

**BAB V                    PEMBAHASAN**

Terdiri dari: a) Pembahasan data penelitian dan b) Analisis data.

**BAB VI                    PENUTUP**

Terdiri dari: a) Kesimpulan dan b) Saran.

3. Bagian Akhir, terdiri dari: a) Daftar Pustaka, b) Lampiran-lampiran, c) Surat pernyataan keaslian skripsi, dan d) Daftar riwayat hidup.