

Available online at : <http://jurnal.utu.ac.id/JPS>

Journal of Public Service

| ISSN (Print) | ISSN (Online) |

Strategi PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Keterjaminan Santunan Kecelakaan

Dewi Handayani, Leli Rahmana Sari

Jurusan Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar

ARTICLE INFORMATION

Received: August 22, 2021
 Revised: September 20, 2021
 Accepted: September 30, 2021
 Available online: October 10, 2021

KEYWORDS

Strategy, Public Understanding

CORRESPONDENCE

Phone: +6282361558489
 E-mail: handayaniid767@gmail.com

A B S T R A C T

PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ialah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dalam membangun pemahaman masyarakat mengenai tugas pokok, fungsi dan cara pengurusan santunan kecelakaan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, cara mengumpulkan data melalui wawancara dengan narasumber, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sudah melaksanakan sosialisasi dan kerjasama dengan mitra dibuktikan dengan terlaksananya pendekatan operasional dan pendekatan kerjasama yang berperan penting dalam membangun pemahaman masyarakat mengenai pentingnya asuransi wajib dan asuransi sosial. Adapun hambatan dalam sosialisasi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh pada tahun 2021 ialah kurangnya anggaran yang diberikan untuk melaksanakan sosialisasi karena adanya wabah penyakit covid 19, sehingga program yang sudah direncanakan belum terlaksana dengan baik. Hasil survey yang dilakukan terhadap nilai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan mendapatkan feedback yang baik. Untuk itu dapat dikatakan bahwa masyarakat sudah paham dan mengerti tentang Asuransi wajib dan asuransi sosial.

PENDAHULUAN

Pemerintah melihat tingginya tingkat kecelakaan di Indonesia melalui data dari Badan Pusat statistik pada tahun 1992 korban kecelakaan mencapai 19.920 orang dan mengalami penurunan dari tahun 1993 hingga 2004 jumlah korban kecelakaan menjadi 17.732 orang, kemudian naik dengan pesat dari tahun 2005 sampai 2018 mencapai 109.215 orang. Data tersebut mencakup korban yang mengalami luka ringan, luka berat bahkan meninggal dunia akibat dari kecelakaan. Berbagai media dari media massa dan media cetak juga mengabarkan berita duka korban kecelakaan yang setiap harinya terjadi di berbagai daerah di Indonesia. Dengan permasalahan itu pemerintah membuat program keselamatan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dan kepedulian. Salah satu bentuk tanggung jawab itu berupa asuransi untuk korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas, baik asuransi bersifat wajib maupun asuransi bersifat sosial. Asuransi atau pertanggungan ialah suatu cara untuk bisa mengurangi sebuah resiko dengan mengalihkan serta memadukan akan sebuah ketidakpastian tentang terjadinya suatu hal yang menimbulkan kerugian financial terhadap pihak ketiga, dalam penelitian (Noor et al., 2016) menurut (Darmawi, 2006:01; Rastuti, 2016). Asuransi bersifat wajib ditetapkan kepada setiap masyarakat yang menjadi penumpang dengan menggunakan kendaraan umum. Setiap awak angkutan umum wajib mengutip iuran wajib (IW) kepada setiap penumpang yang ingin menaiki kendaraan umum tersebut. Iuran yang dibayarkan itu berupa ongkos atau tiket yang penumpang beli, kemudian dari tiket itu sudah memenuhi

persyaratan dalam keterjaminan keselamatan penumpang dari mulai penumpang naik angkutan umum sampai dengan turun di lokasi tujuannya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang, 1964). Asuransi sosial ditetapkan untuk setiap masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor dan diwajibkan untuk membayar pajak pertahunnya, pembayaran bisa dilakukan di kantor Samsat terdekat. Dari pajak yang dibayarkan maka masyarakat sudah melakukan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Sumbangan itu berfungsi untuk keterjaminan kepada pihak ketiga korban kecelakaan yang menjadi akibat dari terjadinya kecelakaan lalu lintas (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, 1964).

Program SWDKLLJ dan IWKBU ini masih sedikit diketahui oleh masyarakat, terutama masyarakat Aceh Barat yang secara geografis kawasan yang terletak tidak jauh dari perusahaan asuransi sosial dan asuransi wajib. Untuk itu perlu adanya kebijakan dari pemerintah terutama PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yang merupakan salah satu perusahaan pendapatan Negara yang bergerak dibidang asuransi wajib dan asuransi sosial. Untuk mengatasi minimnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh diperlukan adanya sebuah strategi untuk membangun pemahaman tersebut. Strategi ialah sebuah cara agar dapat memanfaatkan serta mengembangkan tingkat keberhasilan, (Citra, 2017). PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh mempunyai harapan yang besar untuk masyarakat

perduli dan mengetahui asuransi wajib dan asuransi sosial yang diterapkan terus kedepannya sehingga masyarakat mengetahui hak dan kewajiban yang harus dilakukannya, hal ini sejalan dengan Strategi juga dapat diterapkan secara meningkat senantiasa dilakukan berdasarkan harapan akan masa depan dan dalam jangka panjang yang dilakukan oleh Pemerintah atau organisasi untuk mencapai tujuan, dalam penelitian (Riyanti et al., 2019) dan menurut (Prawirosentono, 2014:31; Rosady Ruslan, 2016). PT Jasa Perwakilan Meulaboh melihat bahwa banyak masyarakat yang tidak perduli akan kewajibannya membayar SWDKLLJ, untuk itu PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh membuat rencana dalam sebuah kebijakan bersama dengan pihak Samsat untuk turun ke jalan, hal ini sesuai dengan Strategi berarti sebagai sebuah arah dengan rencana atau kebijakan yang dicermati dalam melakukan sesuatu dan bertindak dalam mencapai sebuah tujuan (Suryaningsum et al., 2020). Strategi juga Suatu program atau perencanaan yang disusun sedemikian rupa untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat yang pada hakekatnya dapat mencapai suatu tujuan yang sudah ditargetkan (Muzaqi et al., 2020) (Ringo & Wirawan, 2020). Dalam mencapai tujuan strategi yang tepat dengan sasaran tersebut bisa memperlihatkan taktik operasional yang dilaksanakan, untuk itu pendekatan atau approach seiring berjalannya waktu bisa berbeda baik situasi ataupun kondisi (Widiantara, 2020) (Andriani & Fatimah, 2018) dan dalam penelitian (Muzaqi et al., 2020) menurut (Pasolong, 2010:90). Strategi tidak akan berarti jika tidak ada yang perduli tentang suatu hasil atau target yang ingin dicapai (Rangkuti, Freddy; 2009).

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan sebuah strategi diperlukan sebuah masalah serta kendala sehingga tercipta sebuah ide atau taktik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Kerja sama serta komunikasi yang tepat diperlukan dalam sebuah strategi sehingga yang direncanakan berjalan dengan baik. Untuk itu dalam mengatasi masalah minimnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang keberadaan, fungsi dan tugas pokok PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh diperlukan komunikasi yang baik. Strategi komunikasi merupakan suatu cara yang terbaik dengan mengkombinasikan semua alur elemen komunikasi yakni dari komunikator, pesan, media yang disalurkan, penerima hingga ke efek atau pengaruh yang sudah dirancang untuk menghasilkan komunikasi yang lebih optimal sehingga target yang dituju memahami apa yang disampaikan, dalam penelitian (Hanana et al., 2017); dan menurut (Cangara 2015).

Strategi komunikasi ini penting untuk dilaksanakan agar dalam penyampaian informasi baik dari sosialisasi secara langsung ataupun media, masyarakat bisa memahami dengan mudah fungsi dan tugas pokok PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Selain strategi komunikasi peran dari pemerintah juga diperlukan dalam merumuskan secara bersama-sama dengan masyarakat setempat khususnya masyarakat Aceh Barat, karena keduanya sama-sama memiliki peran penting dalam membangun pemahaman lebih luas tentang PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Jika tidak ada proses komunikasi maka akan sulit untuk membangun pemahaman masyarakat mengenai fungsi dari PT Jasa Raharja (Hanana et al., 2017). Bersamaan dengan pendapat mengenai strategi yang dibuat oleh pemerintah jika tidak melibatkan masyarakat, maka akan berdampak pada psikologi sosial dan sebagian dari masyarakat tidak ikut serta dalam berpartisipasi sosial

lingkungan, dalam penggunaan intensitas media komunikasi dan mengambil keputusan tanpa adanya komunikasi lebih lanjut (Nurjanah & Yasir, 2017) (Nurjanah & Nasir, 2011). PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dapat membuat sebuah konsep yang menarik untuk membangun pemahaman masyarakat termasuk menjalin kerja sama dengan komunitas atau organisasi untuk mencapai sebuah target. Hal ini sesuai dengan Strategi komunikasi yang menyajikan sebuah konsep yang menarik, membuat sebuah program yang menarik, memanfaatkan media sosial dalam menyampaikan informasi serta memperkenalkan kepada masyarakat, dan berkerja sama dengan komunitas atau perusahaan-perusahaan lain (Hidayat et al., 2020) (Mardiana et al., 2018).

Peneliti melakukan penelitian ini di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat, kecamatan Johan Pahlawan, yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang mengelola asuransi sosial dan asuransi wajib serta mengedepankan pelayanan prima kepada masyarakat. Jenis kecelakaan apa yang bisa di santunin dan tata cara mengajukan santunan asuransi untuk korban yang mengalami kecelakaan. Untuk itu demi menindaklanjuti kegundahan masyarakat perlu adanya Strategi yang tepat dari PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Ada beberapa pendekatan yang dilakukan diantaranya strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, pendekatan kerja sama dan pendekatan tanggung jawab dalam penelitian (Saputra & Nurdin, 2019) dan menurut (Rosady Ruslan, 2016)

1. Strategi Operasional

Strategi ini dilakukan dengan cara pendekatan kepada masyarakat melalui nilai-nilai yang ada dimasyarakat dan dengan mekanisme social kultural yang berlaku di masyarakat.

2. Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Menurut Ruslan Pendekatan ini terjadi melalui komunikasi dua arah untuk memberikan informasi kepada publik yang bersifat memberikan penjelasan dan pendekatan persuasif menciptakan sebuah sikap yang lebih menghargai, memahami, toleransi dan sebagainya.

3. Pendekatan kerja sama

Pendekatan ini terjalin dengan baik bersama pihak organisasi diberbagai kalangan, baik hubungan internal maupun eksternal.

4. Pendekatan Tanggungjawab

Pendekatan ini ialah menimbulkan rasa kewajiban sosial akan apa yang ingin dicapai sesuai dengan sasaran serta tujuan, tidak memanfaatkan sepihak melainkan untuk keuntungan bersama.

Peneliti terdahulu (Saputra & Nurdin, 2019) tentang strategi yang dilakukan humas dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap asuransi kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum cabang riau, menggunakan metode dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja cabang riau sudah melakukan strategi yakni bersosialisasi dan menjalin hubungan bersama mitra, memanfaatkan media untuk publikasi, memantau korban kecelakaan di rumah sakit dan mengontrol data lalu-lintas di satlantas. Dalam pandangan penelitian ini strategi yang dilakukan oleh humas sudah berjalan baik, diperkirakan 75% masyarakat sudah mengetahui hak, fungsi,

dan keberadaannya, hanya saja permasalahan tentang kurangnya pemahaman masyarakat tersebut dikarenakan kurangnya keperdulian masyarakat untuk mencari tahu.

Penelitian yang dilakukan oleh (Asri et al., 2017) tentang "Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada PT Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Semarang" metode penelitian yang digunakan ialah yuridis empiris. Tujuan dalam penelitian yang dilakukan ialah untuk mengetahui hambatan serta pelaksanaan santunan kecelakaan lalu lintas. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan pelaksanaan asuransi sosial yang berjalan dengan baik di PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Kota Semarang. Dalam penelitiannya terdapat hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan asuransi ialah kurangnya kedisiplinan anggota pegawai, kurang rapinya sistem pendataan administrasi, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat setempat dalam hal penyaluran santunan oleh PT Jasa Raharja.

Tujuan peneliti melakukan penelitian di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ialah untuk mengetahui penerapan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan pengetahuan serta pemahaman masyarakat mengenai tugas pokok, fungsi dan keberadaannya.

METODE

Peneliti berpartisipasi langsung ke lapangan dalam penelitian yang dilakukan dengan pendekatan Kualitatif, peneliti melihat fenomena yang terjadi secara langsung. Pendekatan kualitatif ialah suatu cara untuk membuat penelitian dengan mengumpulkan data dalam menafsirkan fenomena sebagai kunci serta mencari titik terang dari permasalahan yang sudah ditemukan, masalah yang terjadi yakni ketidakselarasan antara yang diharapkan dengan yang terjadi (Anggito, Albi dan Setiawan, Johan; 2018). Prespektif pada penelitian pendekatan kualitatif deskriptif ini dilaporkan dengan terperinci yang berpedoman pada narasumber sebagai sumber dalam mendapatkan data dan fakta. Sumber data utama yakni wawancara, observasi serta dokumentasi yang peneliti dapatkan di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dan kepada masyarakat yang tinggal di Aceh Barat. Peneliti menggunakan sumber data sekunder untuk memperkuat penelitian yang dilakukan serta untuk melengkapi informasi yang sebelumnya sudah dikumpulkan.

Lokasi penelitian berada di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh. Alasan dalam melakukan penelitian ini karena PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh membuat program sosialisasi ke masyarakat agar masyarakat mengetahui tugas pokoknya, fungsinya serta keberadaannya. Untuk itu peneliti mendukung program yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh agar masyarakat memahami pentingnya membayar SWDKLLJ dan IWKBKBU untuk keterjaminan asuransi sosial dan asuransi wajib. Sehingga dalam penelitian ini peneliti perlu mencari data dan fakta akan permasalahan yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ialah Perusahaan Milik Negara yang bergerak dibidang asuransi wajib dan asuransi sosial. Asuransi wajib yaitu UU No 33 tahun 1964 dan PP No 17 tahun 1965 yang mengatur tentang keterjaminan korban kecelakaan yang menggunakan angkutan umum. Jika

masyarakat berpergian menggunakan Bus, Kereta Api, Kapal, dan jalur udara seperti pesawat dan sebagainya, kemudian membayar tiket maka disitu masyarakat sudah membayarkan IWKBKBU untuk keterjaminan keselamatan penumpang mulai naik angkutan umum hingga turun di lokasi tujuan. Jika dalam perjalanan terjadi sebuah musibah maka masyarakat terjamin asuransinya sesuai dengan cedera yang dialami baik biaya perobatan di rumah sakit maupun biaya santunan jika korban meninggal dunia.

UU No 34 tahun 1964 dan PP No 18 tahun 1965 mengatur tentang asuransi sosial. Setiap masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor pribadi dikenakan tarif pajak pertahunnya. Pajak yang dibayarkan setiap tahunnya itu berupa Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) untuk keterjaminan terhadap pihak ketiga yang menjadi akibat dari kecelakaan atau ditabrak seperti pejalan kaki. Jika kecelakaan terjadi antara dua kendaraan bermotor maka kedua belah pihak mendapatkan santunan yang berbeda, yang terjamin UU No 34 tahun 1964 ialah yang menjadi akibat dari terjadinya kecelakaan kemudian yang menjadi penyebab dari kecelakaan akan mendapatkan santunan dari PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh melalui jalur Ex Gratia 2 kendaraan bermotor sesuai dengan penetapan dari Administrasi Manual PT Jasa Raharja. PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh mengkoordinir dan mengelola sumber penghasilan dari SWDKLLJ dan IWKBKBU yang telah dikirimkan setiap harinya oleh pihak Samsat yang ada didelapan kabupaten. Delapan samsat itu ialah Samsat Aceh Jaya, Samsat Aceh Barat, Samsat Nagan Raya, Samsat Aceh Barat Daya, Samsat Aceh Selatan, Samsat Subulussalam, Samsat Aceh Singkil, dan Samsat Simeulue. Setiap SWDKLLJ dan IWKBKBU yang dibayarkan oleh masyarakat diolah dan kembali untuk masyarakat dalam bentuk santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. Santunan merupakan jenis bantuan dalam bentuk sesuatu yang bisa untuk dipakai sebagai bentuk ganti kerugian yang dialami seperti akibat dari kecelakaan, kematian dan lain sebagainya (Manual Administrasi Pelayanan Santunan & Pencegahan Kecelakaan Dan Standar Prosedur Operasional, n.d.).

Ketentuan Jaminan sesuai dengan jenis santunan dan besar nominal yang disalurkan.

Sesuai dengan (Peraturan Menteri Keuangan RI No.15 Tentang Besar Santunan IWKBKBU, 2017) dan (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.16 Tahun 2017 Tentang Besar Santunan SWDKLLJ, 2017) telah ditentukan ketentuan sebagai berikut:

1. Santunan Luka-Luka

Jika terjadi kecelakaan pada kendaraan umum kemudian korban mengalami cedera luka-luka maka pihak ahli waris/ pihak Rumah Sakit dapat mengajukan santunan ke PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh untuk biaya perawatan serta pengobatan dengan tarif maksimal Rp25.000.000,00, untuk biaya ambulans maksimal Rp500.000,00, serta biaya pertolongan pertama seperti Klinik, Puskesmas dan sejenisnya maksimal Rp 1.000.000,00.

Untuk kecelakaan kendaraan pribadi jika korban mengalami cedera luka-luka maka pihak ahli waris atau pihak Rumah Sakit mengajukan santunan ke PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dengan tarif biaya untuk

pengobatan dan perawatan maksimal Rp 20.000.000,00; biaya untuk ambulans maksimal Rp 500.000,00; dan untuk biaya pertolongan pertama maksimal Rp1.000.000,00.

2. Santunan Cacat Tetap

Untuk korban kecelakaan baik angkutan umum ataupun kendaraan pribadi yang mengalami cacat tetap mempunyai hak atas santunan maksimum Rp 50.000.000,00; sesuai dengan PMK yang berlaku.

3. Santunan Meninggal Dunia

Untuk korban yang mengalami kecelakaan kemudian meninggal dunia akibat kecelakaan tersebut maka ahli waris dari korban berhak mendapatkan santunan sesuai dengan ketentuan hukum yang sudah ditetapkan, jumlah santunan yang diterima ahli waris dari korban senilai Rp 50.000.000,00.

4. Santunan Penguburan

Jika korban dari kejadian kecelakaan meninggal dunia dan tidak ada ahli warisnya maka PT Jasa Raharja perwakilan Meulaboh memberikan santunan berupa biaya penguburan atau pemakaman sebesar Rp 4.000.000,00.

Persyaratan Dalam Pengajuan Santunan berdasarkan (Manual Administrasi Pelayanan Santunan & Pencegahan Kecelakaan Dan Standar Prosedur Operasional, n.d.).

Korban yang meninggal Dunia, berikut persyaratannya:

- Laporan Polisi (dokumen wajib)
- Identitas korban dan ahli waris (KTP)
- Kartu Keluarga
- Formulir pengajuan santunan ke PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.
- Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit
- Buku Rekening atas nama Ahli Waris Bank BSI.

Korban yang mengalami Luka-luka, berikut persyaratannya:

- Laporan polisi (dokumen wajib)
- Identitas korban (KTP)
- Kartu keluarga
- Keterangan singkat
- Formulir pengajuan santunan
- Kuitansi asli dan copy biaya tagihan perawatan korban di Rumah Sakit dengan materai 10.000
- Surat pemberian kuasa dari korban/ahli waris ke pihak Rumah Sakit.

Ahli waris yang berhak menurut PP No.17 Tahun 1965 dan PP No.18 tahun 1965 dalam menerima santunan jika korban meninggal dunia diantaranya:

1. Jandanya atau dudanya yang sah dimata Negara dan hukum.
2. Jika korban tidak adalagi janda atau dudanya, maka yang berhak menerima santunan ialah anak-anaknya yang sah dan memiliki hubungan darah.
3. Jika korban tidak mempunyai janda atau dudanya dan tidak mempunyai anak maka santunan diberikan kepada orang tua korban yang sah.

Table 1. Rekapitulasi Jumlah Pembayaran Santunan Kecelakaan Sesuai Sifat Cidera di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dari Tahun 2016-2020.

Korban	2016	2017	2018	2019	2020
Luka-Luka	263	255	297	289	220
Cacat Tetap	3	1	1	3	2

MeninggalDunia	162	184	141	138	130
Penguburan	1	3	5	5	1

Sumber: Data yang diolah peneliti dari PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Berdasarkan table 1 dapat dilihat bahwa jumlah pembayaran santunan untuk korban kecelakaan yang disalurkan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh mengalami kenaikan ditahun 2017 dan mengalami penurunan hingga tahun 2020. Hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat mengetahui pentingnya keselamatan dalam berkendara. Dari hasil wawancara di lapangan yang dilakukan oleh peneliti ternyata masih banyak masyarakat khususnya masyarakat Aceh Barat yang rata-rata adalah seorang petani tidak mengetahui tentang PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh bahkan keberadaan kantornya mereka juga tidak mengetahuinya. Kemudian sebagian dari masyarakat mengetahui tentang PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh melalui keluarga atau kerabatnya yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas yang ditabrak oleh truk tangki dan ahli waris korban mendapatkan santunan sebesar Rp 50.000.000,00. Sehingga dengan sendirinya informasi ini tersebar di Desa Ranto Panjang, Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat. Dari kejadian itu masyarakat mengetahui jenis santunan sesuai dengan cidera yang di alami. Akan tetapi masyarakat belum mengetahui tentang persyaratan santunan, keterjaminan santunan, jenis kecelakan yang dijamin, ahli waris yang berhak menerima sesuai dengan UU No 33, 34 tahun 1964 dan PP 17, 18 tahun 1965.

Strategi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dalam membangun tingkat pengetahuan masyarakat tentang keterjaminan santunan kecelakaan melalui sosialisasi pada tahun sebelumnya masih efektif karena situasi dan kondisi mendukung, akan tetapi untuk saat ini situasi, kondisi dan dampaknya tidak mendukung untuk terlaksananya sosialisasi kepada masyarakat. Negara dalam kondisi yang tidak baik, wabah penyakit Covid 19 semakin meningkat, sehingga dengan kondisi ini PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh tidak bisa melakukan sosialisasi secara langsung. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh bahwa sosialisasi tetap akan dilakukan dalam tahun ini akan tetapi dilaksanakan melalui jaringan online dengan aplikasi zoom meeting bersama dengan mahasiswa/i Universitas Teuku Umar.

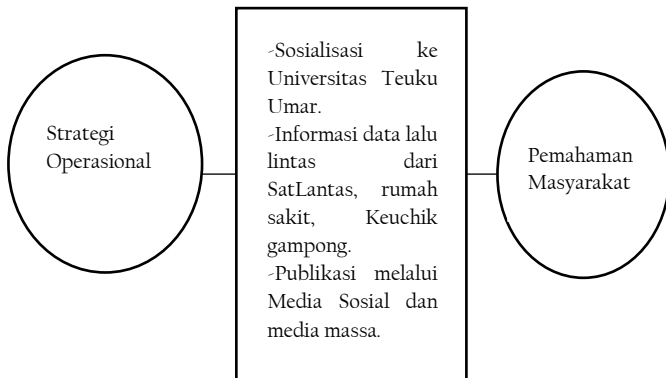
Strategi yang dilakukan PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dengan menggunakan aspek pendekatan sebagai berikut;

Strategi Operasional

Strategi ini dilakukan untuk proses pendekatan kepada masyarakat. Hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh bahwa ada 3 cara yang dilakukan, pertama PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh melakukan sosialisasi tentang tugas pokok, peran, dan Fungsinya, kemudian menjelaskan tata cara pengurusan klaim kepada mahasiswa Universitas Teuku Umar secara tatap muka pada tahun 2020. Selanjutnya karena situasi lagi pandemi covid 19 sehingga tidak memungkinkan untuk bertatap muka secara langsung seperti tahun lalu. Untuk itu program sosialisasi kepada mahasiswa Universitas Teuku Umar di tahun 2021 tetap akan dilaksanakan melalui online via zoom. Cara

kedua yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ialah dengan mempublikasikan berita terkini atau terupdate di media sosial secara rutin. Media sosial yang digunakan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ada tiga yakni Instagram, Twitter, Facebook. Cara ketiga PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh berfungsi sangat baik dalam memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku untuk diterapkan kepada masyarakat dalam pengurusan klaim. Perhatikan gambar 1 skema yang dibuat peneliti dari tiga cara dalam strategi operasional yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh .

Gambar 1. Strategi Operasional



Sumber: data primer dan sekunder yang diolah peneliti.

Peneliti melihat strategi operasional harus dilaksanakan dan diperhatikan karena pendekatan ini berpengaruh kepada peningkatan kualitas citra pada asuransi wajib dan asuransi sosial sehingga masyarakat Aceh Barat memahami tentang pentingnya berasuransi. Karena Indonesia lagi dilanda oleh wabah penyakit Covid 19 sehingga semua masyarakat diwajibkan tidak berpergian jika tidak penting dan tidak boleh berkumpul-kumpul, saling menjaga jarak dan menjaga kebersihan agar hidup sehat. Untuk itu PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh tidak bisa membuat program sosialisasi secara langsung atau tatap muka, bahkan anggaran untuk melakukan sosialisasi pun dikurangi maka dengan ini PT Jasa Raharja Perwakilan membuat program sosialisasi secara daring melalui Via Zoom kepada Mahasiswa Universitas Teuku Umar. Kemudian salah satu strategi operasional yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ialah menerima mahasiswa magang dengan begitu PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh bisa melatih, mendidik, dan mengarahkan mahasiswa untuk bisa membantu tugasnya dalam membangun pemahaman tentang tugas pokok, fungsi, tata cara pengurusan klaim, dan kemudian mengajak masyarakat untuk berpartisipasi membayar SWDKLLJ di Samsat setiap tahunnya bagi yang mempunyai kendaraan bermotor karena sumber pendanaan PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dari SWDKLLJ dan IWKBU yang telah dibayarkan oleh masyarakat.

Penelitian sebelumnya oleh Eko Septian Saputra, Nurdin pada jurnal mengenai Strategi yang dilakukan Humas dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat terhadap Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. Penelitian yang dilakukan dalam menentukan strategi menggunakan 4 pendekatan diantaranya strategi yang operasional, pendekatan kerjasama, pendekatan edukatif dan persuasive, dan

pendekatan tanggungjawab. Strategi yang operasional dilaksanakan dalam penelitian ini ialah Melakukan kegiatan sosialisasi di Universitas, Sekolah, dan di Perdesaan kemudian memantau data korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas di Satlantas dan Rumah Sakit, serta mempublikasikan berita dan iklan di media (Saputra & Nurdin, 2019). Sementara strategi yang operasional dilakukan dalam penelitian ini yakni dengan melakukan sosialisasi kepada mahasiswa di Universitas Teuku Umar secara online dengan memanfaatkan aplikasi zoom meeting, mengontrol data lalu lintas dari berbagai pihak baik Satlantas, Rumah Sakit, Keuchik Gampong, bahkan dari mana saja berita akan sampai ke PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Kemudian melakukan publikasi berita terupdate ke media sosial dan memasang iklan di media massa yaitu Radio, melalui siaran RRI Meulaboh dan Rassati.fm Meulaboh.

Pendekatan Edukatif dan Persuasif

Pendekatan ini menghasilkan komunikasi yang bersifat dua arah yakni adanya feedback diantara yang berkaitan, dimana PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh memberikan sebuah edukasi kepada masyarakat bahwa setiap korban kecelakaan lalu lintas ataupun penumpang dari kendaraan umum mempunyai hak atas santunan yang diberikan oleh Negara melalui PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Pendekatan persuasif dilakukan agar terciptanya sikap toleransi, saling memahami, menghargai dan sebagainya.

PT Jasa Raharja perwakilan Meulaboh melakukan pendekatan ini dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat bahwa jika terjadi sebuah kecelakaan maka korban mempunyai hak untuk mendapatkan santunan yang diberikan oleh Negara melalui perpanjangan tangan dari PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Memberi informasi dalam proses pengajuan santunan, pentingnya asuransi untuk korban kecelakaan dan mendoktrin masyarakat untuk perduli dalam membayar SWDKLLJ setiap tahunnya di kantor Samsat terdekat. Dengan begitu masyarakat perduli akan pentingnya dalam berasuransi.

Peneliti mengamati bahwa PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh menggunakan pendekatan edukatif dan persuasive sesuai dengan penjelasan sebelumnya. Pendekatan persuasif yang dilakukan ialah sosialisasi secara online dengan mahasiswa dan menerima mahasiswa magang dikantor PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Kemudian pendekatan edukatif dilakukan dengan update dimedia sosial dan membuat iklan di radio agar masyarakat yang masih berkategori awam bisa secara umum mengetahui PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Pendekatan ini sangat membantu untuk membangun pemahaman masyarakat.

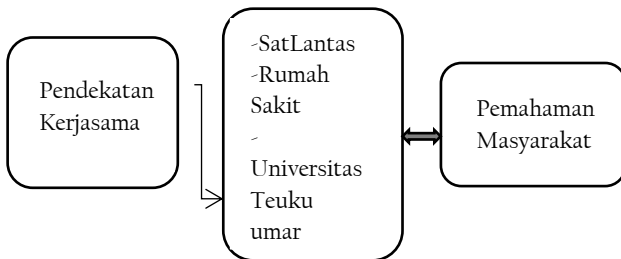
Penelitian sebelumnya mengenai Strategi Komunikasi Public Relations yang dilakukan di Dinas Komunikasi Dan Informatika dalam Meningkatkan Citra Di Mata Publik, dalam penelitiannya mereka memberikan penjelasan tentang strategi komunikasi. Pendekatan yang digunakan ialah persuasif dan edukatif internal dan eksternal dengan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan citra positif dimata publik yakni membuat Website, Facebook, Twitter dalam hal memberikan cara termudah untuk masyarakat melakukan pelaporan, keluhan dan mendapatkan informasi (Mardiana et al., 2018). Sementara penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan pendekatan persuasive dan edukatif secara eksternal berbeda dengan penelitian sebelumnya. PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yang diwajibkan oleh pusat

untuk memiliki 3 akun media sosial diantaranya instagram, twitter dan facebook, media ini digunakan untuk memberikan informasi terupdate.

Pendekatan Kerjasama

Pendekatan ini ialah terjalinnya hubungan yang baik antara PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dengan berbagai instansi. Kerjasama ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengontrol data kecelakaan yang terjadi sehingga informasi kecelakaan bisa didapatkan darimana saja, baik korban kecelakaan yang sudah mengetahui tentang PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh maupun Korban kecelakaan yang tidak mengetahui tetap akan diberikan hak atas santunannya melalui informasi yang sudah sampai ke PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Perhatikan skema pendekatan kerjasama pada gambar 2 yang dibuat oleh peneliti;

Gambar 2. Pendekatan kerjasama yang sudah dibangun dan yang akan dibangun.



Sumber: Data Primer yang diolah oleh peneliti.

Dalam penelitian yang dilakukan di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh bekerjasama dengan beberapa mitra, seperti Kepolisian (SatLantas) dalam hal pemberian informasi kecelakaan lalu lintas, beberapa Rumah Sakit yang ada di setiap kabupaten diantaranya Kabupaten Aceh Jaya, Aceh Barat, Nagan Raya, Aceh Barat Daya, Aceh Selatan, Subulussalam, Aceh Singkil dan Simeulue. Kerjasama yang dibangun kepada pihak Rumah Sakit di delapan Kabupaten terkait penanganan korban kecelakaan serta pemberian surat jaminan dari PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Selanjutnya kerjasama yang akan dibangun kepada Universitas teuku Umar dalam hal penerimaan mahasiswa magang untuk siap dilatih, dibimbing, diarahkan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Muthia Megawati Putri Hambali dengan pendekatan kerjasama yang dilakukannya ialah menjalin hubungan yang harmonis yang akan diupayakan dengan beberapa organisasi dalam menjalin hubungan internal dan eksternal (Hambali, 2017). Berbeda dengan penelitian ini bahwa PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh hanya menjalin hubungan kerjasama secara eksternal.

Pendekatan Tanggungjawab

Pendekatan ini ialah untuk membangkitkan sikap kewajiban yang sosial yang harus dimiliki oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dalam menentukan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai bukan karena unsur kepentingan sepihak melainkan untuk kepentingan bersama karena masyarakat mempunyai hak dan kewajibannya atas keterjaminan santunan kecelakaan di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Program yang dilakukan ialah dengan memasang plang rambu Jasa

Raharja, plang rambu ini diberikan oleh kantor cabang Banda Aceh dan dipasangkan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ke jalan yang ingin dipasang. Berikut contoh pemasangan plang rambu pada gambar 1.

Gambar 1. Plang Rambu Jasa Raharja



Sumber: ungarannews.com

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Muthia Megawati Putri Hambali ialah mengenai PT. Donggi Senoro LNG membuat program tanggung jawab sosial yang dinamakan dengan CSR, dengan ini perusahaan memperlihatkan tanggung jawab sosial kepada masyarakat yang berlokasi didaerah proyek sebagai contoh program yang dibuat ialah pada pengembangan masyarakat sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat yang terkena dampak dari perusahaan tersebut (Hambali, 2017). Dalam penelitian ini kewajiban sosial yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ialah memasang plang rambu Jasa raharja dengan tujuan agar masyarakat mengetahui dan bisa membaca pesan singkat PT Jasa Raharja dan menghubungi dengan nomor telepon yang ada di plang rambu jika terjadi sebuah kecelakaan. Program ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Strategi yang dilakukan PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh berperan penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai asuransi wajib dan asuransi sosial. Hanya saja ada beberapa hambatan seperti wabah penyakit covid 19 dan keterbatasan anggaran yang diberikan sehingga sosialisasi yang dilakukan belum sempurna. Akan tetapi strategi yang sudah dilakukan sebelumnya mendapatkan hasil yang baik, dapat dilihat dari aspek penurunan jumlah pembayaran santunan dari pengajuan kliem di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh pada tahun 2017-2020. Survei yang sudah dilakukan dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh ialah mendapatkan feedback yang baik. Karena masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan penanganan korban kecelakaan di Rumah Sakit ditangani dengan cepat serta korban yang dilaporkan ke pihak Polisi langsung diproses berdasarkan ketentuan hukum untuk mengeluarkan surat keterangan terjadinya peristiwa kecelakaan dari kepolisian agar korban dapat mengajukan santunan ke PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Hal ini menggambarkan bahwa

masyarakat memahami tentang peran, fungsi, tata cara pengurusan santunan, dan persyaratan yang harus dilampirkan ke PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Dengan ini membuktikan bahwa faktor permasalahan bukan pada strategi Pendekatan yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh akan tetapi ada faktor lain yaitu kurangnya kesadaran dan inisiatif masyarakat dalam mencari tahu tentang asuransi wajib dan asuransi sosial yang dijalankan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

Berdasarkan kesimpulan yang sudah disampaikan, berikut rekomendasi peneliti diantaranya:

1. Pentingnya untuk membangun kerjasama dengan Keuchik Gampong sehingga sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang asuransi wajib dan asuransi sosial PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh bisa dengan mudah dan membantu dalam mensosialisasikan kepada masyarakatnya oleh aparat desa.
2. Penting untuk melakukan sosialisasi kepada mahasiswa dan membangun kerjasama dengan universitas yang ada di Aceh Barat dalam penerimaan mahasiswa magang di kantor PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.
3. Kepada masyarakat diharapkan untuk lebih peduli akan hak dan kewajibannya dalam membayar SWDKLLJ pertahunnya. Dan berpartisipasi dalam kehidupan bersosial.
4. Perlu untuk melakukan iklan di berbagai media massa karena masih ada masyarakat awam yang tidak bisa menggunakan media sosial. Dengan begitu masyarakat awam bisa mendapatkan informasi terkait PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.
5. Untuk penelitian selanjutnya ada baiknya untuk kembali dilakukan di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh Untuk melihat perkembangan pemahaman masyarakat selanjutnya, karena penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini masih dalam kondisi wabah penyakit Covid 19 sehingga program yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh belum berjalan mulus sebagaimana mestinya.

REFERENSI

- Andriani, R., & Fatimah, R. (2018). Strategi Experiential Marketing Sebagai Metode Pendekatan Dalam Meningkatkan Revisit Intention Wisatawan Sabda Alam Garut. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 18(3), 206. <https://doi.org/10.31599/jki.v18i3.287>
- Asri, K. N., Saptono, H., & Njatrijani, R. (2017). Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada PT Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Semarang. *Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Terhdap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Semarang*, 6(2), 1-17.
- Citra, I. P. A. (2017). Strategi Pemberdayaan Masyarakat Untuk Pengembangan Ekonomi Wilayah Pesisir Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v6i1.8484>
- Hambali, M. M. P. (2017). Strategi Humas Perusahaan Donggi Senoro Liquefied Natural Gas Dalam Membangun Citra Positif Melalui Program Corporate Social Responsibility Y Di K Kecamatan Batui K Abupaten Bangga. *Acta Diurna*, VI(1), 5-6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/15489/15455>

- Hanana, A., Elian, N., & Marta, R. (2017). Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Menciptakan Masyarakat Sadar Wisata Di Kawasan Wisata Pantai Padang, Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 6(1), 34. <https://doi.org/10.22202/mamangan.1886>
- Hidayat, P. R., Ritonga, S., & Suharyanto, A. (2020). Strategi Pemasaran Brothers Café dalam Membangun Brand Image Bagi Pengunjung Di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1), 33-37. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i1.151>
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.16 Tahun 2017 Tentang Besar Santunan SWDKLLJ, (2017).
- Peraturan Menteri Keuangan RI No.15 Tentang Besar Santunan IWKBU, Pub. L. No. 15/PMK.010/2017 (2017).
- Mardiana, W., Hamim, H., & Widiyanto, K. (2018). Strategi Komunikasi Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Untuk Meningkatkan Citra Di Mata Publik. *Representamen*, 3(02), 1-6. <https://doi.org/10.30996/v3i02.1415>
- Muzaqi, A. H., Pratama, M. R., & Widodo, S. (2020). Strategi Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas Netra Melalui Kebijakan Inklusif. *Journal Publicuho*, 3(3), 381. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i3.14010>
- Noor, N. N., Rahardjo, K., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT JasaRaharja (Persero) CabangJawaTimur di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 31(1), 9-15.
- Nurjanah & Yasir. (2017). *Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Pengembangan Potensi Wisata*. 2-20.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang, 4 (1964).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, 1 (1964). www.bphn.go.id
- Manual Administrasi Pelayanan Santunan & Pencegahan Kecelakaan Dan Standar Prosedur Operasional.
- Ringo, R. L. S., & Wirawan, I. (2020). Strategi Komunikasi Stakeholder Dalam Pengembangan Wisata Baru Berbasis Alam Dan Budaya Pada Obyek Wisata Kuta Mandalika Lombok.: *Jurnal Ilmu Sosial* ..., 46-53. <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/385>
- Riyanti, A., Lisapaly, D., Breemer, J., & Hamid, A. (2019). Membangun Loyalitas Nasabah Asuransi Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kota Kendari. *Manajemen Dan Ekonomi*, 3(8), 1-11.
- Saputra, E. S., & Nurdin. (2019). Strategi Humas dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat terhadap Asuransi Kecelakaan Lalu-lintas Jalan dan Penumpang Umum pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 1(2656-8330), 262-275.
- Suryaningsum, S., Purwanto, Heru, S., Kusumastutik, B., & Tanjung, Rakyen, W. (2020). Strategi Universitas Meraih Nilai Tinggi Untuk Jurnal Terakreditasi Dalam Sinta. *Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 73-79.
- Widiantara, I. K. A. (2020). Strategi Public Relations Pemprov Bali Menuju Bali Bebas Sampah Plastik.: *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 97, 84-91. <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/390>

Books:

- Rastuti, Tuti. (2016). *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. Yogyakarta: Medpress Digital.

- Anggito, Albi dan Setiawan, Johan. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Cu Jejak.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Intergrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Internet:

Data kecelakaan dari tahun 1992-2018

<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1134>