BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan ekonomi dan keperluan masyarakat saat ini, sarana transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang di lakukan setiap hari. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dibidang lalu lintas dan transportasi, ternyata tidak hanya memberikan manfaat dan pengaruh positif terhadap perilaku kehidupan masyarakat, namun juga membawa dampak negatif antara lain timbulnya masalah-masalah di bidang lalu lintas seperti kecelakaan lalu lintas yang disebabkan karena terbatasnya ruas jalan, semakin banyaknya kendaraan bermotor, sehingga sering tejadi kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan kerugian harta maupun jiwa. Korban kecelakaan lalu lintas baik luka ringan maupun luka berat dan ahli waris korban meninggal dunia sangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun biaya pemakaman. ini merupakan keadaan tidak kekal yang merupakan sifat alamiah yang mengakibatkan adanya suatu keadaan yang tidak dapat diramalkan terlebih dahulu secara tepat dan pasti.

Keadaan seperti ini diakibatkan dari faktor manusia (karena salahnya, faktor mekanik) dan alam (cuaca, jalan yang rusak) yang dapat terjadi kapan saja, dimana saja, sehingga menimbulkan rasa tidak aman yang sering disebut sebagai risiko. Timbulnya risiko berkaitan dengan makin meningkatnya permasalahan yang terjadi dalam masyarakat. Masyarakat semakin maju di bidang ilmu

pengetahuan, ekonomi dan teknologi maka resiko-risiko yang timbul juga semakin besar demikian juga di jalan raya.

Pada dasarnya, setiap warga negara harus mendapat perlindungan terhadap kerugian yang diderita karena risiko-risiko tersebut oleh Negara. Khususnya risiko yang diakibatkan dari kecelakaan lalu lintas, yang dewasa ini semakin meningkat. Peningkatan kecelakaan di jalan raya tersebut disebabkan karena kemajuan ekonomi dan teknologi khususnya dibidang tranportasi. Karena semakin sengitnya persaingan dibidang ekonomi masyarakat lupa memperhatikan risiko yang bakal timbul kemudian. Inilah ambisi dan emosi manusia dalam memperjuangkan kehidupannya dalam dunia modern. Karena persaingan tersebut sehingga risiko bukan menjadi halangan, malah terkesan menjadi sebuah tantangan bagi masyarakat pengguna sarana jalan raya untuk dihadapinya, oleh sebab itu masyarakat pengguna sarana jalan raya, harus memperoleh jaminan perlindungan dari pemerintah.

Di dalam penyelenggaraan Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ini pelaksanaannya oleh pemerintah Indonesia diberikan kepada PT Jasa Raharja (Persero) yang di dirikan pada tanggal 28 Februari 1981 sebagai hasil pengalihan perusahaan yang semula dikenal sebagai perusahaan umum (perum) asuransi kerugian Jasa Raharja, Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk Menyelenggarakan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, yang mana dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 juga menerangkan

bahwa, “pengurusan dan penguasaan dana dilakukan oleh suatu Perusahaan Negara yang ditunjuk oleh Menteri khusus untuk itu”. Tujuan didirikannya PT. Jasa Raharja (Persero) ialah untuk turut membangun ekonomi nasional dalam lapangan perasuransian kerugian sesuaidengan ekonomi terpimpin dengan mengutamakan kebutuhan rakyat dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur, materiil dan spiritual.

PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara(BUMN) dibawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. PT.Jasa Raharja (Persero) di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya,senantiasa harus selalu menyesuaikan dengan perkembangan serta, kemajuanilmu pengetahuan dan teknologi. Karena teknologi selain berdampak positifkhususnya, di bidang lalu lintas juga memberikan dampak negatif berupapeningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya.

PT. Jasa Raharja (Persero) yang paling bertanggung jawab atasasuransi santunan kecelakaan di jalan raya, santunan tersebut berasal dari iuran dan sumbangan wajib. Iuran wajib dilaksanakan pada setiap penumpang yang akan menggunakan alat transportasi umum membayarkan iuran wajib yang disatukan dengan ongkos angkut pada saat membelikan atau membayar tarif angkutan yang dilakukan oleh masing-masing operator (pengelola) alat transportasi tersebut, sedangkan sumbangan wajib diambil pada saat pembayaran dilakukan secara periodik (setiap tahun) di kantor Samsat pada saat pendaftaran atau perpanjangan STNK.

PT. Jasa Raharja juga mempunyai peran dan tanggung jawab untuk memberikan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui santunan Asuransi, yang mana ketentuan dan pelaksanaanya telah diatur didalam perundang-undangan, dimana salah satunya yaitu memberikan dan menyalurkan santunan Asuransi terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan,yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang diberikan kepada korban ataupun ahli waris korban jika meninggal dunia.

Jadi, jika melihat tugas yang diberikan oleh Pemerintah kepada PT. Jasa Raharja (Persero), mempunyai peran dan tanggung jawab yang sangat penting dalam memberikan dan menyalurkan santunan Asuransi terhadap korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, sesuai dengan misi pokoknya untuk mewujudkan pemberian jaminan sosial kepada masyarakat yang menjadi korban dari kecelakaan lalu lintas, sebagai penumpang kendaraan/alat angkutan umum maupun bukan sebagai penumpang (korban kecelakaan lalu lintas jalan).

Seperti yang peneliti rasakan sat ini Aktifitas transportasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia relatif padat, khususnya di Kota Bandung. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi. Mayoritas penduduk Kota Bandung adalah pendatang, baik itu pekerja maupun pelajar. Dengan demikian terjadi sebuah peningkatan perekonomian dan kesejahteraan, sehingga tingkat mobilitas akan meningkat pula, baik orang maupun barang.

Tingginya aktifitas transportasi kendaraan lalu lintas di jalan raya yang ada di Kota Bandung dapat memicu terjadinya kecelakaan lalu lintas yang sering

terjadi kecelakaan di sepanjang jalan yang berada di Kota Bandung.Banyak hal-hal yang memicu terjadinya kecelakaan lalu lintas kendaraan tersebut hal ini antara lain mengendarai kendaraan tersebut secara ugal ugalan, sehingga dapat membahayakan pengendara lain yang sedang melakukan aktifitas berkendara yang sama.memang jika kita melihat di sepanjang jalan yang berada di Kota Bandung sangat padat kendaaraan dan rawan sekali terjadi kecelakaan sehingga menyebabkan korban, baik korban pengguna jalan Kota Bandung yang memakai kendaraan sepeda motor, kendaraan mobil pribadi, maupun kendaraan umum.hal tersebut semakin banyaknya korban kecelakaan setiap tahun nya. Seperti yang di lansir dalam tmc Bandung berikut ini:

> "Hingga triwulan pertama tahun 2013, angka kecelakaan lalu lintas (KLL) di kota Bandung mengalami peningkatan 34 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2012. "Peningkatannya cukup tinggi dibandingkan tahun lalu," ungkap Direktur Lalu Lintas (Dirlantas) Polrestabes Bandung Kombes Pol Bima Anggara Sena, pada acara Sosialisasi MoU mengenai Penanganan, Pendataan Korban dan Penyelesaian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Jalan Secara Terpadu, di Aula Kantor Jasa Raharja Jawa Barat.
> (www.tmcbandung.com,23 Mei 2013)

Dari artikel di atas sangat jelas bahwa kecelakaan yang ada di kota Bandung dari tahun ke tahun seamkin meningkat, karena aktifitas transportasi yang sangat padat sehingga menimbulkan kecelakaan yang semakin meningkat setiap tahun nya.

Korban kecelakaan lalu lintas baik luka ringan maupun luka berat dan ahli waris korban meninggal dunia sangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun biaya pemakaman, oleh karenanya santunan asuransi kecelakaan lalu lintas harus diberikan dalam waktu dan jumlah yang tepat sesuai

dengan syarat Undang-Undang No. 33 Tahun1964 dan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964.

Dengan demikian maka PT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Kota Bandung mempunyai peran dan tanggung jawab yang sangat penting dalam memberikan dan menyalurkan santunan Asuransi terhadap korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya Kota Bandung, sesuai dengan misi pokok Jasa Raharja untuk mewujudkan pemberian jaminan sosial kepada masyarakat yang menjadi korban dari kecelakaan lalu lintas

Namun dalam kenyataannya, sering terjadi kekecewaan para korban kecelakaan terhadap perusahaan asuransi yang dianggap bekerja tidak profesional dalam menangani klaim. Perusahaan asuransi jasa Raharja hanya dianggap mengumbar janji-janji manis tetapi belum dapat mewujudkannya

Dari pelayanan asuransi Jasa Raharja di setiap perwakilan pada saat ini dapat dikatakan umumnya belum menggembirakan, yang mana dari pihak pengelola usaha asuransi belum memberikan pelayanan yang baik, bahkan menurut tanggapan masyarakat sering kali muncul kesan dipersulit ketika akan menggugat hak, baik dalam asuransi jiwa maupun dalam asuransi kerugian sehingga mengakibatkan pada saat tertanggung mengajukan klaim dipenuhi dengan persyaratan yang terkesan berbelit-belit.

Pengajuan klaim oleh korban kecelakaan sering di persulit oleh pihak asuransi. Pihak asuransi meminta berbagai macam persyaratan yang harus dipenuhi oleh para korban. Setelah di penuhi, pihak asuransi malah meminta persyaratan yang lain. Hal ini tentu saja menyulitkan para korban karena harus

memenuhi persyaratan lain yang diajukan oleh pihak asuransi. Walaupun semua persyaratan yang diajukan sudah dipenuhi, pemegang polis tetap saja harus menunggu klaim dibayarkan.

Dalam proses sosialisasi yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja di setiap perwakilan dalam mengurus asuransi yang di berikan untuk masyarakat dengan semaksimal mungkin sesuai dengan Visi dan Misi nya, umumnya masih belum bisa merasakan pelayanan yang maksimal yang di berikan oleh PT Jasa Raharja setiap perwakilan. sehingga masih banyak korban atau ahli waris korban yang tidak mendapatkan haknya atas santunan yang diberikan oleh pihak yang berwenang.

Dilihat dari antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat , seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang , tidak transparan, kurang informatif dalam arti kurangnya penyuluhan tentang Jasa Raharja terhadap masyarakat luas terutamanya masayrakat pedalaman. Kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, dan fenomena atau fakta yang benar terjadi saat ini adalah krisis kepercayaan terhadap PT. Jasa Raharja

Berawal dari persoalan tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian sejauhmana kualitas pelayanan PT Jasa Raharja (Persero) dalam menyalurkan santunan kepada korban atau ahli waris korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Hal tersebut menimbulkan banyak pertanyaan-pertanyaan yang muncul dan menjadi menarik untuk dibahas di dalam

penulisan skripsi ini. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik meneliti tentang **‘’Kualitas PelayananPT. Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung (Studi Pada Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di Jalan Raya Kota Bandung)’’**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, Bagaimana Kualitas PelayananAsuransi Kecelakaan Lalu lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik .Asuransi Kecelakaan Lalu lintas Di Jalan Raya pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui transparansi pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Bandung (studi pada asuransi kecelakaan lalulintas jalan raya kota Bandung)
2. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Bandung (studi pada asuransi kecelakaan lalulintas jalan raya kota Bandung)
3. Untuk Mengetahui Kondisional akuntabilitas pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Bandung (studi pada asuransi kecelakaan lalulintas jalan raya kota Bandung)

4. Untuk Mengetahui Partisipatif akuntabilitas pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Bandung (studi pada asuransi kecelakaan lalulintas jalan raya kota Bandung)
5. Untuk mengetahui kesamaan hak pelayananPT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Bandung (studi pada asuransi kecelakaan lalulintas jalan raya kota Bandung)
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban pelayananPT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Bandung (studi pada asuransi kecelakaan lalulintas jalan raya kota Bandung)

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis, yaitu :

1. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman,wawasan dan ilmu pengetahuan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan khususnya dibidang asuransi kecelakaan lalulintas, bentuk-bentuk pelayanan asuransi kecekaaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero perwakilan Bandung yang dilakukan, peran yang dapat dilakukan dan cara memberikan pelayanan yang baik.

2. Secara teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan dan relevan mengenai pelayanan, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan.

3. Secara praktis

   Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah mengenai kualitas pelayanan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, khususnya pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya.