

PERAN JASA RAHARJA CABANG YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Muhammad Aziz Alfikri

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Muhammadiyah, Association of the Universities of Asia and the Pacific (AUAP)

082111748642 alfikriazizz77@gmail.com

Bagus Sarnawa

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Muhammadiyah, Association of the Universities of Asia and the Pacific (AUAP)

082111748642 alfikriazizz77@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji peran PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memberikan kompensasi dan perlindungan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Melalui metode analisis kualitatif dan studi kasus terhadap proses kerja dan sistem manajemen yang diterapkan oleh PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta, penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas layanan yang disediakan dan mengeksplorasi inovasi serta strategi yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan. Fokus utama dari penelitian ini adalah pada kecepatan respons terhadap klaim, kejelasan informasi yang disampaikan kepada publik, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta telah menerapkan beberapa inisiatif penting yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi layanan, seperti digitalisasi proses klaim dan program pelatihan reguler untuk stafnya. Studi ini merekomendasikan peningkatan pada sistem feedback pelanggan untuk memastikan tanggapan yang lebih cepat dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan asuransi lain dalam mengimplementasikan strategi serupa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : PT Jasa Raharja, pelayanan masyarakat, kecelakaan lalu lintas, kompensasi, inovasi layanan.

Abstract

This study examines the role of PT Jasa Raharja Yogyakarta Branch in enhancing service delivery to the public, particularly in providing compensation and protection to traffic accident victims. Utilizing qualitative analysis methods and case study approaches on the operational processes and management systems implemented by PT Jasa Raharja Yogyakarta Branch, this research aims to assess the effectiveness of the services provided and explores the

innovations and strategies undertaken to improve service quality. The primary focus of this study is on the response speed to claims, the clarity of information provided to the public, and customer satisfaction. The findings indicate that PT Jasa Raharja Yogyakarta Branch has implemented several key initiatives that contribute to the enhanced efficiency of services, such as the digitalization of claim processes and regular training programs for its staff. This study recommends improvements in the customer feedback system to ensure faster and more accurate responses to community needs. The conclusions drawn from this research are expected to provide insights for other insurance companies in implementing similar strategies to enhance public service delivery.

Keywords : PT Jasa Raharja, public service, traffic accidents, compensation, service innovation.

A. PENDAHULUAN

Yogyakarta merupakan salah satu pusat pendidikan, budaya, dan pariwisata yang penting di Indonesia. Sebagai kota yang padat penduduk, aktivitas masyarakatnya sangat beragam, mencakup mahasiswa, pekerja, pelajar, dan wisatawan. Dalam kehidupan sehari-hari, risiko kecelakaan atau kejadian tak terduga tidak bisa dihindari sepenuhnya. Kedua, dengan pertumbuhan ekonomi dan mobilitas yang semakin tinggi, kebutuhan akan perlindungan dan jaminan keselamatan dari risiko tersebut semakin mendesak. Jasa Raharja hadir sebagai lembaga yang memberikan perlindungan bagi masyarakat terhadap risiko kecelakaan, baik dalam bentuk asuransi maupun layanan penanggulangan bencana.

PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta, dengan mayoritas populasi masyarakat yang terdiri dari pelajar dan mahasiswa, merancang Program *Millennial Road Safety* untuk mengurangi angka kecelakaan di kalangan pelajar. Program ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas yang melibatkan pelajar dan mahasiswa di D.I. Yogyakarta. Bentuk dari Program *Millennial Road Safety* adalah sosialisasi kepada pelajar mengenai keselamatan berkendara. Mengingat perkembangan tren dan budaya baru yang dinamis di kalangan pelajar dan mahasiswa saat ini, PT Jasa Raharja harus menerapkan strategi komunikasi yang efektif dalam melaksanakan Program *Millennial Road Safety* agar tujuan program dapat tercapai. Oleh

karena itu, penelitian ini menggambarkan strategi komunikasi yang digunakan oleh PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta dalam menjalankan Program *Millennial Road Safety*.

Selanjutnya disebutkan bahwa PT Jasa Raharja memiliki program unggulan bernama *Millennial Road Safety* (MRS). *Millennial Road Safety* ini bertujuan untuk mengedukasi masyarakat, khususnya pelajar, mengenai keselamatan berlalu lintas. Program ini bekerja sama dengan sekolah-sekolah menengah atas, di mana para siswanya sedang menuju usia dewasa. Implementasi program ini berupa sosialisasi ke sekolah-sekolah mitra Jasa Raharja, yang juga diiringi dengan kegiatan CSR PKBL Fitur Pendidikan, termasuk pemberian beasiswa kepada siswa berprestasi di sekolah tersebut.

Dalam program MRS ini, pelajar akan diberikan edukasi tentang fungsi, tugas, dan peran Jasa Raharja di masyarakat, termasuk prosedur pembayaran pajak, jumlah santunan, aplikasi JRku, dan informasi lain terkait operasional perusahaan. Program ini juga mencakup materi edukasi dari Kepolisian mengenai risiko berkendara, aturan berkendara sesuai hukum, faktor-faktor penyebab kecelakaan, kerugian akibat kecelakaan, dan cara mengantisipasi kecelakaan lalu lintas.

Program MRS ini adalah bentuk tanggung jawab para pemangku kepentingan, termasuk PT Jasa Raharja, Dinas Perhubungan, dan Kepolisian Republik Indonesia, yang terlibat tidak hanya dalam pemantauan, peningkatan mutu, dan kegiatan lapangan, tetapi juga dalam meningkatkan wawasan dan edukasi masyarakat, khususnya pelajar, tentang keselamatan berkendara. Diharapkan, dengan adanya program MRS ini, generasi muda akan lebih peduli terhadap aspek keselamatan berkendara, sehingga dapat mengurangi angka kecelakaan di kalangan pelajar dan menyelamatkan masa depan mereka.

Selanjutnya, peran Jasa Raharja Cabang Yogyakarta juga sangat penting mengingat tingginya angka kecelakaan lalu lintas dan kejadian tak terduga lainnya di wilayah tersebut. Jumlah kendaraan bermotor yang tinggi,

infrastruktur jalan yang belum sepenuhnya memadai, serta tingkat kesadaran berkendara yang beragam menjadi faktor-faktor utama penyebab kecelakaan. Dalam konteks ini, Jasa Raharja tidak hanya bertugas sebagai lembaga asuransi, tetapi juga sebagai agen sosialisasi keselamatan berlalu lintas dan pemulihan korban kecelakaan.

Kemudian, Yogyakarta juga dikenal sebagai kota dengan potensi bencana alam yang signifikan, seperti gempa bumi dan letusan gunung berapi. Di hadapan ancaman-ancaman tersebut, Jasa Raharja memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat. Melalui program-program penanggulangan bencana dan asuransi, Jasa Raharja membantu masyarakat untuk mempersiapkan diri menghadapi kemungkinan-kemungkinan tersebut, baik secara finansial maupun dalam hal pemulihan pasca-bencana.

B. METODE PENELITIAN

Dalam hal ini metode yang digunakan adalah metode penelitian sekunder untuk mengevaluasi peran Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan masyarakat melibatkan serangkaian langkah yang terstruktur. Pertama, dilakukan pengumpulan dokumen resmi seperti laporan tahunan, kebijakan, dan publikasi yang terkait dengan pelayanan masyarakat yang diterbitkan oleh Jasa Raharja. Selanjutnya, dilakukan pencarian literatur terkait dari sumber-sumber eksternal seperti artikel, jurnal, dan buku yang membahas topik yang relevan. Setelah semua dokumen terkumpul, dilakukan analisis konten secara mendalam untuk mengidentifikasi informasi yang berkaitan dengan peran Jasa Raharja dalam pelayanan masyarakat. Ini melibatkan penelusuran program-program yang telah dijalankan, hasil evaluasi, serta hambatan yang dihadapi dan upaya perbaikan yang dilakukan. Temuan dari analisis ini akan digunakan untuk menyusun gambaran yang komprehensif tentang kontribusi Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Dengan demikian, metode ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih baik

tentang peran lembaga ini dalam konteks sosial dan pelayanan publik, tetapi juga memberikan wawasan yang mendalam untuk pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

C. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kontribusi konkret Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam memberikan perlindungan dan bantuan kepada masyarakat terkait risiko kecelakaan dan bencana di wilayah tersebut?
2. Sejauh mana efektivitas layanan yang diberikan oleh Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menghadapi risiko serta mengakses perlindungan asuransi?

D. PEMBAHASAN

1. Kontribusi Perlindungan dan Bantuan Jasa Raharja Cabang Yogyakarta Terhadap Risiko Kecelakaan dan Bencana

Jasa Raharja Cabang Yogyakarta memiliki peran yang signifikan dalam memberikan perlindungan dan bantuan kepada masyarakat terkait risiko kecelakaan dan bencana di wilayah tersebut. Melalui berbagai program dan kegiatan, Jasa Raharja tidak hanya bertindak sebagai lembaga asuransi, tetapi juga sebagai agen sosialisasi keselamatan dan pemulihan korban. Kontribusinya mencakup beberapa aspek yang krusial. Pertama-tama, dalam konteks kecelakaan lalu lintas, Jasa Raharja memberikan perlindungan finansial kepada korban dan keluarganya melalui skema asuransi yang telah disediakan. Dalam situasi kecelakaan, Jasa Raharja memberikan kompensasi yang sesuai kepada korban atau ahli warisnya, membantu mereka mengatasi beban finansial yang timbul akibat kejadian tersebut. Dengan demikian, Jasa Raharja membantu masyarakat untuk mendapatkan perlindungan finansial yang penting dalam menghadapi risiko kecelakaan di wilayah Yogyakarta. Selain itu, Jasa Raharja juga terlibat dalam program-program sosialisasi keselamatan berlalu lintas. Dengan bekerja sama dengan pemerintah dan

lembaga terkait lainnya, Jasa Raharja menyelenggarakan berbagai kegiatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya berlalu lintas yang aman. Ini mencakup penyuluhan tentang aturan lalu lintas, penggunaan helm dan sabuk pengaman, serta bahaya mengemudi di bawah pengaruh alkohol atau obat-obatan terlarang. Melalui upaya ini, Jasa Raharja berperan dalam mencegah terjadinya kecelakaan serta mengurangi dampak negatifnya. Selanjutnya, dalam hal bencana alam, Jasa Raharja juga memberikan kontribusi yang besar dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat. Melalui program asuransi bencana, Jasa Raharja memberikan jaminan perlindungan kepada pemegang polis terhadap kerugian yang disebabkan oleh bencana alam seperti gempa bumi, banjir, atau letusan gunung berapi. Ketika bencana terjadi, Jasa Raharja cepat tanggap dalam memberikan bantuan kepada korban, baik dalam bentuk bantuan finansial maupun non-finansial seperti pemulihan psikososial. Tidak hanya itu, Jasa Raharja juga aktif dalam program-program pemulihan pasca-bencana. Mereka bekerja sama dengan pemerintah dan lembaga kemanusiaan lainnya untuk membantu korban bencana dalam membangun kembali kehidupan mereka. Bantuan ini meliputi rekonstruksi rumah, rehabilitasi infrastruktur, pemberian bantuan modal usaha, serta pendampingan psikososial bagi korban yang mengalami trauma akibat bencana. Secara keseluruhan, kontribusi konkret Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam memberikan perlindungan dan bantuan kepada masyarakat terkait risiko kecelakaan dan bencana di wilayah tersebut sangat penting. Melalui program asuransi, sosialisasi keselamatan, dan program bantuan pasca-bencana, Jasa Raharja memberikan perlindungan dan bantuan yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat Yogyakarta dalam menghadapi berbagai risiko yang mengintai.

2. Evaluasi Efektivitas Layanan Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam Meningkatkan Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat

Efektivitas layanan yang diberikan oleh Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat

dapat dievaluasi dari beberapa aspek. Pertama, dari segi sosialisasi, Jasa Raharja telah melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi dan perlindungan risiko. Mereka menyelenggarakan program-program penyuluhan di berbagai tempat, mulai dari sekolah, perkantoran, hingga komunitas masyarakat. Dalam kegiatan ini, informasi mengenai manfaat asuransi, proses klaim, dan pentingnya keselamatan dijelaskan secara mendalam, sehingga meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat. Kedua, dalam hal aksesibilitas layanan, Jasa Raharja telah memberikan upaya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses perlindungan asuransi. Dengan menyediakan kantor cabang yang tersebar di berbagai lokasi strategis, termasuk di wilayah perkotaan dan pedesaan, masyarakat memiliki akses yang lebih mudah untuk mendapatkan informasi, konsultasi, dan melakukan transaksi terkait asuransi. Selain itu, Jasa Raharja juga meningkatkan pelayanan melalui platform digital, seperti situs web dan aplikasi mobile, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara online. Namun demikian, meskipun telah dilakukan berbagai upaya, masih ada tantangan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengakses perlindungan asuransi. Beberapa faktor seperti tingkat literasi keuangan yang rendah, kurangnya pemahaman tentang manfaat asuransi, serta keterbatasan finansial masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan dalam meningkatkan pemahaman dan inklusi keuangan masyarakat, sehingga mereka dapat lebih aktif dalam melindungi diri mereka sendiri dari risiko yang mungkin terjadi. Dalam kesimpulan, evaluasi efektivitas layanan Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat menunjukkan adanya progres yang signifikan. Melalui program sosialisasi yang intensif dan upaya meningkatkan aksesibilitas layanan, Jasa Raharja telah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi dan perlindungan risiko. Namun, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk

mengatasi tantangan dan meningkatkan partisipasi masyarakat secara menyeluruh.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dalam rangka meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menghadapi risiko serta mengakses perlindungan asuransi, peran Jasa Raharja Cabang Yogyakarta telah memberikan kontribusi yang signifikan. Melalui berbagai program sosialisasi dan upaya meningkatkan aksesibilitas layanan, Jasa Raharja berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya perlindungan risiko dan manfaat asuransi. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam bentuk tingkat literasi keuangan yang rendah dan kurangnya pemahaman tentang asuransi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan untuk terus meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat secara menyeluruh.

2. Saran

Untuk meningkatkan efektivitas layanan dan mencapai tujuan yang lebih luas dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat, beberapa saran dapat diusulkan:

1. **Intensifikasi Program Sosialisasi:** Jasa Raharja perlu terus mengembangkan dan mengintensifkan program sosialisasi tentang asuransi dan pentingnya perlindungan risiko, dengan memanfaatkan berbagai media dan platform yang relevan, seperti media sosial, seminar, dan workshop.
2. **Peningkatan Literasi Keuangan:** Jasa Raharja dapat bekerja sama dengan lembaga pendidikan dan lembaga keuangan lainnya untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat, termasuk pemahaman tentang manfaat asuransi dan bagaimana cara mengelola risiko secara efektif.
3. **Penyediaan Produk Asuransi yang Terjangkau:** Jasa Raharja perlu terus mengembangkan produk asuransi yang terjangkau dan sesuai dengan

kebutuhan masyarakat, sehingga lebih banyak orang dapat mengakses perlindungan asuransi tanpa merasa terbebani secara finansial.

4. Penguatan Kerjasama dengan Pemerintah dan Pihak Terkait: Jasa Raharja dapat memperkuat kerjasama dengan pemerintah daerah, lembaga keamanan, dan lembaga lainnya untuk menyelenggarakan program-program yang dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam perlindungan risiko.

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan Jasa Raharja Cabang Yogyakarta dapat terus berperan aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perlindungan risiko dan akses yang lebih luas terhadap layanan asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Airlangga, D. Strategi Komunikasi PT Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta dalam Program *Millennial Road Safety*.
- Febiana, W., & Syamsudin, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 7(2), 117-133.
- Nofitasari, E. (2023). *Proses Produksi Konten Video Dokumentasi Pada Media Sosial Instagram PT. Jasa Raharja Cabang DI Yogyakarta (@jasaraharja_yogyakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta).
- Permatasari, A. (2023). *Analisis Strategi Public Relations Pada Perusahaan Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan dalam meningkatkan Brand Awareness* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Ramadanti, F. G., Kamaliyah, A., Madhiyah, A., & Mafaza, A. (2023). Analisis Strategi dan Peran PT Jasa Raharja JawaTimur sebagai Koordinator Program Mudik Gratis Tahun 2022 dalam Mengurangi Tingkat Kecelakaan Ditinjau dari Angka Pemberian Santunan Kecelakaan. *Jurnal Manajemen dan Inovasi (MANOVA)*, 6(2), 83-99.

Sihombing, B. K. S., & Dompok, T. (2023, September). Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)* (Vol. 5, pp. 513-520).